



## ПРОГРАММА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ “SERVICE FROM THE START”



### ОСОБЕННОСТИ

#### КОМПЛЕКСНОЕ СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ БЕЗ ЛИШНИХ ВОПРОСОВ

Помогает исключить непредвиденные затраты на ремонт; значительно уменьшает общую стоимость владения

#### БЫСТРОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ ЛЮБОГО РЕМОНТА

Минимизация времени простоя и гибкие схемы сервисного обслуживания, соответствующие вашим потребностям

#### РЕМОНТ ЗА 2 РАБОЧИХ ДНЯ В пять раз быстрее стандартного гарантийного ремонта

#### ОПЕРАТИВНАЯ ЭКСПЕРТНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Ответы на ваши вопросы в порядке приоритета

#### ПРЕДСКАЗУЕМОСТЬ ЗАТРАТ

Оберегает вас от незапланированных расходов

#### ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА

Сертифицированный ремонт, выполняемый нашими техническими специалистами в соответствии с техническими требованиями производителя

### НОВЫЕ СТАНДАРТЫ В ОБСЛУЖИВАНИИ

Для поддержания критически важной связи при выполнении сложных заданий Вы ежедневно полагаетесь на терминалы TETRA производства компании Motorola. Теперь вы сможете застраховать эти терминалы от случайных повреждений, последствий нормального износа и многого другого с помощью программы “Service from the Start” – наиболее полной из существующих на сегодня сервисных программ.

Это уникальное предложение включает в себя быстрое выполнение ремонта, экспертную техническую поддержку по телефону и доступ к новейшим версиям программного обеспечения<sup>1</sup>. Все это становится возможным благодаря использованию глобальной интегрированной инфраструктуры, высококвалифицированных специалистов и сертифицированных сервисных центров компании Motorola.

Вы сможете воспользоваться технической поддержкой и услугами по ремонту оборудования, тем самым снизив общую стоимость владения.

### СПОКОЙСТВИЕ СЕГОДНЯ, ЗАВТРА И В БУДУЩЕМ

Терминалы TETRA производства компании Motorola рассчитаны на работу в сложных, зачастую критических условиях. Тем не менее, мы понимаем, что в процессе эксплуатации оборудования может произойти всякое. Программа сервисного обслуживания “Service from the Start” распространяется не только на производственные дефекты, но и на возможные случайные повреждения устройства и последствия нормального износа.

Сломался дисплей? Нет проблем. Треснул корпус? Нет проблем. Повреждена клавиатура? Нет проблем.

### СТОИТ ТОЛЬКО ПОЗВОНИТЬ – И К ВАШИМ УСЛУГАМ СПЕЦИАЛИСТ ПО ОБОРУДОВАНИЮ TETRA

С программой “Service from the Start” вы можете быть уверены, что вопросы технической поддержки будут решены оперативно и не приведут к длительному простоям оборудования. Технические эксперты Motorola совместно с вашим партнером проведут диагностику и решат проблемы аппаратного и программного обеспечения.

Ваш официальный поставщик оборудования и услуг Motorola может оперативно зарегистрировать ремонт от вашего имени. В центре сервисного обслуживания вашей радиостанцией займется сертифицированная компанией Motorola специалист. Передовое диагностическое оборудование, инструменты для ремонта и широкий ассортимент запасных частей позволяют нам качественно и быстро ремонтировать терминалы TETRA. Кроме того, сервисные центры Motorola полностью сертифицированы на соответствие стандартам ISO, ATEX/FM и CENELEC, в них применяются отработанные процедуры, обеспечивающие успешный ремонт при каждом обращении к нам.

### ПРОГРАММА, АДАПТИРОВАННАЯ ПОД ВАШИ ТРЕБОВАНИЯ

Чтобы обеспечить полное соответствие наших услуг вашим требованиям, мы предлагаем ряд дополнительных возможностей, которые могут быть включены в программу Service from the Start. Нужен более быстрый ремонт? Motorola предлагает срочный ремонт за 2 рабочих дня. Вы также можете выбрать услугу косметического ремонта, чтобы ваши рации выглядели как новые. Если вы хотите, чтобы ваши устройства работали с максимальной эффективностью, вас может заинтересовать наша услуга по замене аккумуляторов, которую можно также включить в договор.

<sup>1</sup>Программный релиз включает в себя файлы с исправлениями и сервисные релизы текущей версии

## ОСОБЕННОСТИ ПРОГРАММЫ "SERVICE FROM THE START"

Выбрав для себя программу "Service from the Start", вы получаете оперативность реагирования и поддержку экспертного уровня – компания Motorola совместно со своими партнерами устранит неисправность в кратчайшие сроки. А кто отремонтирует терминалы лучше разработчика и производителя оборудования? Motorola, как никто другой, способна качественно выполнить ремонт с использованием оригинальных запчастей и в соответствии с спецификациями производителя.

Чтобы получить дополнительную информацию о программе обслуживания "Service from the Start" или о других наших услугах, обратитесь к своему торговому представителю Motorola или посетите веб-сайт [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services)

## ЭКСПЕРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ТЕЧЕНИЕ ВСЕГО СРОКА СЛУЖБЫ ТЕРМИНАЛА TETRA

Motorola предлагает полный спектр услуг для всего цикла службы устройств TETRA – от планирования и проектирования системы до внедрения и дальнейшего управления ей. Также доступны следующие дополнительные услуги поддержки терминалов TETRA: техобслуживание батарей; определение местоположения устройств; предоставление терминалов на ограниченный срок; обучение.

## КОРОТКО: ПРОГРАММА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ "SERVICE FROM THE START"

ПОКРЫТИЕ	ПРОГРАММА SERVICE FROM THE START LITE	SERVICE FROM THE START ESSENTIAL	ПРОГРАММА КОМПЛЕКСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ SERVICE FROM THE START С ПОЛНЫМ ПОКРЫТИЕМ
Покрытие	3 года ,5 лет	3 года ,5 лет	3 года ,5 лет
Производственные дефекты	•	•	•
Включает обычный износ и эксплуатацию		•	•
Включает случайные повреждения			•
Время нахождения в ремонте <sup>(1)</sup>	10 дней+	5 дней	5 дней
Центр обработки вызовов (ЦОВ) 24x7	•	•	•
Услуги поддержки по телефону по нетехническим вопросам: 9.00–17.00 CET Пн–Пт	•	•	•
Услуги поддержки по телефону по техническим вопросам: 9.00–17.00 CET Пн–Пт		•	•
Поддержка программного обеспечения <sup>(2)</sup>	Только исправление ошибок <sup>3</sup>	•	•
Доставка	В одну сторону	В обе стороны	В обе стороны
Срочный ремонт в течение 2-х дней		Дополнительная услуга	Дополнительная услуга
Замена аккумуляторов		Дополнительная услуга	Дополнительная услуга
Косметический ремонт		Дополнительная услуга	Дополнительная услуга

Программа "Service from the Start" представляет собой многолетнюю программу сервисного обслуживания, приобретаемую для нового оборудования не позднее 30 дней после его покупки. Программа не распространяется на повреждения аксессуаров и расходных частей, таких как батареи и антенны, а также на повреждения в результате природных или антропогенных событий, таких как пожар, наводнение и хищение. Изделие нужно эксплуатировать в рамках его технических условий. Доступность сервисной программы может различаться в зависимости от страны или региона.

Детальную информацию о данной программе и перечень радиостанций Motorola TETRA, на которые распространяется программа полного сервисного обслуживания "Service from the Start", можно получить у дистрибьютора Motorola.

- (1) Время ремонта является длительностью проведения ремонта в сервисном центре Motorola и не включает в себя время на доставку.
- (2) В обслуживание программного обеспечения входят файлы с исправлениями (исправления ошибок) и сервисные релизы текущей версии ПО.
- (3) Поддержка программного обеспечения в рамках гарантии и программы Service from the Start Lite обеспечивает исправление ошибок только в гарантийный период на аппаратное обеспечение.



**MOTOROLA SOLUTIONS**

[www.motorolasolutions.com](http://www.motorolasolutions.com)