



ИНФРАСТРУКТУРА MOTORVO™: ГАРАНТИЙНОЕ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

ПОДДЕРЖКА ДЛЯ НЕПРЕРЫВНОЙ РАБОТЫ



ИНФРАСТРУКТУРА MOTOTRBO СОЗДАНА ДЛЯ ДОЛГОСРОЧНОЙ РАБОТЫ, НО ПРЕДУСМОТРЕТЬ ВСЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ НЕВОЗМОЖНО

В стандартную комплектацию инфраструктурного оборудования MOTOTRBO включена расширенная гарантия, в рамках которой в течение 5 лет доступны обновления ПО и техническая поддержка, а в течение 2 лет – услуги ремонта оборудования (продлевается до 5 лет). Чтобы поддерживать работу инфраструктуры MOTOTRBO на оптимальном уровне, также доступны дополнительные пакеты обслуживания, обеспечивающие расширенный и улучшенный уровень защиты, включая дистанционный мониторинг сети.

РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ

В стандартную комплектацию инфраструктурного оборудования MOTOTRBO входит расширенная гарантия.

Расширенная гарантия включает в себя все перечисленные ниже функции для поддержания системы в рабочем состоянии:



РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ (2 ГОДА)

В течение двух лет с момента покупки Motorola Solutions обязуется исправлять любые неполадки, вызванные производственными проблемами. Ремонт проводится квалифицированными специалистами нашего главного сервисного центра по высочайшим стандартам качества.



ДИСТАНЦИОННАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА (10 x 5, 5 ЛЕТ)

Наши системные инженеры доступны для оказания необходимой помощи 10 часов в день с понедельника по пятницу (с 8:00 до 18:00 по центрально-европейскому времени). Наши инженеры помогут дистанционно устранить неисправности и неполадки в сети, а также могут подключиться к вашей системе для диагностики проблем.



ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (5 ЛЕТ)

В Motorola Solutions мы постоянно внедряем инновации и добавляем новые функции в выпусках ПО. Воспользуйтесь этими обновлениями и улучшениями благодаря доступу к последним версиям прошивок для вашей инфраструктуры. Расширенная гарантия обеспечивает доступ к последним версиям в течение 5 лет.



БАЗОВЫЙ ПАКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ (ТОЛЬКО SARACITY MAX)

Если вы работаете с растущей системой Saracity Max, ее важность для бизнеса будет расти вместе с ее масштабами. В подобных условиях сбои и отказы могут серьезно осложнить работу вашей организации. Чтобы помочь вам справиться с рисками, мы предлагаем другой уровень поддержки системы Saracity Max. Базовый пакет обслуживания содержит те же функции, что и расширенная гарантия, а также следующие:



**ДИСТАНЦИОННАЯ
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА
(24 x 7 x 365, 5 ЛЕТ)**

24 часа в сутки, 7 дней в неделю наши инженеры технической поддержки готовы помочь вам справиться с критическими сбоями уровня 1, гарантируя бесперебойную работу вашей сети.



РАСШИРЕННЫЙ ПАКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ (ТОЛЬКО SARACITY MAX)

Расширенный пакет обслуживания Saracity Max дополняет функции базового пакета Saracity Max. Таким образом, к базовой поддержке Saracity Max можно добавить одну или обе эти услуги.



**ОБНОВЛЕНИЯ СЕТЕВОЙ
ИНФРАСТРУКТУРЫ (5 ЛЕТ)**

Обновления сетевой инфраструктуры согласуют вашу систему с жизненным циклом платформы MOTOTRBO, обеспечивая непрерывную защиту и оптимальное функционирование благодаря тщательно проработанным версиям ПО и оборудования. Кроме того, они обладают новыми возможностями для дальнейшего улучшения инфраструктуры, гарантируя вам и вашей команде доступ к новейшему функционалу.



**МОНИТОРИНГ СЕТИ
(5 ЛЕТ)**

Благодаря мониторингу сетевых событий Motorola Solutions надежно и беспрепятственно подключается к вашей инфраструктуре, а наш специальный высококвалифицированный персонал оперативной группы технической поддержки заранее обнаруживает проблемы сети, диагностирует и быстро устраняет их. При обнаружении инцидента, требующего принятия мер, наши сетевые специалисты проведут дистанционную диагностику, используя обширную базу данных, чтобы быстро и точно определить проблему и немедленно ее решить.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ

Расширенная гарантия, базовый и расширенный пакеты обслуживания – это еще не все. Если вам необходимо больше возможностей, воспользуйтесь дополнительными услугами поддержки. Эти услуги включают следующие функции поддержки критически важных для бизнеса систем.

РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ (5 ЛЕТ)

Наша дополнительная услуга по ремонту оборудования увеличивает срок покрытия ремонта до 5 лет, в течение которых вы уже получаете техническую поддержку и поддержку ПО. Эти услуги по ремонту оборудования распространяются и на естественный износ, и на производственные дефекты. В зависимости от вашего пакета обслуживания срок ремонта в нашем специализированном ремонтном центре составляет 5, 10 или 20 дней. Кроме того, пакет дополнительных услуг предусматривает доставку в обе стороны.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАМЕНА

Дополнительные услуги поддержки инфраструктуры включают предварительную замену: вместо вышедшего из строя оборудования вам сразу же направляется аналогичное устройство, что позволяет запустить систему в кратчайшие сроки.

ВЫЕЗДНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Выездная техническая поддержка Motorola Solutions позволяет запланировать двух- или трехдневный сеанс непрерывной технической поддержки на сайте (без учета проезда) с участием технического инженера системы Motorola Solutions (STE). Инженер STE Motorola Solutions оказывает помощь как при внедрении, так и после развертывания системы.

СПЕКТР УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ

ПОКРЫТИЕ	РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ	БАЗОВЫЙ ПАКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ SARACITY MAX	РАСШИРЕННЫЙ ПАКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ SARACITY MAX
Устранение производственных дефектов в течение 2 лет	✓	✓	✓
Ремонт оборудования за 20 дней (только производственные дефекты)	✓	✓	✓
Обновление программного обеспечения в течение 5 лет	✓	✓	✓
Дистанционная техническая поддержка в течение 5 лет (10 x 5)	✓	✓	✓
Дистанционная техническая поддержка для критических сбоев в течение 5 лет (24 x 7)	–	✓	✓
Обновления сетевой инфраструктуры	–	–	●
Мониторинг сети	–	–	●

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ

ПОКРЫТИЕ	РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ	БАЗОВЫЙ ПАКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ SARACITY MAX	РАСШИРЕННЫЙ ПАКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ SARACITY MAX
Ремонт в течение 5 лет (количество дней на ремонт оборудования)*	○ (20)	○ (10)	○ (5)
Ремонт оборудования с предварительной заменой	○	○	○
Выездная техническая поддержка	○	○	○
Ремонт оборудования с доставкой в обе стороны	–	–	○

✓ Включено ● Одна или обе услуги на выбор ○ Дополнительно

* Срок выполнения ремонта считается время, в течение которого продукт находится в сервисном центре.

Компания Motorola Solutions Limited Nova South, 160 Victoria Street, SW1E 5LB, Лондон, Великобритания.

Инфраструктурные услуги распространяются на следующее оборудование: SLR1000, SLR5500, SLR8000, системные серверы Capacity Max (CMSS), включая транковые контроллеры, шлюзы голосовой связи, System Advisor и Enhanced Software Updater, шлюзы передачи данных Capacity Max, а также консоли (предоставляемые Motorola).

Доступность отдельных моделей зависит от национальных законодательных норм. Все приведенные характеристики являются типовыми, если не указано иное, и могут быть изменены без предварительного уведомления. MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS и логотип со стилизованной литерой «M» являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками Motorola Trademark Holdings, LLC и используются в соответствии с условиями лицензии.

Все прочие товарные знаки являются собственностью их владельцев. © Motorola Solutions, Inc., 2020. Все права защищены. (08/20)