

Zebra OneCare™ – краткий обзор услуг

Уверенная и стабильная работа

Неожиданности могут приятно разнообразить нашу жизнь, но только не в тех случаях, когда это касается устройств и программных приложений, от которых зависит успех вашего бизнеса. Если неожиданные проблемы приводят к остановке рабочих процессов, справиться с ситуацией поможет только план на обслуживание. Правильный выбор партнёра и плана обслуживания – гарантия стабильности рабочих процессов. Если у вас есть план обслуживания Zebra OneCare™, услуги предоставляют эксперты, которые отлично знают ваши устройства. Они гарантированно обеспечат оптимальные характеристики производительности и максимальное время безотказной работы каждого вашего устройства Zebra, на которое распространяется план обслуживания. Никогда не стоит выбирать универсальный вид обслуживания: вы можете выбрать план обслуживания в соответствии с вашими особыми требованиями и выделяемым бюджетом. Доступ к специалистам технической поддержки осуществляется в зависимости от срочности решаемой проблемы: вы можете позвонить авторизованному агенту обслуживания Zebra, воспользоваться средствами самостоятельной диагностики, направить онлайн-запрос или связаться с другим членом онлайн-сообщества поддержки Zebra. Однако самое главное – это спокойствие и уверенность, гарантированные вам партнёром, который на все 100% несёт ответственность за исправную работу вашего оборудования.

Zebra OneCare – краткий обзор услуг

Выберите план обслуживания в соответствии с требованиями вашего предприятия и бизнес-процессов

Услуга	Zebra OneCare™ Техническая поддержка и поддержка программного обеспечения (не включает услуги ремонта)	Zebra OneCare™ SV (Special Value) ¹	Zebra OneCare™ Essential	Zebra OneCare™ Select	Zebra OneCare™ On-Site ²
Описание	Только услуги технической поддержки, поддержки программного обеспечения и обеспечение средств защиты	Услуги по доступным ценам для устройств начального уровня	Полная уверенность	Максимальная защита	Обслуживание на вашем предприятии
Сроки планов обслуживания	1, 3 года или 5 лет	2 или 3 года	3 или 5 лет	3 или 5 лет	1 или 2 года
Покрытие ремонта ³		Функциональные сбои и нормальный износ, сказывающийся на всех внутренних компонентах, включая системную плату, память, сетевое подключение, камеру и считыватель изображений. Опция покрытия случайных повреждений с покрытием для 10-20% устройств по договору ⁴	Полное комплексное покрытие включает случайные повреждения, функциональные сбои и нормальный износ, замену печатающей головки, а также замену устройства, если ремонт нецелесообразен	Полное комплексное покрытие включает случайные повреждения, функциональные сбои и нормальный износ, замену печатающей головки, включая практически новое устройство на замену из резерва устройств Zebra	Полное комплексное покрытие включает случайные повреждения, функциональные сбои и нормальный износ, замену печатающей головки, а также замену устройства, если ремонт нецелесообразен (на вашем предприятии)
Время ремонта в сервисном центре и возврата оборудования ⁵		5 рабочих дней с получения сервисным центром Zebra	3 рабочих дня с получения сервисным центром Zebra	Практически новое устройство на замену отправляется в день обращения ⁶	Выезд на ваш объект технического специалиста на следующий или второй рабочий день после обращения

Zebra OneCare – краткий обзор услуг (продолжение)

Выберите план обслуживания в соответствии с требованиями вашего предприятия и бизнес-процессов

Услуга	Zebra OneCare™ Техническая поддержка и поддержка программного обеспечения (не включает услуги ремонта)	Zebra OneCare™ SV (Special Value) ¹	Zebra OneCare™ Essential	Zebra OneCare™ Select	Zebra OneCare™ On-Site ²
Доступ к ОС устройства (обновления ОС)	Да	Да	Да	Да	Да
Приоритетный доступ к техническому специалисту поддержки	8x5, понедельник-пятница	8x5, понедельник-пятница	8x5, понедельник-пятница	24/7	8x5, понедельник-пятница
Самостоятельный доступ к поддержке через онлайн-портал (24x7)	Да	Да	Да	Да	Да
Стандартные услуги подготовки устройств к эксплуатации (загрузка приложений и настройка конфигурации)		Расширенные услуги (опция)	Расширенные услуги (опция)	Включено	Расширенные услуги (опция)
Доступ через облако с помощью сервиса VisibilityIQ™ OneCare™ к отчётам о ремонте и многое другое ⁷	Да	Да	Да	Да	
Обратная доставка ⁸		Наземная доставка	Наземная доставка	Ускоренная доставка на следующий рабочий день (где это доступно)	
Услуги диагностики устройств	Да (мобильные компьютеры)	Да (мобильные компьютеры)	Да (мобильные компьютеры)	Да (мобильные компьютеры)	Да (мобильные компьютеры)
Покрытие аксессуаров		Ограниченное покрытие ⁹	Ограниченное покрытие ⁹	Ограниченное покрытие ⁹	Ограниченное покрытие ⁹
Печатающая головка			Да	Да	Да

Zebra OneCare – доступные опции

Услуга	Zebra OneCare™ Техническая поддержка и поддержка программного обеспечения (не включает услуги ремонта)	Zebra OneCare™ SV (Special Value) ¹	Zebra OneCare™ Essential	Zebra OneCare™ Select	Zebra OneCare™ On-Site ²
Обслуживание батарей					
Стандартное обслуживание батарей		Расширенные услуги (опция) (мобильные компьютеры и принтеры)			
Премиальное обслуживание батарей		Расширенные услуги (опция) (мобильные компьютеры)			
Обновление батарей		Расширенные услуги (опция)	Расширенные услуги (опция)	Расширенные услуги (опция)	Расширенные услуги (опция)
Услуги подготовки устройств к эксплуатации					
Стандартные услуги подготовки устройств к эксплуатации		Расширенные услуги (опция)	Расширенные услуги (опция)	Включено	Расширенные услуги (опция)
Расширенные услуги подготовки к эксплуатации		Расширенные услуги (опция)	Расширенные услуги (опция)	Расширенные услуги (опция)	Расширенные услуги (опция)
Доставка и логистика ⁸					
Ускоренная доставка		Расширенные услуги (опция)	Расширенные услуги (опция)	Расширенные услуги (опция)	
Услуги получения/вывоза устройств			Расширенные услуги (опция) (мобильные компьютеры)	Расширенные услуги (опция) (мобильные компьютеры)	
Ускоренное получение устройств и ускоренная доставка в мастерскую и обратно ⁸		Расширенные услуги (опция)	Расширенные услуги (опция)	Расширенные услуги (опция)	
Услуги Visibility Services					
VisibilityIQ Foresight ¹⁰		Дополнительная услуга	Дополнительная услуга	Дополнительная услуга	Дополнительная услуга

1. Доступно для принтеров и мобильных компьютеров начального уровня.
2. Доступно с ограничениями для мобильных компьютеров Zebra. Доступно в целом для промышленных принтеров в США, Великобритании/Ирландии, Бельгии, Люксембурге, Нидерландах.
3. См. документ с описанием услуги, где приведена подробная информация или ограничения.
4. Доступно для мобильных компьютеров. Ремонт случайных повреждений до 10% или 20% устройств по договору для покрытия всех случаев повреждения дисплея или корпуса.
5. Со времени доставки устройства в сервисный центр Zebra.
6. Заявка о предоставлении устройства на замену должна быть направлена до окончания стандартного срока, в течение которого на следующий день осуществляется отправка устройства на замену в соответствии с положениями документа с описанием услуги.
7. Доступно для мобильных компьютеров и сканеров Zebra. Доступ через облако к службе ремонта, технической поддержке, договорам, отчетам LifeGuard™ и многому другому.
8. Доступно для мобильных компьютеров.
9. Ограниченное покрытие. См. документ с описанием услуги или спецификацию аксессуаров (https://www.zebra.com/content/dam/zebra_new_ia/en-us/support-and-downloads/general/Warranty/product-warranty-exceptions-list.pdf). Аксессуары, на которые распространяется покрытие, приведены в списке применимых аксессуаров.
10. Доступно для мобильных компьютеров и принтеров Link-OS.



Главный офис в Северной Америке
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Главный офис в странах Азиатско-Тихоокеанского региона
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Главный офис региона ЕМЕА (Европа, Ближний Восток, Африка)
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Главный офис в Латинской Америке
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com