



## UN NUOVO STANDARD DI SERVIZIO

# SERVICE FROM THE START

I terminali TETRA Motorola vengono usati ogni giorno per comunicazioni di tipo mission critical. Oggi con Service from the Start è possibile proteggere le vostre radio da danni accidentali, dalla normale usura e altri malfunzionamenti. Service from the Start rappresenta uno dei servizi di assistenza tecnica a valore più completi ed innovativi attualmente disponibili.

Questa offerta esclusiva include tempi di riparazione rapidi, assistenza telefonica fornita da tecnici esperti e accesso alle ultime versioni software<sup>1</sup>; il tutto supportato dall'infrastruttura di servizi integrati a livello globale di Motorola, tecnici altamente qualificati e centri di riparazione certificati.

Questa formula garantisce una copertura pluriennale per assistenza e riparazioni, fornendo la protezione degli investimenti necessaria a ridurre il costo totale di proprietà.

### MAGGIORE TRANQUILLITÀ: OGGI, DOMANI E IN FUTURO

Le radio TETRA di Motorola sono progettate per funzionare al meglio in ambienti difficili e in situazioni di estrema emergenza. Nonostante ciò è possibile che si possano verificare guasti. Ecco perché offriamo anche Service from the Start con la sua copertura estesa: oltre alla normale

protezione dall'usura, offre protezione da danni accidentali garantendo all'utente la massima tranquillità. Il display si è rotto? Nessun problema. L'alloggiamento si è rotto? Nessun problema. Tastiera danneggiata? Nessun problema.

### È SUFFICIENTE UNA CHIAMATA AL TECNICO SPECIALISTA DEL MONDO TETRA

Con la formula Service from the Start, le domande di assistenza tecnica sono gestite in modo rapido per assicurare tempi di fermo minimi. I tecnici qualificati di Motorola cooperano con i partner Motorola per isolare, diagnosticare e risolvere problemi di hardware e software.

Il canale Motorola può inoltrare una richiesta di riparazione in modo semplice e rapido per conto del cliente. Una volta arrivato al centro di assistenza, il terminale verrà riparato da un tecnico certificato da Motorola. I nostri tecnici sono in grado di effettuare riparazioni complesse dei terminali TETRA grazie a dispositivi diagnostici di ultima generazione e la completa disponibilità delle parti di ricambio.

I centri di assistenza tecnica Motorola hanno la certificazione di conformità alle normative ISO, ATEX/FM e CENELEC e usano processi comprovati e ripetibili per assicurare riparazioni sempre corrette.

### TEMPI DI RIPARAZIONE RAPIDI

Con Service from the Start, offriamo tempi di riparazione più rapidi per far sì che i vostri dispositivi funzionino al meglio anche in situazioni di intenso utilizzo alla capacità di picco. A seconda del pacchetto da voi prescelto, potrete beneficiare di riparazioni prioritarie con un servizio in giornata che garantisce la pronta restituzione delle radio ai vostri clienti, riducendo al minimo i tempi di inattività e migliorando la produttività.

<sup>1</sup> Le nuove versioni di software comprendono patch e aggiornamenti della versione attuale.

### CARATTERISTICHE

#### ASSISTENZA TECNICA EROGATA DA ESPERTI CON TEMPI TEMPI DI RISPOSTA RAPIDI

Supporto telefonico rapido garantito grazie al sistema di prioritizzazione delle chiamate

#### COPERTURA ESTESA, SENZA DOMANDE

Aiuta ad eliminare i costi di riparazione imprevisti, riduce in modo significativo i costi totali di gestione

#### TEMPI RAPIDI PER TUTTI I TIPI DI RIPARAZIONI

Riduzione dei tempi di fermo con piani di assistenza flessibili per soddisfare qualsiasi esigenza

#### COSTI PREVEDIBILI

Copertura estesa per una protezione dagli imprevisti

#### QUALITÀ GARANTITA

Riparazioni certificate secondo le specifiche del produttore effettuate da tecnici esperti

## SPECIFICHE TECNICHE

SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA PER RADIO TETRA

### SERVICE FROM THE START MOTOROLA FA LA DIFFERENZA

La formula Service from the Start offre tempi di risposta concorrenziali nel settore e un alto livello di esperienza tecnica in quanto il partner Motorola collabora direttamente con Motorola per risolvere i problemi nel minor tempo possibile. Quale progettista e produttore del dispositivo Motorola è la scelta migliore per riparare questi terminali. Motorola è il partner ideale per fornire servizi di riparazione di alto livello, con parti di ricambio originali per assicurare che i dispositivi siano riparati secondo gli standard e le specifiche del produttore.

### SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA PER IL CICLO DI VITA DELLE RADIO TETRA

Motorola offre un portafoglio completo di servizi per l'intero ciclo di vita delle radio TETRA, dalla pianificazione delle soluzioni e progettazione fino all'implementazione e alla gestione continuativa. I servizi aggiuntivi di supporto ai dispositivi TETRA comprendono la manutenzione della batteria, il mappaggio della flotta, la fornitura dei terminali e la formazione al personale.

## SERVICE FROM THE START

COPERTURA	GARANZIA	SERVICE FROM THE START LITE	SERVICE FROM THE START ESSENTIAL	SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE COVERAGE
Copertura	1 anno	3, 5 anni	3, 5 anni	3, 5 anni
Difetti di produzione	•	•		
Copertura dei normali danni da usura e utilizzo			•	•
Copertura dei danni accidentali				•
Tempi di riparazione <sup>(1)</sup>	10 giorni+	5 giorni	2 giorni	stesso giorno
Supporto telefonico non tecnico: 9.00-17.00 CET, Lun-Ven	•	•	•	•
Supporto telefonico tecnico: 9.00-17.00 CET, Lun-Ven			•	•
Supporto per software <sup>(2)</sup>	Solo risoluzione bug <sup>(3)</sup>	Solo risoluzione bug <sup>(3)</sup>	•	•
Spedizione	Andata	Andata	Andata	Andata/Ritorno

Service from the Start è un programma di assistenza pluriennale disponibile con le radio digitali Motorola nuove e deve essere acquistato entro 90 giorni dall'acquisto di un prodotto. Sono esclusi dalla copertura i danni agli accessori e alle parti consumabili come le batterie, le antenne e i danni derivanti da disastri naturali o causati dall'uomo (incendi, allagamenti e furto). Il prodotto deve essere usato secondo le specifiche ambientali. La disponibilità del servizio può variare da paese a paese. Per informazioni dettagliate su questo programma e la lista di radio TETRA Motorola coperte dal pacchetto Service from the Start, contattare il proprio channel partner Motorola.

(1) I tempi di riparazione sono i tempi di riparazione "interni" di Motorola, non sono inclusi i tempi di trasporto.

(2) Il supporto per il software comprende patch (risoluzione dei bug) e gli aggiornamenti della versione attuale del software.

(3) Risposta callback durante il normale orario di apertura.

Per ulteriori informazioni su Service from the Start o su qualsiasi altro servizio Motorola, contattate il vostro Partner Motorola o visitare il sito [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services).

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e il logo della M stilizzata sono marchi commerciali o marchi commerciali registrati di Motorola Trademark Holdings, LLC e sono utilizzati su licenza. Tutti gli altri marchi commerciali sono di proprietà dei rispettivi titolari. © 2014 Motorola Solutions, Inc. Tutti i diritti riservati. Le specifiche sono soggette a variazione senza preavviso. Tutte le specifiche mostrate sono tipiche.

SFS\_SUPPORT\_SERVICES\_SPEC SHEET\_ITA\_(11/14)

