

# Zebra OneCare™ : Caractéristiques principales

## La tranquillité d'esprit... à votre portée

Si certaines surprises sont agréables, d'autres le sont moins surtout lorsqu'elles concernent les équipements et les applications dont vous ne sauriez vous passer. Si des problèmes inattendus surviennent et interrompent vos workflows, mieux vaut avoir prévu un plan pour protéger les activités de votre entreprise. Visez la sécurité opérationnelle en choisissant le bon partenaire et le bon contrat d'assistance. Avec les contrats d'assistance Zebra OneCare™, vous pouvez compter sur des experts pour maximiser la performance et la disponibilité de tous vos équipements Zebra couverts. Loin d'être générique, le contrat d'assistance que vous choisissez est un contrat sur mesure parfaitement adapté aux besoins de votre activité... et à votre budget. Vous accédez aux services d'assistance selon l'urgence du moment : dialogue avec un agent Zebra certifié ; accès à des outils de diagnostic en libre service ; envoi de demandes en ligne ; ou échange avec un autre membre de la communauté Zebra en ligne. Mais surtout, Zebra OneCare vous offre la tranquillité d'esprit d'avoir à vos côtés un partenaire mobilité responsable.

### Zebra OneCare : Caractéristiques principales

Vous choisissez le contrat adapté à vos besoins fonctionnels et opérationnels

| Caractéristique                                    | Zebra OneCare™ TSS (Technical and Software Support) (sans services de réparation) | Zebra OneCare™ SV (Special Value) <sup>1</sup>  | Zebra OneCare™ Essential   | Zebra OneCare™ Select   | Zebra OneCare™ On-Site <sup>2</sup>  |
|--|---|---|--|---|--|
| Description  | Support technique, logiciel et sécurité autonome                                  | Protection au juste prix pour les équipements d'entrée de gamme   | Assurance complète   | Protection maximale   | Service sur site   |
| Durée du contrat d'assistance                      | 1, 3 ou 5 ans   | 2 ou 3 ans  | 3 ou 5 ans   | 3 ou 5 ans  | 1 ou 2 ans   |
| Couverture réparations <sup>3</sup>                |   | Panne fonctionnelle et usure normale affectant tous les composants internes (y compris carte mère, mémoire, réseau local étendu, caméra, imageur)<br><br>Option de couverture Dommages accidentels pour 10 à 20 % des équipements sous contrat <sup>4</sup> | Couverture complète incluant les dommages accidentels, les pannes fonctionnelles et l'usure normale, le remplacement des têtes d'impression et le remplacement de l'équipement en cas de réparations non rentables | Couverture complète incluant les dommages accidentels, les pannes fonctionnelles et l'usure normale, le remplacement des têtes d'impression et le remplacement anticipé par un équipement « comme neuf » du parc de réserve Zebra | Couverture complète incluant les dommages accidentels, les pannes fonctionnelles et l'usure normale, le remplacement des têtes d'impression et le remplacement de l'équipement en cas de réparations non rentables, sur site |
| Délai de réparation en Service Center <sup>5</sup> |   | 5 jours ouvrables à réception au Service Center Zebra   | 3 jours ouvrables à réception au Service Center Zebra  | Expédition le même jour d'un équipement de remplacement « comme neuf » <sup>6</sup>   | Intervention d'un technicien sur site sous un ou deux jours ouvrables  |

## Zebra OneCare : Caractéristiques principales (suite)

Vous choisissez le contrat adapté à vos besoins fonctionnels et opérationnels

| Caractéristique   | Zebra OneCare™ TSS (Technical and Software Support) (sans services de réparation) | Zebra OneCare™ SV (Special Value) <sup>1</sup> | Zebra OneCare™ Essential        | Zebra OneCare™ Select                                     | Zebra OneCare™ On-Site <sup>2</sup> |
|---|---|--|---------------------------------|---|-------------------------------------|
| Accès au logiciel SE équipement (mises à jour SE)   | Oui   | Oui  | Oui                             | Oui   | Oui                                 |
| Accès prioritaire à assistance technique par agent en direct  | 8x5, du lundi au vendredi   | 8x5, du lundi au vendredi                      | 8x5, du lundi au vendredi       | 24/7  | 8x5, du lundi au vendredi           |
| Auto-assistance via portail en ligne 24x7   | Oui   | Oui  | Oui                             | Oui   | Oui                                 |
| Mise en service standard des équipements (chargement d'applications et gestion de la configuration) |   | En option                                      | En option                       | Inclus  | En option                           |
| Rapports (réparations et autres) accessibles à partir du Cloud grâce à VisibilityIQ™ OneCare™ 7     | Oui   | Oui  | Oui                             | Oui   |                                     |
| Envoi pour retour <sup>8</sup>  |   | Par voie terrestre                             | Par voie terrestre              | Sous un jour ouvrable (lorsque ce service est disponible) |                                     |
| Service de diagnostic des équipements   | Oui (terminaux mobiles)   | Oui (terminaux mobiles)                        | Oui (terminaux mobiles)         | Oui (terminaux mobiles)                                   | Oui (terminaux mobiles)             |
| Couverture accessoires  |   | Couverture limitée <sup>9</sup>                | Couverture limitée <sup>9</sup> | Couverture limitée <sup>9</sup>                           | Couverture limitée <sup>9</sup>     |
| Tête d'impression   |   |  | Oui                             | Oui   | Oui                                 |

## Extensions Zebra OneCare disponibles

| Caractéristique   | Zebra OneCare™<br>TSS (Technical and Software Support)<br>(sans services de réparation) | Zebra OneCare™<br>SV (Special Value) <sup>1</sup> | Zebra OneCare™<br>Essential                     | Zebra OneCare™<br>Select                        | Zebra OneCare™<br>On-Site <sup>2</sup>          |
|---|---|---|---|---|---|
| <b>Services de batteries</b>                              |   |   |   |   |   |
| Maintenance de batterie standard                          |   | En option<br>(terminaux mobiles et imprimantes)   | En option<br>(terminaux mobiles et imprimantes) | En option<br>(terminaux mobiles et imprimantes) | En option<br>(terminaux mobiles et imprimantes) |
| Maintenance de batterie premium                           |   | En option<br>(terminaux mobiles)                  | En option<br>(terminaux mobiles)                | En option<br>(terminaux mobiles)                | En option<br>(terminaux mobiles)                |
| Renouvellement de batterie                                |   | En option   | En option                                       | En option                                       | En option                                       |
| <b>Services de mise en service</b>                        |   |   |   |   |   |
| Mise en service standard des équipements                  |   | En option   | En option                                       | Inclus  | En option                                       |
| Mise en service avancée des équipements                   |   | En option   | En option                                       | En option                                       | En option                                       |
| <b>Transport et logistique <sup>8</sup></b>               |   |   |   |   |   |
| Envoi express   |   | En option   | En option                                       | En option                                       |   |
| Collecte d'équipement                                     |   |   | En option<br>(terminaux mobiles)                | En option (terminaux mobiles)                   |   |
| Collecte et envoi express dans les deux sens <sup>8</sup> |   | En option   | En option                                       | En option                                       |   |
| <b>Services de visibilité</b>                             |   |   |   |   |   |
| VisibilityIQ Foresight <sup>10</sup>                      |   | En option   | En option                                       | En option                                       | En option                                       |

1. Disponible pour les imprimantes et les terminaux mobiles d'entrée de gamme.
2. Disponibilité limitée pour les terminaux mobiles Zebra. Disponibilité générale pour les imprimantes industrielles aux États-Unis, au Royaume-Uni/Irlande, en Belgique, au Luxembourg et aux Pays-Bas.
3. Veuillez vous reporter au document de description de service (SDD) pour plus de détails, y compris sur les limitations.
4. Disponible sur les terminaux mobiles. Protège jusqu'à 10 ou 20 % des équipements sous contrat, avec réparation en cas de dommage accidentel, pour couvrir tous les dommages liés à des écrans fissurés ou à des boîtiers cassés.
5. À réception de l'équipement au Service Center Zebra
6. Sous réserve d'une demande de remplacement effectuée avant l'heure limite standard définie dans le document de description de service (SDD).
7. Disponible pour les terminaux mobiles et scanners Zebra. Accès depuis le Cloud aux réparations, à l'assistance technique, aux contrats, aux rapports LifeGuard™ et bien plus encore.
8. Disponible pour les terminaux mobiles.
9. Couverture limitée. Veuillez vous reporter au document de description de service (SDD) ou à la matrice des accessoires ([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)). Les accessoires couverts sont répertoriés dans la matrice d'applicabilité des accessoires.
10. Disponible pour les terminaux mobiles et imprimantes Link-OS.



**Siège social général et Amérique du Nord**  
+1 800 423 0442  
[inquiry4@zebra.com](mailto:inquiry4@zebra.com)

**Siège Asie-Pacifique**  
+65 6858 0722  
[contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)

**Siège EMEA**  
[zebra.com/locations](http://zebra.com/locations)  
[contact.emea@zebra.com](mailto:contact.emea@zebra.com)

**Siège Amérique latine**  
+1 (847)955 2283  
[la.contactme@zebra.com](mailto:la.contactme@zebra.com)