



GARANTIE ET SERVICES COMPLÉMENTAIRES POUR LES INFRASTRUCTURES MOTOTRBO™

**VOUS ASSISTER POUR MINIMISER LES PERTURBATIONS ET
AMÉLIORER LA CONTINUITÉ DE VOTRE SYSTÈME**



MOTOTRBO EST CONÇU ET FABRIQUÉ POUR DES PERFORMANCES DURABLES, MAIS IL N'EST PAS TOUJOURS POSSIBLE DE PRÉVENIR CHAQUE PANNE MATÉRIELLE

Les infrastructures matérielles de MOTOTRBO bénéficient par défaut d'une garantie étendue qui prévoit 5 ans de mises à jour logicielles et d'assistance technique et 2 ans de réparation du matériel (extensible à 5 ans). Pour maintenir votre infrastructure MOTOTRBO et optimiser son fonctionnement, des contrats de services optionnels, tels que la surveillance des réseaux à distance, sont également disponibles pour offrir des niveaux de protection étendus et renforcés.

GARANTIE ÉTENDUE

Toutes les infrastructures matérielles MOTOTRBO sont fournies avec une garantie étendue.

La garantie étendue dispose des caractéristiques suivantes pour maintenir votre système opérationnel :



RÉPARATION DU MATÉRIEL (2 ANS)

Motorola Solutions réparera toutes les pannes liées à un défaut de fabrication durant deux ans à compter de la date d'achat. Les réparations sont effectuées selon les normes de qualité les plus élevées par les techniciens qualifiés de notre site de réparation centralisé.



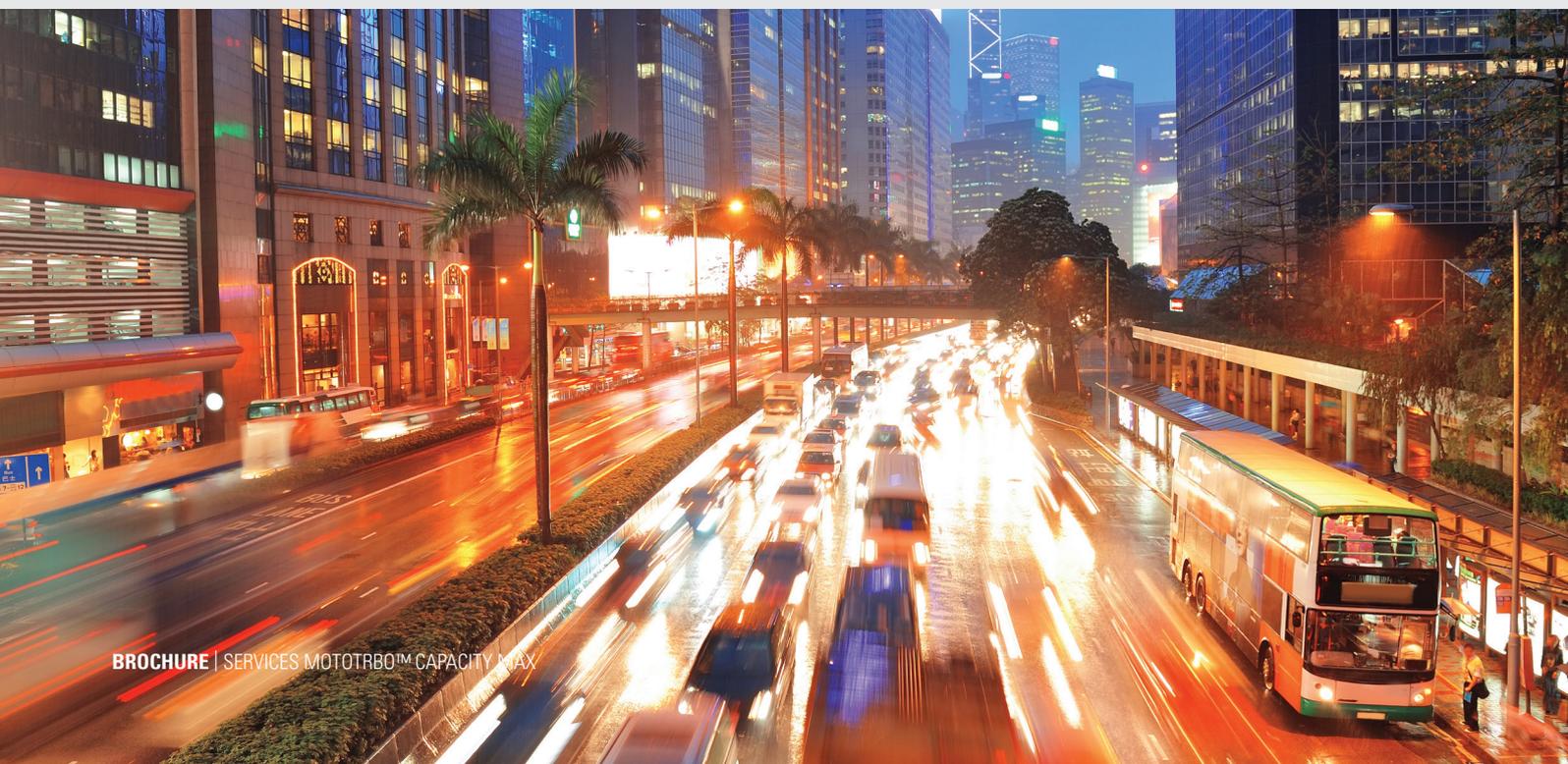
ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE (10 x 5, 5 ANS)

Nos ingénieurs système sont disponibles 10 heures par jour du lundi au vendredi (de 8h à 18h CET) pour vous apporter l'aide dont vous avez besoin. Nos ingénieurs vous aideront à identifier les pannes et à résoudre les problèmes de réseau à distance et peuvent même se connecter à votre système pour diagnostiquer votre réseau.



MISES-À-JOUR LOGICIELLES (5 ANS)

Chez Motorola Solutions, nous innovons constamment et ajoutons de nouvelles fonctionnalités dans chaque nouvelle version logicielle. Bénéficiez de ces mises à jour et améliorations avec un accès aux dernières versions de firmware pour votre infrastructure de communication. La garantie étendue vous donne accès aux dernières versions logicielles pour une durée de 5 ans.



ESSENTIAL (CAPACITY MAX UNIQUEMENT)

Si vous gérez un système Capacity Max en expansion, sa criticité opérationnelle augmentera proportionnellement à la taille de votre système. Dans ce contexte, l'impact des pannes ou des dysfonctionnements peut devenir une source de préoccupation importante pour votre entreprise. Pour vous aider à gérer ces risques, nous proposons différents niveaux d'assistance aux clients de Capacity Max. Le contrat de services Essential dispose des mêmes caractéristiques que la garantie étendue, auxquelles s'ajoutent :



ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE (24 x 7 x 365, 5 ANS)

Nos ingénieurs de l'assistance technique sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour gérer les pannes critiques de niveau 1 et s'assurer que votre réseau reste opérationnel. Les erreurs non critiques sont traitées durant les horaires de bureau (10 x 5).



ADVANCED (CAPACITY MAX UNIQUEMENT)

Le contrat de services Advanced Capacity Max enrichit le contrat de services Essential Capacity Max de nouvelles prestations. Vous pouvez choisir l'un ces services, ou les deux, pour renforcer votre contrat d'assistance Essential Capacity Max.



MISES À JOUR DU RÉSEAU (5 ANS)

Les mises à jour du réseau alignent votre système sur la gestion du cycle de vie de la plate-forme MOTOTRBO, ce qui vous permet de protéger votre système et de le faire fonctionner de manière optimale grâce à des mises à jour logicielles et matérielles soigneusement programmées, les mises à jour du réseau proposent également de nouvelles fonctionnalités pour améliorer votre infrastructure et vous permettre ainsi de disposer des dernières fonctionnalités disponibles pour vous et votre équipe



SURVEILLANCE DU RÉSEAU (5 ANS)

Avec la surveillance des événements réseau, Motorola Solutions se connecte en toute sécurité et de manière transparente à votre infrastructure, le personnel hautement qualifié et dédié de notre équipe des opérations d'assistance technique détecte, dépanne et résout rapidement les problèmes réseau de manière proactive. Lorsqu'un événement nécessitant une intervention est détecté, nos spécialistes réseau effectuent un diagnostic à distance à l'aide de notre vaste base de connaissances afin d'identifier rapidement et précisément le problème et de le résoudre immédiatement.

SERVICES D'ASSISTANCE OPTIONNELS

La garantie étendue, les contrats de services Essential et Advanced peuvent être encore améliorés grâce à des services d'assistance optionnels. Ces services apportent les caractéristiques suivantes pour assurer l'assistance du système critique de votre entreprise.

RÉPARATION DU MATÉRIEL (5 ANS)

Notre service de réparation du matériel optionnel est étendu à 5 ans pour s'aligner sur la durée de l'assistance technique et logicielle. Les services de réparation du matériel sont également renforcés et couvrent les réparations liées à l'usure ainsi que les défauts de fabrication. Le délai de traitement dans notre centre de réparation dédié est de 20 jours, 10 jours ou 5 jours, selon le type de contrat de services que vous avez choisi. Par ailleurs, le contrat de services Advanced inclut le transport aller-retour atelier.

REMPLACEMENT ANTICIPÉ

Les services d'assistance optionnels pour les infrastructures prévoient un remplacement anticipé, ce qui signifie qu'un matériel de rechange est envoyé sur votre site pour remplacer le matériel défectueux, votre système peut être donc opérationnel dans les meilleurs délais.

ASSISTANCE TECHNIQUE SUR SITE

L'assistance technique sur site de Motorola Solutions offre la possibilité de programmer deux ou trois jours consécutifs d'assistance technique sur site (hors déplacement) par un ingénieur système technique (IST) de Motorola Solutions. Cet IST de Motorola Solutions sera disponible pour vous assister dans les opérations d'implémentation et de post-implémentation.

PÉRIMÈTRE DES SERVICES D'ASSISTANCE

COUVERTURE	ÉTENDUE GARANTIE	ESSENTIAL POUR CAPACITY MAX	CAPACITY MAX ADVANCED
2 ans pour la réparation des défauts de fabrication	✓	✓	✓
Réparation du matériel en 20 jours (défaut de fabrication uniquement)	✓	✓	✓
5 ans de mises à jour logicielles	✓	✓	✓
Assistance technique à distance de 5 ans (10 x 5)	✓	✓	✓
Assistance technique à distance de 5 ans pour les pannes critiques (24 x 7)	–	✓	✓
Mise à jour réseau	–	–	●
Surveillance du réseau	–	–	●

SERVICES D'ASSISTANCE OPTIONNELS

COUVERTURE	ÉTENDUE GARANTIE	ESSENTIAL CAPACITY MAX	ADVANCED CAPACITY MAX
Extension de 5 ans pour les réparations (délais de traitement)*	○ (20)	○ (10)	○ (5)
Réparation du matériel avec remplacement anticipé	○	○	○
Assistance technique sur site	○	○	○
Transport aller-retour atelier du matériel inclus	–	–	○

✓ Compris ● Sélectionnez l'une ou les deux options ○ En option

* Le délai de réparation correspond au temps nécessaire pour traiter le radio dans les ateliers de réparation de Motorola Solutions et ne comprend pas la durée de transport.

Motorola Solutions France SAS Parc Les Algorithmes Saint Aubin 91193 Gif - sur - Yvette, France

Les services d'infrastructure couvrent les matériels suivants : SLR1000, SLR5500, SLR8000, Capacity Max System Servers (CMSS) y compris les contrôleurs de ressources partagées, les passerelles vocales, le System Advisor, et une mise à jour logicielle étendue, des passerelles de données Capacity Max et des consoles de supervision (fournies par Motorola).

Les disponibilités dépendent des lois et des réglementations des pays. Sauf stipulation contraire, toutes les caractéristiques indiquées sont standards et peuvent être modifiées sans préavis.

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS et le logo M sont des marques commerciales ou des marques déposées de Motorola Holdings, LLC et sont utilisés sous licence de marques.

Toutes les autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. ©2020 Motorola Solutions, Inc. Tous droits réservés. (0920)