



PREGUNTAS FRECUENTES: ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE MOTOTRBO™ PARA INFRAESTRUCTURA Y DISPOSITIVOS

JUNIO DE 2018

P. ¿QUÉ ES EL SOFTWARE MOTOTRBO?

R. El Software MOTOTRBO hace referencia al software de aplicación y firmware para infraestructura y dispositivos. Las actualizaciones del Software MOTOTRBO pueden aplicarse en una única versión principal o con mejoras periódicas que complementen la versión principal. En general, la versión principal admite nuevas funcionalidades para infraestructura y dispositivos, mientras que las mejoras periódicas suelen incorporar más funcionalidades y reparación de defectos, las que antes se vendían por separado. Además, garantiza seguridad, desempeño y mejor funcionalidad sin interrupciones para su infraestructura y radios de dos vías, obteniendo acceso a actualizaciones de software MOTOTRBO probadas y certificadas.

Las versiones periódicas de actualizaciones de software protegen y mejoran las operaciones para extender la vida útil de su infraestructura MOTOTRBO. Invierta en actualizaciones planificadas para minimizar costos imprevisibles e interrupciones de servicio.

Software Essential protege sus inversiones a través de acceso a nuevas funcionalidades a medida que se van desarrollando y expande sus capacidades más allá de la voz para más productividad, confiabilidad y seguridad.

P. ¿QUÉ ESTÁ CAMBIANDO CON LA ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE MOTOTRBO?

R. Motorola Solutions está lanzando una nueva política de actualización de software, soporte técnico y reparación de hardware para el portafolio MOTOTRBO.

Actualizaciones de software

Comenzando con la versión del Software MOTOTRBO R2.9, las licencias del Software MOTOTRBO estarán sujetas a los términos de la [Licencia de Redistribución de Software Motorola](#) y al Acuerdo

de Licencia de Usuario Final de Motorola Solutions, como así también estarán sujetas a los cargos de licencia aplicables.

Soporte técnico

El soporte técnico estará limitado a infraestructura y dispositivos MOTOTRBO con niveles de software dentro del período de validez del servicio, que actualmente se define en 2 años desde la disponibilidad general de la versión de software MOTOTRBO en cuestión.

Reparación de hardware

Si el equipo enviado a Motorola Solutions para reparación cuenta con firmware aún con el servicio de soporte vigente dentro de los 2 años, será reparado y devuelto con el mismo firmware. De lo contrario, será actualizado a la última versión de firmware, sujeto a los cargos de licencia respectivos.

P. ¿TENGO DERECHO A ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE MOTOTRBO PARA PRODUCTOS EN GARANTÍA?

R. Sí. Las actualizaciones del Software MOTOTRBO están disponibles para productos en garantía sin costo adicional.

P. ¿TENGO DERECHO A ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE MOTOTRBO PARA PRODUCTOS FUERA DE GARANTÍA?

R. Podrá acceder a las actualizaciones del Software MOTOTRBO para productos fuera de garantía al adquirir un paquete de servicios MOTOTRBO de Motorola Solutions.

P. ¿POR QUÉ DEBO PAGAR POR LAS ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE MOTOTRBO PARA PRODUCTOS FUERA DE GARANTÍA?

R. Las actualizaciones del Software MOTOTRBO brindan acceso a funcionalidades nuevas y mejoradas, y a niveles optimizados de confiabilidad y seguridad. El acceso a actualizaciones de software protege su inversión y prolonga la vida útil de su sistema de comunicación MOTOTRBO.

P. ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE MANTENERSE AL DÍA CON LAS ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE MOTOTRBO?

R. Mantener actualizado su Software MOTOTRBO disminuye las vulnerabilidades de seguridad, repara los defectos identificados y habilita la implementación de nuevas características y funcionalidades. Esto le permite optimizar los niveles de confiabilidad, seguridad, capacidad y desempeño ofrecidos a los usuarios, minimizando los costos imprevistos y las interrupciones de servicio.

P. ¿CÓMO PUEDO ACCEDER A LAS ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE MOTOTRBO?

R. Las actualizaciones del Software MOTOTRBO pueden descargarse desde Motorola Online (MOL). Aplica tanto para infraestructura como para dispositivos.

P. ¿QUÉ DEBO HACER SI NO TENGO ACCESO A MOTOROLA ONLINE (MOL)?

R. Los socios pueden solicitarles a sus distribuidores o SAM que descarguen las actualizaciones del software.

P. ¿DÓNDE ENCUENTRO QUÉ INCLUYE CADA VERSIÓN DEL SOFTWARE MOTOTRBO?

R. Los socios de negocios tienen acceso a las notas de las versiones vía Motorola Online (MOL) en la sección Centro de Recursos. Inicie sesión en MOL y acceda a Centro de Recursos>Software>Dos Vías>MOTOTRBO y seleccione la opción que le interese.

P. ¿HAY ALGÚN CAMBIO EN LA MANERA DE ACCEDER AL SOPORTE TÉCNICO DE MOTOROLA SOLUTIONS?

R. El proceso para acceder al soporte técnico sigue siendo el mismo. No obstante, desde la fecha de entrada en vigencia de esta nueva política (1° de enero de 2019), el soporte técnico quedará limitado a infraestructura y dispositivos MOTOTRBO con niveles de software dentro del período de validez del servicio, que actualmente se define en 2 años desde la disponibilidad general de la versión del Software MOTOTRBO en cuestión. Si se pone en contacto en relación a un equipo con niveles de software fuera de este período de vigencia, como requisito para acceder al servicio de soporte se le solicitará actualizar a una versión que corresponda al período de validez admitido.

P. EL SOFTWARE DEL SISTEMA DE MI CLIENTE ESTÁ FUERA DEL PERÍODO DE VALIDEZ, ¿SE PODRÍA VOLVER A LA VERSIÓN ANTERIOR EN EL CASO DE UN COMPONENTE ENVIADO PARA REPARACIÓN DE HARDWARE?

R. No hay kits para volver a versiones anteriores el software de un equipo fuera del período de validez. Tenga en cuenta que, si opera con una versión anterior de software, su cliente está expuesto a más riesgos de seguridad y se pierde de aprovechar las mejoras introducidas en la plataforma.

P. ¿HAY ALGÚN CAMBIO EN LA MANERA DE CONTACTARSE CON MOTOROLA SOLUTIONS POR SERVICIOS DE REPARACIÓN DE HARDWARE?

R. No hay ningún cambio en el proceso de gestión de servicios de reparación de hardware. No obstante, desde el 1° de enero de 2019, si el equipo enviado a Motorola Solutions para reparación cuenta

con firmware aún con servicio de soporte vigente dentro de los 2 años, será reparado y devuelto con el mismo firmware. De lo contrario, será actualizado a la última versión de firmware, sujeto a los cargos de licencia respectivos.

P. ¿QUÉ SON LOS PAQUETES DE SERVICIOS MOTOTRBO DE MOTOROLA SOLUTIONS?

R. Los paquetes de servicios MOTOTRBO de Motorola Solutions se componen de una serie de servicios pensados para ser comercializados a través de nuestros socios de negocios. Los mismos permiten a nuestros clientes aprovechar al máximo su sistema de comunicaciones MOTOTRBO con una combinación de servicios de software y hardware que permiten garantizar la continuidad operativa, optimizar la productividad y disminuir el riesgo.

P. ¿MOTOROLA SOLUTIONS ESTÁ TOMANDO SERVICIOS DE SUS SOCIOS?

R. No. Tanto las actualizaciones de la política de MOTOTRBO como los paquetes de servicios MOTOTRBO tienen por objeto ayudarlo a ampliar sus oportunidades de servicios como socio, dado que sus clientes necesitarán asistencia para mantener el software de sus sistemas y dispositivos siempre actualizado, dentro del período de soporte definido.

P. ¿CÓMO PODEMOS PREPARARNOS PARA ESTOS CAMBIOS?

R. Se recomienda a los socios planificar los niveles de firmware requeridos para la infraestructura y los dispositivos de su base de clientes. Actualizar el firmware de la infraestructura y de los dispositivos de sus clientes para mantenerlos siempre dentro del período de soporte estipulado. Comercializar los paquetes de servicios MOTOTRBO de Motorola Solutions para un acceso continuo a actualizaciones de software para equipos fuera de garantía.

P. ¿CUÁLES SON LOS MODELOS AFECTADOS POR ESTA NUEVA POLÍTICA?

R. Se recomienda a los socios planificar los niveles de firmware requeridos para la infraestructura y los dispositivos de su base de clientes. Incorporar a su oferta de servicios actualizaciones periódicas de firmware. Actualizar el firmware de la infraestructura y de los dispositivos de sus clientes para mantenerlos siempre dentro del período de soporte estipulado. Comercializar los paquetes de servicios MOTOTRBO de Motorola Solutions para un acceso continuo a actualizaciones de software para equipos fuera de garantía. Los modelos no listados a continuación no están sujetos a esta política.

Serie Comercial

Portátiles: DEP450 / SL500

Móviles: DEM300 / DEM400

Profesional Iniciante

Portátiles: DEP550e / DEP570e / SL500e

Móviles: DEM500

Profesional Básico

Portátiles: DEP5050e / DEP550e

Móviles: DGM5500e / DGM5000e

Profesional Avanzado

Portátiles: DGP8050e / DGP8550e / DGP8050e ELITE / SL8550e /

DGP8550/8050 EX

Móviles: DGM8500e / DGM8000e

P. BASE INSTALADA: PODEMOS VENDER LA GARANTÍA EXTENDIDA O LA COBERTURA TOTAL PARA RADIOS CON UN AÑO EN EL MERCADO? POR EJEMPLO, ¿SE CONTARÁN 3 AÑOS A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA?

R. Radios dentro de los 2 años de garantía

Usted puede agregar Garantía Extendida o Cobertura Total.

- La cobertura se aplica a la fecha de envío del radio
- Ejemplo: El cliente compra un radio en julio de 2018 pero no agrega la Garantía Extendida. En julio de 2019 decide agregar el paquete de servicio extendido. El inicio del servicio se cuenta a partir de julio de 2018.

Radios fuera de los 2 años de garantía

Habrá un SMA de 3 años (SOLO SOFTWARE)

- Si el CSM/SPM desea agregar reparación de hardware, en ese caso se tendrá que auditar el radio antes de agregarlo a un contrato de mantenimiento.
- Correr el riesgo de agregar dicho dispositivo a un contrato de mantenimiento queda a total discreción del CSM/SPM

P. ¿LA GARANTÍA EXTENDIDA DE 3 AÑOS INCLUYE ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE Y MANTENIMIENTO?

R. La Garantía Extendida incluye actualizaciones de software y hardware. NO incluye Funcionalidades de Software Premier.

P. ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE GARANTÍA ESTÁNDAR Y GARANTÍA EXTENDIDA?

R. Los mismos SLA se aplican tanto para la Garantía Extendida como para la Garantía Estándar. La Garantía Extendida agrega un año adicional de actualizaciones de hardware y software.

P. ¿PUEDE EL SOCIO ENVIAR UN RADIO CON COBERTURA TOTAL PARA ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE SI NO TIENE PROBLEMAS PARA REPARACIÓN?

R. No. Las actualizaciones de software se proporcionan cuando el dispositivo se envía para reparación.

P. ¿QUÉ INCLUYE EL PAQUETE DE COBERTURA TOTAL?

R. Cobertura contra daños químicos, líquidos y físicos para protegerlo de lo inesperado. Si el radio se considera irreparable, en ese caso se entrega una unidad de reemplazo. Los reemplazos están limitados a una unidad DAÑADA e IRREPARABLE por periodo contractual. Además, los CSM proveerán una base de piezas a los SAM para acelerar las reparaciones. El CSM determinará la cantidad de la base de piezas.

P. AL COMPRAR UN PAQUETE ESSENTIAL, ¿NECESITO NOMBRAR UN SAM DE MI PREFERENCIA? ¿POR QUÉ?

R. Se aplican los términos de la garantía.

P. ¿QUÉ OBTIENE EL SAM CUANDO LO NOMBRAMOS PARA SER EL PROVEEDOR DE UN PAQUETE DE SERVICIOS ESSENTIAL?

R. Si es un paquete de cobertura total, el SAM recibe piezas para reparación con antecedencia, reduciendo el tiempo del ciclo para devolver el radio. Todos los servicios estarán concentrados en este SAM durante el periodo acordado para el contrato de servicios.

P. ¿QUÉ PASA SI UN SAM NOMBRADO PIERDE LA CERTIFICACIÓN DE SAM DURANTE EL PERIODO DE VALIDEZ DE UN PAQUETE ESSENTIAL? ¿PODEMOS TRANSFERIR EL SERVICIO A OTRO SAM SI FUERA NECESARIO EN ALGÚN MOMENTO?

R. Sí. El cliente puede utilizar otro SAM enviando una notificación por escrito a MSI.

P. ¿EL PRECIO DE COMPRA DE PAQUETES DE SERVICIOS ESSENTIAL ES MENOR EN EL MOMENTO DE LA PRIMERA COMPRA COMPARADO CON EL DE LOS RADIOS QUE YA ESTÁN EN EL MERCADO? ¿CUÁNTO MENOR?

R. Los Servicios Essential (Garantía Extendida) en el punto de venta incluyen un año adicional de reparación de hardware y actualizaciones de software. Los clientes con unidades existentes en campo pueden comprar un acuerdo de mantenimiento de software (SMA) de 3 años. El SMA no incluye reparación de hardware.

P. ¿PODEMOS PAGAR ANUALMENTE POR UN PAQUETE DE SERVICIOS DE 5 AÑOS?

R. Los servicios se pagan en el momento de la compra.

