

# Resumen de características de Zebra OneCare™

## Tranquilidad a su medida

Las sorpresas son agradables si no las provocan los dispositivos y aplicaciones de los que depende su empresa. Cuando surgen problemas inesperados que interrumpen los flujos de trabajo, es crucial disponer de un plan para proteger la actividad empresarial. Garantice sus operaciones con el socio y el plan de mantenimiento adecuados. Con los planes de mantenimiento Zebra OneCare™, los expertos que mejor conocen su tecnología se asegurarán de que usted alcance máximos niveles de rendimiento y disponibilidad de todos sus dispositivos Zebra cubiertos. La misma solución no vale en todos los casos, por lo que puede elegir el plan de mantenimiento «perfecto» para las necesidades específicas de su empresa —y su presupuesto. Acceda a asistencia de la forma más adecuada para el nivel de urgencia requerido: hable en directo con un agente acreditado por Zebra; utilice herramientas de diagnóstico en régimen de autoservicio; envíe solicitudes fácilmente a través de internet; o compare notas con otro miembro de la comunidad de asistencia *online* de Zebra. Por encima de todo, disfrutará de la tranquilidad de saber que cuenta con un socio de movilidad que responde por todo lo que hace.

### Resumen de características de Zebra OneCare

Elija el plan que encaje con sus necesidades operativas y de negocio

Característica	Zebra OneCare™ Technical and Software Support (TSS) (Sin servicios de reparación)	Zebra OneCare™ SV (Special Value) <sup>1</sup>	Zebra OneCare™ Essential	Zebra OneCare™ Select	Zebra OneCare™ On-Site <sup>2</sup>
Descripción	Asistencia técnica, de software y de seguridad independiente	Protección al precio adecuado para dispositivos de gama asequible	Garantía completa	Protección máxima	Servicio en sus instalaciones
Duración del plan de mantenimiento	1, 3 o 5 años	2 o 3 años	3 o 5 años	3 o 5 años	1 o 2 años
Cobertura de reparaciones <sup>3</sup>		Fallo funcional y desgaste normal que afecten a todos los componentes internos, incluidos los siguientes: placa base, memoria, WAN, cámara y generador de imagen  Opción de cobertura por daños accidentales para el 10-20 % de los dispositivos cubiertos por el contrato <sup>4</sup>	Completa, incluye daño accidental, fallo funcional, desgaste normal y sustitución de cabezal de impresión, así como dispositivo de sustitución si la reparación no resulta económicamente viable	Completa, incluye daño accidental, fallo funcional, desgaste normal, sustitución de cabezal de impresión y dispositivo de sustitución por adelantado «como nuevo» del grupo de repuestos de Zebra	Completa, incluye daño accidental, fallo funcional, desgaste normal y sustitución de cabezal de impresión, así como dispositivo de sustitución si no puede repararse —en sus instalaciones
Plazo de reparación del centro de servicio <sup>5</sup>		5 días laborables desde la recepción en el centro de servicios de Zebra	3 días laborables desde la recepción en el centro de servicios de Zebra	Envío el mismo día de un dispositivo de sustitución «como nuevo» <sup>6</sup>	Técnico <i>in situ</i> en sus instalaciones el siguiente día o en dos días laborables

## Resumen de características de Zebra OneCare (continuación)

Elija el plan que encaje con sus necesidades operativas y de negocio

Característica	Zebra OneCare™ Technical and Software Support (TSS) (Sin servicios de reparación)	Zebra OneCare™ SV (Special Value) <sup>1</sup>	Zebra OneCare™ Essential	Zebra OneCare™ Select	Zebra OneCare™ On-Site <sup>2</sup>
Acceso a software del SO del dispositivo (actualizaciones del SO)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Acceso prioritario a asistencia técnica con agente en directo	8x5, lunes-viernes	8x5, lunes-viernes	8x5, lunes-viernes	24/7	8x5, lunes-viernes
Asistencia en régimen de autoservicio mediante el portal <i>online</i> 24x7	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Puesta en servicio de dispositivos Standard (Carga de aplicaciones y gestión de la configuración)		Mejora opcional	Mejora opcional	Incluida	Mejora opcional
Acceso en la nube a informes de reparación y otra información con VisibilityIQ™ OneCare™ <sup>7</sup>	Sí	Sí	Sí	Sí	
Envío de devolución <sup>8</sup>		Envío por transporte terrestre	Envío por transporte terrestre	Urgente el siguiente día laborable donde está disponible	
Servicio de diagnóstico de dispositivos	Sí (ordenadores móviles)	Sí (ordenadores móviles)	Sí (ordenadores móviles)	Sí (ordenadores móviles)	Sí (ordenadores móviles)
Cobertura de accesorios		Cobertura limitada <sup>9</sup>	Cobertura limitada <sup>9</sup>	Cobertura limitada <sup>9</sup>	Cobertura limitada <sup>9</sup>
Cabezal de impresión			Sí	Sí	Sí

## Mejoras disponibles de Zebra OneCare

Característica	Zebra OneCare™ Technical and Software Support (TSS) (Sin servicios de reparación)	Zebra OneCare™ SV (Special Value) <sup>1</sup>	Zebra OneCare™ Essential	Zebra OneCare™ Select	Zebra OneCare™ On-Site <sup>2</sup>
<b>Servicios de baterías</b>					
Servicio de mantenimiento de baterías Standard		Mejora opcional (ordenadores móviles e impresoras)	Mejora opcional (ordenadores móviles e impresoras)	Mejora opcional (ordenadores móviles e impresoras)	Mejora opcional (ordenadores móviles e impresoras)
Servicio de mantenimiento de baterías Premium		Mejora opcional (ordenadores móviles)	Mejora opcional (ordenadores móviles)	Mejora opcional (ordenadores móviles)	Mejora opcional (ordenadores móviles)
Servicio de renovación de baterías		Mejora opcional	Mejora opcional	Mejora opcional	Mejora opcional
<b>Servicios de puesta en servicio</b>					
Puesta en servicio de dispositivos Standard		Mejora opcional	Mejora opcional	Incluida	Mejora opcional
Puesta en servicio de dispositivos Advanced		Mejora opcional	Mejora opcional	Mejora opcional	Mejora opcional
<b>Envío y logística <sup>8</sup></b>					
Envío urgente		Mejora opcional	Mejora opcional	Mejora opcional	
Servicio de recogida de dispositivos			Mejora opcional (ordenadores móviles)	Mejora opcional (ordenadores móviles)	
Recogida urgente y envío urgente en ambas direcciones <sup>8</sup>		Mejora opcional	Mejora opcional	Mejora opcional	
<b>Servicios de visibilidad</b>					
VisibilityIQ Foresight <sup>10</sup>		Servicio opcional	Servicio opcional	Servicio opcional	Servicio opcional

1. Disponible para impresoras y ordenadores móviles de gama asequible.
2. Disponibilidad limitada para ordenadores móviles Zebra. Disponibilidad general para impresoras industriales en EE. UU., Reino Unido/Irlanda, Bélgica, Luxemburgo y Países Bajos.
3. Consulte el documento de descripción de servicios (SDD) para conocer más detalles o limitaciones.
4. Disponible para ordenadores móviles. Protege hasta el 10 % o el 20 % de los dispositivos incluidos en el contrato con reparación de daños accidentales para cubrir todos los daños asociados a pantallas rajadas o carcasas rotas.
5. Desde el momento en que el dispositivo llega al centro de servicio de Zebra.
6. Depende de que la solicitud de sustitución se produzca antes de las horas de corte estándar conforme a lo indicado en el documento de descripción de servicios.
7. Disponible para ordenadores móviles y escáneres Zebra. Acceso en la nube a reparaciones, asistencia técnica, contratos, informes de LifeGuard™ y otra información.
8. Disponible para ordenadores móviles.
9. Cobertura limitada. Consulte el documento de descripción de servicios 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](https://www.zebra.com/content/dam/zebra_new_ia/en-us/support-and-downloads/general/Warranty/product-warranty-exceptions-list.pdf)). En la Matriz de aplicabilidad de accesorios se ofrece una relación de los accesorios cubiertos.
10. Disponible para ordenadores móviles e impresoras Link-OS.



**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