



SERVICIOS ADVANCED MEJORE SU RESPUESTA Y CONTINUIDAD

PARA SISTEMAS ASTRO® 25 Y DIMETRA™



EQUIPOS EXPERTOS DE SERVICIOS AYUDAN A MEJORAR LA RESPUESTA, MITIGAR EL TIEMPO DE INACTIVIDAD Y GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LA RED

Con Servicios Advanced, obtiene una respuesta rápida a problemas de red por parte de técnicos calificados quienes analizan, diagnostican, y brindan un mantenimiento de rutina a su red. Dos niveles de soporte brindan flexibilidad para cumplir sus requisitos:

ADVANCED

ACTUALICE EFICIENTEMENTE SU TECNOLOGÍA

Extienda la vida útil de su sistema con actualizaciones planificadas. Obtenga las actualizaciones, la implementación y los servicios de gestión de cambios necesarios para mantener su red en el máximo nivel de soporte.

Motorola realiza grandes inversiones en investigación y desarrollo, con el fin de mejorar continuamente las capacidades del sistema, la seguridad y los estándares de la industria. La actualización de su sistema le asegura obtener el valor más alto para su inversión con las últimas características y mejoras de seguridad a la vez que reduce el costo total de propiedad.

MINIMICE EL RIESGO DE CIBERSEGURIDAD — Motorola aplica de manera remota actualizaciones de seguridad proactivas para ayudar a mantener la integridad operativa de su red y minimizar el riesgo de ciberseguridad. Nuestros expertos certificados en seguridad realizan una validación de los parches en nuestro laboratorio de prueba del sistema con el mismo software de nuestra red para garantizar que no haya interrupciones del servicio.

SOPORTE DE SERVICIO ADICIONAL

- Acceso las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año a nuestros técnicos del sistema que ayudan a localizar y solucionar problemas de la red.
- Soporte del hardware de la red para todos los equipos fabricados por Motorola y proveedores de terceros selectos. Técnicos capacitados y certificados en fábrica, localizan, analizan, prueban y reparan su equipo en nuestras instalaciones. Usted obtendrá soporte confiable, y de alta

calidad, brindado por expertos con experiencia para una respuesta rápida. El diagnóstico y la reparación oportuna garantizan que todos los equipos que nos envíe se le devuelvan en cumplimiento de las especificaciones de fábrica y actualizados con el último firmware.

- Mantenimiento preventivo anual de su infraestructura para cumplir de manera continua con las especificaciones originales del fabricante. Las pruebas y la alineación de rutina ayudan a mejorar la eficiencia del sistema y minimizar el tiempo de inactividad.

ADVANCED PLUS

ADMINISTRACIÓN REMOTA DE INCIDENTES

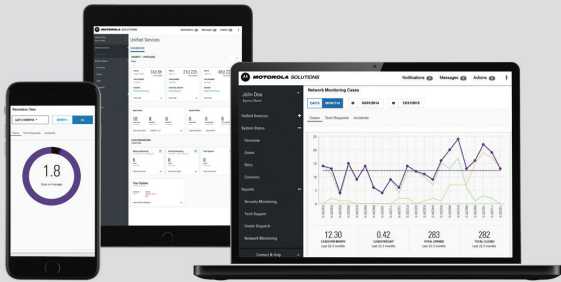
Además de Servicios Advanced, Advanced Plus ofrece monitoreo de eventos de red para brindar supervisión las 24 horas por parte de un personal de soporte experimentado y certificado en las últimas tecnologías, respaldado por herramientas estándar de la industria y procesos probados.

Motorola se conecta de manera segura e ininterrumpida a su infraestructura y nuestro personal que está dedicado y altamente capacitado, detecta, localiza y resuelve rápidamente los problemas de red. Cuando se detecta un evento que requiera alguna acción, nuestros técnicos llevan a cabo un diagnóstico remoto con nuestra amplia base de datos de conocimientos a fin de identificar el problema rápido, y resolverlo de inmediato. En caso de no ser posible una resolución remota, se envía un técnico de campo local al sitio afectado para resolver el problema. El técnico brinda supervisión hasta que se restaure la red y el caso se cierre.



SERVICIOS	ADVANCED	ADVANCED PLUS
Monitoreo de eventos de red		
Instalación remota de parche de seguridad		
Actualizaciones de sistema		
Mantenimiento preventivo anual		
Soporte en sitio		
Reparación del hardware de la red		
Soporte técnico las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año		

MYVIEW PORTAL PARA VISIBILIDAD DE INFORMACIÓN CRÍTICA DEL SISTEMA Y LOS SERVICIOS



Con Servicios Advanced para ASTRO 25, usted obtiene acceso a MyView Portal para ver la información del sistema y la prestación del servicio a fin de tomar decisiones más inteligentes, rápidas y proactivas y así mantener su red en funcionamiento sin interrupciones y de manera efectiva.

- FUNCIONES PRINCIPALES:**
- Información de prestación de servicio
 - Informes históricos
 - Información de equipos
 - Estado de actualización de seguridad
 - Estado de actualización del sistema

PRESTACIÓN DE SERVICIOS INIGUALABLE

CENTRO DE SOPORTE DE SOLUCIONES

Nuestro objetivo es ayudarlo a mantener la disponibilidad y el tiempo de actividad continuo del sistema. Confíe en un punto de contacto coordinado para todas sus necesidades de servicio y reparación. El Centro de Soporte de soluciones es la piedra angular de nuestra atención al cliente y prestación de servicios ya que, cuenta con técnicos experimentados en sistema las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Esto incluye a nuestros Centros de Operaciones de Red y Seguridad (NOC y SOC) certificados por ISO 9001 que aprovechan los procesos ITIL y las plataformas de servicios comunes para el monitoreo de eventos, gestión y resolución de problemas.

Motorola invierte continuamente en recursos, así como también en laboratorios de prueba sofisticados, herramientas, aplicaciones y metodologías reiterativas probadas que garantizan que nuestra red mantenga una disponibilidad absoluta. Se identifican los problemas del sistema y se toman medidas correctivas antes de que usted tenga conocimiento de la existencia del problema.

REPARACIÓN DE ÚLTIMA GENERACIÓN

Nuestros procedimientos certificados por ISO 9001 garantizan que su equipo regrese rápidamente con los más altos estándares de calidad. Replicamos su red en nuestros laboratorios de prueba a fin de reproducir y analizar el problema. Técnicos capacitados y certificados utilizan equipos de prueba sofisticados y automáticos para analizar, aislar y reparar su equipo.

RIESGO Y RESPONSABILIDAD

ESSENTIAL

ADVANCED

PREMIER

AUMENTE SU RENDIMIENTO CON EL NIVEL CORRECTO DE SERVICIO

ASEGURE LA CONTINUIDAD • MEJORE LA PRODUCTIVIDAD • REDUZCA EL RIESGO

A modo de un espectro continuo de servicios expertos, cada paquete brinda un nivel más alto de soporte, transfiriendo así el riesgo y la responsabilidad a Motorola.

Motorola Solutions, Inc. 500 West Monroe Street, Chicago, IL 60661 U.S.A. motorolasolutions.com

Para más información, visite www.motorolasolutions.com/services

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC y se utilizan bajo licencia. Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños. ©2018 Motorola Solutions. Todos los derechos reservados. 04-2018