



Datos generales sobre Zebra OneCare™

Obtenga mayor tranquilidad a su manera

Las sorpresas son divertidas, siempre y cuando no se trate de los dispositivos y las aplicaciones de software indispensables para operar su negocio. Cuando surgen problemas inesperados que detienen los flujos de trabajo, es fundamental tener un plan que proteja los resultados de negocios. Brinde mayor certeza a sus operaciones con el socio y el plan de mantenimiento adecuados. Con los planes de mantenimiento de ZEBRA OneCare™, los expertos que mejor conocen su tecnología le permiten maximizar el desempeño y el tiempo de actividad de todos sus dispositivos de Zebra con cobertura. Una misma solución nunca sirve para todo el mundo, por lo que puede elegir un plan de mantenimiento ideal para usted, que esté adaptado a sus necesidades de negocios específicas y su presupuesto. Acceda al servicio de soporte adecuado para cada urgencia: comuníquese con un agente de Zebra en vivo, aproveche las herramientas de diagnóstico por autoservicio, envíe solicitudes en línea fácilmente o compare notas con otro miembro de la comunidad de soporte en línea de Zebra. Pero más importante, obtenga mayor tranquilidad al saber que cuenta con un socio de soluciones de movilidad que es 100 % responsable por todo lo que hace.

Datos generales sobre Zebra OneCare

Elija el plan que mejor se adapte a sus necesidades operativas y de negocios

Característica	Zebra OneCare™ Technical and Software Support (TSS) (sin servicio de reparación)	Zebra OneCare™ SV (Special Value) ¹	Zebra OneCare™ Essential	Zebra OneCare™ Select
Descripción	Soporte técnico, de software y de seguridad independiente	Protección asequible para dispositivos económicos	Servicio completo	Máxima protección
Plazo del plan de mantenimiento	1, 3 o 5 años	2 o 3 años	3 o 5 años	3 o 5 años
Cobertura de reparaciones ²		Falla funcional y desgaste normal que afectan a todos los componentes internos (incluidos la placa base, memoria, WAN, cámara, lector de imágenes) Opción de cobertura de daños accidentales en un 10-20 % para los dispositivos cubiertos por contrato ³	Integral, con cobertura de daños accidentales, fallas funcionales y desgaste normal, reposición de cabezales, más dispositivo de reposición si la reparación no resultara económicamente viable	Integral, con cobertura de daños accidentales, fallas funcionales y desgaste normal, reposición de cabezales, incluido un dispositivo de reposición avanzada “como nuevo” del inventario de reposición de Zebra
Plazo de reparación en un centro de servicio ⁴		5 días hábiles desde la recepción en el centro de servicio de Zebra	3 días hábiles desde la recepción en el centro de servicio de Zebra	Envío de un dispositivo de reposición “como nuevo” en el mismo día ⁵

Datos generales sobre Zebra OneCare (continuación)

Elija el plan que mejor se adapte a sus necesidades operativas y de negocios

Característica	Zebra OneCare™ Technical and Software Support (TSS) (sin servicio de reparación)	Zebra OneCare™ SV (Special Value) ¹	Zebra OneCare™ Essential	Zebra OneCare™ Select
Acceso al software del SO (actualizaciones del SO)	Sí	Sí	Sí	Sí
Acceso prioritario a agentes de soporte técnico en vivo	Lunes a viernes en horario comercial	Lunes a viernes en horario comercial	Lunes a viernes en horario comercial	Todo el día, todos los días
Soporte por autoservicio a través del portal online todo el día, todos los días	Sí	Sí	Sí	Sí
Puesta en marcha de dispositivos estándar (Carga de aplicaciones y administración de la configuración)		Mejora opcional	Mejora opcional	Incluida
Información en la nube sobre informes de reparación y más con VisibilityIQ™ OneCare™ ⁶	Sí	Sí	Sí	Sí
Envío en caso de devolución ⁷		Envío por vía terrestre	Envío por vía terrestre	Envío exprés al día hábil siguiente, cuando esté disponible
Servicio de diagnóstico de dispositivos	Yes (computadoras móviles)	Yes (computadoras móviles)	Yes (computadoras móviles)	Yes (computadoras móviles)
Cobertura de accesorios		Cobertura limitada ⁸	Cobertura limitada ⁸	Cobertura limitada ⁸
Cabezal			Sí	Sí

Mejoras disponibles de Zebra OneCare

Característica	Zebra OneCare™ Technical and Software Support (TSS) (sin servicio de reparación)	Zebra OneCare™ SV (Special Value) ¹	Zebra OneCare™ Essential	Zebra OneCare™ Select
Servicios de baterías				
Servicio de mantenimiento de baterías estándar		Mejora opcional (computadoras móviles e impresoras)	Mejora opcional (computadoras móviles e impresoras)	Mejora opcional (computadoras móviles e impresoras)
Servicio de mantenimiento de baterías premium		Mejora opcional (computadoras móviles)	Mejora opcional (computadoras móviles)	Mejora opcional (computadoras móviles)
Servicio de renovación de baterías		Mejora opcional	Mejora opcional	Mejora opcional
Servicios de puesta en marcha				
Puesta en marcha de dispositivos estándar		Mejora opcional	Mejora opcional	Incluida
Puesta en marcha de dispositivos avanzada		Mejora opcional	Mejora opcional	Mejora opcional
Envíos y logística⁷				
Envío exprés		Mejora opcional	Mejora opcional	Mejora opcional
Servicio de retiro de dispositivos			Mejora opcional (computadoras móviles)	Mejora opcional (computadoras móviles)
Retiro exprés y envío de ida y vuelta exprés ⁷		Mejora opcional	Mejora opcional	Mejora opcional
Servicios de visibilidad				
VisibilityIQ Foresight ⁹		Servicio opcional	Servicio opcional	Servicio opcional

FICHA DESCRIPTIVA

DATOS GENERALES SOBRE ZEBRA ONECARE™

1. Disponible para impresoras y computadoras móviles de rango económico.
2. Para obtener más información o conocer las limitaciones completas, consulte el documento de descripción de servicio.
3. Disponible para computadoras móviles. Proteja hasta un 10 % o 20 % de los dispositivos cubiertos por contrato con reparación de daños accidentales para cubrir todos los daños asociados con rajaduras de pantalla o rotura de gabinetes y cubiertas.
4. Desde que el dispositivo llega el centro de servicio de Zebra.
5. Sujeto a que se realice la consulta de solicitud de reposición previamente a los plazos estándar definidos en el documento de descripción de servicio.
6. Disponible para escáneres y computadoras móviles de Zebra. Acceso en la nube a informes de reparaciones, soporte técnico, contratos, LifeGuard™ y más.
7. Disponible para computadoras móviles.
8. Cobertura limitada. Consulte el documento de descripción de servicio o la matriz de accesorios (https://www.zebra.com/content/dam/zebra_new_ia/en-us/support-and-downloads/general/Warranty/product-warranty-exceptions-list.pdf). Los accesorios cubiertos están enumerados en la matriz de aplicabilidad de accesorios.
9. Disponible para computadoras móviles e impresoras con Link-OS.



**Sede principal corporativa
y de América del Norte**
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede principal de Asia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede principal de EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede principal de América Latina
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com