



**GARANTÍA DIMETRA EXPRESS,
PAQUETE DE SERVICIOS ESSENTIAL
Y PAQUETE DE SERVICIOS ADVANCED**
**LE AYUDAMOS A MINIMIZAR LA INTERRUPCIÓN
Y A MEJORAR LA CONTINUIDAD**



DIMETRA Express se ha diseñado y creado para ofrecer un rendimiento duradero. No siempre es posible evitar todos los incidentes del sistema que puedan surgir.

Con el tiempo, los componentes pueden fallar, lo que puede llevar a interrupciones en el funcionamiento. Sin embargo, el mantenimiento proactivo puede reducir el número de fallos y una respuesta rápida y eficaz puede minimizar el impacto cuando algo va mal.

PARA MANTENER SU SISTEMA DIMETRA EXPRESS DE MODO QUE SIGA FUNCIONANDO A NIVELES ÓPTIMOS, MOTOROLA SOLUTIONS HA DESARROLLADO LOS SIGUIENTES PAQUETES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA DURANTE EL CICLO DE VIDA.



GESTIÓN DE SU INFRAESTRUCTURA

PRINCIPALES OFERTAS

Elija entre tres opciones:

Garantía DIMETRA Express



Paquete de servicios Essential



Paquete de servicios Advanced





GARANTÍA DIMETRA EXPRESS

DIMETRA Express está diseñado y construido para un rendimiento prolongado e incluye de serie una garantía de 3 años que proporciona actualizaciones de software a la última versión, actualizaciones de seguridad para una protección adicional, soporte técnico para resolver problemas y reparación de hardware (1 año de serie, prorrogable hasta 6 años). La garantía proporciona lo siguiente:

Asistencia técnica 8 x 5 con acceso

remoto: nuestros expertos en sistemas pueden proporcionar asistencia o, cuando sea necesario, acceder de forma remota a su red para ayudar a su distribuidor autorizado a identificar y solucionar problemas de rendimiento o fallos del sistema.

Actualizaciones de software: tanto si desea acceder a nuevas funciones, mejorar la funcionalidad o aplicar correcciones de errores, su sistema siempre puede tener el software más reciente.

Soporte técnico in situ (opcional): El soporte técnico in situ de Motorola Solutions proporciona la capacidad de programar dos o tres días seguidos de asistencia técnica in situ (excepto desplazamientos) de un

técnico de sistemas (STE o System Technical Engineer) de Motorola Solutions. Este STE de Motorola Solutions estará disponible para asistir en los servicios de implementación y postimplementación.

Servicios de actualizaciones de

seguridad (SUS): nuestros expertos en seguridad certificados ayudan a identificar y validar las actualizaciones necesarias para mantener la disponibilidad de la ciberseguridad y aumentar la integridad operativa de los sistemas de comunicaciones de misión crítica.

Reparación de hardware durante 1

año: la Garantía DIMETRA Express cubre la reparación de cualquier defecto de fabricación en un sistema DIMETRA Express averiado. Las reparaciones se llevan a cabo

según los más altos estándares de calidad por parte de técnicos cualificados en nuestras instalaciones de reparación centrales.

Reparación de hardware ampliada

(opcional): Opcionalmente, reparación de hardware para complementar la garantía (de 3 a 6 años en total con un plazo de reparación de 10 días).

Reparación de hardware con sustitución

avanzada (opcional): se puede enviar una unidad de sustitución cuando se informa de una unidad averiada, en lugar de tener que esperar a que se repare el dispositivo original.

Cobertura de tres años: la Garantía DIMETRA Express ofrece asistencia durante tres años y la opción de ampliar hasta seis (6) años para una tranquilidad aún mayor.



PAQUETE DE SERVICIOS ESSENTIAL

El Paquete de servicios Essential está disponible para DIMETRA Express e incluye todas las ventajas de la Garantía DIMETRA Express, además de las siguientes:

Asistencia técnica crítica 24 x 7 x 365

con acceso remoto: nuestros expertos en sistemas pueden proporcionar asistencia o, cuando sea necesario, acceder de forma remota a su red para problemas de Gravedad 1 con el fin de ayudar a su distribuidor autorizado a identificar y solucionar problemas de rendimiento o fallos del sistema.

Reparación de hardware ampliada

(opcional): los sistemas con cobertura Essential Plus se priorizan en nuestro centro de reparación para garantizar que el sistema se repara y envía en un plazo de 5 días.

Cobertura de tres a seis años:

los Paquetes de servicios Essential Plus para DIMETRA Express ofrecen cobertura de tres a seis años.



PAQUETE DE SERVICIOS ADVANCED

El paquete de servicios Advanced está disponible para DIMETRA Express e incluye todas las ventajas del paquete Essential, además de lo siguiente:

Actualizaciones de red: si futuras mejoras de software superan la capacidad de su hardware compatible, el Paquete de servicios Advanced proporcionará un servidor actualizado para su sistema DIMETRA Express con el fin de mantener su red en funcionamiento.

Reparación de hardware ampliada

(opcional): los sistemas con cobertura Advanced tienen la máxima prioridad en nuestro centro de reparación, por lo que las reparaciones se llevan a cabo en un día laborable desde la recepción de la unidad defectuosa.

Cobertura de seis años: el paquete de servicios Advanced para DIMETRA Express ofrece una cobertura de seis años.



SERVICIOS PARA DIMETRA EXPRESS

RESUMEN

COBERTURA	GARANTÍA DIMETRA EXPRESS	PAQUETE DE SERVICIOS ESSENTIAL	PAQUETE DE SERVICIOS ADVANCED
Duración	3 o 6 años	3 o 6 años	6 años
Actualizaciones de red	-	-	✓
Asistencia técnica y acceso remoto de Gravedad 1	8 x 5 (solo días laborables)	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
Asistencia técnica y acceso remoto 8 x 5	✓	✓	✓
Servicio de actualización de seguridad	✓	✓	✓
Actualizaciones de software	✓	✓	✓
Reparación de hardware durante 1 año*	✓	✓	✓
Reparación de hardware ampliada (Plazo de respuesta)	Opcional: 2 o 5 años (10 días)	Opcional: 2 o 5 años (5 días)	Opcional: 5 años (siguiente día laborable)
Reparación de hardware con sustitución avanzada	Opcional	Opcional	Opcional
Soporte técnico in situ de 2 o 3 días	Opcional	Opcional	Opcional

* Reparación de hardware durante 1 año: el centro de reparación realizará la reparación y el envío en un plazo de 20 días.

* Los clientes pueden, opcionalmente, extender el servicio de reparación tras el primer año de garantía.

La disponibilidad está sujeta a las leyes y las normativas de cada país. A menos que se indique lo contrario, todas las especificaciones que se muestran son estándar y están sujetas a cambios sin previo aviso.

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC. y se utilizan bajo licencia. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. © 2021 Motorola Solutions, Inc. Todos los derechos reservados. (03/21)