



GWARANCJA I USŁUGI DODATKOWE DLA INFRASTRUKTURY MOTOTRBO™

**WSPIERAMY CIĘ W CELU ZMINIMALIZOWANIA
ZAKŁÓCEŃ I POPRAWY CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA**



SYSTEMY I URZĄDZENIA MOTOTRBO ZAPROJEKTOWANO I SKONSTRUOWANO Z MYŚLĄ O DŁUGOTRWAŁYM DZIAŁANIU, ALE NIE ZAWSZE MOŻNA ZAPOBIEC KAŻDEJ AWARII SPRZĘTU

Urządzenia infrastruktury MOTOTRBO są standardowo objęte Gwarancją Rozszerzoną, która zapewnia aktualizacje oprogramowania i wsparcie techniczne przez okres 5 lat oraz naprawę sprzętu przez okres 2 lat (z możliwością rozszerzenia do 5 lat). W celu utrzymania infrastruktury MOTOTRBO i zapewnienia jej funkcjonowania na optymalnym poziomie dostępne są również opcjonalne pakiety usług zapewniające rozszerzoną i ulepszoną poziom ochrony, w tym zdalne monitorowanie sieci.

GWARANCJA ROZSZERZONA

Wszystkie urządzenia infrastruktury MOTOTRBO są standardowo objęte Gwarancją Rozszerzoną. Gwarancja Rozszerzona obejmuje wszystkie następujące funkcje zapewniające funkcjonowanie systemu:



NAPRAWA SPRZĘTU (2 LATA)

Firma Motorola Solutions dokona naprawy wszelkich usterek spowodowanych wadami produkcyjnymi przez okres dwóch lat od daty zakupu. Naprawy są przeprowadzane w naszej centralnej placówce, zgodnie z najwyższymi standardami jakości i przez przeszkolonych techników.



ZDALNE WSPARCIE TECHNICZNE (10 × 5, 5 LAT)

Aby zapewnić niezbędne wsparcie, nasi inżynierowie pozostają do Twojej dyspozycji przez 10 godzin dziennie, od poniedziałku do piątku (od 8:00 do 18:00 czasu CET). Nasi inżynierowie pomogą Ci zdalnie rozpoznać i rozwiązać problemy z siecią, i mogą nawet połączyć się z Twoim systemem w celu zdiagnozowania problemów.



AKTUALIZACJE OPROGRAMOWANIA (5 LAT)

W Motorola Solutions nieustannie pracujemy nad innowacjami i dodajemy nowe funkcje poprzez wydania oprogramowania. Dostęp do najnowszych wersji oprogramowania sprzętowego infrastruktury pozwala korzystać z tych aktualizacji i usprawnień. Gwarancja Rozszerzona zapewnia dostęp do najnowszych wersji oprogramowania sprzętowego przez okres 5 lat.

ESSENTIAL (TYLKO DLA SYSTEMU CAPACITY MAX)

Jeżeli zarządzasz rozbudowywanym systemem Capacity Max, jego krytyczne znaczenie dla biznesu będzie rosnąć wraz z wielkością systemu. W tej sytuacji wpływ usterek lub awarii może stanowić duże zagrożenie dla organizacji. Aby pomóc Ci w zarządzaniu tymi zagrożeniami, oferujemy różne poziomy wsparcia dla klientów korzystających z systemów Capacity Max. Pakiet usług Essential zapewnia takie same korzyści, co Gwarancja Rozszerzona, a ponadto:



ZDALNE WSPARCIE TECHNICZNE (24 x 7 x 365, 5 LAT)

Nasi inżynierowie ds. wsparcia technicznego są dostępni przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, i są przygotowani do usuwania krytycznych usterek stopnia 1, zapewniając prawidłowe działanie Twojej sieci.



ADVANCED (TYLKO DLA SYSTEMU CAPACITY MAX)

Pakiet Advanced Capacity Max obejmuje dodatkowe funkcje oprócz tych dostępnych w ramach usługi Essential Capacity Max. Do wsparcia w ramach pakietu Essential Capacity Max można dodać obie usługi lub jedną z nich.



AKTUALIZACJE SIECI (5 LAT)

Aktualizacje sieci pozwalają na dostosowanie systemu do cyklu eksploatacji platformy MOTOTRBO, zapewniając ochronę i optymalną pracę systemu dzięki starannie przygotowanym aktualizacjom oprogramowania i sprzętu, Aktualizacje sieci to także nowe funkcje, które pozwalają jeszcze lepiej wykorzystać infrastrukturę, zapewniając w ten sposób dostęp do najnowszych funkcji dla Ciebie i Twojego zespołu.



MONITOROWANIE SIECI (5 LAT)

W celu monitorowania zdarzeń w sieci firma Motorola Solutions w bezpieczny i płynny sposób łączy się z Twoją infrastrukturą, a nasz wyspecjalizowany i wysoce wykwalifikowany zespół wsparcia technicznego w szybki i proaktywny sposób wykrywa, rozwiązuje i eliminuje problemy związane z siecią. Po wykryciu zdarzenia, które może wymagać podjęcia działania, nasi specjaliści ds. sieci przeprowadzą zdalną diagnostykę z

wykorzystaniem naszej obszernej bazy wiedzy, aby szybko i precyzyjnie zidentyfikować problem i natychmiast go rozwiązać.

OPCJONALNE USŁUGI POMOCY TECHNICZNEJ

Gwarancję Rozszerzoną oraz pakiety usług Essential i Advanced można dodatkowo wzbogacić o Opcjonalne Usługi Pomocy Technicznej. Usługi te obejmują następujące dodatkowe funkcje zapewniające wsparcie systemu o krytycznym znaczeniu dla organizacji.



NAPRAWA SPRZĘTU (5 LAT)

Nasza opcjonalna usługa naprawy sprzętu wydłuża okres napraw do 5 lat, umożliwiając dostosowanie napraw do pomocy technicznej i wsparcia dla oprogramowania. Usługa naprawy sprzętu została również udoskonalona poprzez uwzględnienie uszkodzeń spowodowanych normalnym zużyciem, a także wad produkcyjnych. W zależności od wybranego pakietu usług w naszym dedykowanym centrum serwisowym dostępna jest możliwość realizacji naprawy w ciągu 20, 10 lub 5 dni. Dodatkowo pakiet usług Advanced obejmuje transport w obie strony.



WYMIANA WYPRZEDZAJĄCA

Wśród opcjonalnych usług wsparcia technicznego dla infrastruktury dostępna jest również wyprzedzająca wymiana w przypadku awarii, w ramach której sprzęt zastępczy jest wysyłany do placówki klienta w celu zastąpienia uszkodzonego urządzenia. Dzięki temu możliwe jest jak najszybsze uruchomienie systemu.



POMOC TECHNICZNA NA MIEJSCU

Pomoc techniczna firmy Motorola Solutions w placówce klienta umożliwia zaplanowanie dwóch lub trzech ciągłych dni wsparcia technicznego w placówce klienta (nie licząc dni podróży), które zapewnia technik firmy Motorola Solutions. Technik firmy Motorola Solutions udzieli Państwu wsparcia w zakresie usług wdrożeniowych i powdrożeniowych.

ZAKRES USŁUG POMOCY TECHNICZNEJ

ZAKRES	GWARANCJA ROZSZERZONA	CAPACITY MAX ESSENTIAL	CAPACITY MAX ADVANCED
Naprawa usterek produkcyjnych przez 2 lata	✓	✓	✓
Naprawa sprzętu w 20 dni (tylko usterki)	✓	✓	✓
5 lat aktualizacji oprogramowania	✓	✓	✓
Zdalne wsparcie techniczne przez okres 5 lat (10 × 5)	✓	✓	✓
Zdalne wsparcie techniczne przez okres 5 lat w przypadku awarii krytycznych (24 × 7)	-	✓	✓
Aktualizacje sieci	-	-	●
Monitorowanie sieci	-	-	●

OPCJONALNE USŁUGI POMOCY TECHNICZNEJ

ZAKRES	GWARANCJA ROZSZERZONA	CAPACITY MAX ESSENTIAL	CAPACITY MAX ADVANCED
Możliwość wydłużenia okresu napraw do 5 lat (dni realizacji naprawy)*	○ (20)	○ (10)	○ (5)
Wyprzedzająca wymiana sprzętu w przypadku awarii	○	○	○
Pomoc techniczna u klienta	○	○	○
Obejmuje transport sprzętu w obie strony	-	-	○

✓ W zestawie ● Wybierz jedną lub obie opcje ○ Opcja

* Czas naprawy to czas potrzebny na naprawienie radiotelefonu w punkcie serwisowym firmy Motorola Solutions. Nie uwzględnia czasu transportu.

Usługi związane z infrastrukturą dotyczą następujących urządzeń: SSLR1000, SLR5500, SLR8000, Capacity Max System Servers (CMSS) wraz ze sterownikami trunkingowymi, brankami głosowymi, narzędziami System Advisor i Enhanced Software Update (ESU), brankami danych systemu Capacity Max i konsolami (dostarczonymi przez firmę Motorola).

Dostępność zależy od przepisów i regulacji krajowych. Wszystkie przedstawione dane techniczne są typowe, chyba że wskazano inaczej. Mogą one ulec zmianie bez uprzedzenia.

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS oraz stylizowane logo M są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Motorola Trademark Holdings, LLC i są używane w ramach licencji.

Wszystkie pozostałe znaki towarowe są własnością ich właścicieli. ©2020 Motorola Solutions, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. (06/20)