

## SPÉCIFICATIONS

SERVICES D'ASSISTANCE POUR TERMINAUX TETRA



### DÉFINIR UN NOUVEAU STANDARD DE SERVICE

# PROGRAMME « SERVICE FROM THE START »

Tous les jours, vos communications et l'exigence de vos missions dépendent des terminaux TETRA de Motorola. Vous pouvez dès maintenant protéger vos terminaux contre l'usure normale et bénéficier d'autres avantages grâce au programme « Service from the Start », l'une des offres d'assistance les plus exhaustives du marché actuel.

Cette offre unique inclut des réparations effectuées dans un temps record, une assistance technique téléphonique assurée par des experts ainsi qu'un accès aux versions logicielles les plus récentes<sup>1</sup> ; ceci avec le soutien constant de l'infrastructure globale de services intégrés de Motorola, des techniciens qualifiés et des centres de réparation certifiés.

Vous bénéficierez d'un service de réparation et d'assistance pendant plusieurs années vous permettant ainsi de protéger vos investissements et de réduire vos coûts.

## TRANQUILITÉ D'ESPRIT TOTALE

Les terminaux TETRA sont conçus pour garantir des communications efficaces dans les environnements difficiles et dans des situations de missions extrêmes. Cependant nous reconnaissons que les accidents restent inévitables. C'est pourquoi nous proposons le programme « Service from the Start » avec couverture totale qui, en plus de l'usure normale, offre une protection contre la casse accidentelle. Vous bénéficiez ainsi d'une totale et réelle tranquillité d'esprit. Écran fendu ? Pas de problème. Boîtier fissuré ? Pas de problème. Clavier endommagé ? Pas de problème.

## SEUL UN APPEL TÉLÉPHONIQUE VOUS SÉPARE D'UN EXPERT TETRA

Avec le programme « Service from the Start », vous avez la certitude que toutes vos demandes d'assistance seront traitées rapidement pour réduire au minimum toute indisponibilité. Les experts techniques de Motorola collaborent avec votre partenaire Motorola pour isoler, diagnostiquer et résoudre les éventuels problèmes matériels et logiciels.

Votre partenaire Motorola peut aisément et rapidement déposer en votre nom une demande d'assistance. Arrivée au centre d'assistance, votre radio sera prise en charge par l'un des techniciens spécialistes certifiés de Motorola. Outils de diagnostic de pointe, outillage spécialisé, stock de pièces de rechange, tout est prêt pour vous fournir un service d'expert spécialement adapté à vos terminaux TETRA. De plus, les centres d'assistance Motorola sont certifiés aux normes ISO, ATEX/FM et CENELEC, et utilisent des processus testés hautement fiabilisés afin de vous satisfaire dès la première réparation.

## RAPIDITÉ DES DÉLAIS DE RÉPARATION

Avec Service from the Start, nous proposons des délais plus rapides pour maintenir vos appareils en fonctionnement à plein régime. Selon le forfait que vous sélectionnez, vous pouvez bénéficier de réparations prioritaires avec un retour allant du jour même jusqu'à 5 jours, pour garantir que vos clients récupèrent leurs radios le plus rapidement possible, ce qui minimise le temps d'indisponibilité et améliore la productivité.

<sup>1</sup> Les mises à jour logicielles incluent les correctifs et les versions de maintenance pour la version la plus récente pour le système d'exploitation livré avec le terminal.

## CARACTÉRISTIQUES

### ASSISTANCE TECHNIQUE D'EXPERTS ET HAUTE RÉACTIVITÉ

Toutes les réponses dont vous avez besoin avec une gestion prioritaire de vos appels

### TOUTES LES RÉPARATIONS EFFECTUÉES DANS UN TEMPS RECORD

Réduit l'indisponibilité avec des programmes de maintenance souples répondant à vos besoins

### COUVERTURE INTÉGRALE ET INCONDITIONNELLE

Élimine les frais de réparation inattendus, réduit considérablement vos coûts totaux

### BUDGETS PROVISIONNES

Pour vous protéger des imprévus

### QUALITÉ GARANTIE

Des réparations conformes aux spécifications du fabricant et réalisées par nos techniciens experts

## SPECIFICATION SHEET

SERVICES D'ASSISTANCE POUR TERMINAUX TETRA PROGRAMME « SERVICE FROM THE START »

### LA DIFFÉRENCE « SERVICE FROM THE START »

En choisissant le programme « Service from the Start », vous bénéficiez d'une réactivité et d'un niveau d'expertise élevés grâce au travail de votre partenaire avec Motorola, afin de vous apporter une réponse à toutes les questions le plus rapidement possible. Qui mieux que Motorola, concepteur et fabricant, peut garantir la qualité des réparations sur les terminaux Motorola ? Bénéficiant d'une position unique en son genre, Motorola vous apporte des services de réparation de qualité, avec des pièces d'origine Motorola, vous donnant la certitude que vos terminaux seront réparés conformément aux spécifications du fabricant.

### UN SAVOIR-FAIRE SUR LA TOTALITÉ DU CYCLE DE VIE TETRA

Motorola propose un portefeuille complet de services couvrant la totalité du cycle de vie des équipements TETRA, de la planification et de la conception de la solution, jusqu'à son déploiement et sa gestion, en passant par l'assistance. Des services supplémentaires sont disponibles pour les terminaux TETRA de Motorola : maintenance des batteries, mapping, mise en oeuvre de terminaux et formation.

### EN BREF : PROGRAMME « SERVICE FROM THE START »

COUVERTURE	GARANTIE	PROGRAMME « SERVICE FROM THE START » LITE	PROGRAMME « SERVICE FROM THE START » ESSENTIEL	PROGRAMME « SERVICE FROM THE START » AVEC COUVERTURE TOTALE
Couverture	1 an	3, 5 ans	3, 5 ans	3, 5 ans
Défauts de fabrication	•	•		
Couverture de l'usure normale			•	•
Couverture de la casse accidentelle				•
Délai de réparation <sup>(1)</sup>	10 jours+	5 jours	jour suivant	le jour même
Assistance téléphonique non technique : 9 h - 17 h (heure d'Europe centrale), lundi-vendredi	•	•	•	•
Assistance téléphonique technique : 9 h - 17 h (heure d'Europe centrale), lundi-vendredi			•	•
Assistance logicielle <sup>(2)</sup>	Correctifs logiciels uniquement <sup>3</sup>	Correctifs logiciels uniquement <sup>3</sup>	•	•
Expédition	Retour	Retour	Retour	Aller et retour

Service from the Start est un programme de service pluriannuel disponible avec l'achat de nouvelles radios numériques Motorola. Il doit être acheté dans un délai de 90 jours à compter de la date d'achat du produit. Sont exclus de la garantie : les dommages aux accessoires et consommables tels que les batteries et les antennes, ainsi que les dommages provoqués par des catastrophes naturelles ou d'origine humaine, comme les incendies, les inondations et les vols. Les produits doivent être utilisés dans les conditions environnementales prévues. La disponibilité du service peut varier selon le pays. Veuillez contacter votre partenaire Motorola pour obtenir des informations complètes sur le programme ainsi que la liste des radios TETRA éligibles au programme « Service from the Start ».

(1) Le délai de réparation Motorola n'inclut pas la durée du transport.

(2) L'assistance logicielle inclut les correctifs et les versions de maintenance pour la version la plus récente.

(3) L'assistance logicielle pour les garanties et services du programme « Start Lite » corrige uniquement les bogues pendant la période de garantie du matériel informatique (hardware).

Pour obtenir plus d'informations sur le programme « Service from the Start » ou sur nos différents services, contactez votre partenaire Motorola ou visitez [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services).



MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS et le logo stylisé M sont des marques déposées de Motorola Trademark Holdings, LLC, et sont utilisées sous licence. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. ©2013 Motorola Solutions, Inc. Tous droits réservés. Les caractéristiques peuvent être modifiées sans préavis. Toutes les caractéristiques indiquées sont standard.  
SFS\_SUPPORT\_SERVICES\_SPECSHEET\_FRA\_(10/14)



Radiotrans S.A.  
Avda Juan Caramuel 17, Leganés  
Tecnológico  
Leganés, Madrid 28919  
[www.radiotrans.com](http://www.radiotrans.com)  
+34 91 685 10 40