



## CREACIÓN DE UN NUEVO ESTÁNDAR DE ASISTENCIA

# SERVICE FROM THE START

A diario, usted confía en los terminales Motorola Solutions TETRA para llevar a cabo sus misiones exigentes y entablar sus comunicaciones importantes. Ahora ya puede proteger los terminales de daños accidentales, desgaste normal y otras causas con el programa Service from the Start, disponible dentro una extensa oferta de servicios.

Esta oferta única incluye la reparación y devolución rápida de su aparato, asistencia técnica telefónica proporcionada por expertos y acceso a las versiones de software<sup>1</sup> más actuales; todo ello, con la garantía de la infraestructura de servicios mundialmente integrada de Motorola Solutions, técnicos altamente cualificados e instalaciones certificadas para realizar las reparaciones. Obtendrá asistencia para varios años y cobertura para reparaciones. De esta forma, logra la protección de la inversión que necesita para reducir el coste total de propiedad.

## MÁS TRANQUILIDAD PARA HOY, MAÑANA Y SIEMPRE

Los terminales TETRA están diseñados para prestar un rendimiento óptimo en entornos difíciles y situaciones extremas. No obstante, somos conscientes de que pueden ocurrir accidentes. Por eso ofrecemos también Service from the Start con Cobertura Completa, que protege su terminal del desgaste normal, así como de las roturas accidentales para que usted pueda utilizarlos con total tranquilidad. ¿Se le ha roto la pantalla? No tiene de qué preocuparse. ¿Se le ha rajado la carcasa? No tiene de qué preocuparse. ¿El teclado está dañado? No tiene de qué preocuparse.

## ESTÁ A SOLO UNA LLAMADA DE UN EXPERTO EN TETRA

Con la Service from the Start, puede tener la certeza de que sus solicitudes de servicio técnico se atenderán con rapidez para asegurarle un tiempo de respuesta mínimo. Los expertos técnicos de Motorola Solutions colaboran con su socio de Motorola Solutions para aislar, diagnosticar y resolver los problemas relacionados con el hardware y el software.

Su socio de canal de Motorola Solutions puede iniciar una solicitud de reparación en su nombre rápida y fácilmente. Una vez que su terminal se encuentre en el centro de servicio, los técnicos en reparación certificados por Motorola Solutions se encargarán del mantenimiento. Gracias a sus equipos de diagnóstico de última generación, herramientas de reparación y un gran inventario de piezas de repuesto, Motorola Solutions es capaz de reparar con profesionalidad sus terminales TETRA. Además, los centros de servicio de Motorola Solutions cuentan con todos los certificados necesarios para cumplir las normas ISO, ATEX/FM y CENELEC gracias a procesos demostrados y repetibles que garantizan que las reparaciones se realizarán siempre correctamente a la primera.

## TIEMPO DE RESPUESTA RÁPIDO EN REPARACIONES

Con Service from Start, agilizamos el tiempo de respuesta para que sus dispositivos trabajen a su máxima capacidad. Dependiendo del paquete que seleccione, puede beneficiarse de prioridad en las reparaciones, en un rango de tiempos de 1 a 5 días para garantizar que los radios estén en manos de sus clientes rápidamente, minimizando así el tiempo de inactividad y aumentando la productividad.

## FUNCIONES

### TIEMPO DE RESPUESTA RÁPIDO PARA TODAS LAS REPARACIONES

Minimiza el tiempo de inactividad con planes de asistencia flexibles que se adaptan a sus necesidades.

### PREDICTABLE BUDGET TIEMPO DE RESPUESTA DE DOS DÍAS LABORABLES

Supone un servicio cinco veces más rápido que el de la cobertura de la garantía estándar de Motorola.

### ASISTENCIA TÉCNICA EXPERTA CON TIEMPOS DE RESPUESTA RÁPIDOS

Obtenga las respuestas que necesita gracias a la tramitación de llamadas prioritarias.

### PRESUPUESTOS PREDECIBLES

Le ayuda a protegerse de lo impredecible.

### CALIDAD ASEGURADA

Reparaciones certificadas al completo conforme a las especificaciones del fabricante y realizadas por técnicos expertos.

<sup>1</sup> La actualización del software incluye parches y actualizaciones de mantenimiento de la versión actual.

## LA DIFERENCIA DE LA SERVICE FROM THE START

Al elegir la Service from the Start o, está confiando en tiempos de respuesta líderes en el sector y un alto nivel de experiencia obtenidos gracias a la colaboración de los socios de Motorola Solutions para resolver problemas en el menor tiempo posible. Motorola Solutions goza de una posición única para proporcionar los niveles más altos de calidad en lo que a reparación se refiere. Para ello, se vale de piezas de repuesto originales de Motorola Solutions y se asegura de que los terminales se reparen cumpliendo con las especificaciones de fabricación.

## SERVICIOS BASADOS EN LA EXPERIENCIA EN EL CICLO DE VIDA DE TETRA

Motorola ofrece una cartera completa de servicios en todo el ciclo de vida de los dispositivos TETRA: desde la planificación y el diseño de la solución hasta la implementación y la gestión continua.

Otros servicios disponibles para la asistencia de terminales TETRA incluyen: mantenimiento de las baterías; asignación de conjuntos; aprovisionamiento de terminales y oferta de formación.

## DE UN VISTAZO: PROGRAMAS DE ASISTENCIA DESDE EL PRINCIPIO

COBERTURA	SERVICE FROM THE START LITE	SERVICE FROM THE START ESSENTIAL	SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE COVERAGE
Cobertura	3, 5 años y medio	3, 5 años y medio	3, 5 años y medio
Cobertura de defectos de fabricación	•		
Cobertura del desgaste y uso normal		•	•
Cobertura de roturas accidentales			•
Tiempo necesario para la reparación <sup>1</sup>	5 días	Día siguiente	Mismo día
Asistencia telefónica no técnica: 09:00-17:00 CET, Lun-Vie	•	•	•
Asistencia telefónica técnica: 09:00-17:00 CET, Lun-Vie		•	•
Asistencia para software <sup>2</sup>	Solución de errores solamente <sup>3</sup>	•	•
Envío	Unidireccional	Unidireccional	Bidireccional

Servicio desde el Inicio es un programa de servicio plurianual disponible con la compra de las nuevas radios digitales de Motorola Solutions; debe adquirirse en un plazo de 90 días desde la compra del producto. La cobertura excluye daños a accesorios y consumibles como baterías, antenas y daños causados por catástrofes naturales o artificiales, como incendios, inundaciones y robo. El producto debe manejarse en cumplimiento de sus especificaciones ambientales. La disponibilidad de los servicios puede variar de un país a otro.

Póngase en contacto con su socio de canal de Motorola Solutions para que le facilite todos los detalles del programa y una lista de los transceptores Motorola Solutions TETRA con los que se puede adquirir el servicio Service from the Start.

<sup>1</sup> El tiempo de respuesta se refiere al tiempo de la reparación en las instalaciones de Motorola Solutions y no incluye los tiempos de desplazamiento.

<sup>2</sup> La asistencia para software incluye parches (solución de errores) y actualizaciones de mantenimiento de la versión actual del software.

<sup>3</sup> La asistencia para software de la Garantía y Service from the Start proporciona solución de errores solamente dentro del periodo de garantía del hardware.

Para obtener más información acerca de Service from the Start o de cualquiera de nuestros servicios, póngase en contacto con su representante comercial de Motorola Solutions [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services).