



# **GARANTIE UND ERGÄNZENDE DIENSTLEISTUNGEN FÜR IHRE MOTOTRBO™ - INFRASTRUKTUR**

**WIR UNTERSTÜTZEN SIE, UM UNTERBRECHUNGEN ZU  
MINIMIEREN UND DIE VERFÜGBARKEIT ZU ERHÖHEN**



**MOTOTRBO  
IST AUF DEN  
LANGFRISTIGEN UND  
ZUVERLÄSSIGEN  
EINSATZ AUSGELEGT.  
DENNOCH SIND  
GERÄTEBEDINGTE  
AUSFÄLLE NICHT  
IMMER ZU  
VERMEIDEN.**

Die MOTOTRBO-Infrastruktur-Hardware enthält standardmäßig eine erweiterte Garantie, die 5 Jahre Software-Updates und technischen Support sowie 2 Jahre Hardware-Reparatur (verlängerbar auf 5 Jahre) umfasst. Darüber hinaus bieten Ihnen unsere optionalen Servicepakete mit erweitertem und erhöhtem Schutz Unterstützung für einen optimalen Betrieb Ihrer MOTOTRBO-Infrastruktur, einschließlich der Netzwerküberwachung per Fernzugriff.

## ERWEITERTE GARANTIE

Alle Hardwarekomponenten der MOTOTRBO-Infrastruktur werden standardmäßig mit dem Paket ‚Erweiterte Garantie‘ ausgeliefert. Mit den folgenden Funktionen hält die Erweiterte Garantie Ihr System jederzeit betriebsbereit:



### REPARTURSERVICE FÜR HARDWARE (2 JAHRE)

Motorola Solutions repariert zwei Jahre lang ab dem Kaufdatum alle Fehler, die durch ein Herstellungsproblem verursacht wurden. Die Reparaturen werden von geschulten Technikern an unserem zentralen Standort nach höchsten Qualitätsstandards durchgeführt.



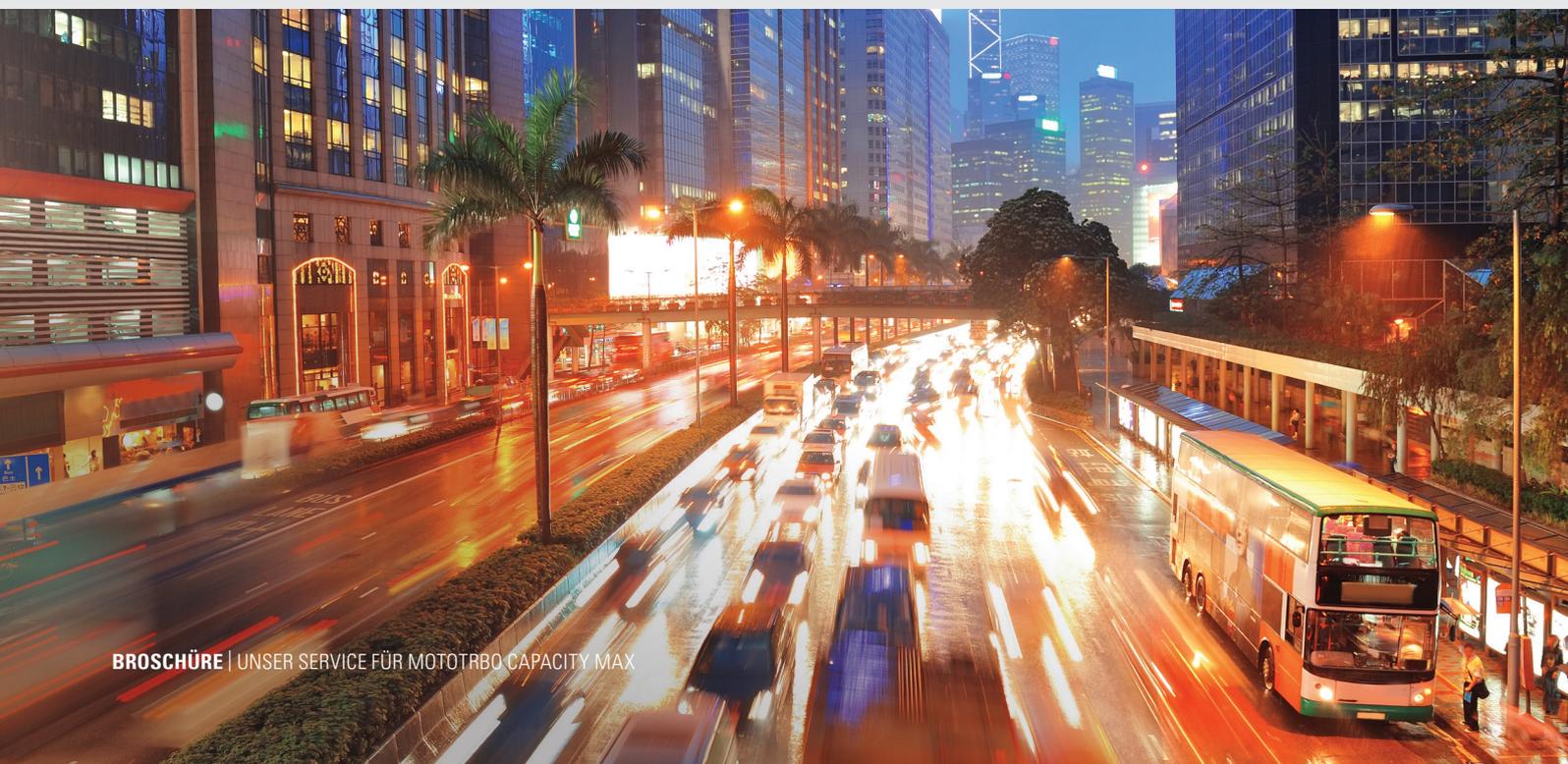
### TECHNISCHE FERNUNTERSTÜTZUNG (10 X 5, 5 JAHRE)

Unser technischer Kundendienst steht 10 Stunden pro Tag / Montag - Freitag (8.00 - 18.00 Uhr MEZ) zu Ihrer Verfügung. Unsere Systemtechniker unterstützen Sie bei der Fehlersuche und der Lösung von Netzwerkproblemen per Fernzugriff und können sich zur Problemdiagnose auch direkt mit Ihrem System verbinden.



### SOFTWAREUPDATES (5 JAHRE)

Bei Motorola Solutions arbeiten wir ständig an Innovationen und fügen unseren Lösungen durch aktualisierte Softwareversionen neue Funktionen hinzu. Mit Zugang zu den neuesten Firmware-Versionen für Ihre Infrastruktur profitieren Sie von diesen Aktualisierungen und Verbesserungen. Die Erweiterte Garantie bietet Ihnen Zugang zu den neuesten Versionen für 5 Jahre.



## ESSENTIAL (NUR FÜR CAPACITY MAX-KUNDEN)

Wenn Sie ein expandierendes Capacity Max System verwalten, wird der störungsfreie Betrieb mit zunehmendem Umfang des Systems immer einsatzkritischer. Die Auswirkungen von Fehlern oder Ausfällen können in dieser Situation zu einem großen Problem für Ihre Organisation werden. Um diese Risiken für Sie zu verringern, bieten wir unseren Capacity Max Kunden eine besonders umfassende Unterstützung an. Unser Essential Service-Paket bietet Ihnen dieselben Funktionen wie die Erweiterte Garantie sowie zusätzlich:



**TECHNISCHER SUPPORT  
PER FERNZUGRIFF  
(24 X 7 X 365, 5 JAHRE)**

Unser technischer Kundendienst ist 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen pro Woche für Sie erreichbar. Unsere Systemtechniker lösen kritische Fehler des Schweregrads 1 und stellen den kontinuierlichen Betrieb Ihres Netzwerks sicher. Für nicht kritische Fehler erfolgt die Bearbeitung während der üblichen Geschäftszeiten (10 x 5).



## ADVANCED (NUR FÜR CAPACITY MAX KUNDEN)

Das Servicepaket Advanced Capacity Max erweitert das Servicepaket Essential Capacity Max um zusätzliche Funktionen. Sie können einen oder beide der folgenden Optionen auswählen, um Ihren Essential Capacity Max Support zu erweitern.



**NETZWERKUPDATES  
(5 JAHRE)**

Netzwerkupdates passen Ihr System an den Lebenszyklus der MOTOTRBO-Plattform an und bieten die Möglichkeit, Ihr System durch sorgfältig produzierte Software- und Hardware-Releases zu schützen und optimal zu betreiben. Darüber hinaus bieten sie auch neue Funktionen zur weiteren Verbesserung Ihrer Infrastruktur und stellen somit sicher, dass Ihnen und Ihrem Team die neuesten Funktionen zur Verfügung stehen.



**NETZWERKÜBERWACHUNG  
(5 JAHRE)**

Bei der Netzwerküberwachung verbindet sich Motorola Solutions sicher und nahtlos mit Ihrer Infrastruktur. Unsere engagierten und kompetenten Mitarbeiter im technischen Kundenservice finden und beheben Fehler Ihrer Anlage proaktiv und lösen Ihre Netzwerkprobleme in kürzester Zeit. Sobald ein relevantes Ereignis erkannt wird, führen unsere Netzwerkspezialisten mit Hilfe unserer umfangreichen Wissensdatenbank

eine Ferndiagnose durch, um das Problem schnell und genau zu identifizieren und umgehend zu beheben.

# OPTIONALE SERVICELEISTUNGEN

Erweitern Sie mit unseren optionalen Serviceleistungen unsere Servicepakete **Erweiterte Garantie**, **Essential** und **Advanced** um zusätzliche Funktionen zur Unterstützung Ihres unternehmenskritischen Systems.

## REPARATURSERVICE FÜR HARDWARE (5 JAHRE)

Unser optionaler Hardware-Reparaturservice erhöht die Garantiezeit für Reparaturen auf 5 Jahre und ermöglicht Ihnen eine Abstimmung der Reparatur mit Ihrer internen Technik und IT. Dieser Service deckt zusätzlich sowohl Verschleißreparaturen als auch Herstellungsfehler ab. Je nach Ihrem Servicepaket bieten wir Ihnen eine garantierte Bearbeitungszeit von 20, 10 oder 5 Tagen in unserem eigenen Reparaturzentrum an. Zusätzlich ist der Hin- und Rückversand im Servicepaket Advanced enthalten.

## ERWEITERTER AUSTAUSCHSERVICE

Die optionalen Serviceleistungen für Ihre Infrastruktur beinhalten unseren erweiterten Austauschservice: Ersatzgeräte werden an Ihren Standort geschickt, um ausgefallene Hardwarekomponenten zu ersetzen, so dass Sie Ihr System so schnell wie möglich wieder in Betrieb nehmen können.

## TECHNISCHER VOR-ORT-SUPPORT

Der technische Vor-Ort-Support von Motorola Solutions bietet die Möglichkeit, zwei oder drei durchgehende Tage technische Vor-Ort-Unterstützung (ohne Reisezeit) durch einen Systemtechniker von Motorola Solutions zu buchen. Dieser steht für die Unterstützung sowohl bei der Implementierung wie auch der Betriebsaufnahme zur Verfügung.

## UMFANG DER SERVICELEISTUNGEN

UMFANG	ERWEITERTE GARANTIE	CAPACITY MAX ESSENTIAL	CAPACITY MAX ADVANCED
2 Jahre Reparatur von Herstellungsfehlern	✓	✓	✓
Reparatur der Hardware in 20 Tagen (nur Herstellungsfehler)	✓	✓	✓
5 Jahre Softwareupgrades	✓	✓	✓
5 Jahre technischer Support per Fernzugriff (10 x 5)	✓	✓	✓
5 Jahre technischer Support per Fernzugriff für betriebskritische Störungen (24 x 7)	–	✓	✓
Netzwerkupdates	–	–	●
Netzwerküberwachung	–	–	●

## OPTIONALE SERVICELEISTUNGEN

UMFANG	ERWEITERTE GARANTIE	CAPACITY MAX ESSENTIAL	CAPACITY MAX ADVANCED
Erweiterung der Garantiezeit für Reparaturen auf 5 Jahre (Tage Bearbeitungszeit) <sup>1</sup>	○ (20)	○ (10)	○ (5)
Hardwarereparatur mit erweitertem Austauschservice	○	○	○
Technischer Support vor Ort	○	○	○
Hardwarereparatur mit Hin- und Rückversand	–	–	○

✓ Im Lieferumfang enthalten      ● Wählen Sie eine oder beide Optionen      ○ Optional

<sup>1</sup> Die Reparaturzeit ist definiert als die Zeit, die für die Arbeiten am Gerät in der Reparaturwerkstatt von Motorola Solutions benötigt wird. Diese schließt den Versand nicht ein. Mit Tagen sind Werktage gemeint; Montag-Freitag.

Motorola Solutions Germany GmbH, Telco-Kreisel 1, 65510 Idstein, Deutschland.

Unsere Infrastruktur-Services sind für folgende Hardware verfügbar: SLR1000, SLR5500, SLR8000, Capacity Max Systemserver (CMSS) einschl. Trunk Controller, Gateways für Sprachanwendungen, System Advisor, Enhanced Software Updater, Capacity Max Gateways für Datenanwendungen sowie Konsolen (durch Motorola bereitgestellt).

Die Verfügbarkeit ist abhängig von den Gesetzen und Bestimmungen des jeweiligen Landes. Sofern nicht anderweitig angegeben, sind alle Angaben typische Werte. Änderungen vorbehalten. MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS sowie das stilisierte M-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der Motorola Trademark Holdings, LLC und werden unter Lizenz verwendet. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. © 2020 Motorola Solutions, Inc. Alle Rechte vorbehalten. (09/20)