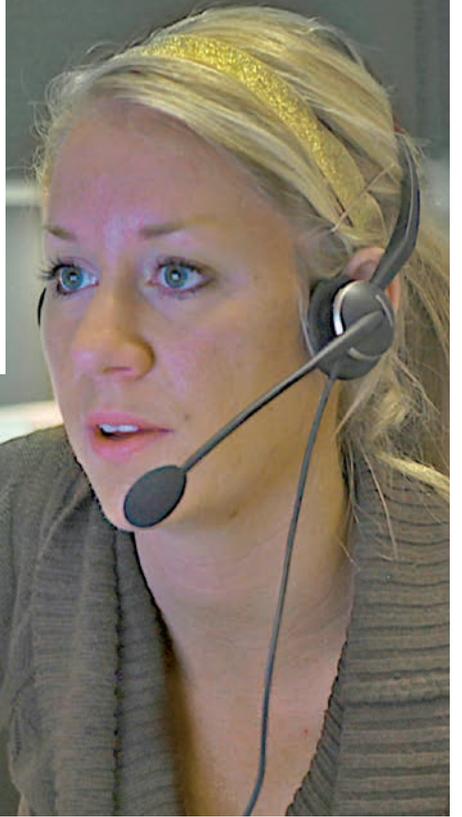


基础保障/强化型服务

技术支持助您摆脱困境

适用于 DIMETRA™ 系统



当系统发生意外故障时，基础保障型服务可保障您及时获得技术支持团队的支持，以及必要的资源实施故障排除和维护。我们提供以下两种级别的支持服务，可灵活地满足您的需求：

基础保障型 (ESSENTIAL)

在必要时为您的技术人员提供支持

全天候 24x7 随时联系摩托罗拉系统技术专家获取您所需的帮助，协助排除故障和解决关键系统问题。

尽量减少服务中断

摩托罗拉的系统硬件维修服务广泛覆盖摩托罗拉系统生产的所有设备及部分第三方供应商的设备。经过厂家培训和认证的技术专家随时准备排障、分析、测试和维修您的设备。您将会体验到专家级高品质的维修服务，以及快速的维修周期保障。通过及时准确地诊断和维修，保障您送修的所有设备恢复出厂产品规范。

管理系统安全威胁

为帮助您保持系统持续运行，尽量化解系统安全风险，摩托罗拉系统将提供最新的安全更新软件补丁。它是预先在运行相同软件版本的专用系统测试实验室中进行了认证测试，从而确保避免系统服务中断。安全更新经过验证后，您将可以随时进行下载和安装。

基础强化型 (ESSENTIAL PLUS)

增加的现场服务可最大限度缩短系统停机时间

除涵盖基础保障型服务之外，基础强化型服务提供更高级别的支持。通过摩托罗拉系统所提供的现场抢修服务，可帮助您尽量缩短意外停机时间，以及对所发生的系统问题作出快速响应。

无论是您的通信系统需要日常维护、还是遇到某个站塔遭受雷击破坏，您所需要的是一个可靠的服务响应和故障恢复流程作为保障。通过基础强化型服务，您可以随时得到专家支持团队的帮助，而他们是解决一切难题的最佳人选。

只需一个电话，就能立即启动系统响应和故障恢复流程。我们将派遣本地技术专家立即前往事发地点、在现场实施恢复作业。同时由于具备了故障跟踪管理和上报程序的保障机制，它将确保满足合同所规定的响应时间等要求。

服务一览

服务内容	基础保障型	基础强化型
现场支持		
自安装安全补丁		
系统硬件维修		
24x7 全天候技术支持		

无出其右的服务能力

本地化的服务解决方案

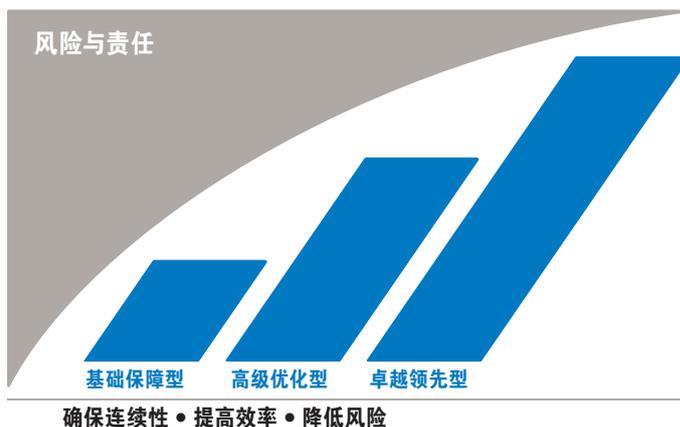
我们的目标是帮助您维持系统正常运行，确保可用性。当您致电本地摩托罗拉服务部门时，可全天候（24x7x365）地联系经验丰富的本地系统技术专家及海外支持中心，协助您解决问题和排除故障。这些专业技术人员不仅可以通过查看所发生过的同样故障记录及可借鉴的故障恢复方法，还可以通过实验平台来再现您所遇到的问题，寻求更有效的故障恢复方法。通过固定的联系人，可满足您所有的服务和维修需求。

高水准维修

我们通过 ISO 9001 和 TL 9000 认证程序，保障了工作质量，同时可确保您的设备快速修复至最高质量标准*。我们可以在测试实验室中复制您的系统，以便重现并分析您所遇到的问题。经过培训和认证的技术人员可利用精密的自动化测试设备来分析、隔离和维修您的设备。

* 由于各国海关手续的差异，设备维修周期会有所不同。请联系您的摩托罗拉本地代表咨询详情。

持续不断的专家服务



请采用适当的服务级别来保障您的系统运行和性能。每一款服务包可提供不同级别的支持服务，并由摩托罗拉系统为您承担相应的风险和责任。

如需了解更多信息，请访问 www.motorolasolutions.com/services

MOTOROLA、MOTO、MOTOROLA SOLUTIONS 以及风格化的 M 徽标是 Motorola Trademark Holdings, LLC 的商标或注册商标，并在授权下使用。所有其他商标均为其各自持有人的财产。©2016 Motorola Solutions, Inc. 保留所有权利。

ESS_SER_BRO_AP_0516