

ServPak

Servicio Extendido, Soporte & Garantías para una Protección Mejorada de la Inversión

En Proxim Wireless, nuestra misión es ofrecer opciones de servicio y de soporte que superen y vayan más allá de las garantías normales para permitirle la flexibilidad para proporcionar la calidad de servicio que requieren sus redes.

Proxim Wireless ofrece un programa de soporte valioso llamado ServPak. ServPak es un programa de opciones de servicio mejoradas que se ofrecen en tres paquetes diferentes para cumplir sus necesidades específicas. Tanto si requiere soporte técnico las veinticuatro horas o un servicio de sustitución avanzado, estamos seguros de que el nivel de soporte ofrecido en cada servicio de nuestra cartera superará sus expectativas.

El soporte técnico se ofrece de forma gratuita durante todo el tiempo que el producto esté cubierto por una garantía de Proxim. Después de este periodo, el soporte técnico está disponible por un costo en función de los incidentes. Los clientes que compren ServPak tendrán soporte técnico ilimitado durante la duración del contrato de ServPak sin costo adicional.

Servicios de Soporte Prepagados

- Pago por soporte de cada incidente técnico
- Detalles de precios pueden ser encontrados aca [online](#)

Servicios Profesionales in situ

- Contrato de pago por alcance de trabajo
- Los presupuestos se realizarán caso por caso
- Todas las solicitudes están sujetas a la aprobación de Proxim Wireless
- Para más información, consulte nuestro [folleto](#) de servicios profesionales in situ

Opciones de Paquetes de Planes de ServPak

Todos los paquetes de servicios de ServPak se venden como contratos de servicios que ofrecen cobertura para productos específicos de 1 a 3 años. Los paquetes de ServPak se consideran una actualización de la garantía de producto estándar y no una extensión.

Todos los planes incluyen	ServPak Plus	ServPak Prime
Soporte Técnico Básico 24x7	Sustitución avanzada básica (dos días laborables/servicio de envío económico internacional)	Sustitución avanzada prioritaria (siguiente día laborables/servicio de envío prioritario internacional)
Soporte Técnico Avanzado 8x7		Soporte Técnico Avanzado 24x7
Mantenimiento de Software		Soporte de ProximVision®
Acceso a la Base de Conocimientos		

Información Adicional de las Opciones de ServPak:

Sustitución Avanzada de Hardware

En caso de fallo del hardware, nuestro tiempo de respuesta garantizado para el retorno de la reparación de fábrica es de 30 días o menos. Los clientes que compren este servicio tienen garantizada la sustitución de un equipo reacondicionado o nuevo enviado en uno o dos días laborables, según proceda. Hay opciones disponibles para los servicios de envío según las necesidades de soporte del cliente. El hardware se envía los días laborables, de lunes a viernes excepto festivos, de 8:00 a 15:30 horario de la Costa Este de USA.

Disponibilidad 7x24x365

Acceso ilimitado y directo a ingenieros de soporte técnico 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año incluidos festivos.

Disponibilidad 8x5

Acceso ilimitado y directo a ingenieros de soporte técnico de clase mundial 8 horas al día, 5 días a la semana, de lunes a viernes, de 8:00 a 17:00, hora estándar del Pacífico.

Soporte Técnico Básico

Los clientes que compren este servicio pueden estar seguros de que su llamada será respondida por soporte técnico de Nivel 1 de Proxim y de que se abrirá inmediatamente un caso para documentar el problema y ofrecer una resolución de problemas inicial para identificar la solución y resolver el incidente de manera oportuna.

Soporte Técnico Avanzado

Además del soporte técnico de Nivel 1 de clase mundial de Proxim, los clientes podrán escalar sus problemas más complejos a nuestros ingenieros de soporte técnico de Nivel 3 de clase mundial. Nuestros ingenieros de Nivel 3 revisarán las configuraciones para resolver los problemas intrincados y también ofrecerán unos conocimientos útiles respecto a los productos de Proxim y diversos consejos extraídos de décadas de experiencia colectiva de la industria inalámbrica.

Mantenimiento de Software

Es importante mantener y mejorar la seguridad y el rendimiento de los equipos inalámbricos y Proxim hace que sea fácil ofreciendo un programa de mantenimiento de software que permita a los clientes acceder a nuevas funciones y actualizaciones de software con muchas funcionalidades. Los clientes también tendrán pleno acceso al vasto conocimiento de boletines técnicos de Proxim, documentos técnicos y documentos de resolución de problemas.

Optimización Post - Instalación

Proxim también ofrece consultas de pago con nuestros ingenieros de soporte técnico para mejorar el rendimiento y la eficacia de su red. Los servicios de optimización tras la instalación incluyen:

- Revisar las frecuencias para seleccionar el mejor canal posible
- Revisar la modulación, el ancho de banda del canal, los ajustes MIMO y WORP para optimizar el rendimiento y la calidad del enlace
- Revisar la Densidad de Satélite y los ajustes TPC/ATPC
- Asistencia con Controles de Ancho de Banda
- Asistencia con QoS, RADIUS y ajustes VLAN en los equipos de Proxim

Para saber más acerca de las opciones de ServPak o para obtener información sobre precios, póngase en contacto con nosotros en ServPak@proxim.com