



# **GARANZIA DIMETRA EXPRESS, PACCHETTO DI SERVIZI ESSENTIAL E PACCHETTO DI SERVIZI AVANZATI**

**AL VOSTRO SERVIZIO PER RIDURRE AL  
MINIMO LE INTERRUZIONI E MIGLIORARE  
LA CONTINUITÀ**





**DIMETRA Express è progettato e realizzato per garantire prestazioni durature. Non è sempre possibile evitare gli incidenti che possono verificarsi in tutti i sistemi.**

Nel tempo i componenti possono usurarsi e ciò potrebbe causare interruzioni. Tuttavia, la manutenzione proattiva può ridurre il numero di guasti, così come una risposta rapida ed efficace può ridurre al minimo le conseguenze di un errore.

**PER FAR SÌ CHE IL SISTEMA DIMETRA EXPRESS CONTINUI A FUNZIONARE A LIVELLI OTTIMALI, MOTOROLA SOLUTIONS HA SVILUPPATO I SEGUENTI PACCHETTI DI SERVIZI A SUPPORTO DELL'INTERO CICLO DI VITA.**



## **GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA**

### **OFFERTE PRINCIPALI**

**È possibile scegliere fra tre opzioni:**

Garanzia DIMETRA Express



Pacchetto di servizi Essential



Pacchetto di servizi avanzati





## GARANZIA DIMETRA EXPRESS

Il servizio DIMETRA Express è progettato e realizzato per prestazioni di lunga durata ed include come standard una garanzia di tre anni che fornisce aggiornamenti software nella versione più recente, aggiornamenti di sicurezza per una protezione aggiuntiva, supporto tecnico in caso di insorgenza di problematiche e riparazione dell'hardware (standard di un anno, aggiornabile a sei anni). La garanzia offre:

### **Supporto tecnico 8x5 con accesso**

**remoto:** i nostri esperti nel campo dei sistemi possono fornire assistenza o, se necessario, accedere in remoto alla rete per aiutare il rivenditore autorizzato a identificare e risolvere i problemi di prestazioni o gli errori del sistema.

**Aggiornamenti del software:** il sistema può sempre disporre del software più recente per consentire di accedere alle nuove funzioni, migliorare le funzionalità disponibili o applicare le correzioni ai bug.

### **Assistenza tecnica in loco (opzionale):**

l'assistenza tecnica in loco di Motorola Solutions offre la possibilità di programmare due o tre giorni consecutivi di assistenza tecnica in loco (esclusi i viaggi) da parte di un ingegnere tecnico del sistema Motorola

Solutions (STE). Questo Motorola Solutions STE sarà disponibile per fornire assistenza sui servizi di implementazione e post-implementazione.

### **Servizi di aggiornamento della protezione (SUS, Security Update Services):**

i nostri tecnici esperti certificati nel campo della sicurezza aiutano a identificare e convalidare gli aggiornamenti necessari per mantenere alta la sicurezza informatica e aumentare l'integrità operativa dei sistemi di comunicazione mission-critical.

### **Riparazione dell'hardware per uno anno:**

la garanzia DIMETRA Express offre la copertura per la riparazione di eventuali difetti di fabbricazione in un sistema DIMETRA Express difettoso. Le riparazioni

vengono eseguite secondo i più elevati standard di qualità da tecnici qualificati presso il nostro centro di riparazione.

### **Riparazione estesa dell'hardware**

**(opzionale):** servizio per l'allineamento alla durata della garanzia (da tre a sei anni totali con tempi di riconsegna del centro di riparazione di 10 giorni).

### **Riparazione dell'hardware con sostituzione avanzata (opzionale):**

è possibile ricevere un'unità sostitutiva quando si consegna un'unità difettosa, senza dover attendere la riparazione del dispositivo originale.

**Copertura di tre anni:** la garanzia DIMETRA Express fornisce il supporto per tre anni e la possibilità di estendere la garanzia fino a sei anni per una maggiore tranquillità.



## PACCHETTO DI SERVIZI ESSENTIAL

Il pacchetto di servizi Essential è disponibile per DIMETRA Express e include, oltre a tutti i vantaggi della garanzia DIMETRA Express, quanto segue:

### **Supporto tecnico 24x7x365 con accesso**

**remoto:** i nostri esperti nel campo dei sistemi possono fornire assistenza o, se necessario, accedere in remoto alla rete in caso di problemi di gravità 1 per aiutare il rivenditore autorizzato a identificare e risolvere i problemi di prestazioni o gli errori del sistema.

### **Riparazione dell'hardware estesa**

**(opzionale):** i sistemi con copertura Essential Plus vengono monitorati rapidamente dal centro di riparazione per garantire che il sistema venga riparato e riconsegnato entro cinque giorni.

### **Copertura da tre a sei anni:**

i pacchetti di servizi Essential Plus per DIMETRA Express sono disponibili con una durata della copertura da tre a sei anni.



## PACCHETTO DI SERVIZI AVANZATI

Il pacchetto di servizi avanzati è disponibile per DIMETRA Express e include, oltre a tutti i vantaggi del pacchetto Essential, quanto segue:

**Aggiornamenti della rete:** se i futuri miglioramenti del software supereranno la capacità dell'hardware supportato, il pacchetto di servizi avanzati consentirà di usufruire di un server aggiornato per il sistema DIMETRA Express in uso, in modo da mantenere la rete in funzione.

### **Riparazione dell'hardware estesa**

**(opzionale):** i sistemi con copertura avanzata ricevono la massima priorità presso il centro di riparazione; le riparazioni vengono eseguite in un giorno lavorativo dalla ricezione dell'unità difettosa.

**Copertura di sei anni:** il pacchetto di servizi avanzati per DIMETRA Express è disponibile con una durata della copertura di sei anni.



## SERVIZI PER DIMETRA EXPRESS

### IN BREVE

COPERTURA	GARANZIA DIMETRA EXPRESS	PACCHETTO DI SERVIZI ESSENTIAL	PACCHETTO DI SERVIZI AVANZATI
Durata	Da 3 a 6 anni	Da 3 a 6 anni	6 anni
Aggiornamenti della rete	-	-	✓
Supporto tecnico per problemi di gravità 1 e accesso remoto	8x5 (solo giorni lavorativi)	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
Supporto tecnico 8x5 e accesso remoto	✓	✓	✓
Servizio di aggiornamento della protezione	✓	✓	✓
Aggiornamenti del software	✓	✓	✓
Riparazione dell'hardware per uno anno*	✓	✓	✓
Riparazione hardware estesa (tempo di riconsegna)	Opzionale: 2-5 anni (10 giorni)	Opzionale: 2-5 anni (5 giorni)	Opzionale: 5 anni (giorno lavorativo successivo)
Riparazione dell'hardware con sostituzione avanzata	Opzionale	Opzionale	Opzionale
2-3 giorni di supporto tecnico in loco	Opzionale	Opzionale	Opzionale

\* Riparazione dell'hardware per uno anno - Il centro di riparazione provvederà alla riparazione e alla spedizione entro 20 giorni.

\* I clienti possono optare per la riparazione estesa dell'hardware dopo un anno di garanzia, periodo che comprende la riparazione hardware.

La disponibilità è soggetta alle leggi e alle normative dei singoli paesi. Tutte le specifiche illustrate sono tipiche, salvo diversa indicazione, e sono soggette a modifica senza preavviso.

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e il logo della M stilizzata sono marchi o marchi registrati di Motorola Trademark Holdings, LLC e sono utilizzati su licenza.

Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari. ©2021 Motorola Solutions, Inc. Tutti i diritti riservati. (03/21)