

# ServPak

## Service, assistance et garanties additionnels pour une protection accrue

Chez Proxim Wireless, notre mission est d'offrir des options de service et d'assistance qui vont au-delà des garanties normales, pour vous donner plus de flexibilité lorsqu'il s'agit de fournir la qualité de service dont vos réseaux ont besoin.

Proxim Wireless offre un précieux programme d'assistance appelé ServPak. ServPak est un programme d'options de services améliorées qui sont proposées dans deux différents forfaits pour répondre à vos besoins spécifiques. Que vos exigences soient une assistance technique 24h/24 ou des services de remplacements anticipés, nous sommes persuadés que le niveau d'assistance fourni dans chaque service de notre gamme dépassera vos attentes.

Une assistance technique vous est offerte gratuitement pendant toute la période de garantie Proxim. Au-delà de cette période, l'assistance technique est disponible via notre site de support avec un surcout par incident. Les clients qui achètent ServPak auront une assistance technique illimitée pour la durée du contrat ServPak, sans frais supplémentaires.

### Assistance à la demande

- Payez pour chaque ticket d'incident technique
- Tous les détails sur les prix sont disponibles [en ligne](#) (en anglais)

### Services professionnels sur site

- Payez par contrat défini en fonction du besoin
- Des devis seront émis au cas par cas
- Toutes les demandes sont soumises à l'approbation de Proxim Wireless.
- Pour plus d'informations, lisez notre [brochure](#) intitulée Services professionnels (en anglais)

### Forfaits ServPak

Tous les forfaits ServPak sont vendus sous forme de contrats de services qui couvrent des produits spécifiques pendant une durée allant de 1 à 3 ans. Les forfaits ServPak sont considérés comme une mise à niveau de la garantie de produits standards, et non comme une extension de garantie.

Tous les forfaits incluent	ServPak Plus	ServPak Prime
Une assistance technique de base 24h/24 et 7j/7	Un remplacement anticipé de base (Deux jours ouvrables/Service d'expédition économique à l'international)	Un remplacement anticipé prioritaire (Jour ouvrable suivant/Service d'expédition prioritaire à l'international)
Assistance technique avancée 8h/j et 5j/7		Assistance technique avancée 24h/24 et 7j/7
Maintenance logicielle		Assistance ProximVision®
Accès à une base de connaissances		

### Informations supplémentaires sur les forfaits ServPak :

#### Remplacement anticipé du matériel

En cas de panne de matériel, notre délai de traitement pour un retour usine pour réparation est de 30 jours ou moins. Les clients qui achètent ce service bénéficient d'un remplacement garanti de leur matériel rénové ou neuf, expédié sous un ou deux jours ouvrables. Il existe des forfaits pour des services d'expédition en fonction des besoins en assistances du client. Le matériel est expédié pendant les jours ouvrables, de lundi à vendredi, sauf les jours fériés, de 08h00 à 15h30 (heure cote Est USA).

#### Disponibilité 24h/24, 7j/7 et tout au long de l'année

Accès direct et illimité aux ingénieurs niveau 1 du service d'assistance technique 24 h/24, 7 j/7 et tout au long de l'année, y compris pendant les jours fériés.

#### Disponibilité 8h/j et 5j/7

Accès direct et illimité aux ingénieurs niveau 3 du service d'assistance technique 8 heures sur 24, 5 jours sur 7, de lundi à vendredi, sauf les jours fériés, de 08h00 à 17h00 (heure cote Ouest USA).

### Assistance technique de base

Les clients qui souscrivent ce service sont assurés que le service d'assistance technique niveau 1 de Proxim répondra à leurs appels et qu'un ticket sera ouvert immédiatement. Ce service apportera des solutions de dépannage initial, afin d'identifier la panne et résoudre l'incident dans les plus brefs délais.

### Assistance technique avancée

En plus d'une assistance technique niveau 1 de Proxim, les problèmes les plus complexes de nos clients seront transmis à nos ingénieurs du service d'assistance technique niveau 3. Nos ingénieurs niveau 3 étudieront les différentes possibilités de dépannage des incidents complexes, puis vous donneront des solutions utiles adaptées aux produits Proxim.

### Maintenance logicielle

Il est important de maintenir et d'améliorer la sécurité et les performances des équipements sans fil. Proxim facilite ces opérations en proposant un programme de maintenance logicielle qui permet aux clients d'avoir accès à de nouvelles fonctionnalités et mises à jour logicielles. Les clients auront aussi un accès illimité à la vaste base de connaissances de Proxim en termes de bulletins techniques, de livres blancs et de manuels de dépannage.

### Optimisation post-installation

Proxim offre également une consultation payante avec nos ingénieurs du service d'assistance technique, afin d'améliorer les performances et l'efficacité de votre réseau. Les services d'optimisation post-installation incluent :

- Une étude RF pour sélectionner le meilleur canal possible
- Une analyse des paramètres de modulation, de bande passante, de réglages MIMO et WORP, afin d'optimiser le débit et la qualité de la liaison
- Un réglage des puissances d'émission TPC/ATPC et du « Satellite Density »
- Une assistance avec les commandes de contrôle du débit
- Une assistance avec les paramètres QoS, RADIUS et VLAN sur les équipements Proxim

Pour en savoir plus sur les forfaits ServPak ou pour obtenir des informations relatives aux tarifs, contactez-nous à [ServPak@proxim.com](mailto:ServPak@proxim.com)