

ServPak

增强投资保护所需的延伸服务、支持和担保

在Proxim Wireless, 我们的使命是提供超越常规担保的服务和支持以是您轻松满足自身网络所需的服务质量。

Proxim Wireless提供了一个很有价值的支持程序ServPak。ServPak程序加强了服务设置。该服务设置具有三个不同的套餐形式从而满足您的个性化需求。不论您的要求是全天候技术支持还是预先替代服务, 我们都有信心确保套餐中每项服务提供的支持水平超出您的预期。

产品在Proxim担保期间, 我们免费提供技术支持。超过担保期限, 需要根据技术事件付费。在Servpak合同存续期间, 我们将一直为购买Servpak的客户提供技术支持, 不再额外收费。

账单到期即付支持服务

- 按照每个技术事件每提供一次技术支持付款
- 详细定价可在[网上](#)找到

专业现场服务

- 按照工作协议的范围支付
- 根据不同情况进行报价
- 所有请求均需获得Proxim Wireless的批准。
- 要想获得更多信息, 请查看我们的[专业现场服务手册](#)

捆绑式ServPak计划选项

所有ServPak服务套餐均以服务合同的形式出售, 为具体产品提供1-3年的担保。ServPak套餐可视为标准产品担保的升级而不是延伸。

所有计划包括	ServPak Plus	ServPak Prime
24x7基础技术支持	基础高级替换(两个营业日/国际经济运输服务)	优先高级替换(下一个营业日/国际优先运输服务)
8x7高级技术支持		24x7高级技术支持
软件维护		ProximVision®支持
访问知识库		

有关ServPak选项的其他信息:

硬件的高级替换

如果出现硬件故障, 我们保证返厂维修的周转时间不超过30日。我们向购买本服务的客户保证用于替换的翻新或全新硬件在一或两个营业日内发货(如果适用)。根据客户的支持需求选择发货服务。硬件的发货时间为营业日, 周一至周五, 节假日除外, 美国东部时间上午8:00-下午3:30。

支持7x24x365

一年365天(包括节假日)、一周7天、一天24小时可无限、直接访问技术支持工程师。

支持8x5

一周5天(周一至周五太平洋标准时间上午8:00-下午5:00)、一天8小时可无限、直接访问世界级技术支持工程师。

基础技术支持

购买该服务的客户可放心Proxim的1级技术支持会响应其呼叫, 并立即记录其问题, 提供初步检修, 确定解决方案, 及时解决问题。

高级技术支持

除了Proxim的世界级1级技术支持, 客户还可将其比较复杂的问题进一步提交给我们的世界级3级技术支持工程师。我们的3级工程师会检查具体配置以排除复杂的问题, 还会根据多年来在无线行业中积累的经验对Proxim产品提出有益见解和各种建议。

软件维护

保持和增强无线设备的安全性和性能这一点很重要。Proxim通过其软件维护程序实现了这一点。该程序使客户能够访问软件升级后的新特性和功能。客户还可访问Proxim的大型知识库, 查看其中的技术通报、白皮书和故障排除文件。

安装后优化

Proxim还提供收费咨询技术支持工程师服务, 从而增强您网络的性能和效率。安装后优化服务包括:

- 检查频率, 选择最佳信道
- 检查调制、信道带宽、MIMO和WORP设置, 优化通量和链接质量
- 检查卫星密度和TPC/ATPC设置
- 帮助设置带宽控制装置
- 帮助设置Proxim设备的QoS、RADIUS和VLAN

进一步了解ServPak选项或更多定价信息, 通过ServPak@proxim.com联系我们