



**ОБСЛУЖИВАНИЕ СИСТЕМЫ DIMETRA
EXPRESS ПАКЕТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ
«ПАКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ БАЗОВЫЙ»
(ESSENTIAL) И «РАСШИРЕННЫЙ» (ADVANCED)**

ПОДДЕРЖКА ДЛЯ НЕПРЕРЫВНОЙ РАБОТЫ БЕЗ СБОЕВ



DIMETRA Express — это гарантия длительной и непрерывной работы. Но предусмотреть все чрезвычайные ситуации невозможно.

Со временем компоненты могут выйти из строя—это может привести к перебоям в работе. Однако предварительное техническое обслуживание поможет уменьшить количество отказов, а быстрое и эффективное реагирование может сократить негативные последствия простоев, если что-то пойдет не так.

ЧТОБЫ ПОДДЕРЖАТЬ ОПТИМАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ РАБОТЫ СИСТЕМЫ DIMETRA EXPRESS, КОМПАНИЯ MOTOROLA SOLUTIONS РАЗРАБОТАЛА СЛЕДУЮЩИЕ ПАКЕТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ПОДДЕРЖКИ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ.



УПРАВЛЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРОЙ

ОСНОВНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Выбор из трех вариантов:

Гарантия DIMETRA Express



Пакет обслуживания Базовый
(Essential)



Пакет обслуживания Расширенный
(Advanced)





ГАРАНТИЯ DIMETRA EXPRESS

Гарантия DIMETRA Express разработана для обеспечения высокой производительности системы и включает стандартную трехлетнюю гарантию, которая предусматривает обновление программного обеспечения до последней версии, обновления безопасности для дополнительной защиты, техническую поддержку в случае проблем и ремонт оборудования (стандартно — на один год, с возможностью продления до шести лет). Гарантия предусматривает:

Техническая поддержка 8x5 с дистанционным доступом. Наши системные эксперты могут оказать помощь или при необходимости получить дистанционный доступ к вашей сети, чтобы помочь авторизованному реселлеру выявить и устранить проблемы или сбои производительности.

Обновления программного обеспечения. В вашей системе всегда будет новейшее ПО для доступа к новым возможностям, улучшения функциональности или исправления ошибок.

Техническая поддержка на месте (дополнительно). Поддержка Motorola Solutions на месте предоставляет возможность запланировать два или три дня технической помощи у клиента (исключая

поездки) от технического инженера Motorola Solutions System (STE). Данная услуга от Motorola Solutions доступна для помощи в реализации и пост-обслуживании решения.

Службы обновления безопасности (SUS). Наши сертифицированные эксперты по безопасности помогают определить и проверить наличие обновлений, необходимых для обеспечения кибербезопасности и повышения эксплуатационной целостности критически важных систем связи.

Ремонт оборудования в течение года. Гарантия DIMETRA Express — это покрытие для устранения любых производственных дефектов в отказавшей системе DIMETRA Express. Ремонт проводится квалифицированными

специалистами нашего главного сервисного центра по высочайшим стандартам качества.

Ремонт оборудования в течение расширенного срока (дополнительная услуга). Дополнительная услуга ремонта оборудования в соответствии с гарантией (итого от трех до шести лет с 10-дневным сроком ремонта в сервисном центре).

Ремонт оборудования с предварительной заменой (дополнительная услуга). Не ждите ремонта дефектного устройства — сразу же получите устройство на замену.

Трехлетнее покрытие. Гарантия DIMETRA Express предоставляет поддержку в течение трех лет с возможностью продления до шести лет для полной уверенности в будущем.

ПАКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ БАЗОВЫЙ (ESSENTIAL)

Пакет обслуживания Базовый доступен для DIMETRA Express и включает все преимущества гарантии DIMETRA Express, а также следующие услуги:

Круглосуточная техническая поддержка с дистанционным доступом. Наши системные эксперты могут оказать помощь или при необходимости получить дистанционный доступ к вашей сети, чтобы помочь авторизованному реселлеру выявить и устранить сбои производительности или проблемы с уровнем серьезности 1.

Ремонт оборудования в течение расширенного срока (дополнительная услуга). Системы с покрытием Базовый быстрее проходят через наш сервисный центр: ваша система будет отремонтирована и отправлена обратно в течение пяти дней.

Покрытие от трех до шести лет. Пакеты обслуживания Базовый для DIMETRA Express доступны с покрытием от трех до шести лет.

РАСШИРЕННЫЙ ПАКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ (ADVANCED)

Расширенный пакет обслуживания доступен для DIMETRA Express и включает все преимущества пакета Базовый, а также следующие услуги:

Обновления сетевой инфраструктуры. Если будущее усовершенствования программного обеспечения перерастут возможности вашего поддерживаемого оборудования, в рамках Расширенного пакета обслуживания для системы DIMETRA Express вы получите модернизированный сервер, который обеспечит работу сети.

Ремонт оборудования в течение расширенного срока (дополнительная услуга). Системы с Расширенным обслуживанием имеют наивысший приоритет в нашем сервисном центре: их ремонт выполняется в течение одного рабочего дня с момента получения неисправного устройства.

Шестилетнее покрытие. Расширенный пакет обслуживания для DIMETRA Express предоставляет покрытие на шесть лет.



ОБСЛУЖИВАНИЕ СИСТЕМЫ DIMETRA EXPRESS

ОБЗОР

ПОКРЫТИЕ	ГАРАНТИЯ DIMETRA EXPRESS	ПАКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ БАЗОВЫЙ	ПАКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ РАСШИРЕННЫЙ
Длительность	3–6 лет	3–6 лет	6 лет
Обновления сетевой инфраструктуры	–	–	✓
Техническая поддержка и дистанционный доступ для проблем с уровнем серьезности 1	8 x 5 (только в рабочие дни)	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
Техническая поддержка и дистанционный доступ 8 x 5	✓	✓	✓
Обновления безопасности операционной системы	✓	✓	✓
Обновления программного обеспечения	✓	✓	✓
Ремонт оборудования в течение года*	✓	✓	✓
Ремонт оборудования в течение расширенного срока (срок ремонта)**	Дополнительная услуга: 2–5 лет (10 дней)	Дополнительная услуга: 2–5 лет (5 дней)	Дополнительная услуга: 5 лет (1 рабочий день)
Ремонт оборудования с предварительной заменой	Дополнительная услуга	Дополнительная услуга	Дополнительная услуга
Двух- или Трех-дневное Техническое обслуживание на месте	Дополнительная услуга	Дополнительная услуга	Дополнительная услуга

* Ремонт оборудования в течение года: сервисный центр отремонтирует и отправит оборудование в течение 20 дней.

** По истечении 1-годового гарантийного периода, предусматривающего ремонт оборудования, клиенты могут продлить услугу ремонта оборудования.

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

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 соответствующих владельцев. © Motorola Solutions, Inc., 2021. Все права защищены. (03-21)