



Suporte do kit de mídia e aplicativo MSP



RECURSOS

Cobertura do sistema integrada com inúmeros casos para seu aplicativo MSP inteiro - hardware, software do servidor, software do cliente móvel

Reduz significativamente os custos de suporte inesperado; oferece mais proteção com um menor custo total de propriedade para seu investimento MSP

Uma chamada faz tudo isso

Simplifica o suporte - basta uma chamada para iniciar o serviço, não importa qual elemento do sistema esteja funcionando incorretamente

Suporte técnico por telefone com encaminhamento imediato para um especialista técnico de MSP e resposta rápida por telefone em uma hora para os problemas escalados

Obtenha as respostas que você precisa quando você precisar delas com prioridade de chamada

Proteja sua solução básica de gerenciamento de mobilidade MSP com uma cobertura completa

A plataforma de serviços de mobilidade (Mobility Services Platform, MSP) da Motorola permite que você monitore e gerencie toda sua infra-estrutura de mobilidade. Agora você pode manter este aplicativo de negócios fundamental totalmente atualizado com as atualizações de firmware mais recentes, através dos programas de suporte do kit de mídia e aplicativo MSP da Motorola. Além disso, com o Service from the Start, o plano oferece um valor incomparável - três anos de cobertura, preço competitivo, custos de suporte previsíveis, chamadas de serviço ilimitadas, solicitação de serviço no local para o hardware aplicável e experiência em MSP encontrados somente na Motorola.

Uma chamada faz tudo isso

Uma simples chamada elimina a complexidade normalmente envolvida no suporte dos sistemas com vários componentes. Sua chamada é atendida com rapidez e encaminhada imediatamente para um especialista técnico de MSP, que começa a diagnosticar o problema. Como o tempo é uma questão importante para esse aplicativo de negócios fundamental, qualquer problema que não possa ser resolvido durante essa chamada é escalado imediatamente. Um caminho definido assegura que seu caso seja acompanhado através da resolução e solucionado o mais rápido possível - não importa se o problema está no Motorola Enterprise or Lite Appliance, no software MSP em execução no Appliance, no servidor ou no software MSP cliente em execução nos dispositivos cliente sem fio, como computadores móveis, PDAs e notebooks.

Escolha seu tempo de resposta

Dois planos de serviço estão disponíveis para atender melhor às suas necessidades de negócios. Desenvolvido para empresas que precisam de cobertura somente durante o horário comercial, o plano Standard oferece serviço de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 17h, horário local.¹ Para as empresas que precisam de cobertura contínua, o plano Premium oferece suporte integral, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Nos dois planos, um técnico é enviado imediatamente para os problemas de hardware MSP Lite and Enterprise Appliance aplicáveis que não podem ser solucionados de modo remoto. O técnico chega ao seu escritório no próximo dia útil (para o plano Standard) ou em quatro horas² a partir do momento em que a chamada para serviço no local foi feita (membros do plano Premium). Independentemente do plano escolhido, sua chamada tem prioridade.

Mantenha a funcionalidade máxima - e o valor máximo

Com o suporte do kit de mídia e aplicativo MSP, sua solução MSP fica sempre atualizada. Durante toda a vigência do seu contrato de serviço, você é responsável pelas correções e atualizações do software MSP. Inscreva-se para receber notificações por e-mail quando atualizações forem disponibilizadas e para fazer download em nosso site protegido por senha.

FOLHA DE ESPECIFICAÇÕES

Atendimento ao cliente

SUORTE DO KIT DE MÍDIA E APLICATIVO MSP

Serviço de hardware no local

A resolução imediata dos problemas minimiza o tempo de inatividade e o impacto associado à produtividade

Desconto para vários anos e preço anual reduzido com contratos Service from the Start

Economia significativa com uma única taxa antecipada; menor custo total de propriedade e proteção a partir da data da compra

Escalonável

Cresce com seus negócios, permitindo a inclusão do suporte para dispositivos móveis adicionais

Planos Standard e Premium

Escolha o nível de serviço ideal para sua empresa: das 8h às 17h Segunda-feira a sexta-feira¹ ou cobertura integral, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acesso a atualizações de software

A maneira mais econômica de manter seu sistema atualizado

O plano de suporte flexível que cresce com seus negócios

Quando você precisar implementar computadores móveis adicionais ou expandir sua infra-estrutura sem fio, a solução MSP da Motorola poderá ser ampliada facilmente para atender às suas necessidades de negócios que sempre mudam. Com o suporte do kit de mídia e aplicativo MSP, seu plano de suporte pode ser escalado junto com seus negócios. Três amplos grupos de suporte possibilitam um crescimento significativo antes que seja necessário fazer uma atualização para o próximo nível. Esse pacote exclusivo permite que você aproveite o plano de suporte mais econômico disponível para seu sistema MSP: três anos de oferta com desconto do Service from the Start e a possibilidade de adicionar com facilidade cobertura para outros agentes (software

do cliente móvel). O resultado é o maior nível de serviço a um baixo custo total de propriedade — um verdadeiro valor comercial.

Para adquirir o suporte do kit de mídia e aplicativo MSP para sua solução MSP da Motorola, acesse nosso diretório de contato global em www.motorola.com/enterprise/contactus.

Para obter mais informações sobre MSP, acesse www.symbol.com/msp.

Para obter mais informações sobre serviços, acesse www.motorola.com/business/services.

Para obter suporte, acesse www.motorola.com/enterprisemobility/support.

Visão geral: programas Standard e Premium do suporte do kit de mídia e aplicativo MSP

ENTREGA	STANDARD	PREMIUM
Produtos cobertos	Suporte total do aplicativo MSP: hardware ³ e software do servidor (Enterprise and Lite Appliances); software MSP em execução na infra-estrutura sem fio e nos clientes móveis	Suporte total do aplicativo MSP: hardware ³ e software do servidor (Enterprise and Lite Appliances); software MSP em execução na infra-estrutura sem fio e nos clientes móveis
Horário comercial de manutenção	9 horas (horário local do cliente, das 8h às 17h), 5 dias (segunda-feira a sexta-feira ¹)	24 horas, 7 dias (segunda-feira a domingo)
Encaminhamento imediato da chamada telefônica inicial de suporte técnico para um especialista do sistema MSP	Incluído	Incluído
Tempo de resposta do suporte técnico por telefone para problemas escalados	Em uma hora	Em uma hora
Tempo de resposta para problemas de hardware aplicáveis	Próximo dia útil	4 horas ²
Número de contatos designados registrados para iniciar um caso	Até 3	Até 6
Acesso e direito de uso das atualizações do software MSP	Disponível no site de suporte on-line da Motorola ⁴	Disponível no site de suporte on-line da Motorola ⁴
Número de casos permitidos por mês	Ilimitado	Ilimitado
Inclui um grupo de agentes de dispositivo - escolha entre as três opções de grupo disponíveis	Até 250; 251 a 1.000; mais de 1.000	Até 250; 251 a 1.000; mais de 1.000
Vigência do contrato (Service from the Start) ⁵	36 meses	36 meses

1 - O horário comercial de manutenção nos países da União Européia é de 11 horas (horário local do cliente), das 8h às 17h CET e na Ásia das 8h às 20h AEST (12 horas).

2 - Disponibilidade. Consulte o representante da Motorola, pois os termos de serviço e a disponibilidade podem variar de acordo com o país ou local.

3 - A cobertura de hardware aplica-se somente ao Motorola Enterprise Appliance e ao Motorola Lite Appliance.

4 - O registro do contrato é necessário para acessar as atualizações do software MSP através do portal on-line da Motorola.

5 - O suporte do kit de mídia e aplicativo MSP da Motorola está disponível como um programa Service from the Start, um programa de serviço de vários anos que deve ser adquirido dentro de 30 dias após a compra do produto. O produto deve ser operado em conformidade com as especificações ambientais. O suporte do sistema e do aplicativo MSP da Motorola também está disponível durante um ano. Os detalhes completos do programa estão disponíveis com o representante comercial do Motorola Enterprise Mobility.

O suporte do kit de mídia e aplicativo MSP da Motorola é aplicável aos produtos MSP versão 2.x.

Os programas Standard do suporte do kit de mídia e aplicativo MSP da Motorola estão disponíveis nos EUA, no Canadá, no México, na Argentina, no Brasil, na Austrália e em todos os países da União Européia. Os programas Premium estão disponíveis nos EUA e no Canadá. Para obter os detalhes completos do programa e informações sobre a disponibilidade em um país específico, entre em contato com o representante comercial local do Motorola Enterprise Mobility.



MOTOROLA

motorola.com