



SERVICIOS DIMETRA EXPRESS

GARANTICE LA CONTINUIDAD • MEJORE LA PRODUCTIVIDAD • REDUZCA EL RIESGO

Ante un imprevisto en la red de su cliente, los servicios Essential y Advanced le brindan acceso a recursos y equipos de soporte técnico para detección y solución de problemas y mantenimiento eficiente. Potencie su desempeño con el nivel de servicio adecuado.

ESSENTIAL

SOPORTE PARA TÉCNICOS CUANDO LO REQUIERAN

Una simple llamada a nuestro Centro de Soporte de Soluciones basta para que nuestros ingenieros especializados diagnostiquen y resuelvan cualquier problema de red. Este equipo de profesionales dedicados tienen acceso a soluciones documentadas y repetibles, y a laboratorios, lo que les permite recrear sus condiciones para optimizar el proceso de detección y solución de problemas.

MEJORE SUS OPERACIONES CON ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

Las actualizaciones periódicas de software lo ayudan a proteger las redes de sus clientes y a mejorar sus operaciones a fin de prolongar la vida útil de sus sistemas DIMETRA Express. Invierta en actualizaciones de software planificadas y minimice todo tipo de costos imprevistos e interrupciones de servicio.

Las actualizaciones de software aplican para todos los componentes Motorola Solutions de la red. Todas las versiones de software son pre anal y certificadas a fin de garantizar un máximo nivel de funcionalidad y compatibilidad con las redes de sus clientes para mitigar cualquier impacto en el desempeño. Una vez validado el software, puede descargarlo e instalarlo cuando lo desee.

ESSENTIAL PLUS

MINIMICE LAS INTERRUPCIONES DE SERVICIO

Contamos con un equipo de ingenieros certificados disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, para detectar y resolver cualquier falla crítica imprevista que pudiera afectar la continuidad operativa del sistema. Diagnóstico y resolución a tiempo y de alta precisión que garantizan el restablecimiento de los sistemas a cargo de un soporte especializado en el que puede confiar.

ADVANCED

ACTUALICE SU TECNOLOGÍA DE MANERA EFICIENTE

Extienda la vida útil de los sistemas DIMETRA Express de sus clientes con sustitución de software y servidor. Obtenga las actualizaciones de red requeridas para mantenerlas funcionando con el máximo nivel de soporte de Motorola Solutions.

Con Actualizaciones de red, es usted quien tiene el control. Ofrece un método rentable para el mantenimiento de los sistemas de sus clientes, y, con ciclos de actualización de tecnología integrados, prepara los sistemas para el futuro.

SERVICIO DE SOPORTE ADICIONAL

A cualquiera de los paquetes de servicios Essential o Advanced se le puede agregar soporte de Reparación de hardware de red, lo que le brinda la tranquilidad de saber que cualquier falla que pudiera producirse en sus equipos va a ser reparada con los más altos estándares de calidad.

Reparación de hardware de red opcional para todo equipo fabricado por Motorola Solutions y ciertos proveedores seleccionados con envío incluido en ambos sentidos. Un servicio de reparación y diagnóstico oportuno y preciso le garantiza que todos los equipos que nos envíe serán reprogramados según las especificaciones de fábrica, con instalación de firmware inicial incluida.

Reparación de hardware de red con Sustitución Avanzada opcional agiliza el despacho de repuestos ante una falla crítica en el sistema.





INIGUALABLE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CENTRO DE SOPORTE DE SOLUCIONES

Nuestro objetivo es ayudarlo a maximizar el tiempo de funcionamiento y la disponibilidad de su sistema. Confíe en nosotros para todos sus requerimientos de servicio y reparación. Nuestro Centro de Soporte de Soluciones es la piedra angular de nuestras áreas de prestación de servicios y atención al cliente a cargo de ingenieros con amplia experiencia en sistemas. Incluye nuestros Centros de Operaciones de Red y Seguridad (NOC/SOC) con certificación ISO 9001 y estandarizados a nivel mundial, que aprovechan las plataformas de servicios comunes para monitoreo remoto de eventos, administración y resolución de problemas a fin de minimizar el tiempo de inactividad y las interrupciones.

Motorola Solutions está permanentemente invirtiendo en recursos, así como también en sofisticados laboratorios de pruebas, herramientas, aplicaciones y probadas metodologías repetibles que garantizan la disponibilidad total e ininterrumpida de las redes de sus clientes.

CENTRO DE REPARACIONES DE VANGUARDIA

Nuestros procedimientos con certificación ISO 9001 garantizan que sus equipos sean restablecidos rápidamente de conformidad con los más altos estándares de calidad. Técnicos debidamente capacitados y certificados emplean sofisticados equipos de prueba automatizados para analizar, aislar y reparar sus equipos. El tiempo de reposición esperado puede variar según el país debido a procedimientos aduaneros específicos del lugar. Para más detalles, póngase en contacto con su Administrador de Servicio al Cliente.

DATOS GENERALES

SERVICIOS	ESSENTIAL	ESSENTIAL PLUS	ADVANCED
Actualizaciones de red			
Soporte técnico remoto 24 x 7 x 365 - Fallas críticas			
¹ Soporte técnico remoto 8 x 5			
¹ Soporte técnico no incluido			
Actualizaciones de software			
Reparación de hardware de red opcional			

Los 3 o 6 años de servicios Essential y Essential Plus y los 6 años de servicios Advanced son compatibles con el sistema DIMETRA Express. El servicio de Reparación de hardware de red con Envío o con Sustitución Avanzada es opcional y puede adquirirse a pedido.

¹De lunes a viernes, de 9 a.m. a 5 p.m.

Para más información acerca de los servicios DIMETRA Express de Motorola Solutions, póngase en contacto con su Administrador de Cuentas de Canal o visite: www.motorolasolutions.com/services

