



DIMETRA EXPRESS-GARANTIE, ESSENTIAL-SERVICEPAKET UND ADVANCED-SERVICEPAKET

**WIR UNTERSTÜTZEN SIE, UM
UNTERBRECHUNGEN ZU MINIMIEREN
UND DIE KONTINUITÄT ZU ERHÖHEN**



DIMETRA Express ist auf den langfristigen zuverlässigen Einsatz ausgelegt. Sie können sich nicht immer auf jeden möglichen Systemvorfall vorbereiten.

Mit der Zeit können Komponenten versagen - das kann zu Ausfällen führen. Jedoch kann durch proaktive Wartung die Fehlerhäufigkeit reduziert werden und eine schnelle und effektive Reaktion kann die Auswirkungen minimieren.

UM DEN OPTIMALEN BETRIEB IHRES DIMETRA EXPRESS-SYSTEMS AUFRECHTZUERHALTEN, HAT MOTOROLA SOLUTIONS DIE FOLGENDEN SUPPORT-SERVICEPAKETE ZUSAMMENGESTELLT.



VERWALTUNG IHRER INFRASTRUKTUR

DIE BASISPAKETE

Sie können aus drei Möglichkeiten wählen:

DIMETRA Express-Garantie



Essential-Servicepaket



Advanced-Servicepaket





DIMETRA EXPRESS-GARANTIE

DIMETRA Express ist auf den langfristig zuverlässigen Einsatz ausgelegt und bietet neben der standardmäßigen 3-Jahres-Garantie Softwareupdates auf die jeweils neueste Version, Sicherheitsupdates für zusätzlichen Schutz, technischen Support bei eventuell auftretenden Problemen und Hardware-Reparaturservice (1 Jahr Standard, verlängerbar auf 6 Jahre). Die Garantie beinhaltet:

8 x 5 technischer Remotesupport: Unsere Systemtechniker können Ihren autorisierten Vertriebspartner bei der Identifizierung und Behebung von Systemproblemen oder -ausfällen unterstützen und bei Bedarf per Fernzugriff eingreifen.

Softwareupdates: Neue Funktionen, verbesserte Funktionalität oder Fehlerbehebungen – so ist die Software Ihres Systems immer auf dem neuesten Stand.

Technischer Support vor Ort (optional): Der technische Vor-Ort-Support von Motorola Solutions bietet die Möglichkeit, zwei bzw. drei zusammenhängende Tage technische Unterstützung vor Ort (ohne Reisekosten) durch einen technischen Systemingenieur (STE) von Motorola Solutions zu planen. Dieser Motorola Solutions STE steht für

die Unterstützung bei der Implementierung und für Serviceleistungen nach der Implementierung zur Verfügung.

Sicherheitsupdate-Service (SUS): Unsere zertifizierten Sicherheitsexperten helfen, die Updates zu identifizieren und zu validieren, die für die Aufrechterhaltung der Systemintegrität Ihrer einsatzkritischen Kommunikationssysteme erforderlich sind.

1 Jahr Hardware-Reparaturservice: Die DIMETRA Express-Garantie umfasst die Reparatur von Fabrikationsfehlern in einem fehlerhaften DIMETRA Express-System. Die Reparaturen werden von geschulten Technikern an unserem zentralen Standort nach höchsten Qualitätsstandards durchgeführt.

Hardware-Reparaturservice-Erweiterung (optional): Optional zusätzlicher Hardware-Reparaturservice zur Angleichung an die Garantiezeit (insgesamt 3 - 6 Jahre mit 10-tägiger Reparatur-Bearbeitungszeit).

Hardware-Reparatur mit erweitertem Austauschservice (optional): Bei Ausfall eines Gerätes kann ein Ersatzgerät bereitgestellt werden, damit Sie nicht auf die Reparatur des ursprünglichen Gerätes warten müssen.

3 Jahre Laufzeit: Die DIMETRA Express-Garantie bietet Support für 3 Jahre, optional ist eine Verlängerung auf 6 Jahre möglich.

ESSENTIAL-SERVICEPAKET

Das Essential-Servicepaket ist für DIMETRA Express erhältlich und bietet neben allen Vorteilen der DIMETRA Express-Garantie außerdem noch Folgendes:

24 x 7 x 365 kritischer technischer Remotesupport: Unsere Systemtechniker können Ihren autorisierten Vertriebspartner bei der Identifizierung und Behebung von Systemproblemen oder -ausfällen aller Schweregrade unterstützen und bei Bedarf per Fernzugriff eingreifen.

Hardware-Reparaturservice-Erweiterung (optional): Systeme mit Essential Plus-Schutz werden bevorzugt behandelt, sodass die Hardware innerhalb von 5 Tagen repariert und zurückgesendet wird.

3 bis 6 Jahre Laufzeit: Für das Essential Plus-Servicepaket für DIMETRA Express ist eine Laufzeit von 3 bis 6 Jahren verfügbar.

ADVANCED-SERVICEPAKET

Das Advanced-Servicepaket ist für DIMETRA Express erhältlich und bietet neben allen Vorteilen des Essential-Pakets außerdem noch Folgendes:

Netzwerkupdates: Wenn zukünftige Softwareerweiterungen die Kapazitäten Ihrer unterstützen Hardware übersteigen, wird im Rahmen des Advanced-Servicepakets aktualisierte Serverhardware für Ihr DIMETRA Express-System bereitgestellt, um den weiteren Betrieb Ihres Netzwerks zu gewährleisten.

Hardware-Reparaturservice-Erweiterung (optional): Systeme mit Advanced-Schutz erhalten die höchste Prioritätsstufe, sodass die Reparatur nach Eintreffen der defekten Hardware im Reparaturzentrum innerhalb von einem Geschäftstag durchgeführt wird.

6 Jahre Laufzeit: Für das Advanced-Servicepaket für DIMETRA Express ist eine Laufzeit von 6 Jahren verfügbar.



SERVICES FÜR DIMETRA EXPRESS

AUF EINEN BLICK

UMFANG	DIMETRA EXPRESS-GARANTIE	ESSENTIAL-SERVICEPAKET	ADVANCED-SERVICEPAKET
Laufzeit	3 bis 6 Jahre	3 bis 6 Jahre	6 Jahre
Netzwerkupdates	-	-	✓
Technischer Remotesupport Schweregrad 1	8 x 5 (nur Werktage)	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
8 x 5 technischer Remotesupport	✓	✓	✓
Sicherheitsupdate-Service	✓	✓	✓
Softwareupdates	✓	✓	✓
1 Jahr Hardwarereparaturservice*	✓	✓	✓
Hardwarereparaturservice-Erweiterung (Bearbeitungszeit)	Optional: 2 - 5 Jahre (10 Tage)	Optional: 2 - 5 Jahre (5 Tage)	Optional: 5 Jahre (nächster Werktag)
Hardwarereparatur mit erweitertem Austauschservice	Optional	Optional	Optional
2 oder 3 Tage technischer Support vor Ort	Optional	Optional	Optional

* 1 Jahr Hardwarereparaturservice – Reparatur und Rücksendung innerhalb von 20 Tagen.

* Optional bieten wir im Anschluss an die 1-jährige Garantiezeit (die Hardwarereparatur beinhaltet) einen erweiterten Hardware-Reparaturservice an.

Motorola Solutions Germany GmbH, Telco Kreis 1, 65510 Idstein, Germany.

Die Verfügbarkeit ist abhängig von den Gesetzen und Bestimmungen des jeweiligen Landes. Sofern nicht anderweitig angegeben, sind alle Angaben typische Werte. Änderungen vorbehalten.

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS sowie das stilisierte M-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der Motorola Trademark Holdings, LLC und werden unter Lizenz verwendet. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. © 2021 Motorola Solutions, Inc. Alle Rechte vorbehalten. (03/21)



MOTOROLA SOLUTIONS