



Servicios de asistencia Zebra OneCare®

Máximos niveles de rendimiento, valor y disponibilidad de los dispositivos Zebra con un conocimiento incomparable de los productos

Usted confía cada día en los dispositivos Zebra para mejorar la eficiencia, la precisión de las tareas y el servicio a los clientes —y reducir el coste de las operaciones de negocio. Para maximizar el valor y el impacto de los dispositivos Zebra en su empresa, necesita maximizar su disponibilidad. Le resultará fácil conseguirlo con los servicios de asistencia Zebra OneCare.

Con independencia de cuál sea su sector, el tamaño de su empresa, el nivel de servicio que necesite, el tipo de dispositivos Zebra que posea o su presupuesto, encontrará un servicio de asistencia Zebra que atienda sus necesidades. Ofrecemos la gama más completa de servicios del sector, con asistencia técnica y actualizaciones de *software*, servicios de reparación completos que cubren daños accidentales, el plazo de reparación que usted elija, actualizaciones de seguridad de Android para proteger sus datos todos los días que los dispositivos se encuentren en servicio y VisibilityIQ™ OneCare®, que le permite acceder fácilmente a informes de reparaciones, expedientes de asistencia, contratos y LifeGuard, entre otra información, a través de un panel en la nube. La gran variedad de opciones disponibles le permite elegir un plan de servicio que satisfaga sus necesidades actuales y que evolucione con su empresa para atender sus necesidades de asistencia en el futuro. Con independencia del lugar del mundo en que se encuentre, hablamos su idioma —ofrecemos asistencia en 17 idiomas. Y puesto que nadie conoce nuestros dispositivos mejor que nosotros, elija el servicio que elija tendrá a su disposición la incomparable experiencia que necesita para maximizar el rendimiento y la disponibilidad de los dispositivos.

Elija los servicios de asistencia Zebra OneCare para sus dispositivos Zebra —nadie presta mejor servicio que los expertos de Zebra.

Resumen: Servicios de asistencia Zebra OneCare®

Hay una opción de servicio de asistencia Zebra OneCare para cada necesidad y cada presupuesto:

Zebra OneCare® Essential

Garantía básica

Este servicio básico proporciona amplias coberturas para sus dispositivos. Brinda las prestaciones que convierten a Zebra en referente en servicios y asistencia —entre ellas, cobertura para daños accidentales y desgaste normal, plazos de reparación estándar, acceso a un agente en vivo, nuevas versiones de *software*, actualizaciones de seguridad de Android y VisibilityIQ™ OneCare®8 en la nube.

Zebra OneCare® Select

Protección máxima

Si su prioridad es minimizar los períodos de inactividad, elija Zebra OneCare Select. Este servicio añade a las prestaciones de Zebra OneCare Essential niveles de servicio mejorados que permiten resolver los problemas más rápido, incluidos acceso permanente y en vivo a un agente y dispositivo de sustitución listo para usar el siguiente día laborable.

Zebra OneCare® Premier

Servicios gestionados avanzados

Si necesita el nivel de servicio más alto para dispositivos cruciales de su empresa, la solución está en Zebra OneCare Premier. Elija los componentes que necesita de nuestros servicios de visibilidad y asistencia para atender las necesidades de su empresa y su personal. Sus características más destacadas son un equipo de asistencia disponible permanentemente para ayudarle a resolver problemas, la simplicidad de un único punto de contacto, prestaciones avanzadas como la migración de aplicaciones y los servicios de gestión con visibilidad del estado de todos sus dispositivos Zebra, lo que le permite alcanzar niveles incomparables de disponibilidad y valor de los dispositivos.

Zebra OneCare® SV

Protección al precio adecuado

Si no necesita planes de servicio con prestaciones completas pero la cobertura de la garantía es insuficiente, la opción intermedia es Zebra OneCare SV, que ofrece coberturas al precio adecuado. Proporciona el doble de tiempo de cobertura que la garantía estándar para defectos de fabricación, plazo de reparación de cinco días en taller de Zebra, dos años de asistencia técnica en lugar de 90 días, acceso a nuevas versiones de *software* y a las actualizaciones de seguridad de LifeGuard for Android, VisibilityIQ OneCare y múltiples opciones que le permiten añadir servicios como los de puesta en servicio de dispositivos y envío exprés, entre otros. (Disponible para los ordenadores móviles TC2X y para impresoras seleccionadas.)

Asistencia *in situ* Zebra OneCare®

Deje que nuestros técnicos se desplacen hasta usted

Con la Asistencia *in situ* de Zebra OneCare, solo tendrá que llamarnos para que enviemos a sus instalaciones a un técnico formado y certificado por Zebra. Sin costes adicionales. Lo incluye todo: piezas, mano de obra, desplazamiento (sin tarifa por kilometraje adicional), aplicación de los cambios de ingeniería que sean necesarios y limpieza y ajuste completos en cada visita. Además, incluye dos comprobaciones de mantenimiento preventivo al año para las impresoras cubiertas por el contrato.

Asistencia técnica y de *software* (TSS)

Zebra OneCare®

Asistencia técnica ampliada y actualizaciones del *software* del sistema operativo

Usted necesita saber que recibirá la asistencia técnica necesaria en el momento oportuno —pero la garantía solo proporciona asistencia técnica y actualizaciones de *software* durante 90 días. Amplíe la asistencia técnica y el acceso a nuevas versiones de *software*, a actualizaciones de seguridad de LifeGuard for Android y a VisibilityIQ OneCare durante 1, 3 o 5 años, con niveles de servicio definidos y el compromiso de resolución rápida que usted necesita para mantener sus dispositivos Zebra en funcionamiento y a disposición de sus trabajadores.

Deje que los servicios de asistencia de Zebra le ayuden a obtener el máximo rendimiento de sus dispositivos Zebra. Para obtener más información, visite www.zebra.com/zebraonecare

Resumen de características

Función	Zebra OneCare® Essential	Zebra OneCare® Select	Zebra OneCare® Premier ¹	Asistencia técnica y de software (TSS) Zebra OneCare®	Zebra OneCare® SV ²	Asistencia <i>in situ</i> Zebra OneCare®
Descripción general	Garantía básica	Protección máxima	Servicios gestionados avanzados	Asistencia técnica ampliada y actualizaciones del software del sistema operativo	Protección al precio adecuado	Reparación <i>in situ</i> por técnicos certificados por Zebra
Duración del contrato	3 o 5 años	3 o 5 años	Personalizada	1, 3 o 5 años	2 años	1, 2 o 3 años
Plazo de reparación en taller (TAT)³	3 días laborables desde la recepción en taller	Envío del dispositivo de sustitución el mismo día	Sustitución el mismo día	N/A	5 días laborables desde la recepción en taller	Respuesta Essential <i>in situ</i> el segundo día laborable ⁴ Respuesta Essential <i>in situ</i> el siguiente día laborable ⁵ Respuesta Select <i>in situ</i> el mismo día laborable ⁶
Acceso prioritario en vivo a agente de asistencia técnica	De lunes a viernes en horario comercial local	Asistencia 24x7	Equipo dedicado	De lunes a viernes en horario comercial local	De lunes a viernes en horario comercial local	Essential en 2 días y al día siguiente: De lunes a viernes en horario comercial local Select el mismo día: Asistencia 24x7
Envío de devolución⁷	Transporte terrestre incluido Opcional: siguiente día laborable	Siguiente día laborable	Mismo día	N/A	Transporte terrestre incluido Opcional: siguiente día laborable	N/A
Actualizaciones de software del sistema operativo (acceso <i>online</i>)	●	●	●	●	●	●
Actualizaciones de seguridad de Android con LifeGuard	●	●	●	●	●	●
Amplia cobertura	●	●	●	N/A	Desgaste; solo fallo funcional	Opcional: incluye cabezales de impresión, desgaste normal y daños accidentales
Defectos de fabricación	●	●	●	N/A	●	●
Portal de órdenes de reparación <i>online</i> para RMA⁸	●	●	●	N/A	●	La disponibilidad depende del país y/o el producto

Resumen de características

Función	Zebra OneCare® Essential	Zebra OneCare® Select	Zebra OneCare® Premier ¹	Asistencia técnica y de software (TSS) Zebra OneCare®	Zebra OneCare® SV ²	Asistencia <i>in situ</i> Zebra OneCare®
Panel VisibilityIQ OneCare ⁹	●	●	●	●	Solo TC2X	●
Servicio de diagnóstico de dispositivos (ordenadores móviles)	●	●	● Incluye diagnóstico y triaje avanzados	N/A	Solo TC2X	●
Gestión de grupo de dispositivos de repuesto ¹⁰	N/A	●	●	N/A	N/A	N/A
Puesta en servicio de dispositivos ¹¹ (Gestión de aplicaciones y configuraciones)	Opcional	●	● Incluye servicios de migración de software y aplicaciones de terceros	N/A	Opcional	Incluye: Select <i>in situ</i> el mismo día Opcional: Essential <i>in situ</i> en 2 días; Essential <i>in situ</i> el día siguiente
Servicio de mantenimiento de baterías ¹²	Opcional	Opcional	●	N/A	N/A	N/A
Servicio de actualización de baterías ¹³	Opcional	Opcional	●	N/A	Opcional solo para el TC2X	N/A
Servicio de recogida de dispositivos ¹⁴	Opcional	Opcional	●	N/A	N/A	N/A
Servicios de visibilidad: VisibilityIQ™ Foresight ¹⁵	Opcional	Opcional	●	N/A	Opcional	Opcional

1. Zebra OneCare Premier solo está disponible para ordenadores móviles Zebra.
2. Zebra OneCare SV solo está disponible para los siguientes dispositivos: ordenadores móviles TC2X, impresoras de sobremesa GC420, GK420, GT800, ZD410/20, LP2824/2844 y TLP2824 Series e impresoras portátiles EZ320.
3. El plazo de reparación en taller (TAT) de Zebra es el periodo de tiempo que un dispositivo permanece en un taller de reparación autorizado. No incluye el tiempo de transporte al taller o desde este ni el tiempo de espera a que el cliente facilite información.
4. Essential *in situ* en 2 días: el técnico llega en un plazo de 2 días laborables para las solicitudes recibidas antes de las 16:30 EST
5. Essential *in situ* el día siguiente: el técnico llega el siguiente día laborable para las solicitudes recibidas antes de las 16:30 EST
6. Select *in situ* el mismo día: el técnico llega en un plazo de cuatro horas para las solicitudes recibidas antes de las 13:30 EST
7. La opción de Envío exprés está disponible para «envío el día siguiente» en determinadas regiones conforme a lo indicado en la tabla. La opción de reparación el siguiente día laborable está disponible en NA y México para productos de impresión.

8. Disponible en NA, EMEA, APAC y México para productos empresariales y de impresión.
9. Solo para ordenadores móviles y escáneres. Incluye visibilidad en la nube de reparaciones, asistencia técnica, contratos, informes de LifeGuard y otra información. Disponible en NA, EMEA y APAC.
10. Zebra proporciona y gestiona el grupo de repuestos. En NA hay disponible una opción con propiedad del cliente.
11. Disponible en NA, EMEA y ANZ. Para conocer la disponibilidad fuera de estos territorios, póngase en contacto con el representante de servicio local.
12. Disponible en NA y EMEA. Para conocer la disponibilidad fuera de estos territorios, póngase en contacto con el representante de servicio local.
13. Disponible en NA, EMEA y APAC. Para conocer la disponibilidad fuera de estos territorios, póngase en contacto con el representante de servicio local.
14. Disponible en NA, EU y ANZ para determinados modelos de ordenadores móviles. Disponible en la UE para impresoras. Para obtener detalles sobre los modelos incluidos y la disponibilidad fuera de estos territorios, póngase en contacto con el representante de servicio local.
15. Opciones de servicios de visibilidad: VisibilityIQ Foresight. Disponible para: ordenadores móviles Zebra e impresoras Link-OS de Zebra habilitadas para conexión en red



Sede en NA y corporativa
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

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

Sede en EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede en Latinoamérica
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com