



DIMETRA SMALL SYSTEMS – SERVIZI DI SUPPORTO

SERVICE FROM THE START

UN NUOVO STANDARD A LIVELLO DI SERVIZI

Se lavorate in un ambiente dove tutto dipende dalle comunicazioni, non potete permettervi fermi del sistema. Avete bisogno di poter contare su una disponibilità ottimizzata del sistema e di essere sicuri che gli utenti possano comunicare in base alle loro necessità. In caso di interruzione del sistema, avete bisogno di un piano di supporto e di emergenza per assicurare che il problema venga risolto senza ripercussioni sulla continuità. Il nostro servizio Service from the Start for Dimetra Small Systems è in grado di rispondere a tutte queste esigenze.

UN SERVIZIO STUDIATO PER RISPONDERE ALLE VOSTRE ESIGENZE

Il servizio Service from the Start per sistemi Dimetra IP Compact e Dimetra IP Micro è disponibile in due versioni: Essential e Advanced. La versione Essential contribuisce a migliorare la continuità operativa del sistema attraverso un servizio di supporto tecnico 24x7x365 che vi consente di contattare per email o telefono i nostri esperti. Oltre al supporto tecnico 24x7x365, la versione Advanced vi aiuta a proteggere il vostro sistema mettendo a vostra disposizione gli ultimi aggiornamenti anti-virus da noi precedentemente testati. Il servizio Advance Exchange include anche la riparazione dei componenti hardware del sistema di importanza non critica. In questo modo, in caso di grave avaria del sistema, potrete contare sulla spedizione dei componenti hardware sostitutivi richiesti entro il giorno lavorativo successivo. Entrambe le versioni si avvalgono dell'infrastruttura di assistenza integrata su scala mondiale di Motorola, dei suoi tecnici di assistenza altamente qualificati e di una potente comunità di partner, per garantirvi la protezione dell'investimento di cui avete bisogno.

RIDUZIONE DEI RISCHI

Grazie al servizio Service from the Start for Dimetra Small Systems potete stare certi che tutte le vostre richieste di

assistenza tecnica verranno soddisfatte prontamente in conformità ai livelli di servizio concordati. Gli esperti tecnici di Motorola lavoreranno con voi e insieme al vostro partner Motorola, secondo necessità, per isolare e diagnosticare problemi a livello delle apparecchiature e, se necessario, fornire hardware sostitutivo. In questo modo potrete dedicarvi alla missione principale dalla vostra organizzazione, senza preoccuparvi della manutenzione della vostra tecnologia.

RIDUZIONE DEL COSTO TOTALE DI PROPRIETÀ

Aggiungendo il servizio Service from the Start al vostro Dimetra Small System potrete contare su supporto pluriennale, sostituzione anticipata dei componenti hardware e copertura di sicurezza, per ottenere una protezione proattiva che contribuirà a ridurre il costo totale di proprietà. Inoltre, potendo programmare in anticipo le spese di manutenzione del vostro sistema, avrete la certezza di non dover affrontare costi di assistenza e sostituzione dell'hardware inaspettati.

MASSIMA TRANQUILLITÀ

Service from the Start for Dimetra Small Systems vi consente di aggiungere un ulteriore livello di protezione a quello fornito dalla vostra garanzia standard. Gli aggiornamenti anti-virus pre-testati contribuiscono ad assicurare che il software anti-virus funzioni e protegga correttamente il sistema da virus, trojan e attacchi che potrebbero compromettere il funzionamento del sistema. Motorola controlla preventivamente tutti gli aggiornamenti prima di distribuirli, per assicurare che quando vengono installati essi non interferiscano con il funzionamento del sistema. Scegliendo il servizio Service from the Start for Dimetra Small Systems in combinazione con il servizio Advance Exchange di sostituzione anticipata dell'hardware e con il servizio di supporto tecnico, potrete star certi che il vostro sistema riceverà un supporto di livello insuperato da Motorola e dal suo partner locale.

SERVICE FROM THE START: UN SERVIZIO UNICO NEL SUO GENERE

Scegliendo il servizio Service from the Start, potrete contare sulla competenza e la guida di team di esperti che conoscono le funzioni più complesse del vostro Dimetra Small System per risolvere ogni problema nel minor tempo possibile. Chi meglio di Motorola, che ha progettato la soluzione, può supportare il sistema.

Motorola meglio di ogni altro può fornirvi l'assistenza di cui avete bisogno e fare in modo che il vostro sistema funzioni in modo efficiente e sia perfettamente protetto.

SUPPORTO PERSONALIZZABILE PER IL VOSTRO DIMETRA SMALL SYSTEM

Per assicurare che il nostro servizio sia in grado di rispondere alle vostre esigenze, abbiamo introdotto tutta una serie di opzioni che potete aggiungere al servizio Service from the Start. Se, ad esempio, desiderate aggiornare annualmente il vostro sistema Dimetra Small System alle ultime specifiche della casa

produttrice, Motorola vi offre l'opzione Preventive Maintenance. Oppure potete scegliere la soluzione TRACES (TETRA RF Automated Coverage and Evaluation Solution) per monitorare in modo costante e automatico copertura e prestazioni. Per far sì che le funzionalità di sicurezza del vostro sistema operativo vengano continuamente aggiornate, potete invece scegliere il servizio Operating System Patching. Queste non sono che alcune delle numerose offerte di assistenza disponibili per ottenere un programma di supporto personalizzato per il vostro sistema Dimetra Small System.

SERVIZI DI ALTA COMPETENZA PER L'INTERO CICLO DI VITA DELLE SOLUZIONI TETRA

Motorola offre un portfolio completo di servizi lungo l'intero ciclo di vita delle soluzioni TETRA, dalla progettazione e pianificazione delle soluzioni fino alla loro installazione, gestione e supporto su base continua, per aiutarvi a pianificare, installare e utilizzare la vostra rete mission critical.

Per ulteriori informazioni sul servizio Service from the Start o su un qualsiasi altro servizio, o visitate il sito www.motorolasolutions.com/services.

PANORAMICA – Service from the Start for Dimetra Small Systems

	GARANZIA	SERVICE FROM THE START ESSENTIAL	SERVICE FROM THE START ADVANCED
Periodo di copertura	1 anno	Fino a 5 anni	Fino a 5 anni
Supporto tecnico remoto	8x5	24x7x365	24x7x365
Aggiornamenti Service Pack	✓	✓	✓
Customer Support Manager	✓	✓	✓
Riparazione		✓ ¹	✓
Sostituzione anticipata di componenti FRU (Field Replacement Unit) di importanza critica			Spedizione dell'unità entro il giorno lavorativo successivo ²
Aggiornamenti anti-virus pre-testati			✓ ³

¹ La riparazione è disponibile come opzione quando si acquista un servizio SFS Essential

² Per chiamate ricevute prima delle 17:00 (fuso orario CET), l'unità viene spedita il giorno lavorativo successivo

³ Solo Dimetra IP Compact