



NOWY STANDARD USŁUG

PROGRAM SERVICE FROM THE START

Każdego dnia terminale TETRA firmy Motorola umożliwiają kluczową komunikację w jednostce lub organizacji.

Obejmuje on szybkie naprawy, telefoniczne porady ekspertów oraz możliwość pobierania aktualizacji oprogramowania¹. To wszystko przy wsparciu zintegrowanej infrastruktury usług, wykwalifikowanych inżynierów i autoryzowanych serwisów.

Program zapewnia wieloletnie wsparcie techniczne i naprawy, co chroni inwestycję i ogranicza całkowity koszt posiadania radiotelefonów.

DODATKOWY SPOKÓJ DUCHA

Terminale TETRA firmy Motorola mają za zadanie doskonale sprawdzać się w trudnych warunkach i ekstremalnych sytuacjach podczas realizacji różnych zadań. Dlatego właśnie oferujemy usługę Service from the Start with Comprehensive Coverage, która chroni nie tylko przed normalnym zużyciem się sprzętu, ale także przed wypadkami i przypadkowym uszkodzeniem, co przekłada się na dodatkowy spokój ducha. Uszkodzony wyświetlacz? Nie ma problemu. Pęknięta obudowa? Nie ma problemu. Połamana klawiatura? Nie ma problemu.

EKSPERT TETRA NA WYCIĄgniĘCIE TELEFONU

Dzięki programowi Service from the Start można mieć pewność, że wszelkie problemy techniczne są rozwiązywane szybko, aby minimalizować przerwę w pracy.

Eksperti techniczni Motoroli w razie potrzeby współpracują z partnerem Motoroli, aby odizolować, zdiagnozować i rozwiązać problem sprzętowy lub programowy.

Partner handlowy Motoroli może szybko i łatwo przesłać zgłoszenie naprawy w Twoim imieniu. Gdy urządzenie trafi do centrum serwisowego, zostanie poddane przeglądowi i naprawie przeprowadzonym przez jednego z autoryzowanych serwisantów Motoroli. Najnowsze urządzenia diagnostyczne i narzędzia naprawcze oraz pełny zapas części zamiennych pozwalają specjalistom z Motoroli dokonywać specjalistycznych napraw terminali TETRA. Co więcej, centra serwisowe Motoroli są w pełni zgodne z normami ISO, ATEX/FM i CENELEC oraz stosują sprawdzone, powtarzalne procesy, które pozwalają zadbać o to, aby każde urządzenie było od razu prawidłowo naprawiane.

KRÓTKI CZAS REALIZACJI NAPRAW

Wszystkie naprawy w ramach programu Service from the Start przeprowadzamy jak najszybciej, aby Twoje urządzenia zawsze pracowały na maksimum możliwości. Twoje naprawy są traktowane priorytetowo, a czas realizacji wynosi od tego samego dnia do 5 dni, zależnie od wybranego pakietu. Dzięki temu możesz mieć pewność, że urządzenia szybko wrócą do pracy, co pozwala minimalizować przestoje i zwiększać wydajność pracy.

¹ Obejmuje aktualizacje i poprawki wydane do aktualnej wersji systemu operacyjnego, tzn. dla tej, która została dostarczona wraz z terminalem.

CHARAKTERYSTYKA

SPECJALISTYCZNE WSPARCIE TECHNICZNE I KRÓTKI CZAS REAKCJI

Wszystkie zapytania telefoniczne są traktowane priorytetowo

KRÓTKI CZAS REALIZACJI NAPRAW

Elastyczne, dostosowane do potrzeb pakiety usług pozwalają minimalizować przestoje

KOMPLEKSOWA OCHRONA BEZ WZGLĘDU NA PROBLEM

Eliminuje nieprzewidziane koszty napraw i znacząco ogranicza całkowity koszt posiadania urządzeń

PRZEWIDYWALNE BUDŻETY

Pomaga chronić przed nieoczekiwanymi wydatkami

GWARANCJA JAKOŚCI

Naprawy są przeprowadzane przez wykwalifikowanych specjalistów zgodnie z wytycznymi producenta

ZALETY PROGRAMU SERVICE FROM THE START

W ramach programu Service from the Start możesz skorzystać z najszybszego czasu reakcji i specjalistycznej wiedzy, co jest owocem aktywnej współpracy Twojego partnera Motoroli z firmą Motorola, aby w jak najkrótszym czasie rozwiązać wszystkie problemy. Motorola projektuje i produkuje terminale, a więc jest w najlepszej pozycji, aby je także naprawiać. Dzięki temu firma zapewnia wysoki poziom napraw oraz daje gwarancję wykorzystywania oryginalnych części i zgodności z wytycznymi producenta.

SPECJALISTYCZNE USŁUGI NA KAŻDYM ETAPIE EKSPLOATACJI TERMINALU TETRA

Motorola oferuje kompletny zestaw usług dla całego cyklu eksploatacji rozwiązania TETRA – od planowania i projektowania po wdrożenie i zarządzanie siecią lub flotą urządzeń. Dodatkowe usługi obejmujące terminale TETRA firmy Motorola: konserwacja baterii, mapa floty, dostarczanie terminali i szkolenia.

W SKRÓCIE: PROGRAM SERVICE FROM THE START

ZAKRES	GWARANCJA	SERVICE FROM THE START LITE	SERVICE FROM THE START ESSENTIAL	SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE COVERAGE
Zakres	1 lata	3 lata, 5 lat	3 lata, 5 lat	3 lata, 5 lat
Tylko wady produkcyjne	•	•		
Normalne zużycie w trakcie eksploatacji			•	•
Przypadkowe uszkodzenia				•
Czas realizacji ⁽¹⁾	10+ dni	5 dni	Następny dzień	Ten sam dzień
Telefoniczne wsparcie nie-techniczne: 9.00–17.00 (CET), od poniedziałku do piątku	•	•	•	•
Telefoniczne wsparcie techniczne: 9.00–17.00 (CET), od poniedziałku do piątku			•	•
Wsparcie w zakresie oprogramowania ⁽²⁾	Naprawa błędów ³	Naprawa błędów ³	•	•
Przesyłka	W jedną stronę	W jedną stronę	W jedną stronę	W obie strony

Service from the Start to wieloletni program serwisowy dostępny wraz z nowymi cyfrowymi radiotelefonami firmy Motorola, który można nabyć w ciągu 90 dni od daty zakupu produktu objętego programem. Program nie obejmuje uszkodzeń akcesoriów ani materiałów eksploatacyjnych, takich jak baterie i anteny, ani uszkodzeń spowodowanych katastrofami lub zdarzeniami naturalnymi bądź spowodowanymi przez człowieka, takimi jak pożary, powódzie czy kradzieże. Produktu należy używać zgodnie z jego parametrami eksploatacji. Dostępność usług zależy od kraju. Szczegóły programu oraz listę radiotelefonów TETRA firmy Motorola, dla których można wykupić pakiet Service from the Start, uzyskasz u partnera handlowego Motoroli.

(1) Czas realizacji dotyczy wewnętrznego czasu realizacji napraw i nie obejmuje czasu transportu.

(2) Wsparcie w zakresie oprogramowania obejmuje łatki (usuwanie błędów) oraz poprawki aktualnej wersji oprogramowania.

(3) Wsparcie w zakresie oprogramowania w ramach gwarancji pakietu Service from the Start Lite obejmuje tylko naprawę błędów w okresie gwarancyjnym sprzętu.

Więcej informacji na temat programu Service from the Start lub innych usług udzieli przedstawiciel handlowy Motoroli. Zapraszamy także na stronę www.motorolasolutions.com/services.

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS i logo ze stylizowaną literą M są znakami handlowymi i zarejestrowanymi znakami handlowymi firmy Motorola Trademark Holdings, LLC i zostały wykorzystane na licencji. Wszystkie inne znaki handlowe są własnością odpowiednich podmiotów. © 2014 Motorola Solutions, Inc. Wszystkie prawa zastrzeżone. Dane techniczne mogą zostać zmienione bez powiadomienia. Wszystkie podane parametry techniczne odzwierciedlają wartości typowe.

SFS_SUPPORT_SERVICES_SPEC SHEET_POL_(11/14)