



PERGUNTAS FREQUENTES: ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DO MOTOTRBO™ PARA INFRAESTRUTURA E DISPOSITIVOS

JUNHO DE 2018

P. O QUE É O SOFTWARE MOTOTRBO?

R. O Software MOTOTRBO refere-se ao software de aplicativo e firmware para atualizações de infraestrutura e dispositivos. As atualizações do Software MOTOTRBO podem ser aplicadas em uma única versão principal ou com melhorias periódicas que complementem a versão principal. Em geral, a versão principal admite novos recursos para infraestrutura e dispositivos, uma vez que as melhorias periódicas geralmente disponibilizam novos recursos e consertos de defeitos, as que antigamente vendiam-se em separado. Outrossim, garante segurança, desempenho e melhor funcionalidade sem interrupções para sua infraestrutura e rádios bidirecionais, obtendo acesso a atualizações de software MOTOTRBO comprovadas e certificadas.

As versões periódicas de atualizações de software protegem e melhoram as operações para estender a vida útil da sua infraestrutura MOTOTRBO. Investa em atualizações planejadas para minimizar custos imprevisíveis e interrupções de serviço.

O Software Essencial protege seus investimentos através do acesso a novas funcionalidades na medida em que elas vão se desenvolvendo e expande suas capacidades além da voz para mais produtividade, confiabilidade e segurança.

P. O QUE ESTÁ MUDANDO COM A ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DO MOTOTRBO?

R. A Motorola Solutions está lançando uma nova política de atualizações de software, suporte técnico e conserto de hardware para o portfólio MOTOTRBO.

Atualizações de Software

Começando com a versão do Software MOTOTRBO R2.9, as licenças para o Software MOTOTRBO estarão sujeitas aos termos da [Licença](#)

de Redistribuição do Software Motorola (Motorola Software Redistribution License) e do Acordo de Licença para Usuário Final da Motorola Solutions e estarão sujeitas à cobrança de taxas aplicáveis para licenças.

Suporte Técnico

O suporte técnico será limitado à infraestrutura e aos dispositivos MOTOTRBO com níveis de software dentro do período de validade do serviço, que atualmente está definido para 2 anos após a disponibilidade geral de um lançamento do Software MOTOTRBO.

Conserto de Hardware

Se o equipamento enviado à Motorola Solutions para conserto tiver firmware ainda com o serviço de suporte de dois anos válido, será consertado e devolvido com o mesmo firmware. Caso contrário, será atualizado com o mais recente firmware e estará sujeito às cobranças de taxas de licenças.

P. TENHO DIREITO ÀS ATUALIZAÇÕES DO SOFTWARE MOTOTRBO PARA PRODUTOS QUE ESTÃO NA GARANTIA?

R. Sim. As atualizações do Software MOTOTRBO estão disponíveis para produtos com garantia sem custo adicional.

P. TENHO DIREITO ÀS ATUALIZAÇÕES DO SOFTWARE MOTOTRBO PARA PRODUTOS QUE ESTÃO FORA DA GARANTIA?

R. As atualizações do Software MOTOTRBO estão disponíveis para produtos que se encontram fora da garantia com a compra de um Pacote de Serviços MOTOTRBO da Motorola Solutions.

P. POR QUE DEVO PAGAR PELAS ATUALIZAÇÕES DO SOFTWARE MOTOTRBO PARA PRODUTOS QUE ESTÃO FORA DA GARANTIA?

R. As atualizações do Software MOTOTRBO fornecem acesso a recursos novos e melhorados, além de níveis otimizados de confiabilidade e segurança. Obter acesso às atualizações do software protege seu investimento e estende a vida de seu sistema de comunicação MOTOTRBO.

P. QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DE SE MANTER EM DIA COM AS ATUALIZAÇÕES DO SOFTWARE MOTOTRBO?

R. Manter seu Software MOTOTRBO em dia reduz as vulnerabilidades de segurança, conserta defeitos identificados e possibilita nova funcionalidade. Isto significa que você pode fornecer maior confiabilidade, segurança, capacidades e desempenho para seus usuários, minimizando os custos imprevistos e as interrupções do serviço.

P. COMO POSSO TER ACESSO ÀS ATUALIZAÇÕES DO SOFTWARE MOTOTRBO?

R. As atualizações do Software MOTOTRBO estão disponíveis para download no Motorola Online (MOL). Isto aplica-se tanto para infraestrutura como para dispositivos.

P. O QUE FAÇO SE NÃO TIVER ACESSO AO MOTOROLA ONLINE (MOL)?

R. Os parceiros podem fazer solicitações aos distribuidores ou para os SAM para baixar software atualizados.

P. ONDE POSSO ENCONTRAR O QUE ESTÁ INCLUÍDO EM CADA LANÇAMENTO DO SOFTWARE MOTOTRBO?

R. Notas sobre lançamento estão disponíveis para os parceiros de canal através do Motorola Online (MOL) na seção Centro de Recursos. Conecte-se no MOL e navegue até o Centro de Recursos>Software>Bidirecional >MOTOTRBO e escolha aquela opção que estiver interessado.

P. HÁ ALGUMAS MUDANÇAS SOBRE COMO ACESSAR O SUPORTE TÉCNICO DA MOTOROLA SOLUTIONS?

R. O processo para contatar e acionar o suporte técnico permanece o mesmo. Entretanto, quando estas políticas se tornarem efetivas (1º de janeiro de 2019), o suporte técnico ficará limitado à infraestrutura e dispositivos MOTOTRBO com níveis de software dentro do período de validade do serviço, atualmente definido para 2 anos após a disponibilidade geral da versão do Software MOTOTRBO correspondente. Se ligar para saber sobre equipamento com níveis de software fora do período de validade, como pré-requisito para obter suporte você precisará atualizar para a versão que esteja dentro do período de validade admitido.

P. O SOFTWARE DO SISTEMA DO MEU CLIENTE ESTÁ FORA DO PERÍODO DE VALIDADE. NESTE CASO, COMO SEREI CAPAZ DE VOLTAR PARA A VERSÃO ANTERIOR NO CASO DE UM COMPONENTE ENVIADO PARA CONSERTO DE HARDWARE?

R. Não há kits para voltar a versões anteriores do software fora do período de validade. Considere que seu cliente, caso esteja operando com versões de software mais antigas, está exposto a um risco de segurança mais elevado e perde a oportunidade de aproveitar as melhorias introduzidas na plataforma.

P. HÁ ALGUMAS MUDANÇAS SOBRE COMO ACESSAR MOTOROLA SOLUTIONS PARA SERVIÇOS DE CONSERTO DE HARDWARE?

R. Não haverá mudanças no processo para acionar os serviços de conserto de hardware. Todavia, a partir de 1º de janeiro de 2019,

se o equipamento enviado à Motorola Solutions para conserto tiver firmware ainda dentro do período de suporte de dois anos, o mesmo será consertado e devolvido com o mesmo firmware. Caso contrário, será atualizado com o firmware mais recente e estará sujeito à cobrança de taxas de licenciamento.

P. QUAIS SÃO OS PACOTES DE SERVIÇOS MOTOTRBO DA MOTOROLA SOLUTIONS?

R. Os Pacotes de Serviços MOTOTRBO da Motorola Solutions são um conjunto de serviços criados para serem comercializados através dos parceiros de canais, que ajudam os clientes a obter o melhor de seus sistemas de comunicação MOTOTRBO com uma combinação de software e hardware relativos aos serviços para assegurar continuidade, aumento de produtividade e redução de risco.

P. A MOTOROLA SOLUTIONS ESTÁ TIRANDO SERVIÇOS DE SEUS PARCEIROS?

R. Não. Tanto as atualizações da Política do MOTOTRBO como os Pacotes de Serviços MOTOTRBO têm como objetivo expandir suas oportunidades de serviços como parceiro, a partir do momento que seus clientes precisarão de assistência para manter seus sistemas e dispositivos de software sempre atualizados dentro do período de suporte definido.

P. COMO SE PREPARAR PARA ESTAS MUDANÇAS?

R. Os parceiros são incentivados a fazer o mapeamento dos níveis de firmware para infraestrutura e dispositivos de sua base de clientes. Atualizar firmware de infraestrutura e dispositivos de seus clientes para que eles fiquem dentro do período suportado. Vender Pacotes de Serviços MOTOTRBO da Motorola Solutions a fim de garantir acesso contínuo às atualizações de software para equipamentos que estejam fora da garantia.

P. QUAIS SÃO OS MODELOS AFETADOS POR ESTA NOVA POLÍTICA?

R. Os parceiros são incentivados a fazer o mapeamento dos níveis de firmware para infraestrutura e dispositivos de sua base de clientes. Incorporar dentro de seus serviços atualizações periódicas de firmware. Atualizar firmware de infraestrutura e dispositivos de seus clientes para que eles fiquem dentro do período suportado. Vender Pacotes de Serviços MOTOTRBO da Motorola Solutions a fim de garantir acesso contínuo às atualizações de software para equipamentos que estejam fora da garantia. Os modelos não listados abaixo não estão sujeitos a esta política.

Série Comercial

Portáteis: DEP450 / SL500

Móveis: DEM300 / DEM400

Profissional Iniciante

Portáteis: DEP550e / DEP570e / SL500e

Móveis: DEM500

Profissional Básico

Portáteis: DEP5050e / DEP5550e

Móveis: DGM5500e / DGM5000e

Profissional Avançado

Portáteis: DGP8050e / DGP8550e / DGP8050e ELITE / SL8550e /

DGP8550/8050 EX

Móveis: DGM8500e / DGM8000e

P. BASE INSTALADA: PODEMOS VENDER A GARANTIA ESTENDIDA OU A COBERTURA TOTAL PARA RÁDIOS COM UM ANO NO MERCADO? POR EXEMPLO, SERÃO CONTADOS 3 ANOS A PARTIR DA DATA DA COMPRA?

R. Rádios dentro dos 2 anos de garantia

Você pode agregar Garantia Estendida ou Cobertura Total.

- A cobertura se aplica à data de envio do rádio
- Exemplo: O cliente compra um rádio em julho de 2018, porém não agrega a Garantia Estendida. Em julho de 2019 decide agregar o pacote de serviço estendido. O início do serviço é contado a partir de julho de 2018.

Rádios fora dos 2 anos de garantia

Haverá um SMA de 3 anos (SOMENTE SOFTWARE)

- Se o CSM/SPM deseja agregar conserto de hardware. Neste caso, o rádio terá de ser auditado antes de agregá-lo a um contrato de manutenção.
- Correr o risco de agregar tal dispositivo a um contrato de manutenção é uma decisão absoluta do CSM/SPM

P. A GARANTIA ESTENDIDA DE 3 ANOS INCLUI ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE E MANUTENÇÃO?

R. A Garantia Estendida inclui atualizações de software ou hardware. NÃO inclui Recursos de Software Premier.

P. QUAL É A DIFERENÇA ENTRE GARANTIA PADRÃO E GARANTIA ESTENDIDA?

R. Os mesmos SLA se aplicam tanto para a Garantia Estendida quanto para a Garantia Padrão. A Garantia Estendida agrega um ano adicional de atualizações de hardware ou software.

P. O PARCEIRO PODE ENVIAR UM RÁDIO COM COBERTURA TOTAL PARA ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE SE NÃO TIVER PROBLEMAS PARA CONserto?

R. Não. As atualizações de software são proporcionadas quando o dispositivo é enviado para conserto.

P. O QUE ESTÁ INCLUÍDO NO PACOTE DE COBERTURA TOTAL?

R. Cobertura contra danos químicos, líquidos e físicos para protegê-lo dos imprevistos. Se o rádio for considerado irreparável, é entregue a uma unidade para troca. As trocas estão limitadas à uma unidade DANIFICADA e IRREPARÁVEL por período contratual. Além disto, os CSM fornecerão uma base de peças aos SAM para acelerar os consertos. O CSM determinará a quantidade da base de peças.

P. AO COMPRAR UM PACOTE ESSENCIAL, PRECISO INDICAR UM SAM DE MINHA PREFERÊNCIA? POR QUÊ?

R. Os termos da garantia são aplicados nesse caso.

P. O QUE O SAM OBTÉM QUANDO O INDICAMOS PARA SER O FORNECEDOR DE UM PACOTE DE SERVIÇOS ESSENCIAL?

R. Se é um pacote de cobertura total, o SAM recebe peças para conserto com antecedência, reduzindo o período do ciclo para devolver o rádio. Todos os serviços serão concentrados neste SAM durante o período combinado no contrato de serviços.

P. O QUE OCORRE SE UM SAM INDICADO PERDE A CERTIFICAÇÃO DO SAM DURANTE O PERÍODO DE VALIDADE DE UM PACOTE ESSENCIAL? PODEMOS TRANSFERIR O SERVIÇO PARA OUTRO SAM, SE FOR NECESSÁRIO, EM ALGUM MOMENTO?

R. Sim. O cliente pode utilizar outro SAM enviando uma notificação por escrito para MSI.

P. O PREÇO DE COMPRA DE PACOTES DE SERVIÇOS ESSENCIAL É MENOR NA HORA DA PRIMEIRA COMPRA EM COMPARAÇÃO AO DOS RÁDIOS QUE JÁ ESTÃO NO MERCADO? DE QUANTO É ESTA REDUÇÃO?

R. Os Serviços Essencial (Garantia Estendida) no ponto de venda incluem um ano adicional de conserto de hardware e atualizações de software. Os clientes com unidades existentes em campo podem comprar um contrato de manutenção de software (SMA) de 3 anos. O SMA não inclui conserto de hardware.

P. PODEMOS PAGAR ANUALMENTE POR UM PACOTE DE SERVIÇOS DE 5 ANOS?

R. Os serviços são pagos no momento da compra.

