

SERVIÇOS PREMIER

MAXIMIZE O DESEMPENHO E REDUZA O RISCO

PARA SISTEMAS ASTRO® 25 E DIMETRA™
REGIÃO DA AMÉRICA LATINA

 **MOTOROLA SOLUTIONS**

A COMPLEXIDADE DOS SISTEMAS DE MISSÃO CRÍTICA CONTINUA AUMENTANDO

Os sistemas de comunicações críticas tornaram-se cada vez mais complexos, conforme muitos dos recursos e capacidades para os aplicativos de voz e dados são introduzidos. As habilidades e conhecimentos exigidos para maximizar o desempenho do sistema e reduzir o risco nem sempre estão prontamente disponíveis no local e nem são parte da função principal das organizações que dependem delas diariamente. Com os Serviços Premier, você pode transferir o gerenciamento diário das operações do seu sistema e tecnologias de missão crítica para os profissionais experientes em serviços gerenciados da Motorola, focados em garantir a disponibilidade e maximizar o desempenho.

Os Serviços Premier são adaptados para tratar das metas de desempenho e liberar você dos riscos financeiros e operacionais do gerenciamento do sistema de comunicação. A Motorola será totalmente responsável pelo desempenho e resultados, 24x7x365 dias, permitindo que a sua equipe se concentre nas principais tarefas e objetivos.



DEIXE A RESPONSABILIDADE DO GERENCIAMENTO DE REDE PARA OS TECNÓLOGOS EXPERIENTES

As crescentes demandas e requisitos de desempenho do seu sistema de missão crítica não são mais limitados às alterações de equipamentos e atualizações de software. O ambiente de rede crítico atual requer perspicácia e várias medidas tecnológicas ao longo da vida do sistema. Com os Serviços Premier, assumimos total responsabilidade para gerenciar sua infraestrutura de rede.

Seus requisitos tecnológicos em evolução são tratados com um conjunto abrangente de serviços obtidos das melhores práticas para obter desempenho de missão crítica. Esses serviços incluem as mais altas formas de suporte técnico remoto e no local, reparo, manutenção preventiva, monitoramento de evento de rede, cibersegurança e atualizações de rede desenvolvidas para resolver com eficácia todos os desafios

operacionais. Além disso, as medidas proativas são aplicadas para garantir que a sua rede esteja operando e otimizada para o melhor desempenho. Sua rede é gerenciada todo o tempo por técnicos com décadas de experiência em missão crítica que estão totalmente familiarizados com os requisitos do sistema.

Há dois níveis de Serviços Premier – Premier e Premier Plus. Qualquer um pode ser configurado para tratar de parte ou de todas as suas necessidades de infraestrutura de rede. Trabalhando com você, definiremos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) e Principais Indicadores de Desempenho (KPIs) mensuráveis, para que você possa ter certeza de que suas expectativas de desempenho sejam atendidas.

PARA CADA AUMENTO DE

25%

NA FUNCIONALIDADE DO SISTEMA

HÁ UM AUMENTO DE

100%

NA COMPLEXIDADE¹



MAXIMIZE O DESEMPENHO E REDUZA O RISCO

PREMIER: TRANSFIRA O RISCO OPERACIONAL COM DESEMPENHO GARANTIDO

Os Serviços Premier oferecem a você um conjunto holístico de serviços que suportam, mantêm, reparam, monitoram, oferecem segurança e atualizações de software, tudo o que é necessário para manter a sua rede operacional nos máximos níveis de desempenho. Esses serviços são entregues com ferramentas e processos líderes do setor para garantir resolução mais rápida de problemas de rede, minimizar interrupções e paradas, além de melhorar a experiência geral dos serviços recebidos.

OS SERVIÇOS PREMIER INCLUEM:

- Gerenciamento completo de eventos de rede através de um ponto único de contato, que assume toda a responsabilidade, desde o momento em que um incidente é detectado até a sua resolução
- Gerenciamento sem prejuízo dos serviços entregues para garantir que sejam consistentes com seus KPIs e SLAs estabelecidos, além de relatório regular para a sua revisão.
- Técnicos dedicados gerenciando proativamente os eventos de rede para problemas do sistema. Quando os eventos são identificados, o diagnóstico remoto é conduzido e medidas são feitas para resolver problemas remotamente. Se necessário, um técnico de campo local é despachado para o local afetado para resolver o problema.
- Acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano aos técnicos do sistema da Motorola para ajudar a diagnosticar e resolver problemas de rede.
- Reparo do hardware da rede para todos os equipamentos fabricados pela Motorola e fornecedores externos selecionados. Técnicos certificados e treinados diagnosticam, analisam, testam e reparam seu equipamento nas suas instalações centralizadas. Todos os equipamentos são realinhados nas especificações de fábrica e atualizados com o firmware mais recente antes de voltar para você.
- Instalação remota de atualizações de segurança pré-testado no seu sistema para tratar das vulnerabilidades conhecidas.
- O suporte no local para problemas do sistema que precisam ser tratados no local afetado, com tempo de restauração garantido, baseado em SLAs estabelecidos.
- Manutenção preventiva aperfeiçoada realizada por técnicos certificados para preservar a confiabilidade e as especificações do fabricante original, que inclui teste e alinhamento dos principais componentes de rede. Este serviço é conduzido com uma cadência que melhora a eficiência do sistema, reduz falhas e minimiza o custo total de propriedade, estendendo a vida útil da sua rede.
- Atualizações de rede planejadas e serviços de implementação e gerenciamento de mudança exigidos para manter sua rede no mais alto nível de suporte de forma a obter o máximo valor do seu investimento com os mais recentes recursos e aperfeiçoamentos de rede.
- Gerenciamento de ativo de infraestrutura para agregar e gerenciar todo o status e informações de software e hardware do seu sistema.
- Provisionamento do sistema para atribuir acesso prioritário à rede com base no perfil de usuário e tipo de incidente.
- Avaliação de cibersegurança inicial, usando padrões do setor e estruturas para ajudá-lo a entender sua situação de risco com ações recomendadas para mitigar ataques cibernéticos.
- Monitoração de segurança opcional através de um Centro de Operações de Segurança (SOC) pronto para responder às ameaças de segurança na detecção.
- Gerenciamento de peças sobressalentes opcional para otimizar seu controle de inventário e processo logístico, que garante que você tenha o número e os tipos de peças certos quando necessário, que resulta em minimização do gasto de capital e redução do número de peças desnecessárias.

PREMIER PLUS: ALCANCE MAIOR EFICIÊNCIA

O Premier Plus inclui todos os Serviços do Premier junto com aqueles direcionados à otimização do desempenho de rede e gerenciamento de incidentes imprevistos e eventos especiais. Esses serviços são um conjunto de medidas proativas que garantem que as informações que passem por sua rede sejam priorizadas, completadas e entregues aos usuários finais: no tempo certo, todas as vezes, para uma conectividade e cobertura mais eficientes.

Os Serviços Premier Plus incluem:

- Otimização de capacidade e cobertura para analisar os dados de desempenho da rede e identificar onde existem gargalos e deficiência de cobertura. Com essas percepções, suas configurações de rede são reconfiguradas e, se necessário, consultamos com você sobre as adições de infraestrutura recomendadas ou atualizações para tratar desses problemas.
- O planejamento de recuperação de desastre e gerenciamento de evento especial para analisar a cobertura atual de sua rede e processos, planos de documentação e procedimentos para redundância no caso de um desastre de forma a aumentar seu desempenho, cobertura e provisionamento para eventos especiais.
- Gerenciamento de espectro para garantir que sua rede esteja em conformidade com os requisitos regulamentares e sua frequência de rádio alocada esteja sendo usada por seus usuários finais com a máxima eficiência possível.
- Avaliações de riscos de cibersegurança recorrentes, conduzidos conforme a necessidade para analisar sua postura de risco e entender como proteger continuamente sua integridade operacional contra ameaças cibernéticas em evolução.



BENEFÍCIOS INCOMPARÁVEIS

MENOR CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE

Com uma quantidade menor de pessoas necessárias para manutenção, gerenciamento e monitoração da sua rede, você obtém economia reduzindo o tempo de treinamento técnico e as despesas. Minimize o investimento necessário para atualização tecnológica, atualizações de rede, reparo e custos operacionais crescentes, tudo gerenciado pela Motorola.

RISCO REDUZIDO

Entendendo suas metas e prioridades, criamos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) baseados nos Principais Indicadores de Desempenho (KPIs), para garantir que você receba o serviço que espera. Isso reduz seu risco e cria tranquilidade, sabendo que a Motorola é o seu principal parceiro de serviços e tecnologia.

ACESSE A TECNOLOGIA MAIS RECENTE

Obtenha acesso à tecnologia, manutenção e gerenciamento, bem como processos, documentação e relatórios que podem estar indisponíveis com seus recursos internos. Seus usuários finais beneficiam-se dos recursos e funcionalidade mais recentes da tecnologia, sem a complexidade organizacional da criação e operação de rede.

FOCO NA SUA MISSÃO

Confiar na equipe de especialistas de Serviços Gerenciados dedicados da Motorola para desenvolver, personalizar e manter seu sistema de missão crítica permite que você se concentre em operar a sua organização enquanto ganha a flexibilidade para redefinir os principais recursos de maneiras mais produtivas e econômicas.

UTILIZE TODO O DESEMPENHO DOS SEUS DISPOSITIVOS E APLICATIVOS

Os dispositivos e aplicativos móveis usados na sua rede são portais para as comunicações críticas que passam por ele. Você pode garantir uma experiência eficiente e consistente para seus usuários, transferindo também o gerenciamento desses dispositivos e aplicativos para a Motorola.

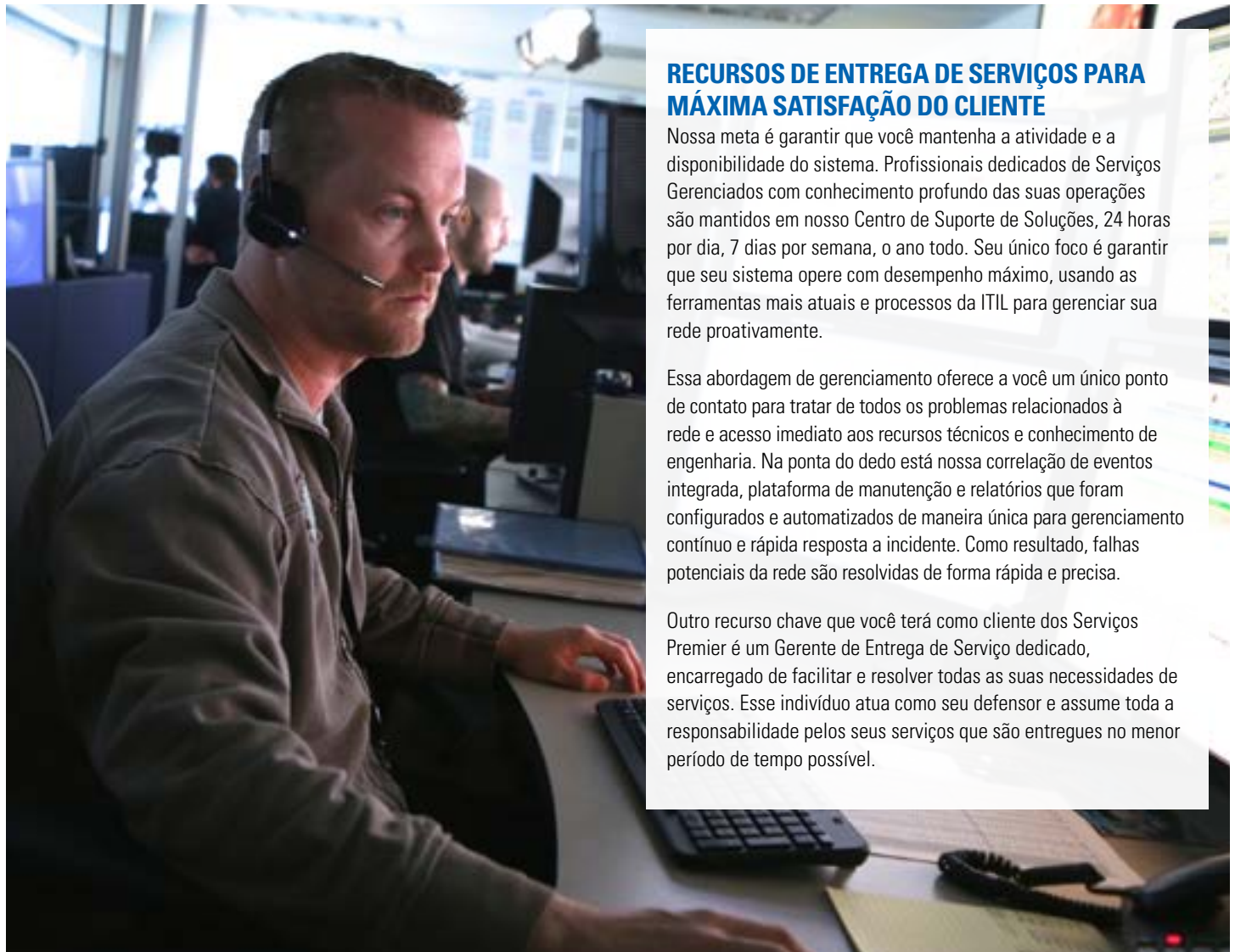
GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVO

Começando com programação e implantação precisas, você pode ter certeza de que seus dispositivos terão as configurações de hardware e software necessárias no recebimento. Manutenção preventiva planejada, atualizações de software e firmware necessários e aperfeiçoamentos dos modelos de frota são oferecidos, permitindo aos seus usuários vivenciar sempre o desempenho total e os benefícios operacionais dos seus dispositivos.

GERENCIAMENTO DE APLICATIVOS

Os aplicativos podem ser muito complexos para implementar, gerenciar e garantir a utilização eficaz pelos usuários. Como um cliente dos Serviços

Premier, você pode transferir essas responsabilidades para nós, onde ajudaremos a garantir que as mais recentes versões de software sejam implantadas e mantidas atualizadas com seus requisitos operacionais. Isso inclui o provisionamento adequado em níveis de sistema e usuários, suporte completo de usuário e acesso à central de serviço a qualquer momento.



RECURSOS DE ENTREGA DE SERVIÇOS PARA MÁXIMA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Nossa meta é garantir que você mantenha a atividade e a disponibilidade do sistema. Profissionais dedicados de Serviços Gerenciados com conhecimento profundo das suas operações são mantidos em nosso Centro de Suporte de Soluções, 24 horas por dia, 7 dias por semana, o ano todo. Seu único foco é garantir que seu sistema opere com desempenho máximo, usando as ferramentas mais atuais e processos da ITIL para gerenciar sua rede proativamente.

Essa abordagem de gerenciamento oferece a você um único ponto de contato para tratar de todos os problemas relacionados à rede e acesso imediato aos recursos técnicos e conhecimento de engenharia. Na ponta do dedo está nossa correlação de eventos integrada, plataforma de manutenção e relatórios que foram configurados e automatizados de maneira única para gerenciamento contínuo e rápida resposta a incidente. Como resultado, falhas potenciais da rede são resolvidas de forma rápida e precisa.

Outro recurso chave que você terá como cliente dos Serviços Premier é um Gerente de Entrega de Serviço dedicado, encarregado de facilitar e resolver todas as suas necessidades de serviços. Esse indivíduo atua como seu defensor e assume toda a responsabilidade pelos seus serviços que são entregues no menor período de tempo possível.

VISIBILIDADE PARA SISTEMAS CRÍTICOS E DESEMPENHO DE SERVIÇO

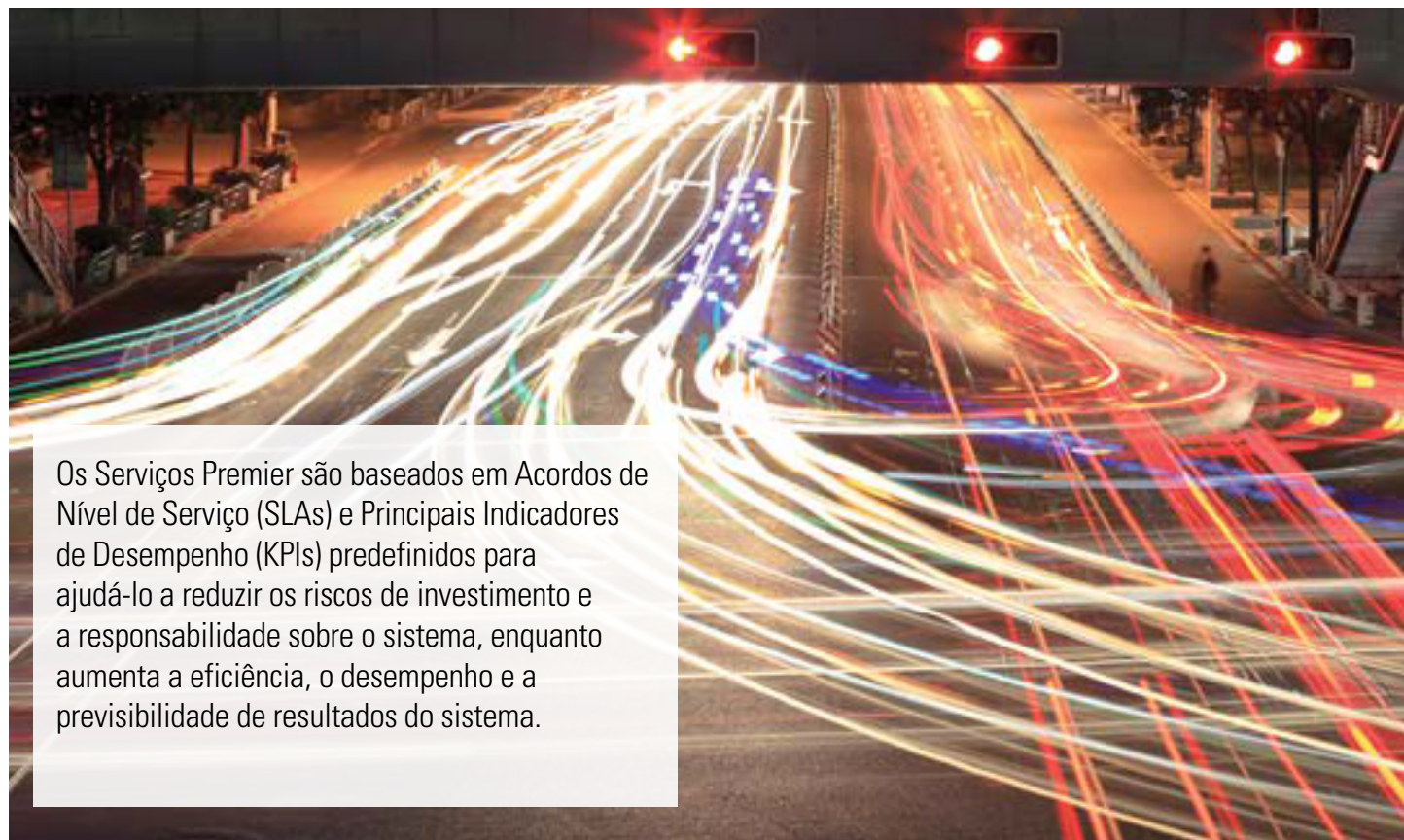
Apenas a Motorola oferece a você visibilidade para as suas operações de rede, desempenho e status de entrega de serviço como o Portal MyView*. Obtenha acesso imediato, 24x7x365, de qualquer dispositivo habilitado para a web para obter detalhes da rede, como:

- Desempenho do sistema
- Conformidade com Acordos de Nível de Serviço
- Tíquetes de incidente e status da resolução
- Informações de entrega de serviço
- Relatórios históricos
- Informações de ativos
- Status de atualização de segurança
- Status de atualização de rede
- Informações de dispositivo, status e gerenciamento
- e muito mais

*A disponibilidade do Portal MyView varia de acordo com o local geográfico. Entre em contato com seu representante local para obter mais informações sobre a sua região.

PORTAL MYVIEW Os dados fornecidos no portal são agregados através de um conjunto de ferramentas líderes do setor usadas para gerenciar proativamente seu sistema do nosso Centro de Suporte de Solução, assim você sabe que é confiável e atual.

Vivencie uma maior experiência nos seus detalhes de rede a partir de painéis configurados para os seus requisitos únicos no Portal MyView. As informações exibidas são sempre pertinentes às suas operações e também podem ser personalizadas com base nas permissões de acesso de usuários para fornecer o nível certo de detalhes para as pessoas certas.



Os Serviços Premier são baseados em Acordos de Nível de Serviço (SLAs) e Principais Indicadores de Desempenho (KPIs) predefinidos para ajudá-lo a reduzir os riscos de investimento e a responsabilidade sobre o sistema, enquanto aumenta a eficiência, o desempenho e a previsibilidade de resultados do sistema.

CONFIE NO LÍDER EM COMUNICAÇÕES DE MISSÃO CRÍTICA PARA GERENCIAR SUA REDE

Com especialistas focados em garantir a confiabilidade e desempenho do sistema com suporte de Acordos de Níveis de Serviço (SLAs) desenvolvidos para atender o objetivo de operações do seu sistema, você pode confiar na Motorola nos momentos que importam. Temos um registro comprovado de gerenciamento e operação bem-sucedidos dos maiores e mais complexos sistemas governamentais e privados de comunicações de missão crítica em todo o mundo. Com os Serviços Premier, você obtém uma dedução no custo total de propriedade e obtém resultados operacionais melhores, sem a complexidade e o risco operacional agregados da sua operação de rede crítica.



Para obter mais informações sobre os Serviços Premier da Motorola, entre em contato com seu representante local ou visite motorolasolutions.com/services

Motorola Solutions, Inc. 1301 E. Algonquin Road, Schaumburg, Illinois 60196 U.S.A. motorolasolutions.com
MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e o logotipo M estilizado são marcas comerciais ou marcas registradas da Motorola Trademark Holdings, LLC e são usados sob licença.
Todas as outras marcas são propriedade de seus respectivos donos. ©2016 Motorola Solutions. Todos os direitos reservados. 07-2016