



# **SERVIÇOS ESSENCIAL PARA SISTEMAS MOTOTRBO™**

SERVIÇO DE SUPORTE SEMPRE QUE VOCÊ NECESSITAR

Em caso de um imprevisto em sua rede, os serviços Essencial oferecem acesso a recursos e equipamentos de suporte técnico para detecção e solução de problemas e manutenção. Dois níveis de suporte com a flexibilidade necessária para se ajustar às suas necessidades:

## **ESSENCIAL**

### **SUPORTE PARA SEUS TÉCNICOS QUANDO FOR NECESSÁRIO**

Obtenha a ajuda que necessita com uma chamada. Os nossos técnicos em sistemas estão disponíveis para ajudar você a detectar e solucionar problemas de rede 8 horas por dia, 5 dias por semana, de segunda a sexta-feira, e às 24 horas do dia, os 7 dias da semana e os 365 dias do ano, em caso de severidade 1. Incluem-se ainda dois dias de suporte de técnicos em Sistemas da Motorola Solutions - disponível durante todo o período de vigência do contrato - para qualquer eventualidade que pudesse surgir depois da implementação.

### **MELHORE SUAS OPERAÇÕES COM ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE**

As atualizações regulares de software protegem sua rede e melhoram suas operações a fim de estender a vida útil do seu sistema MOTOTRBO. Invista em atualizações planejadas e minimize qualquer tipo de custo imprevisto e interrupções de serviço. As atualizações de software são aplicáveis a todos os componentes Motorola Solutions de sua rede. Todas as versões de software são pré-testadas e certificadas a fim de garantir um máximo nível de funcionalidade e compatibilidade com sua rede para reduzir qualquer impacto no desempenho. Depois de validado o software, você pode baixá-lo e instalá-lo quando estiver pronto.

## **ESSENCIAL PLUS**

### **MINIMIZE AS INTERRUPÇÕES DE SERVIÇO**

Além dos serviços Essencial, Essencial Plus oferece mais um nível de suporte para ajudar você a minimizar o tempo de inatividade imprevisto.

O nosso serviço de reparo de hardware de rede cobre todos os equipamentos de infraestrutura manufaturados pela Motorola Solutions. Os nossos técnicos, treinados na fábrica e devidamente certificados, detectam e solucionam problemas, analisam, testam e reparam seu equipamento em nossas instalações centralizadas. Você terá acesso a um suporte confiável, especializado e de alta qualidade que lhe proporcionará uma resposta rápida. Um serviço de reparo e diagnóstico oportuno e preciso lhe garante que todos os equipamentos que você nos enviar serão reprogramados segundo as especificações de fábrica.





## VISIBILIDADE DA INFORMAÇÃO CRÍTICA DO SISTEMA E SERVIÇOS

Os Serviços Essencial incluem acesso ao portal MyView para informação do sistema e prestação de serviços a fim de ajudar a tomar decisões mais proativas com maior rapidez e inteligência, para manter sua rede funcionando eficientemente e sem complicações.

### PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS:

- Informação para prestação de serviços
- Relatórios históricos
- Informação de ativos
- Casos de monitoramento de eventos de rede

## PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIAS

### CENTRO DE SUPORTE DE SOLUÇÕES

O nosso objetivo é ajudar você a maximizar o tempo de funcionamento e a disponibilidade de seu sistema. Com uma simples chamada ao nosso Centro de Suporte de Soluções, você se comunica diretamente com nossos técnicos especializados que responderão todas suas perguntas e o ajudarão a detectar e solucionar qualquer problema. Esta equipe de profissionais dedicados tem acesso a soluções documentadas e repetíveis, e a laboratórios, permitindo-lhes recriar suas condições para otimizar o processo de detecção e solução de problemas. Confie em um único ponto de contato para todas suas necessidades de serviço e reparo.

### CENTRO DE REPAROS DE VANGUARDA

O centro de reparos da Motorola Solutions lhe permite desenvolver as economias de escala que só um centro de serviços centralizado pode oferecer. Nossos procedimentos com certificação ISO 9001 e TL 9000 garantem que seus equipamentos sejam restabelecidos rapidamente conforme os mais altos padrões de qualidade. Em nossos laboratórios de testes replicamos sua rede para recriar e analisar o problema. Técnicos devidamente capacitados e certificados utilizam sofisticados equipamentos de teste automatizados para analisar, isolar e reparar seus equipamentos.

## DADOS GERAIS

SERVIÇOS	ESSENTIAL	ESSENTIAL PLUS
Reparo de hardware de rede		
Atualizações de software		
Dois dias de suporte a cargo de técnicos de sistemas da Motorola Solutions		
Suporte técnico às 24 horas do dia, os 7 dias da semana, os 365 dias do ano, em caso de severidade 1		
Suporte técnico 8 horas do dia, 5 dias da semana		

## GARANTA A CONTINUIDADE. MELHORE A PRODUTIVIDADE. REDUZA O RISCO.



Confie em nós. Ajudamos você a atingir suas metas de desempenho com o nível de serviço que você necessita para seus sistemas, dispositivos e aplicativos. Cada pacote oferece um nível de suporte diferente, transferindo o risco e a responsabilidade para a Motorola Solutions.

Para mais informações, visite [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services)



Os pacotes de serviços cobrem infraestrutura MOTOTRBO. Não incluem dispositivos MOTOTRBO.

Motorola Solutions, Inc. 500 West Monroe Street, Chicago, IL 60661 EE.UU. [motorolasolutions.com](http://motorolasolutions.com)

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e o logotipo M estilizado são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Motorola Trademark Holdings, LLC e são utilizadas sob licença. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários. © 2017 Motorola Solutions, Inc. Todos os direitos reservados. 06-2017