



# SERVIÇOS ADVANCED MELHORE A RESPOSTA E A CONTINUIDADE

PARA SISTEMAS ASTRO® 25 E DIMETRA™



# EQUIPES DE SERVIÇO ESPECIALIZADAS AJUDAM A MELHORAR A RESPOSTA, REDUZIR PARADAS GARANTIR CONTINUIDADE DA REDE

Com os Serviços Advanced, você obtém dos nossos técnicos qualificados uma rápida resposta para os problemas de rede, que analisam e diagnosticam sua rede, além de oferecer manutenção de rotina. Dois níveis de suporte permitem flexibilidade para atender aos seus requisitos:

## ADVANCED

### ATUALIZE A SUA TECNOLOGIA COM EFICIÊNCIA

Amplie a vida útil da sua rede com atualizações planejadas. Obtenha as atualizações de rede necessárias, implementação e serviços de gerenciamento necessários para manter sua rede no mais alto nível de suporte.

A Motorola investe muito em pesquisa e desenvolvimento para melhorar continuamente os recursos do sistema, a segurança e as normas do setor.

A atualização da sua rede garante que você obtenha o máximo valor do seu investimento, com os mais recentes recursos e aperfeiçoamentos de segurança enquanto reduz o custo total de propriedade.

**MINIMIZE O RISCO DE SEGURANÇA** – Atualizações de segurança proativas são aplicadas remotamente pela Motorola para ajudar a manter a integridade operacional da sua rede e minimizar o risco de segurança. Nossos especialistas de segurança certificados executam a validação de correções em nosso laboratório de teste de sistemas dedicado, executando o mesmo software que o da sua rede para garantir que não haja interrupção do serviço.

### SUORTE DE SERVIÇO ADICIONAL –

- Acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano aos técnicos do nosso sistema para ajudar a diagnosticar e resolver problemas de rede.
- Suporte ao hardware da rede para todos os equipamentos fabricados pela Motorola e fornecedores externos selecionados. Técnicos certificados e treinados diagnosticam, analisam, testam e reparam seu equipamento nas suas instalações. Você vivenciará um suporte especializado, de alta qualidade e confiável para um rápido retorno. O diagnóstico e o reparo

precisos e no tempo certo garante que todos os equipamentos que você nos envia são restaurados para as especificações de fábrica e atualizados para o firmware mais recente.

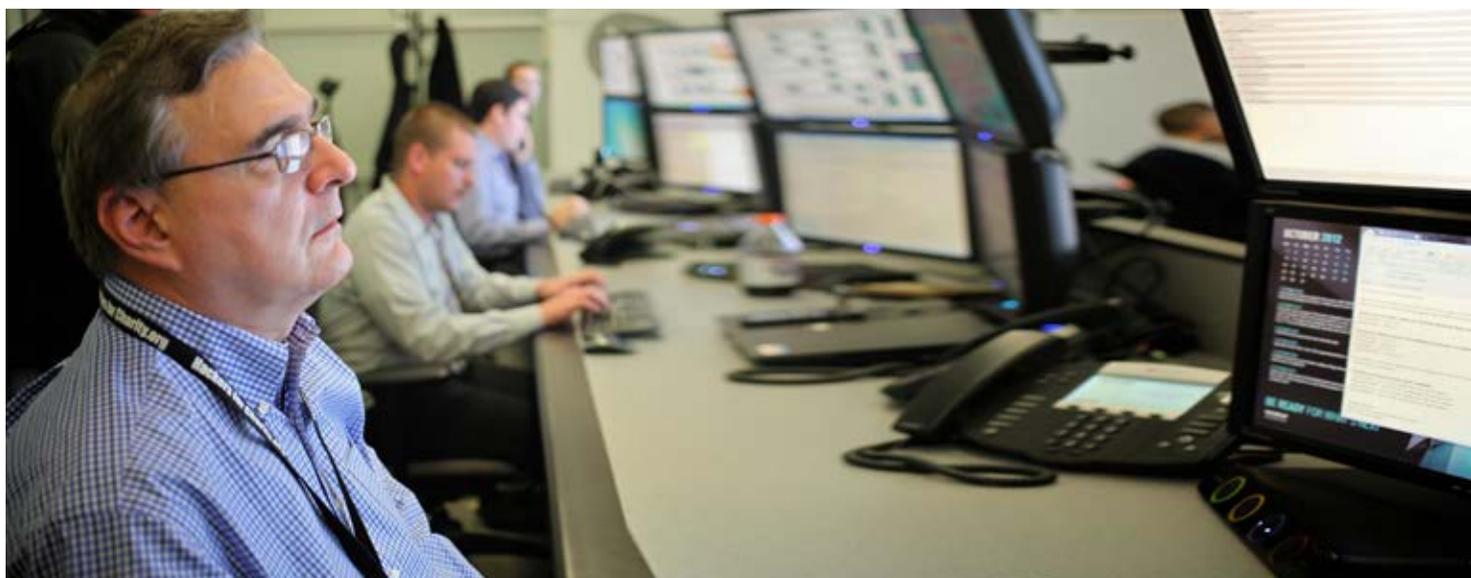
- Manutenção preventiva anual da sua infraestrutura para atender continuamente às especificações originais do fabricante. Testes de rotina e alinhamento ajudam a melhorar a eficiência do sistema e a minimizar as paradas.

## ADVANCED PLUS

### GERENCIAMENTO DE INCIDENTE REMOTO

Além dos Serviços Advanced, os Serviços Advanced Plus oferece gerenciamento de eventos em tempo real para fornecer vigilância em tempo integral por uma equipe de suporte experiente, certificada nas mais recentes tecnologias e com suporte de ferramentas e processos comprovadamente padrões do setor.

A Motorola conecta-se com segurança e tranquilidade à sua infraestrutura, e nossa equipe altamente treinada, dedicada, detecta proativamente, diagnostica e resolve com rapidez os problemas de rede. Quando um evento que requer ação é detectado, nossos técnicos conduzem o diagnóstico remoto usando nosso amplo banco de dados de conhecimento para identificar o problema com rapidez e precisão, e solucioná-lo imediatamente. Se a solução remota não for possível, um técnico de campo local é enviado para o local afetado para resolver o problema; enquanto o técnico mantém a supervisão até que a rede seja restaurada e o caso, fechado.



## VISÃO GERAL

SERVIÇOS	ADVANCED	ADVANCED PLUS
Gerenciamento de eventos em tempo real		
Correções de segurança remotas		
Atualizações de rede		
Manutenção preventiva anual		
Suporte no local		
Reparo de hardware da rede		
Suporte técnico 24x7x365		

## PORTAL MYVIEW PARA VISIBILIDADE DE INFORMAÇÕES CRÍTICAS DE SISTEMAS E SERVIÇOS



Com os Serviços Advanced para ASTRO 25, você obtém acesso ao Portal MyView para obter informações da Rede e entrega de serviços e ajudá-lo a ser mais eficiente, ágil e tomar decisões mais proativas para manter sua rede em operação, de maneira tranquila e eficaz.

### PRINCIPAIS RECURSOS:

- Informações de entrega de serviço
- Relatórios históricos
- Informações de ativos
- Status de atualização de segurança
- Status de atualização de rede

## ENTREGA DE SERVIÇO INCOMPARÁVEL

### CENTRO DE SUPORTE DE SOLUÇÕES

Nossa meta é ajudar você a manter de forma contínua a atividade e a disponibilidade do sistema. Conte com um ponto de contato coordenado para todas as suas necessidades de serviço e reparo. O Centro de Suporte de Soluções é o marco principal do nosso atendimento ao cliente e equipe de entrega de serviço, preparada 24x7x365, composta por técnicos de sistema experientes. Estão incluídos aqui os Centros de Operações de Rede e Segurança (NOC/SOC) com certificações ISO 9001 e TL 9000 que aproveitam os processos da ITIL e plataformas de serviço comuns para gerenciamento de eventos, gerenciamento e resolução de problemas.

A Motorola investe continuamente em recursos, bem como em laboratórios de teste sofisticados, ferramentas e metodologias de repetição comprovadas que garantem que sua rede mantenha uma disponibilidade absoluta. Os problemas do sistema são identificados e ações corretivas são tomadas antes que você perceba a existência de um problema.

### REPARO COM TECNOLOGIA DE PONTA

Nossos procedimentos com certificação ISO 9001 e TL 9000 garantem que seu equipamento retorne rapidamente aos mais altos padrões de qualidade. Nós replicamos a sua rede em nossos laboratórios de teste para reproduzir e analisar o problema. Técnicos treinados e certificados usam equipamentos de teste sofisticados e automatizados para analisar, isolar e reparar seus equipamentos.

RISCO E RESPONSABILIDADE



## CONTROLE SEU DESEMPENHO COM O NÍVEL DE SERVIÇO CORRETO

CONTINUIDADE GARANTIDA • PRODUTIVIDADE MELHORADA • RISCO REDUZIDO

Com níveis contínuos de serviços especializados, cada pacote oferece um nível mais alto de suporte, transferindo o risco e a responsabilidade para a Motorola.

Para saber mais, visite [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services)

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e o logotipo M estilizado são marcas comerciais ou marcas registradas da Motorola Trademark Holdings, LLC e são usados sob licença. Todas as outras marcas são propriedade de seus respectivos donos. ©2016 Motorola Solutions. Todos os direitos reservados. 07-2016