



# SERVICES POUR LES SYSTEMES DIMETRA

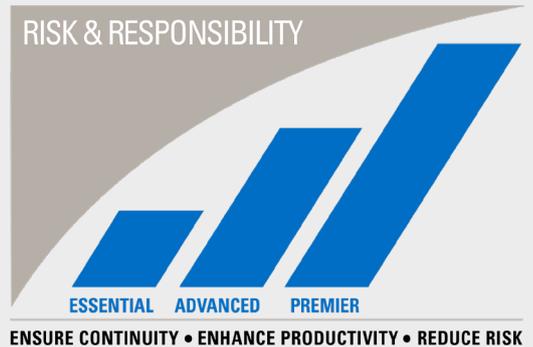
**MAINTENEZ VOTRE SYSTÈME AU MAXIMUM DE  
SES PERFORMANCES GRÂCE À DES CONTRATS  
DE SERVICES ET D'ASSISTANCE**



## UN CONTINUUM DE SERVICES EXPERTS

Lorsqu'un incident imprévisible se produit sur votre réseau, vous avez accès à des ressources et aux équipes de l'assistance technique pour dépanner et assurer la maintenance de vos systèmes.

Vous pouvez compter sur notre expertise pour vous aider à atteindre vos objectifs de performance avec un niveau de qualité de service adapté à vos systèmes DIMETRA™. Nos différents niveaux d'assistance offrent une flexibilité adaptée à vos besoins. Chaque contrat de services, qu'il soit Essentiel ou Premier; fournit un niveau d'assistance le plus élevé possible et transfère le risque et la responsabilité à Motorola Solutions.



# ESSENTIAL

## ASSISTANCE TECHNIQUE 24X7X365 POUR VOS TECHNICIENS

Recevez à tout instant l'aide dont vous avez besoin, grâce à la disponibilité 24/7/365 des technologues système de Motorola Solutions pour vous aider à identifier et remédier aux incidents réseau. Notre objectif est de vous aider à garantir la continuité et la disponibilité de vos systèmes. Le service d'assistance technique, composé de techniciens expérimentés, constitue le socle de notre service client et nos prestations de services. Il suffit de contacter le service d'assistance technique pour obtenir des réponses à vos questions et résoudre vos problèmes. Ces professionnels spécialisés ont accès à des solutions documentées et reproductibles permettant de récréer votre environnement système pour un dépannage plus efficace.

## RÉPARATION DES ÉQUIPEMENTS RÉSEAU RÉDUIT LES INTERRUPTIONS DE SERVICE

Notre service de réparation d'équipements réseau couvre tous les équipements fabriqués par Motorola Solutions et certains fournisseurs tiers. Des techniciens certifiés et formés en usine dépannent, analysent, testent et réparent vos équipements sur notre site centralisé. Nos procédures certifiées ISO 9001 vous assurent que vos équipements sont réparés rapidement, conformément aux normes de qualité les plus strictes. Nos techniciens formés et certifiés utilisent du matériel d'essais automatisé et sophistiqué pour analyser et identifier le problème puis réparer vos équipements<sup>1</sup>. Un diagnostic et des réparations rapides et précis garantissent que tous les équipements que vous nous envoyez vous seront restitués conformément aux spécifications d'usine et mis à jour avec les derniers firmwares.

## MISES À JOUR DE SÉCURITÉ LIMITEZ LES MENACES DE CYBERSÉCURITÉ

Pour vous aider à préserver l'intégrité opérationnelle de votre réseau et à minimiser les risques en matière de cybersécurité, nous fournissons les nouvelles mises à jour de sécurité, préalablement testées dans notre laboratoire d'essais dédié avec la même version de logiciel que votre réseau, afin d'éliminer tout risque de perturbation des services. Une fois la mise à jour validée, vous pouvez la télécharger et l'installer à votre convenance.

## MISES À JOUR LOGICIELLES PROLONGEZ LA DURÉE DE VIE DE VOTRE SYSTÈME

Les mises à jour des logiciels<sup>2</sup> contribuent à garantir la continuité opérationnelle de votre réseau grâce à une assistance logicielle continue. Cette approche vous offre la capacité d'actualiser vos logiciels système avec les nouvelles fonctionnalités et améliorations. Grâce à nos mises à jour logicielles, développez votre système ou déployez des fonctionnalités supplémentaires pour protéger et pérenniser votre investissement dans votre réseau. Nous investissons fortement dans la recherche et le développement dans le but d'améliorer continuellement les fonctionnalités et la sécurité des systèmes, ainsi que les normes de l'industrie. L'installation des nouvelles versions des logiciels vous assure de révéler toute la valeur de votre investissement, grâce aux nouvelles fonctionnalités et améliorations en matière de sécurité, tout en réduisant le coût total de possession.

## PORTAIL MYVIEW VISIBILITÉ DE LA PERFORMANCE DES SYSTÈMES ET SERVICES CRITIQUES

Tous les contrats de services dans notre continuum incluent l'accès au portail MyView<sup>3</sup> qui fournit des informations précieuses sur votre système et les services à chaque fois que vous en avez besoin. Au fur et à mesure que vous progressez dans le Continuum, de plus en plus d'informations sont disponibles dans MyView pour vous aider à assurer le parfait fonctionnement et l'efficacité de votre réseau.



Essential	
Mises à jour logicielles	✓
Mises à jour de sécurité	✓
Réparation du matériel réseau	✓
Assistance technique 24 x 7 x 365	✓
Portail Myview	✓

1 Les délais de réparation peuvent varier selon les pays, en raison des formalités douanières locales particulières. Contactez votre représentant Motorola Solutions pour plus de détails.

2 Les mises à jour logicielles ne comprennent pas le remplacement du matériel ou les services de déploiement standard, mais ils peuvent être inclus, avec un coût supplémentaire. Veuillez consulter votre interlocuteur Motorola Solutions local pour plus d'information.

3 La disponibilité du portail MyView varie en fonction de la localisation géographique. Veuillez consulter votre interlocuteur Motorola Solutions local pour plus d'information.



## SERVICES ADVANCED

### AMÉLIOREZ LES INTERVENTIONS ET LA CONTINUITÉ

En plus des services proposés dans le cadre du contrat de services Essential, le contrat de services Advanced propose une gestion du cycle de vie à travers les mises à jour et la surveillance du réseau.

### ADVANCED

#### MISES À JOUR RÉSEAU POUR PROLONGER LA DURÉE DE VIE DE VOTRE RÉSEAU

Prolongez la durée de vie de votre réseau grâce à des mises à jour planifiées. Accédez aux mises à jour et aux services de déploiement et de gestion des changements nécessaires pour préserver le fonctionnement optimal de votre réseau, tout en améliorant son coût total de possession.

Nous investissons fortement dans la recherche et le développement dans le but d'améliorer continuellement les fonctionnalités des systèmes, la sécurité et les normes de l'industrie. Mettre à jour votre réseau vous assure d'optimiser le potentiel de votre investissement en déployant les dernières fonctionnalités et les améliorations en matière de sécurité.

### ADVANCED PLUS

#### SURVEILLANCE À DISTANCE DES ÉVÉNEMENTS RÉSEAU

En plus des Services Advanced, les Services Advanced Plus proposent la surveillance des événements réseau depuis nos centres d'opérations réseau (COR) certifié ISO 9001. Le NOC s'appuie sur les processus ITIL et les plates-formes de services communes pour le contrôler, gérer et résoudre les problèmes, afin de vous garantir une surveillance permanente de votre réseau avec un personnel expérimenté, certifié sur les technologies les plus récentes et bénéficiant d'outils conformes aux normes industrielles et de processus éprouvés.

Motorola Solutions se connecte de manière sécurisée et transparente à votre infrastructure ; notre personnel dédié et hautement qualifié détecte de façon proactive, identifie et résout rapidement les incidents réseau. Lorsqu'un événement exploitable est détecté, nos technologues réalisent un diagnostic à distance en s'appuyant sur notre vaste base de données de connaissances pour identifier rapidement et précisément le problème et le résoudre immédiatement, lorsque la situation le permet. Les incidents système sont identifiés et des mesures correctives sont prises avant même que vous n'ayez conscience de l'incident.

	Essential	Advanced	Advanced Plus
Surveillance à distance des événements réseau			✓
Mises à jour du réseau		✓	✓
Mises à jour logicielles	✓	✓	✓
Mises à jour de sécurité	✓	✓	✓
Réparation du matériel réseau	✓	✓	✓
Assistance technique 24 x 7 x 365	✓	✓	✓
Portail Myview	✓	✓	✓

4 Remarque : certaines fonctionnalités peuvent nécessiter une licence



## SERVICES PREMIER UN PARTENARIAT POUR AMÉLIORER LES PERFORMANCES DE VOTRE SYSTÈME

Avec l'augmentation permanente des besoins en technologique, l'évolution des cybermenaces et les exigences des utilisateurs finaux, vos obligations en matière de gestion des systèmes ne se limitent pas aux mises à jour matérielles et logicielles.

Ne supportez pas les responsabilités de gestion de votre système, transférez-nous l'exploitation de votre système. Notre expérience dans la gestion et d'exploitation d'un grand nombre de systèmes LMR publics et privés, dont certains sont parmi les plus grands et des plus complexes du monde, sera transposée à votre système. Notre équipe d'infogérance expérimentée veillera à assurer

la disponibilité, à maximiser les performances et à accélérer tous les changements technologiques et les configurations système.

Lorsque vous êtes un client des services Premier, nous collaborons avec vous pour nous assurer que vos objectifs de performance sont atteints et nous vous soulageons des risques opérationnels et financiers liés à la gestion de votre système de communication. Notre contrat de services Premier garantit à vos utilisateurs un réseau fiable et sécurisé, un déploiement plus rapide des modifications apportées au réseau, de meilleurs résultats opérationnels, sans la complexité et les risques supplémentaires liés à l'exploitation

d'un réseau de communication critique.

Notre équipe d'infogérance est entièrement responsable, 24x7x365, des opérations quotidiennes effectuées sur votre système et des résultats contractuels. Les changements technologiques sont réalisés rapidement sans interruption et en fonction de vos besoins opérationnels. Grâce à des outils à la pointe de la technologie et à des conventions de services définies, vous bénéficierez d'une résolution plus rapide des problèmes de votre réseau, d'interruptions et de pannes limitées et d'un service client exceptionnel.



## MAXIMISEZ LES PERFORMANCES ET ACCÉLÉREZ LE CHANGEMENT

En plus des services inclus dans le contrat de services Advance, notre contrat de services Premier comprend :

- **Une gestion des prestations services** pour garantir que les incidents réseau soient résolus dans le respect de votre convention de services (SLA) et des indicateurs de performance clés (KPI) qui ont été préalablement définis. Tous les cas sont pris en charge par un interlocuteur unique qui gère l'intégralité d'un incident, de sa détection jusqu'à sa résolution.
- **Un responsable des prestations de services** est chargé de veiller à ce que tous vos besoins définis dans le contrat de services soient satisfaits et est garant du respect des engagements.
- **Les services de mises à jour planifiées du système**, d'implémentation et de gestion des modifications sont indispensables pour maintenir votre réseau avec le meilleur niveau d'assistance possible et valoriser au maximum votre investissement avec les dernières évolutions en matière de sécurité et de fonctionnalités.
- **Surveillance permanente du réseau et gestion** des événements 24 heures sur 24 avec une expertise exceptionnelle et des outils à la pointe de la technologie. Lorsque des événements identifiés nécessitent une intervention, nous effectuons un diagnostic à distance et effectuons les actions pour résoudre les problèmes à distance. En cas de besoin, nous détachons un technicien sur site pour solutionner la panne.
- **Maintenance préventive renforcée** assurée par des techniciens certifiés afin de préserver la fiabilité et les spécifications d'origine du fabricant, avec les tests et un alignement des principaux composants du réseau. Ce service est réalisé selon une fréquence qui permet d'améliorer l'efficacité votre système, de réduire les pannes et de minimiser votre coût total de possession en prolongeant la durée d'utilisation de votre réseau.
- **Réparation prioritaire de tous nos matériels** et certains équipements de fournisseurs tiers. Des techniciens certifiés et formés en usine dépannent, analysent, testent et réparent vos équipements sur notre site centralisé. Tous les équipements sont restaurés conformément aux spécifications d'usine et mis à jour avec les dernières versions de firmwares avant de vous être renvoyés.
- **Gestion des problèmes** pour identifier de manière proactive les scénarios d'incidents réseau récurrents et les résoudre avant qu'ils n'aient un impact négatif sur le système et les utilisateurs finaux.
- **Gestion des changements**, afin de s'assurer qu'ils n'ont pas d'incidence sur les communications des utilisateurs finaux, les modifications sont effectuées par les personnes autorisées et toutes les parties directement concernées pour leur mise en œuvre.
- **Gestion de la configuration de l'infrastructure** pour regrouper et gérer l'état et les informations de l'ensemble des matériels et logiciels de votre système.
- **Analyse annuelle de la cartographie de votre flotte de radios** pour s'assurer que vos groupes de discussion sont fiables et optimisés pour vos utilisateurs finaux.
- **Évaluation des risques de cybersécurité** en fonction des normes et des référentiels du secteur pour vous aider à déterminer votre niveau de vulnérabilité et à vous recommander des actions pour limiter les cyberattaques.

## TRANSFÉREZ LES RESPONSABILITÉS LIÉES À LA GESTION DE VOTRE SYSTÈME VERS NOS TECHNICIENS EXPÉRIMENTÉS

Bénéficiez de notre expertise LMR grâce à des services optionnels pour améliorer l'efficacité et les communications de vos utilisateurs finaux :

- **La gestion de la cartographie de la flotte de radios** permet de s'assurer que les fonctionnalités et les paramètres appropriés sont appliqués au réseau et aux groupes de discussion concernés.
- **Création de la cartographie de la flotte de radios** de vos groupes de discussion pour vos besoins opérationnels et leur programmation sur le réseau.

	Essential	Advanced	Advanced Plus	Premier
Création de la cartographie de la flotte de radios				optionnel
Gestion de la cartographie de la flotte de radios				optionnel
Évaluation des risques en matière de cybersécurité				✓
Analyse de la cartographie de votre flotte de radios				✓
Gestion de la configuration de l'infrastructure				✓
Gestion des changements				✓
Gestion des problèmes				✓
Réparation prioritaire des équipements réseau				✓
Maintenance préventive renforcée				✓
Surveillance et gestion permanentes du réseau				✓
Mises à jour réseau planifiées				✓
Responsable de la prestation de services				✓
Gestion de la prestation services				✓
Surveillance à distance des événements réseau			✓	✓
Mises à jour du réseau		✓	✓	✓
Mises à jour logicielles	✓	✓	✓	✓
Mises à jour de sécurité	✓	✓	✓	✓
Réparation du matériel réseau	✓	✓	✓	✓
Assistance technique 24 x 7 x 365	✓	✓	✓	✓

## LES AVANTAGES DE NOS SERVICES PREMIER

### GESTION DE L'ÉVOLUTION DE VOTRE RÉSEAU POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE VOTRE ENTREPRISE

Votre système DIMETRA est un environnement IP géré par logiciel, avec des contraintes d'intégration complexes. Avec l'introduction de nouvelles fonctionnalités et caractéristiques destinées aux applications voix et données, votre aptitude à opérer ces changements peut impacter les performances de votre système et avoir une incidence sur la capacité de vos utilisateurs finaux à communiquer efficacement. Notre équipe d'infogérance peut vous aider à accélérer ces changements, afin que vos utilisateurs puissent bénéficier des améliorations plus rapidement.

### COÛTS OPÉRATIONNELS PRÉVISIBLES

La création de centres opérationnels pour gérer un réseau ainsi que le renouvellement de la technologie, la réparation des systèmes et les interventions liées à la maintenance augmentent le coût total de possession de votre système. Des problèmes de réseau non prévus peuvent également alourdir votre budget. Les services Premier vous apportent une solution économique et prévisible pour les dépenses liées à l'infrastructure et les mises à jour permanentes du système, la cyber sécurité et les coûts de maintenance de votre réseau.

### RÉDUISEZ LES RISQUES

Nos conventions de service (SLAs) et notre parfaite connaissance de vos objectifs et de vos priorités vous assurent de bénéficier d'une qualité de service qui répond à vos attentes. Nous sommes garants de l'intégrité de votre système et de la disponibilité de votre réseau. Grâce à nous, votre principal fournisseur de services et de technologie, vous réduisez vos risques et gagnez en sérénité.

### ACCÉDEZ AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

Bénéficiez de la technologie, de la maintenance et de la gestion, mais aussi des processus, des documentations et la capacité de créer des reportings qui ne sont peut-être pas disponibles avec vos ressources internes. Vos utilisateurs finaux bénéficient des dernières options et fonctionnalités, sans avoir à vous doter d'une organisation complexe pour gérer l'assistance et la maintenance de votre réseau ou à investir dans des outils et des ressources spécifiques.

### EXPLOITATION DES DONNÉES DU SYSTÈME POUR GÉRER LES PERFORMANCES

Votre système dispose des téraoctets de données qui peuvent être utilisés pour améliorer les performances de votre réseau. Notre équipe d'infogérance utilise des outils d'analyse sophistiqués pour vous donner des informations précieuses sur votre réseau afin de vous aider à prévoir et à anticiper les pannes.

Les services Premier vous donne accès à des rapports détaillés sur la gestion des performances et aux analyses du responsable de votre contrat de services pour vous aider à évaluer l'état de santé général de votre système, notamment les aspects essentiels du réseau suivants :

- Disponibilité
- Les événements critiques du réseau
- Qualité de service
- Opérateurs non autorisés
- État du lien
- Rejets d'abonnés

Ces rapports (associés aux recommandations d'amélioration du système proposées par le responsable votre convention de services basées sur notre expérience et les données issues de centaines de réseaux du monde entier) fournissent des indications pertinentes, sur les évolutions et les comportements de votre système. L'ensemble de ces données nous permet d'agir sur des défaillances potentielles, d'identifier les liens, les sites et les éléments du réseau qui sont affectés par des intempéries ou des événements particuliers, d'analyser les causes initiales et post-événements, de comprendre la configuration du système et les améliorations nécessaires à lui apporter et bien d'autres avantages encore. Ces éléments apportent une meilleure connaissance pour améliorer continuellement les performances de votre système.



Pour plus d'informations sur nos contrats de services DIMETRA, contactez votre représentant Motorola ou consultez le site Web [motorolasolutions.com/services](https://motorolasolutions.com/services)

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

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS et le logo M sont des marques commerciales ou des marques déposées de Motorola Holdings, LLC et sont utilisées sous licence de marques. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. © 2022 Motorola Solutions, Inc. tout droit réservés. (03-22)