

SERVIÇOS PARA OPERAÇÕES DE MISSÃO CRÍTICA

MAXIMIZE O VALOR DO SEU
ECOSSISTEMA TECNOLÓGICO

DOCUMENTO TÉCNICO



MOTOROLA SOLUTIONS

ÍNDICE

VISÃO GERAL

PÁGINAS 2 - 3

TENDÊNCIAS E FATORES DE SUCESSO

PÁGINAS 4 - 5

PRESTADOR DE SERVIÇO CONFIÁVEL

PÁGINAS 6 - 7

RECURSOS DE SERVIÇO

PÁGINAS 8 - 10

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PÁGINAS 11 - 13

MODELOS DE CONSUMO DE SERVIÇO

PÁGINAS 14

PORTAL DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

PÁGINA 14

PRESENÇA E EXPERTISE GLOBAL

PÁGINAS 15 - 16

Para agências de segurança pública encarregadas de operações de missão crítica, garantir o desempenho máximo do sistema é fundamental. O gerenciamento eficiente e econômico de um ecossistema de tecnologia em constante evolução é complexo, exigindo o conjunto certo de conhecimentos e conjuntos de ferramentas.

LIDAR COM A COMPLEXIDADE É UMA OBRIGAÇÃO 24/7/365

Muitas comunicações tradicionais e sistemas de missão crítica estão migrando de hardware para software, expandindo a pegada de TI muito além de onde estava há alguns anos. Além disso, as agências de segurança pública testaram uma rápida infusão de novas tecnologias, como câmeras no corpo, novas plataformas de software e análise de vídeo.

As agências estão sobrecarregadas com sistemas legados e desatualizados e recursos de TI insuficientes, incluindo equipe e orçamento. 40% dos computadores de uma agência podem ter mais de sete anos e rodar software com décadas de existência.¹

Adicione tudo isso e as agências estão lutando com a crescente complexidade da tecnologia, sem os meios para gerenciá-la adequadamente. Os riscos para as organizações de segurança pública que tentam acompanhar o ritmo só estão aumentando.

Desastres naturais. Terrorismo. Ataques cibernéticos. Somente em 2018, houve 315 desastres naturais em todo o mundo, cada um causando bilhões de dólares em danos.² Em apenas um furacão recente. A Motorola Solutions registrou 500.000 eventos de sistema em 48 horas dos sistemas de segurança pública de nossos clientes que estavam na rota da tempestade. Em 2019, houve centenas de tiroteios em massa em todo o mundo, com esse número aumentando rapidamente a cada ano. Ataques cibernéticos recentes têm mantido os dados dos governos da cidade reféns, custando-lhes milhões de dólares para colocar seus sistemas em funcionamento novamente. Esta é apenas uma pequena amostra do ambiente de ameaças em que as agências de segurança pública devem operar.

Quando vidas estão em jogo, você precisa superar esses desafios e garantir a disponibilidade ininterrupta e a máxima eficácia dos sistemas de comunicação de missão crítica.

AS AGÊNCIAS ESTÃO SOBRECARREGADAS COM SISTEMAS LEGADOS E DESATUALIZADOS E RECURSOS DE TI INSUFICIENTES, INCLUINDO EQUIPE E ORÇAMENTO.

SUPERAR A COMPLEXIDADE. ACELERAR O DESEMPENHO. GERIR OS CUSTOS.

Complexidade, desempenho e custo. Qualquer plano para garantir o desempenho de missão crítica deve começar com o gerenciamento desses três fatores críticos. Para fazê-lo, você precisa de uma plataforma de gerenciamento unificada em todo o seu ecossistema de tecnologia de segurança pública, incluindo redes, rádios, aplicativos de software e inteligência de vídeo.

SUPERAR A COMPLEXIDADE

O ecossistema de missão crítica de hoje é um conjunto de tecnologias sofisticadas e interdependentes de TI, incluindo software de centro de comando, câmeras de vídeo, rádios bidirecionais, controladores de local, roteadores, switches LAN, servidores, consoles de expedição e muito mais. Cada componente tem seu próprio nível único de complexidade e vida útil.

Quando esse ecossistema é composto de peças desconexas com diferentes necessidades de gerenciamento, ele cria ineficiências, torna a atualização excessivamente complexa e apresenta vários pontos de falha. Obter eficiência operacional e maior visibilidade em um ecossistema de tecnologia em constante evolução requer uma abordagem integrada ao gerenciamento do sistema.

70% de implementações tecnológicas complexas falham ou são desafiadas.³

Sistemas desconectados e vários pontos de contato criam ineficiências e diversos pontos de falha.

ACELERAR O DESEMPENHO

Para agências de segurança pública de missão crítica encarregadas de salvar vidas, acelerar o desempenho começa com a garantia de disponibilidade, resiliência e capacidade de resposta do sistema. Qualquer tempo de inatividade é simplesmente um risco muito grande para o público e o pessoal da agência.

À medida que os sistemas de segurança pública se tornam mais centrados em software e baseados em IP, o tempo de inatividade pode ser causado por vários problemas, incluindo ataques cibernéticos, bugs de software, problemas de configuração manual e software desatualizado. Acrescente a possibilidade de danos físicos aos sistemas causados por tempestades ou ataques e um "sistema sempre ativo, sempre seguro" torna-se uma tarefa cada vez mais difícil.

53% de paralisações de rede são causadas por desastres naturais.⁴

O número e a intensidade crescentes de desastres naturais estão sobrecarregando a rede como nunca antes.

GERIR OS CUSTOS

Superar a complexidade e a disponibilidade do sistema é essencial, exigindo o conjunto de habilidades e conhecimentos adequados. Desenvolver as capacidades certas também requer níveis orçamentários que muitas agências são desafiadas a cumprir. O aumento da pressão de custos continua exercendo uma pressão implacável sobre os recursos existentes.

As restrições orçamentárias estão gerando a necessidade de um modelo de custo previsível para apoiar e sustentar o ecossistema de tecnologia. Para não esquecer, a redução do custo total de propriedade continua sendo uma das principais prioridades para as agências.

40% dos Diretores de Tecnologia da Informação (CIOs) das cidades citam orçamentos e recursos de TI insuficientes como uma barreira significativa para seus objetivos.⁵

As agências estão enfrentando uma pressão implacável para fazer mais com menos.

Considerando esses obstáculos, qual é o melhor caminho a seguir para garantir o desempenho máximo do seu ecossistema de tecnologia de missão crítica?

Não é difícil responder. Sua agência precisa de acesso a recursos e conhecimentos de missão crítica de ponta a ponta, desde suporte técnico a serviços de monitoramento e gerenciamento de sistemas e soluções de segurança cibernética que abrangem todo o ecossistema de tecnologia, incluindo rádios, aplicativos de software, análise de vídeo e segurança. Você já pode ter as melhores tecnologias da categoria de missão crítica. No entanto, o valor real de seus investimentos só pode ser desbloqueado com a combinação certa de habilidades internas, serviços gerenciados e de suporte. Atualmente, essa combinação da solução de tecnologia certa, combinada com o modelo de entrega de serviço certo, é a base das implementações de tecnologia bem-sucedidas.

A CONTRATAÇÃO DE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS EXTERNOS PODE CAPACITAR SUA EQUIPE COM TALENTOS ALTAMENTE ESPECIALIZADOS, PROCESSOS LÍDERES DO SETOR, TREINAMENTO CONTÍNUO E FERRAMENTAS DE PONTA.

FAÇA PARCERIA COM UM PROVEDOR DE SERVIÇOS CONFIÁVEL

Os benefícios potenciais de emparelhar seu ecossistema de tecnologia de missão crítica com serviços de ponta a ponta só podem ser alcançados escolhendo o provedor certo — um que possa demonstrar o valor da orquestração perfeita de pessoas, processos e ferramentas para entregar com sucesso esses recursos. Embora seja possível instituir os processos certos, contratar as pessoas certas e garantir as ferramentas certas internamente em sua agência, pode ser altamente desafiador e caro.

Sua agência está devidamente focada em sua missão principal, não na manutenção detalhada de sistemas de TI e missão crítica. A contratação de um provedor de serviços externos pode capacitar sua equipe com talentos altamente especializados, processos líderes do setor, treinamento contínuo e ferramentas de ponta. Além disso, a parceria com o provedor de serviços certo pode ajudar a reduzir o custo total de propriedade para seus sistemas de missão crítica. Existem fatores-chave a considerar ao selecionar um provedor de serviços.

AMPLAS HABILIDADES E EXPERIÊNCIAS DE MISSÃO CRÍTICA

Ter expertise no domínio em torno de sistemas tradicionais de rádio bidirecional é um requisito básico para qualquer provedor de serviços. Essa expertise deve se estender ao gerenciamento de mudanças, soluções baseadas em nuvem, novas tecnologias de aprendizado de máquina e inteligência artificial, soluções de segurança, software e vídeo e, mais importante, gerenciamento exitoso da integração em todas essas plataformas. O prestador de serviços deve estar constantemente investindo em compartilhamento de conhecimento, treinamento e comunicação de melhores práticas para garantir que seu conjunto de habilidades permaneça significativo e seja sempre relevante.

ALINHAMENTO COM A ESTRUTURA ITIL LÍDER DO SETOR

Como qualquer outro sistema de TI, seu ecossistema de missão crítica requer a adoção de uma abordagem baseada em ITIL para gerenciamento de serviços que se concentra em alinhar serviços de missão crítica com as necessidades de uma organização e adota uma abordagem ágil para o gerenciamento de mudanças. Aproveitando os princípios da estrutura ITIL, seu provedor de serviços deve seguir processos, procedimentos, tarefas e checklists detalhados que podem ser aplicados para o design de serviço, transição de serviços, operações de serviço e melhoria contínua de serviços.

MODELOS FLEXÍVEIS DE CONSUMO

Uma abordagem padronizada simplesmente não funciona para as agências atuais. Um provedor de serviços deve ter profunda experiência em todos os modelos de entrega, incluindo serviços internos, gerenciados e modelos de consumo baseados em nuvem ou híbridos como serviço. Eles devem estruturar esse conhecimento para atender exclusivamente às suas necessidades específicas de negócios.

VISIBILIDADE E CONTROLE

Trabalhar com um prestador de serviços não precisa significar perder o controle ou a visibilidade. O provedor de serviços certo fará parceria com você para definir e executar acordos de nível de serviço (SLAs) que se alinhem aos resultados de seus negócios. Eles podem variar desde tempos de resposta até disponibilidade e capacidade do sistema. Todo provedor deve sempre permitir que você tenha visibilidade granular da integridade do seu sistema, incluindo redes, rádios, aplicativos de software e segurança. Os provedores de serviços podem oferecer esse acesso por meio de um portal seguro baseado na Web, oferecendo a você uma visão completa e fácil de acessar do seu sistema.

AUTOMAÇÃO PARA GERENCIAMENTO DO SISTEMA

Um provedor de serviços voltado ao futuro entende que é importante fazer a transição de uma metodologia de quebra/reparo para uma abordagem proativa que enfatize a prevenção de problemas e a melhoria contínua. Investir em tecnologias sofisticadas de automação e análise pode tornar o gerenciamento de sistemas e segurança mais preditivo e prescritivo, gerando uma resolução mais rápida e eficiente de problemas do sistema.

ENTREGA CENTRALIZADA JUNTAMENTE COM A EXPERIÊNCIA LOCAL

Um provedor de serviços com recursos globais pode aprender com diversos clientes em todo o mundo, melhorando constantemente a governança na prestação de serviços, plataformas e processos. Ao mesmo tempo, a experiência local e a presença da comunidade garantem a conformidade com requisitos regulatórios e legais específicos. Você é melhor atendido por provedores que oferecem uma combinação de ambos. A cobertura global também estabelece a base de um valioso data lake que ajuda constantemente a melhorar os modelos de aprendizado de máquina que impulsionam a automação.

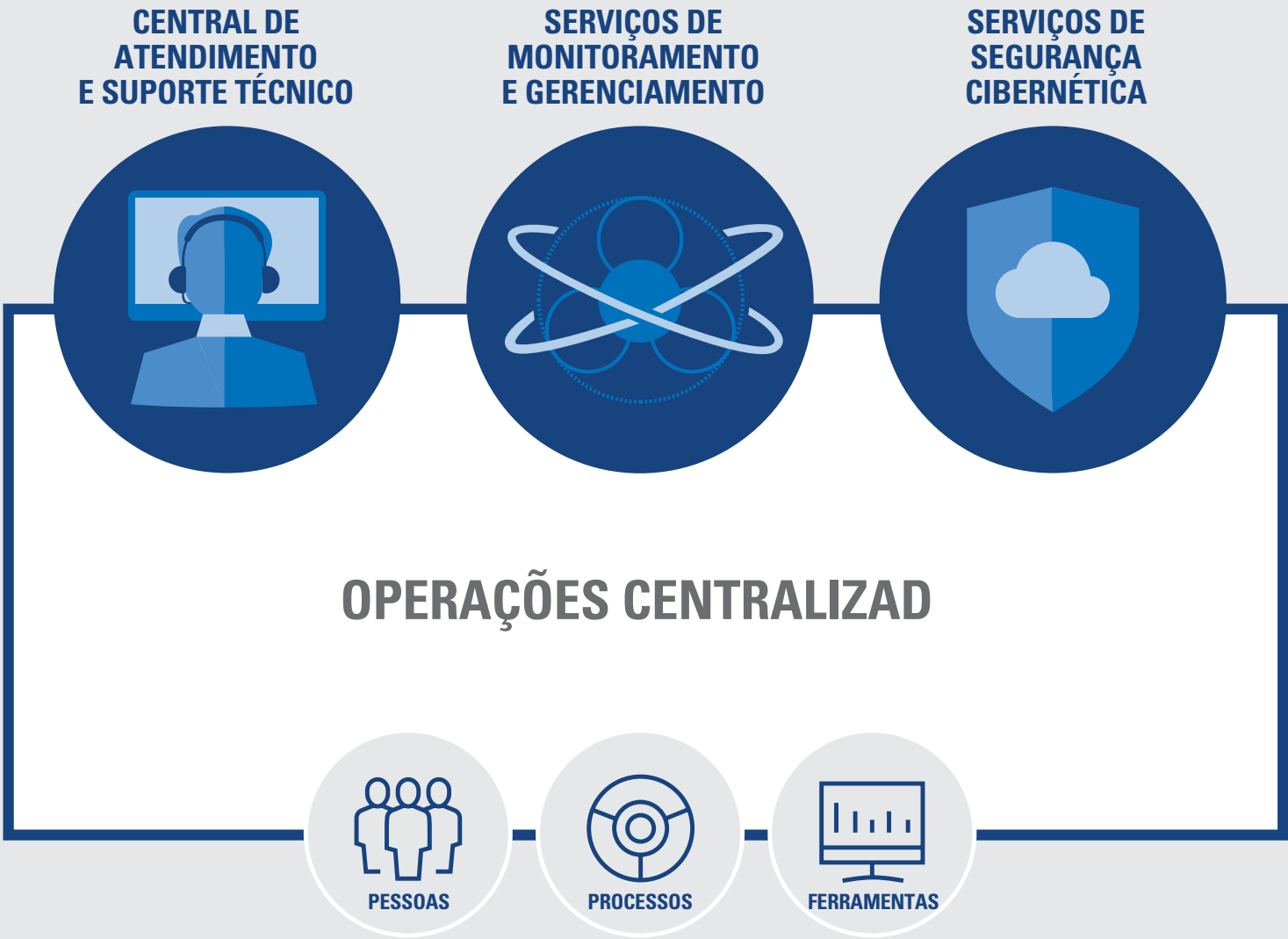
PESQUISA E DESENVOLVIMENTO QUE IMPULSIONAM A INOVAÇÃO

Trabalhar com um provedor de serviços deve ser uma parceria estratégica de longo prazo. Você precisa de um parceiro com visão futurista que faça continuamente investimentos informados em novas tecnologias e estratégias transformadoras. Esses investimentos são o que lhes permitem entregar as soluções mais inovadoras que se alinham às suas necessidades de negócios.

A PARCERIA COM O PROVEDOR DE SERVIÇOS CERTO PODE AJUDAR A REDUZIR O CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE PARA SEUS SISTEMAS DE MISSÃO CRÍTICA.

SERVIÇOS DE MISSÃO CRÍTICA CONFIÁVEIS DA MOTOROLA SOLUTIONS

A Motorola Solutions gerencia todo o seu ecossistema de missão crítica, com suporte técnico, monitoramento, gerenciamento e serviços de segurança cibernética, fornecidos centralmente com a combinação adequada de pessoas, processos e ferramentas.



CENTRAL DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

Os serviços de Suporte Técnico da Motorola Solutions fornecem suporte local e remoto para problemas técnicos decorrentes de dispositivos, infraestrutura, aplicativos e câmeras de vídeo. Nossos especialistas oferecem recursos específicos de solução de problemas, aproveitam uma rica base de conhecimento e são qualificados em diagnóstico e resolução rápida de problemas operacionais e de desempenho do sistema. Fornecemos ferramentas líderes do setor e temos processos bem definidos para registrar, monitorar, escalar e relatar problemas de serviços técnicos.

Com equipamentos de diagnóstico, ferramentas de reparo e peças de reposição de última geração, você pode ter a tranquilidade de que todos os componentes de rádio e infraestrutura da sua agência estão protegidos no caso de falha inesperada e estão de volta à operação o mais rápido possível.

Quando reparados, todos os componentes do sistema são devolvidos a você com as especificações originais de fábrica e atualizados com o firmware mais recente. Além disso, nossos centros de serviço são certificados para cumprir com a norma ISO9001, garantindo reparos da mais alta qualidade. Também oferecemos cobertura de danos acidentais, de modo que danos causados por água, produtos químicos ou abuso físico nunca sejam uma preocupação e seus custos de reparo e substituição são fixos e previsíveis.

A manutenção preventiva nos componentes do seu sistema, incluindo rádios bidirecionais e equipamentos de rede, garante que você possa prolongar a vida útil dos seus sistemas. Desde a inspeção física e limpeza de rádios até o alinhamento de componentes do equipamento de rede, garantimos que os componentes do sistema permaneçam em boas condições com o firmware e as atualizações mais recentes.

SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E GERENCIAMENTO

Os serviços de Monitoramento e Gerenciamento da Motorola Solutions incluem uma ampla gama de recursos que ajudam a garantir a disponibilidade, capacidade de resposta e resiliência de missão crítica.

Para evitar interrupções de rede, oferecemos serviços robustos e proativos de monitoramento de infraestrutura de rede e gerenciamento de incidentes em nosso Centro de Operações de Rede. Nossos recursos de gerenciamento de rede podem detectar e identificar automaticamente problemas de rede em minutos. Nosso monitoramento automatizado de rede, juntamente com uma equipe experiente de engenheiros e técnicos de rede, garantem que problemas complexos de rede sejam resolvidos o mais rápido possível. Os serviços avançados de relatórios fornecem visibilidade quase em tempo real do desempenho e da capacidade da rede, enquanto a análise contínua de dados melhora o gerenciamento contínuo do sistema, evitando problemas abordando suas causas principais antes que elas afetem o desempenho da rede e os usuários finais. Pretendemos adotar uma abordagem semelhante para o monitoramento da integridade das câmaras de vídeo e rádios bidirecionais.

Nosso Centro de Operações de Rede desempenha um papel crítico durante um grande evento de emergência ou relacionado a desastres, como convenções políticas, desastres naturais e catástrofes que têm um impacto direto ou potencial nos sistemas dos clientes. Nesses casos, várias equipes da Motorola Solutions são ativadas para suporte prático e comunicação em tempo real.

Também nos especializamos em serviços de Gerenciamento do Ciclo de Vida que o ajudam a manter e proteger os seus sistemas. Esses serviços abordam as atualizações de tecnologia, ao mesmo tempo em que permitem a segurança e a disponibilidade e resiliência contínuas do sistema. Eles incluem manutenção de software, atualizações do sistema e gerenciamento contínuo do ciclo de vida. Atualizações

periódicas de tecnologia são fornecidas para estações base, controladores de local, roteadores, switches LAN, servidores, consoles de expedição, software do sistema operacional e muito mais, para que seu sistema permaneça atualizado e preparado para o futuro. Além disso, nossos serviços de dispositivo garantem que todas as suas necessidades de comunicação de rádio bidirecional sejam atendidas, com uma gama completa de serviços de programação e provisionamento de dispositivos. Estes serviços incluem licenciamento de software de gerenciamento de rádio, configuração e treinamento no local, hospedagem de base de dados e acesso a um portal de gerenciamento que o ajuda a manter a visibilidade dos seus dispositivos. Com atualizações constantes de tecnologia, software e recursos de segurança, você maximiza o desempenho dos seus rádios.

Nossas equipes especializadas de engenheiros de serviço de campo estão sempre prontas para todos os esforços de restauração de incidentes no local, utilizando sofisticados diagnósticos de falhas de serviço e ferramentas de gerenciamento de recursos para gerenciar a restauração do serviço. Nossos técnicos garantirão que o desempenho da rede mantenha os padrões operacionais, com tempos de restauração garantidos e aderentes aos acordos de nível de serviço estabelecidos.

NOSSOS RECURSOS DE MONITORAMENTO DE REDE PODEM DETECTAR E IDENTIFICAR AUTOMATICAMENTE PROBLEMAS DE REDE EM MINUTOS.

SERVIÇOS DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA

Nossa abordagem de serviços de segurança cibernética segue a Estrutura de Segurança Cibernética do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST), para ajudá-lo a gerenciar sua conscientização, detecção, resposta e recuperação de riscos cibernéticos. Acompanhamos de perto as principais estratégias de governança e supervisão ao longo do desenvolvimento de produtos, implementação e ciclo de vida de suporte operacional.

Ajudamos sua agência a avaliar o risco, inventariando ativos e sistemas críticos e, em seguida, fornecendo uma análise de risco completa e avaliação de vulnerabilidade. Em seguida, desenvolvemos um roteiro e uma estratégia para implantar novas políticas e procedimentos, introduzir ferramentas de proteção e implementar controles de acesso e auditoria apropriados.

É fato conhecido que os patches de segurança são a primeira e melhor defesa contra ataques cibernéticos. Trabalhamos com você para identificar as lacunas em torno dos patches do seu sistema. Todos os ativos de hardware e software, fluxos e dependências de rede e comunicação são identificados, mapeados, classificados e gerenciados de acordo com a criticidade. À medida que surgem novas necessidades de patches, eles são testados e implantados na rede.

ACOMPANHAMOS DE PERTO AS PRINCIPAIS ESTRATÉGIAS DE GOVERNANÇA E SUPERVISÃO AO LONGO DO DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS, IMPLEMENTAÇÃO E CICLO DE VIDA DE SUPORTE OPERACIONAL.

Nossos recursos contínuos de monitoramento de segurança 24x7x365 podem detectar automaticamente anormalidades do sistema, permitindo que você tome medidas mais rapidamente. Nossos especialistas em segurança ajudam a restaurar a funcionalidade com planos de recuperação adaptados exclusivamente à sua organização e usam as lições aprendidas para informar o processo desde o início.

ESTRUTURA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA DO NIST LÍDER DO SETOR



IDENTIFICAR



PROTEGER



DETECTAR



RESPONDER



RECUPERAR

Avaliar os riscos	Desenvolver proteções	Fazer descobertas oportunas	Entrar em ação	Restaurar funcionalidade
Inventariar ativos e sistemas críticos	Desenvolver políticas, procedimentos; introduzir ferramentas de proteção	Monitoramento contínuo 24/7/365	Estabelecer um plano de resposta robusto	Instituir um plano de recuperação
Fornecer uma análise de risco completa	Implementar controles apropriados de acesso e auditoria	Ativar recursos de auditoria	Criar, analisar, classificar e responder aos eventos detectados	Criar melhorias para evitar ataques futuros

ESPECIALISTAS PARA AJUDAR A CONSTRUÍ-LA CORRETAMENTE - FERRAMENTAS PARA PROTEGER A MISSÃO - SERVIÇOS PARA SUPORTAR O CICLO DE VIDA

OPERAÇÕES CENTRALIZADAS

Nosso modelo de prestação de serviços é possibilitado pela orquestração perfeita de pessoas, processos e ferramentas.



PESSOAS



PROCESSOS



FERRAMENTAS

Trazemos anos de experiência de missão crítica com pessoal que se mantém atualizado por meio de treinamento abrangente e contínuo, compartilhamento de conhecimento e comunicação de melhores práticas. Gerentes de Projeto, Gerentes de Prestação de Serviços, Tecnólogos de Sistema, Engenheiros de Rede, Especialistas em Segurança, Analistas de Dados e Gerentes de Serviços de Campo detêm as principais certificações do setor e trabalham lado a lado para garantir a disponibilidade, o desempenho e a segurança do sistema.

Temos experiência incomparável trabalhando com agências em todo o mundo para projetar estratégias de prestação de serviços que apoiam com sucesso as operações de missão crítica. Estamos alinhados com os princípios de práticas de gerenciamento ITIL reconhecidas pela indústria, design de serviços, transição de serviços e operações de serviços dentro de nossa estrutura de prestação de serviços de segurança pública. Esta metodologia traz ainda uma cultura de melhoria contínua para a prestação de serviços e desempenho.

Investimos em ferramentas líderes do setor que aplicam funções analíticas, aceleram o aprendizado de máquina e impulsionam a automação. Essas ferramentas, juntamente com um rico conjunto de dados, tornam o sistema de gerenciamento mais preditivo e proativo, aumentando a tomada de decisões. De operações de rede a atualizações de sistema ou operações de segurança, a automação e a análise aceleram a resposta do serviço e escalam as operações para que possam gerenciar a carga de pico de um evento catastrófico, como um furacão.

TALENTOS QUE DEFINEM A INDÚSTRIA

“Nosso trabalho é garantir que os socorristas sejam capazes de responder e resgatar para minimizar qualquer dano à vida e à propriedade. Preparamos nossas equipes de campo com a munição apropriada para enfrentar o próximo grande acontecimento durante uma crise. E quando o próximo grande acontecimento não ocorre, é quando sabemos que estávamos bem preparados.”

Kevin Sweet

Gestor de NOC da Motorola Solutions

Com 15 anos de experiência desenvolvendo e gerindo sistemas de missão crítica. Sweet suportou os furacões Katrina, Harvey, Barry, Irma e Sandy, Incêndios na Califórnia, Tiroteios em Las Vegas e San Bernardino.

ESTRUTURA ITIL LÍDER NO SETOR

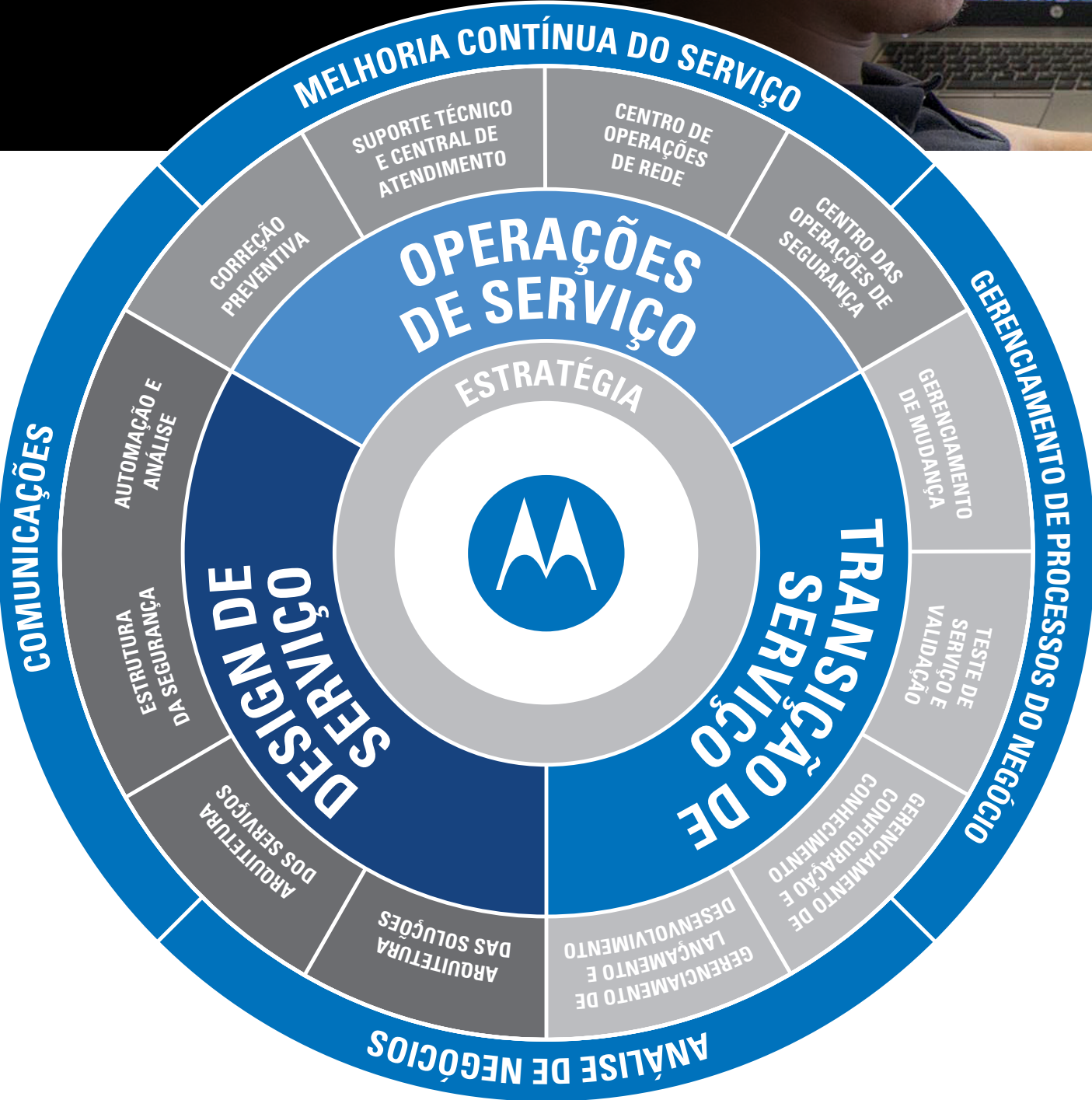
- Risco operacional e desempenho do serviço totalmente gerenciados
- Alta disponibilidade de serviços atendendo aos requisitos de missão crítica
- Gerenciamento centralizado de serviços em todo o ecossistema de tecnologia
- Análise inteligente de desempenho para soluções proativas dos problemas
- Métodos previsíveis e econômicos de manutenção e evolução do sistema

AUTOMAÇÃO E ANÁLISE

- Análise preditiva e prescritiva para monitoramento de sistemas
- Aprendizado de máquina para otimizar continuamente o desempenho do sistema
- Chatbot para autoatendimento e experiência aprimorada do usuário final
- Diagnósticos baseados em sensores para monitorar proativamente a integridade do ecossistema e resolver problemas

ESTRUTURA ITIL DE MISSÃO CRÍTICA

A Motorola Solutions oferece alta disponibilidade de serviço com uma estrutura bem definida.



O processo de ITIL tem vários estágios cada um focalizado em uma fase específica do ciclo de vida do serviço.

ESTRATÉGIA

Nós desenvolvemos uma compreensão detalhada dos procedimentos operacionais dos nossos clientes que informe diretamente nossa estratégia de serviço. Nossa equipe experiente se baseia em conhecimentos profundos de nossos clientes para desenvolver o modelo de prestação de serviços, garantindo que a arquitetura de serviços, políticas e processos atendam às suas necessidades. Um modelo de governança robusto garante gerenciamento seguro de dados e fluxos de informações.

DESIGN DE SERVIÇO

A Motorola Solutions projeta e implementa uma arquitetura abrangente de soluções e serviços com segurança incorporada. Automação, análise e outras tecnologias de ponta estão incluídas como parte do design do serviço.

OPERAÇÕES DE SERVIÇO

Procedimentos e processos bem definidos garantem que todas as atividades diárias de gerenciamento e suporte estejam funcionando sem problemas, como operações de rede e segurança e central de atendimento. Os processos de tratamento de escalonamento também são documentados.

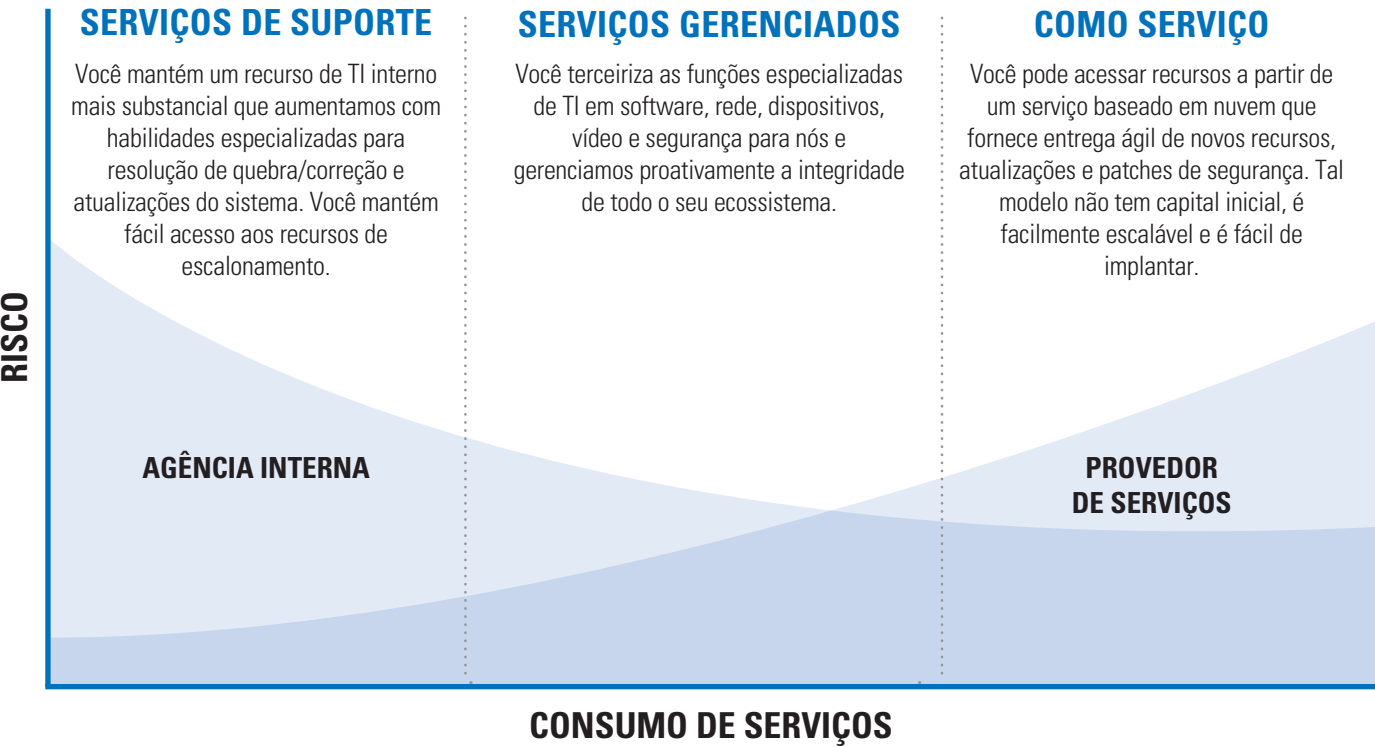
TRANSIÇÃO DE SERVIÇO

Nós o ajudamos com a integração, documentação de Acordos de Níveis de Serviços, garantindo que você esteja confortável com os processos, procedimentos e alterações. Todos os serviços são testados e validados antes da liberação. Com o gerenciamento de mudança, controlamos todas as alterações em ativos configuráveis ou atividades do sistema, garantindo que sejam implementadas com mínimo de interrupção e risco. O gerenciamento de configuração verifica se as solicitações de alteração do sistema são rapidamente atendidas ao gerenciar registros abrangentes e visões precisas das informações de liberação.

NOSSA EQUIPE EXPERIENTE SE BASEIA EM CONHECIMENTOS PROFUNDOS DE NOSSOS CLIENTES PARA DESENVOLVER O MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, GARANTINDO QUE A ARQUITETURA DE SERVIÇOS, POLÍTICAS E PROCESSOS ATENDAM ÀS SUAS NECESSIDADES.

MODELOS DE CONSUMO DE SERVIÇO

Fornecemos opções flexíveis em linha com o seu negócio e necessidades de TI.



PORTAL DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

Obtenha visibilidade em seu sistema com um portal baseado na web.

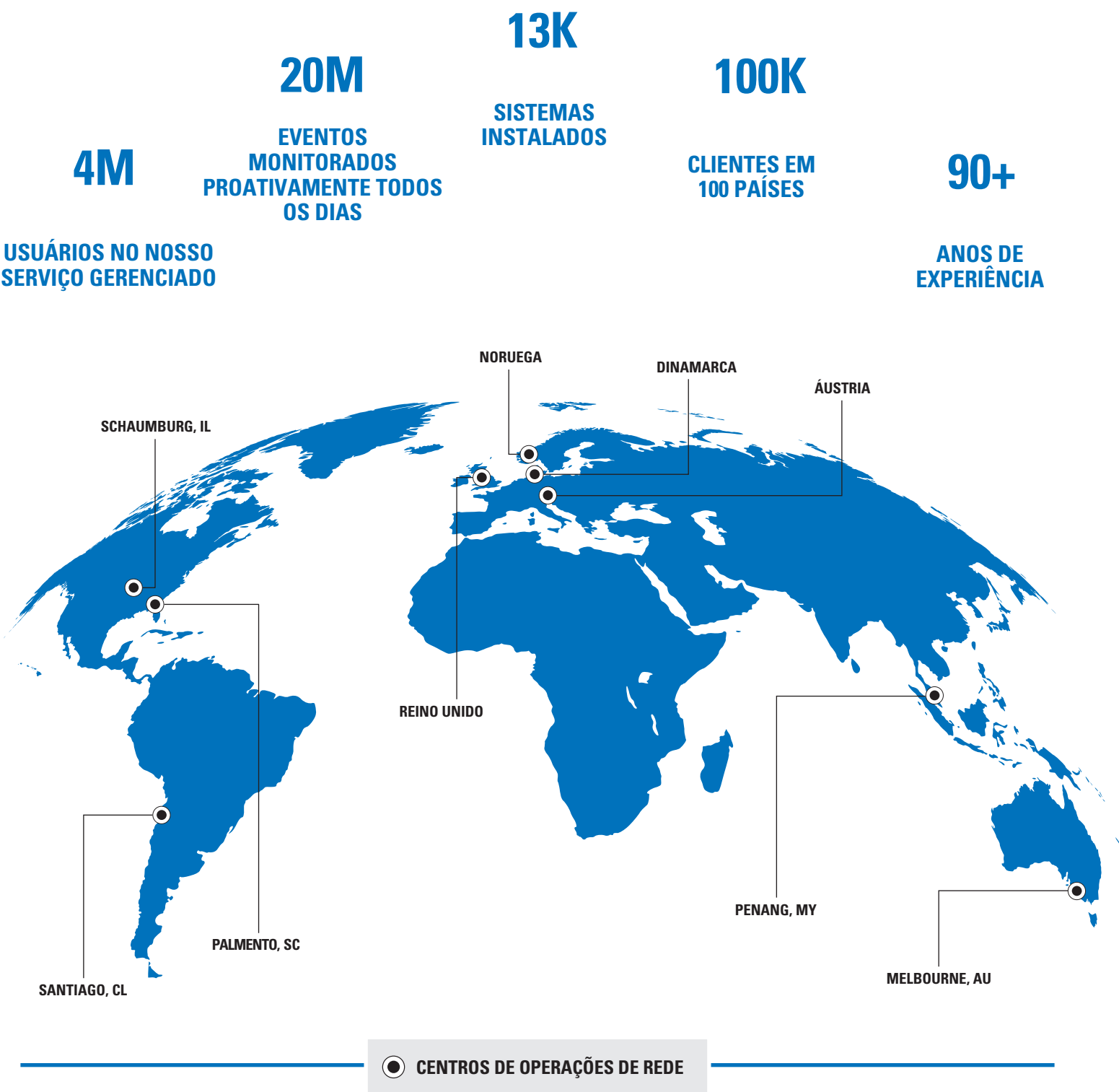
Entendemos que é fundamental que você tenha total visibilidade do desempenho de todo o seu ecossistema de tecnologia. Nosso portal de gerenciamento baseado na web, MyView, fornece insights acionáveis sobre o status e a integridade do seu sistema, permitindo que você fique de olho na integridade do seu ecossistema de missão crítica. O MyView fornece uma visão rápida e fácil sobre sua rede, dispositivos, segurança, status de entrega de software e serviços.

O Portal MyView fornece detalhes de suporte técnico sobre seus casos abertos e reparos, atualizações de software disponíveis e pedidos recentes. Você pode visualizar notificações proativas sobre os próximos eventos e proteger mensagens entre você e seu contato com a Motorola Solutions. Com uma interface de usuário amigável, você pode ter acesso

a relatórios gráficos mostrando seus dados atuais e históricos para disponibilidade de rede, cobertura, capacidade, segurança e casos de monitoramento de rede, tempo médio de resolução para todos os casos e muito mais. Os relatórios de casos gráficos também estão disponíveis para suporte técnico, autorizações de materiais devolvidos e expedição no local.



ESCALA GLOBAL E EXPERIÊNCIA



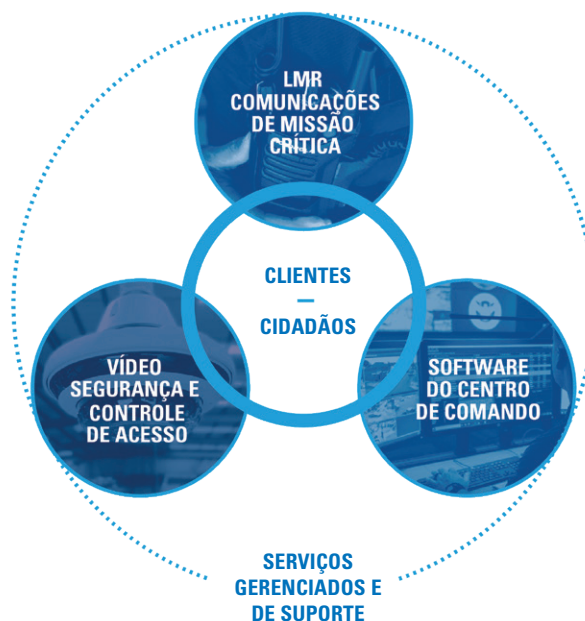
ECOSSISTEMA DE MISSÃO CRÍTICA

Complexidade gerenciada.
Então a sua tecnologia está 'sempre ligada'.

Seja na gestão de rotinas diárias ou em grandes desastres, sua tecnologia deve estar pronta. Nosso rigor de missão crítica para as pessoas, processos e ferramentas centraliza as operações para que você possa manter o foco em sua missão e não na tecnologia.

Do suporte técnico diário ao monitoramento e gerenciamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, e segurança cibernética, seu ecossistema tecnológico é garantido para resiliência, disponibilidade e capacidade de resposta, protegido contra ameaças e sempre atualizado com os avanços tecnológicos.

A complexidade da gestão de redes, dispositivos, software, vídeo e segurança é unificada e o seu custo total de propriedade é previsível. E em um ambiente de ameaças sofisticadas, você pode proteger suas operações para identificar, prevenir e responder a ataques cibernéticos e garantir que seu sistema esteja sempre ligado e nunca falhe.



**NA MOTOROLA SOLUTIONS,
CONECTAMOS E CRIAMOS UM MUNDO
MAIS SEGURO.**

NOTAS

1 Bloomberg Businessweek, 2-28-19

2 Reliefweb, 6-21-19

3 https://pmiwdc.org/sites/default/files/presentations/201703/PMIW_LocalCommunity_Tysons_presentation_2017-02.pdf

4 <https://ussignal.com/uploads/general/Documents/General/misc/IT-Resiliency-Infographic.pdf>

5 Agenda CIO 2019: Uma Perspectiva do Governo, Gartner

Para mais informações, visite www.motorolasolutions.com



MOTOROLA SOLUTIONS

Motorola Solutions, Inc. 500 West Monroe Street, Chicago, IL 60661 U.S.A. 800-367-2346 motorolasolutions.com

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e o logotipo M estilizado são marcas comerciais ou marcas registradas da Motorola Trademark Holdings, LLC, e são usados sob licença. Todas as outras marcas comerciais são de propriedade de seus respectivos proprietários. © 2020 Motorola Solutions, Inc. Todos os direitos reservados. 02-2020