

**SERVICIOS PREMIER**

# MAXIMICE EL RENDIMIENTO Y REDUZCA EL RIESGO

PARA SISTEMAS ASTRO® 25 Y DIMETRA™  
REGIÓN DE AMÉRICA LATINA

 **MOTOROLA SOLUTIONS**

# LAS COMPLEJIDADES EN SISTEMAS DE MISIÓN CRÍTICA CONTINÚAN AUMENTANDO

Los sistemas de comunicación de Misión Crítica son cada vez más complejos, a medida que se introducen más características y capacidades para aplicaciones de voz y datos. Las habilidades y la experiencia requeridas para maximizar el rendimiento del sistema y mitigar los riesgos no siempre están disponibles fácilmente en las oficinas ni como parte de la función central de las organizaciones que dependen de ellas a diario. Con Servicios Premier, puede transferir la gestión de operaciones cotidianas de su sistema y sus tecnologías de Misión Crítica a los profesionales de servicio experimentados de Motorola, que se enfocan en garantizar la disponibilidad y maximizar el rendimiento.

Los Servicios Premier están diseñados para abordar sus objetivos de rendimiento y mitigar los riesgos financieros y operativos de la administración de su sistema de comunicación. Motorola será totalmente responsable del rendimiento garantizado y los resultados asegurados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, permitiéndole así a su personal concentrarse en las tareas y los objetivos principales.



# PASE LA RESPONSABILIDAD DE LA GESTIÓN DE LA RED A TÉCNICOS EXPERIMENTADOS

Las demandas y los requisitos de rendimiento en aumento de su sistema de Misión Crítica, ya no se limitan a cambios de equipos y actualizaciones de software. El ecosistema de la red crítica actual requiere una visión experta y varias medidas tecnológicas durante la vida de su sistema. Con Servicios Premier, asumimos toda la responsabilidad de la administración de su infraestructura de red.

Sus requisitos tecnológicos en evolución se abordan con un conjunto integral de servicios que derivan de las mejores prácticas para lograr un rendimiento de nivel de Misión Crítica. Estos servicios incluyen las mejores formas de soporte en sitio y técnico, reparación, mantenimiento preventivo, monitoreo de eventos de red, ciberseguridad y actualizaciones de red diseñadas para resolver

efectivamente todos los desafíos operativos. Asimismo, se aplican medidas proactivas para garantizar que su red se encuentre en funcionamiento y optimizada para lograr el máximo rendimiento. Su red está gestionada las 24 horas por técnicos con décadas de experiencia en Misión Crítica, que están muy familiarizados con los requisitos de su sistema.

Existen dos niveles de Servicios Premier: Premier y Premier Plus. Ambos pueden configurarse para satisfacer, total o parcialmente, sus necesidades de infraestructura de red. Junto con usted, definiremos los Acuerdos de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés) medibles y los Indicadores clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) de manera que pueda estar seguro de que sus expectativas de rendimiento se cumplirán.

POR CADA

# 25%

DE AUMENTO EN LA  
FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA



HAY UN

# 100%

DE AUMENTO EN LA COMPLEJIDAD<sup>1</sup>



# MAXIMICE EL RENDIMIENTO Y REDUZCA EL RIESGO

## PREMIER: TRANSFIERA EL RIESGO OPERATIVO CON RENDIMIENTO GARANTIZADO

Los Servicios Premier le brindan un conjunto integral de servicios que incluyen soporte, mantenimiento, reparación, monitoreo, ciberseguridad y actualizaciones de red necesarias para mantenerla en funcionamiento en sus niveles de rendimiento objetivo. Estos servicios se entregan con herramientas y procesos líderes en la industria, para garantizar una resolución más rápida de problemas de red, minimizar las interrupciones y los cortes, y mejorar su experiencia general de los servicios recibidos.

### LOS SERVICIOS PREMIER INCLUYEN:

- Gestión de extremo a extremo de los eventos de la red, mediante un único punto de contacto totalmente responsable desde el momento en que se detecta un incidente hasta su resolución.
- Gestión sin igual de los servicios prestados a fin de garantizar que concuerden con sus KPI y SLA establecidos, así como informes regulares para su revisión.
- Técnicos dedicados que monitorean de manera proactiva los eventos de la red para detectar problemas del sistema. Cuando se identifica un evento que requiere acción, se lleva a cabo un diagnóstico remoto y se toman medidas para resolver los problemas de manera remota. De ser necesario, se envía un técnico de campo local al lugar afectado para resolver el problema.
- Acceso las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año a los técnicos de sistema de Motorola para ayudar a solucionar y resolver problemas de la red.
- Reparación del hardware de la red para todos los equipos fabricados por Motorola y de proveedores de terceros selectos. Técnicos capacitados en fábrica y certificados solucionan, analizan, prueban y reparan su equipo en nuestras instalaciones centralizadas. Todos los equipos se restablecen a las especificaciones de fábrica y se actualizan con el último firmware antes de que usted los reciba.
- Instalación remota de actualizaciones de seguridad probadas con anterioridad en su sistema para abordar las vulnerabilidades conocidas.
- Soporte en sitio para problemas del sistema que deban abordarse en un sitio en particular con tiempo de restauración garantizado sobre la base de los SLA establecidos.
- Mantenimiento preventivo mejorado por técnicos certificados para preservar la confiabilidad y las especificaciones originales del fabricante, que incluyen pruebas y alineación de componentes de red clave. Este servicio se realiza con una regularidad que mejora la eficiencia del sistema, reduce las fallas y minimiza el costo total de propiedad al prolongar la vida útil de su red.
- Actualizaciones de red planificadas, implementación y servicios de gestión de cambios requeridos para mantener su red en el nivel más alto de soporte, a fin de obtener el mayor valor para su inversión con las últimas funciones y mejoras de seguridad.
- Gestión de activos de infraestructura para centralizar y gestionar el estado y la información del hardware y software de todo su sistema.
- Aprovisionamiento del sistema para asignar acceso de prioridad a la red sobre la base del perfil del usuario y el tipo de incidente.
- Evaluación de ciberseguridad de referencia que utiliza estándares de la industria para ayudarlo a comprender su postura ante el riesgo con acciones recomendadas para mitigar ataques cibernéticos.
- Gerenciamiento de seguridad opcional desde un Centro de operaciones de seguridad (SOC, por sus siglas en inglés) listo para responder a amenazas cibernéticas al momento de su detección.
- Gestión opcional de piezas de repuesto para optimizar el control de su inventario y el proceso de logística, y garantizar que usted tenga el número y los tipos de pieza correctos cuando sea necesario, minimizando así el gasto de capital y reduciendo la cantidad de piezas innecesarias.

### PREMIER PLUS: LOGRE MAYOR EFICIENCIA

Premier Plus incluye todos los Servicios Premier junto con aquellos diseñados para optimizar el rendimiento de su red y gestionar incidentes imprevistos y eventos especiales. Estos servicios son un conjunto de medidas proactivas que garantizan que la información que recorre su red sea prioritaria, completa y entregada a los usuarios finales siempre a tiempo, para lograr una conectividad y cobertura más efectivas.

#### Los Servicios Premier Plus incluyen:

- Optimización de la capacidad y cobertura para revisar los datos de rendimiento de la red e identificar si existen embotellamientos y coberturas mínimas. Con esta información, los parámetros de su red se configuran nuevamente y, de ser necesario, lo consultaremos sobre adiciones o actualizaciones de infraestructura recomendadas para abordar estos problemas.
- Planificación de recuperación ante desastres y gestión de eventos especiales para revisar su cobertura de red y procesos actuales, y documentar planes y procedimientos para redundancia en caso de un desastre y para aumentar su rendimiento, cobertura y aprovisionamiento en eventos especiales.
- Gestión del espectro para garantizar que su red cumpla con los requisitos normativos y que los usuarios finales utilicen su frecuencia de radio asignada de la manera más eficiente posible.
- Evaluaciones recurrentes del riesgo de ciberseguridad llevadas a cabo según sea necesario para revisar su postura ante el riesgo y comprender cómo proteger continuamente su integridad operativa de las amenazas cibernéticas en evolución.



# **BENEFICIOS INIGUALABLES**

## **COSTO TOTAL DE PROPIEDAD MÁS BAJO**

Con menos personal necesario para mantener, administrar y monitorear su red, logrará ahorros gracias a la reducción del tiempo y los gastos de capacitación técnica. Minimice la inversión requerida para renovación de tecnología, actualización de redes, reparación y otros costos operativos regulares, todos gestionados por Motorola.

## **REDUZCA EL RIESGO**

Al comprender sus objetivos y prioridades, creamos los Acuerdos de nivel de servicio (SLA) sobre la base de Indicadores clave de rendimiento (KPI) a fin de garantizar que usted reciba el servicio que espera. Esto reduce su riesgo y le ofrece tranquilidad al saber que Motorola es su socio primario de servicios y tecnología.

## **ACCEDA A LA ÚLTIMA TECNOLOGÍA**

Obtenga acceso a la tecnología, mantenimiento y gestión, así como también a los procesos, documentación y funciones de informes, que pueden no estar disponibles con sus recursos internos. Sus usuarios finales se benefician de las últimas características y funcionalidades de la tecnología, sin la complejidad organizacional de crear y operar la red.

## **CÉNTRESE EN SU MISIÓN**

La confianza en el equipo de expertos de Servicios gestionados dedicados de Motorola para el desarrollo, la personalización y el mantenimiento de su sistema esencial le permite enfocarse en el funcionamiento de su organización a la vez que obtiene la flexibilidad para reubicar recursos clave de manera más productiva y económica.

# ALCANCE EL RENDIMIENTO TOTAL DE SUS DISPOSITIVOS Y APLICACIONES

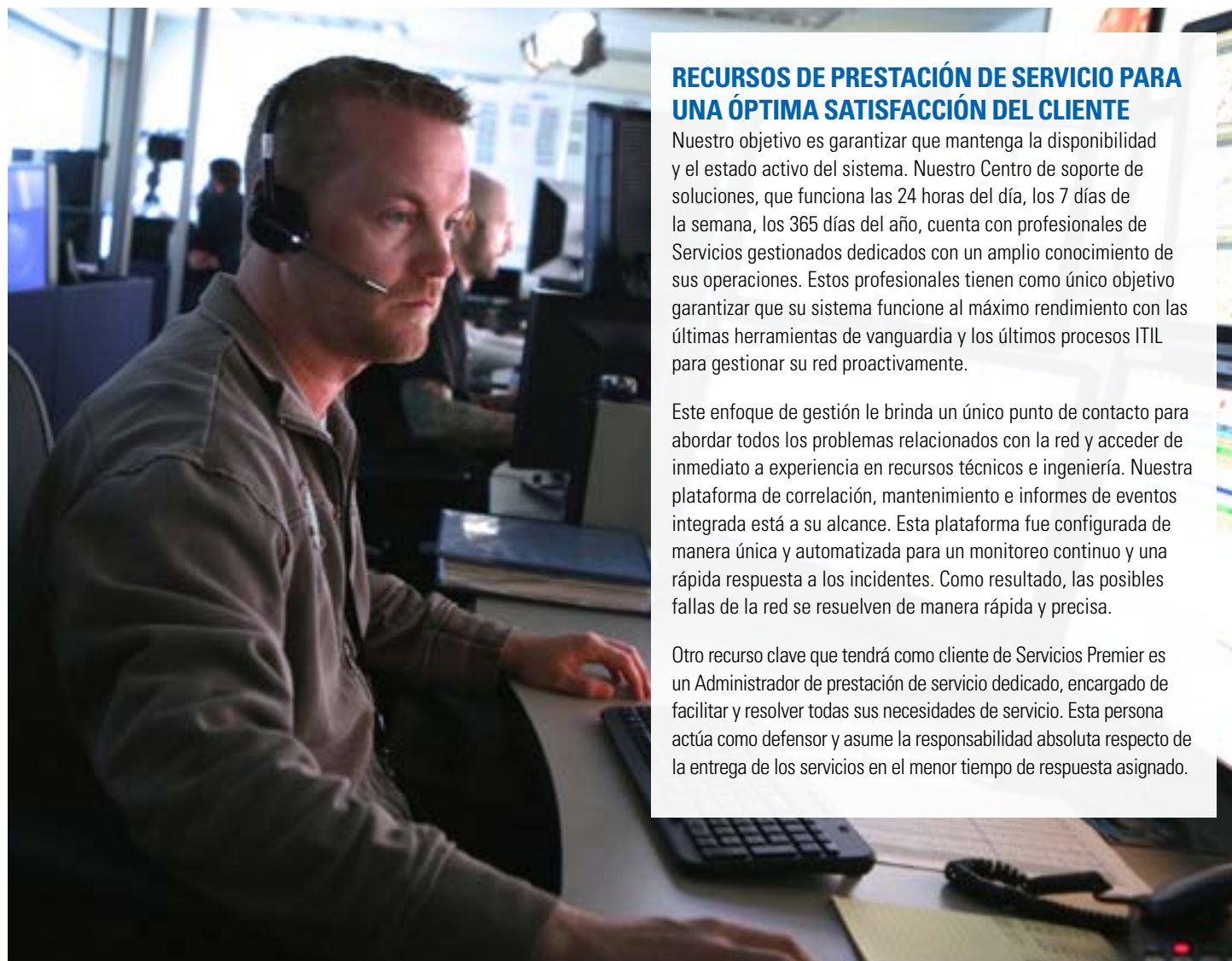
Los dispositivos y las aplicaciones móviles utilizadas en su red son los enlaces a las comunicaciones críticas que la recorren. Puede garantizar una experiencia efectiva y uniforme para sus usuarios si también transfiere la gestión de estos dispositivos y aplicaciones a Motorola.

## GESTIÓN DE DISPOSITIVOS

Al comenzar con una programación y una implementación precisa, puede estar seguro de que al recibir sus dispositivos, estos tendrán las configuraciones de hardware y software que solicitó. Se ofrece asistencia al mantenimiento preventivo planificado, el software requerido, las actualizaciones de firmware y las mejoras de la plantilla de la flota, para permitirles a sus usuarios experimentar en todo momento el rendimiento y los beneficios operativos al máximo en sus dispositivos.

## GESTIÓN DE APLICACIONES

Implementar y gestionar las aplicaciones, así como garantizar su adopción efectiva por parte del usuario, puede resultar abrumador. Como cliente de Servicios Premier, puede transferirnos estas responsabilidades para que lo ayudemos a garantizar la implementación de las últimas versiones de software y la actualización de sus requisitos operacionales. Esto incluye aprovisionamiento personalizado a nivel del sistema y del usuario, soporte completo al usuario y acceso a asistencia telefónica en cualquier momento.



## RECURSOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA UNA ÓPTIMA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nuestro objetivo es garantizar que mantenga la disponibilidad y el estado activo del sistema. Nuestro Centro de soporte de soluciones, que funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, cuenta con profesionales de Servicios gestionados dedicados con un amplio conocimiento de sus operaciones. Estos profesionales tienen como único objetivo garantizar que su sistema funcione al máximo rendimiento con las últimas herramientas de vanguardia y los últimos procesos ITIL para gestionar su red proactivamente.

Este enfoque de gestión le brinda un único punto de contacto para abordar todos los problemas relacionados con la red y acceder de inmediato a experiencia en recursos técnicos e ingeniería. Nuestra plataforma de correlación, mantenimiento e informes de eventos integrada está a su alcance. Esta plataforma fue configurada de manera única y automatizada para un monitoreo continuo y una rápida respuesta a los incidentes. Como resultado, las posibles fallas de la red se resuelven de manera rápida y precisa.

Otro recurso clave que tendrá como cliente de Servicios Premier es un Administrador de prestación de servicio dedicado, encargado de facilitar y resolver todas sus necesidades de servicio. Esta persona actúa como defensor y asume la responsabilidad absoluta respecto de la entrega de los servicios en el menor tiempo de respuesta asignado.

# VISIBILIDAD PARA EL RENDIMIENTO CRÍTICO DEL SERVICIO Y EL SISTEMA

Solo Motorola le ofrece visibilidad para sus operaciones de red, su rendimiento y el estado de la prestación del servicio con MyView Portal\*. Obtenga acceso instantáneo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, desde cualquier dispositivo con acceso a Internet, a detalles de la red tales como:

- Rendimiento del sistema
- Cumplimiento del Contrato de nivel de servicio
- Incidentes y estado de resolución
- Información de prestación de servicio
- Informes históricos
- Información de activos
- Estado de actualización de seguridad
- Estado de actualización de la red
- Información, estado y gestión del dispositivo y mucho más

\*La disponibilidad de MyView Portal varía según la ubicación geográfica. Comuníquese con su representante local para obtener más información sobre su región.

**MYVIEW PORTAL** La información suministrada en el portal se recaba del conjunto de herramientas líderes en la industria utilizadas para gestionar proactivamente su sistema desde nuestro centro de soporte de soluciones, de manera que usted sabe que es confiable y actualizada.

Transparencia con mayor experiencia en los detalles de su red desde los paneles configurados para sus requisitos únicos en MyView Portal. La información mostrada corresponde siempre a sus operaciones y también puede personalizarse según los permisos de acceso del usuario, para brindar el nivel correcto de detalles a las personas correctas.



Los Servicios Premier están basados en sus acuerdos de nivel de servicio (SLA) y en sus indicadores clave de rendimiento (KPI) para ayudarlo a reducir los riesgos de inversión y responsabilidad del sistema. A la vez que aumenta la eficiencia y el rendimiento del sistema más la previsibilidad de los resultados.

# CONFÍE EN EL LÍDER DE COMUNICACIONES DE MISIÓN CRÍTICA PARA GESTIONAR SU RED

Con expertos enfocados en garantizar la confiabilidad y el rendimiento del sistema respaldados por los acuerdos de nivel de servicio (SLA) diseñados para cumplir su objetivo de operaciones del sistema, puede confiar en Motorola en los momentos importantes. Tenemos una trayectoria comprobada en la administración y operación exitosa de algunos de los sistemas de comunicaciones de Misión Crítica gubernamentales y privados más grandes de todo el mundo.

Con los Servicios Premier, obtiene un costo total de propiedad más bajo y logra mejores resultados operativos, sin la complejidad y el mayor riesgo de operar una red de Misión Crítica usted mismo.



Si desea obtener más información sobre Servicios Premier de Motorola, comuníquese con su representante local o visite [motorolasolutions.com/services](http://motorolasolutions.com/services)

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 registradas son propiedad de sus respectivos dueños. ©2016 Motorola Solutions. Todos los derechos reservados. 07-2016