



## NOWY STANDARD USŁUG

# PROGRAM SERVICE FROM THE START

Każdego dnia terminale TETRA firmy Motorola umożliwiają kluczową komunikację w jednostce lub organizacji.

Obejmuje on szybkie naprawy, telefoniczne porady ekspertów oraz możliwość pobierania aktualizacji oprogramowania<sup>1</sup>. To wszystko przy wsparciu zintegrowanej infrastruktury usług, wykwalifikowanych inżynierów i autoryzowanych serwisów.

Program zapewnia wieloletnie wsparcie techniczne i naprawy, co chroni inwestycję i ogranicza całkowity koszt posiadania radiotelefonów.

### DODATKOWY SPOKÓJ DUCHA

Terminale TETRA firmy Motorola mają za zadanie doskonale sprawdzać się w trudnych warunkach i ekstremalnych sytuacjach podczas realizacji różnych zadań. Dlatego właśnie oferujemy usługę Service from the Start with Comprehensive Coverage, która chroni nie tylko przed normalnym zużyciem się sprzętu, ale także przed wypadkami i przypadkowym uszkodzeniem, co przekłada się na dodatkowy spokój ducha. Uszkodzony wyświetlacz? Nie ma problemu. Pęknięta obudowa? Nie ma problemu. Połamana klawiatura? Nie ma problemu.

### EKSPERT TETRA NA WYCIĄgniĘCIE TELEFONU

Dzięki programowi Service from the Start można mieć pewność, że wszelkie problemy techniczne są rozwiązywane szybko, aby minimalizować przerwę w pracy.

Eksperti techniczni Motoroli w razie potrzeby współpracują z partnerem Motoroli, aby odizolować, zdiagnozować i rozwiązać problem sprzętowy lub programowy.

Partner handlowy Motoroli może szybko i łatwo przesłać zgłoszenie naprawy w Twoim imieniu. Gdy urządzenie trafi do centrum serwisowego, zostanie poddane przeglądowi i naprawie przeprowadzonym przez jednego z autoryzowanych serwisantów Motoroli. Najnowsze urządzenia diagnostyczne i narzędzia naprawcze oraz pełny zapas części zamiennych pozwalają specjalistom z Motoroli dokonywać specjalistycznych napraw terminali TETRA. Co więcej, centra serwisowe Motoroli są w pełni zgodne z normami ISO, ATEX/FM i CENELEC oraz stosują sprawdzone, powtarzalne procesy, które pozwalają zadbać o to, aby każde urządzenie było od razu prawidłowo naprawiane.

### KRÓTKI CZAS REALIZACJI NAPRAW

Wszystkie naprawy w ramach programu Service from the Start przeprowadzamy jak najszybciej, aby Twoje urządzenia zawsze pracowały na maksimum możliwości. Twoje naprawy są traktowane priorytetowo, a czas realizacji wynosi od tego samego dnia do 5 dni, zależnie od wybranego pakietu. Dzięki temu możesz mieć pewność, że urządzenia szybko wrócą do pracy, co pozwala minimalizować przestoje i zwiększać wydajność pracy.

<sup>1</sup> Obejmuje aktualizacje i poprawki wydane do aktualnej wersji systemu operacyjnego, tzn. dla tej, która została dostarczona wraz z terminalem.

### CHARAKTERYSTYKA

#### SPECJALISTYCZNE WSPARCIE TECHNICZNE I KRÓTKI CZAS REAKCJI

Wszystkie zapytania telefoniczne są traktowane priorytetowo

#### KRÓTKI CZAS REALIZACJI NAPRAW

Elastyczne, dostosowane do potrzeb pakiety usług pozwalają minimalizować przestoje

#### KOMPLEKSOWA OCHRONA BEZ WZGLĘDU NA PROBLEM

Eliminuje nieprzewidziane koszty napraw i znacząco ogranicza całkowity koszt posiadania urządzeń

#### PRZEWIDYWALNE BUDŻETY

Pomaga chronić przed nieoczekiwanymi wydatkami

#### GWARANCJA JAKOŚCI

Naprawy są przeprowadzane przez wykwalifikowanych specjalistów zgodnie z wytycznymi producenta

## ZALETY PROGRAMU SERVICE FROM THE START

W ramach programu Service from the Start możesz skorzystać z najszybszego czasu reakcji i specjalistycznej wiedzy, co jest owocem aktywnej współpracy Twojego partnera Motoroli z firmą Motorola, aby w jak najkrótszym czasie rozwiązać wszystkie problemy. Motorola projektuje i produkuje terminale, a więc jest w najlepszej pozycji, aby je także naprawiać. Dzięki temu firma zapewnia wysoki poziom napraw oraz daje gwarancję wykorzystywania oryginalnych części i zgodności z wytycznymi producenta.

## SPECJALISTYCZNE USŁUGI NA KAŻDYM ETAPIE EKSPLOATACJI TERMINALU TETRA

Motorola oferuje kompletny zestaw usług dla całego cyklu eksploatacji rozwiązania TETRA – od planowania i projektowania po wdrożenie i zarządzanie siecią lub flotą urządzeń. Dodatkowe usługi obejmujące terminale TETRA firmy Motorola: konserwacja baterii, mapa floty, dostarczanie terminali i szkolenia.

## W SKRÓCIE: PROGRAM SERVICE FROM THE START

ZAKRES	GWARANCJA	SERVICE FROM THE START LITE	SERVICE FROM THE START ESSENTIAL	SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE COVERAGE
Zakres	1 lata	3 lata, 5 lat	3 lata, 5 lat	3 lata, 5 lat
Tylko wady produkcyjne	•	•		
Normalne zużycie w trakcie eksploatacji			•	•
Przypadkowe uszkodzenia				•
Czas realizacji <sup>(1)</sup>	10+ dni	5 dni	Następny dzień	Ten sam dzień
Telefoniczne wsparcie nie-techniczne: 9.00–17.00 (CET), od poniedziałku do piątku	•	•	•	•
Telefoniczne wsparcie techniczne: 9.00–17.00 (CET), od poniedziałku do piątku			•	•
Wsparcie w zakresie oprogramowania <sup>(2)</sup>	Naprawa błędów <sup>3</sup>	Naprawa błędów <sup>3</sup>	•	•
Przesyłka	W jedną stronę	W jedną stronę	W jedną stronę	W obie strony

Service from the Start to wieloletni program serwisowy dostępny wraz z nowymi cyfrowymi radiotelefonami firmy Motorola, który można nabyć w ciągu 90 dni od daty zakupu produktu objętego programem. Program nie obejmuje uszkodzeń akcesoriów ani materiałów eksploatacyjnych, takich jak baterie i anteny, ani uszkodzeń spowodowanych katastrofami lub zdarzeniami naturalnymi bądź spowodowanymi przez człowieka, takimi jak pożary, powódzie czy kradzieże. Produktu należy używać zgodnie z jego parametrami eksploatacji. Dostępność usług zależy od kraju. Szczegóły programu oraz listę radiotelefonów TETRA firmy Motorola, dla których można wykupić pakiet Service from the Start, uzyskasz u partnera handlowego Motoroli.

(1) Czas realizacji dotyczy wewnętrznego czasu realizacji napraw i nie obejmuje czasu transportu.

(2) Wsparcie w zakresie oprogramowania obejmuje łatki (usuwanie błędów) oraz poprawki aktualnej wersji oprogramowania.

(3) Wsparcie w zakresie oprogramowania w ramach gwarancji pakietu Service from the Start Lite obejmuje tylko naprawę błędów w okresie gwarancyjnym sprzętu.

Więcej informacji na temat programu Service from the Start lub innych usług udzieli przedstawiciel handlowy Motoroli. Zapraszamy także na stronę [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services).

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS i logo ze stylizowaną literą M są znakami handlowymi i zarejestrowanymi znakami handlowymi firmy Motorola Trademark Holdings, LLC i zostały wykorzystane na licencji. Wszystkie inne znaki handlowe są własnością odpowiednich podmiotów. © 2014 Motorola Solutions, Inc. Wszystkie prawa zastrzeżone. Dane techniczne mogą zostać zmienione bez powiadomienia. Wszystkie podane parametry techniczne odzwierciedlają wartości typowe.

SFS\_SUPPORT\_SERVICES\_SPEC SHEET\_POL\_(11/14)