

Afin de mieux servir ses clients et ses partenaires, Logiciels Radio IP offre un service à la clientèle et des services professionnels variés. Que ce soit avec son soutien technique d'urgence tous les jours 24 heures sur 24, avec ses spécialistes en réseaux sans fil ou avec la formation théorique sur ses produits, Radio IP a conçu et mis en place les services satisfaisant les demandes ainsi que les attentes de ses clients.

## Soutien technique tous les jours 24 heures sur 24

Ce service est offert aux clients ayant un contrat d'entretien actif ou étant couvert par une garantie pour un logiciel sous licence de Radio IP (utilisant une version pour laquelle le service est encore offert).

### Soutien technique de base (non urgent)

Le soutien technique de base vous permet de faire une demande de soutien par courriel ou par téléphone pendant les heures normales d'ouverture de 9 h à 17 h HE (heure de l'Est), à l'exception des jours fériés.

### Soutien technique d'urgence 7/24 (téléphone seulement)

Comme nos clients œuvrant dans des domaines critiques ne limitent pas leurs activités à des heures fixes pendant la journée, Radio IP n'y limite pas les siennes non plus. Vous pouvez joindre notre équipe de spécialistes techniques pour toutes vos urgences, 24 heures sur 24, 365 jours par année. Le soutien d'urgence est offert aux clients éprouvant un problème de niveau de sévérité S1 ou S2 (définis ci-dessous).

#### Nous joindre



**Sans frais :** +1 877 890-1511 poste 1  
Appels d'urgence (S1 et S2) par téléphone



[support@radio-ip.com](mailto:support@radio-ip.com)

Niveau de sévérité	Description
S1	Le problème cause une perte totale de service. Les activités du client sont interrompues.
S2	Le problème cause une perte de service, mais le client continue ses activités. Il existe une solution de rechange.
S3	Le problème cause une perte mineure de service. Le problème cause un désagrément, mais les activités se poursuivent. Ne touche qu'un ou deux appareils mobiles.
S4	Le problème est mineur ou occasionne un résultat inattendu, mais il n'y a pas de perte de service. Ne touche qu'un seul appareil mobile.
S5	Demandes pour une amélioration ou pour une nouvelle fonction.

## Garantie

**Radio IP est la seule entreprise de l'industrie à offrir gratuitement une garantie, pour une période de 12 mois, sur tout nouvel achat de logiciel, incluant téléchargement de toutes les mises à jour.**

Après 1 an, un contrat d'entretien actif est nécessaire pour continuer à tirer avantage des services de soutien technique.

Nombre de clients mobile	Liste de prix pour l'entretien
6 – 499	→ 20% du prix de base de tous les produits
500 – 999	→ 15% du prix de base de tous les produits
1000 – 1999	→ 13% du prix de base de tous les produits
2000 – 2999	→ 11% du prix de base de tous les produits
3000 – 4999	→ 10% du prix de base de tous les produits
5000 – 9999	→ 9% du prix de base de tous les produits
10,000+	→ 8% du prix de base de tous les produits

## Programme d'encouragement à l'entretien

### UN bon de commande, UN paiement

Afin de prolonger votre garantie de 12 mois, ajoutez un contrat d'entretien additionnel d'un, deux, cinq ou dix ans lorsque vous achetez un nouveau système et vous obtiendrez des rabais importants sur les contrats et sur les coûts de développement.

*\* Non valide lors de l'ajout de licences pour appareils client additionnels seulement À MOINS QUE le client ne soit déjà couvert par le programme d'entretien prolongé.*

Niveau de programme	Avantages
Prolongé 1 an d'entretien	→ Rabais additionnel de 5 % sur le montant total
Prolongé 2 ans d'entretien	→ Rabais additionnel de 10 % sur le montant total
Prolongé 5 ans d'entretien	→ Rabais additionnel de 15 % sur le montant total
Prolongé 10 ans d'entretien	→ Rabais additionnel de 25 % sur le montant total

## Services professionnels

Il peut arriver que vous souhaitiez retenir les services professionnels de Radio IP pour des activités non couvertes par la garantie ou par votre contrat d'entretien. Entre autres :

- ➔ Changements à la configuration de la passerelle ou des appareils client pour les adapter à un nouveau logiciel ou à de nouveaux composants réseau
- ➔ Toute nouvelle installation où du soutien est requis, qu'il le soit sur place ou à distance
- ➔ Gestion de projet
- ➔ Services-conseils sur les réseaux sans fil

## Services d'installation

### Installation à distance

Afin de réduire les coûts pour votre organisation, nos techniciens expérimentés installent le logiciel de VPN mobile sur le serveur de production à l'aide d'une connexion de poste de travail virtuel. Nous expliquons à vos équipes TI, radio et réseau, comment installer le logiciel client et les guidons par la suite.

### Installation sur place

L'installation sur place permet de faire une démonstration pratique de la façon d'installer le logiciel client ainsi que de la manière de gérer et d'optimiser le serveur. Nos techniciens installent le logiciel de VPN mobile sur le serveur ainsi que sur cinq postes mobiles. Tout au long de l'installation, nos techniciens font tous les efforts pour demeurer à la disposition de vos équipes TI, radio et réseau.

Les clients reçoivent un environnement entièrement fonctionnel et testé, qu'ils aient opté pour l'installation sur place ou pour celle à distance. Celle-ci comprend aussi :

- ➔ Évaluation et documentation technique préinstallation
- ➔ Tests de produit et procédure d'essai d'acceptation
- ➔ Rapport d'installation documentant toutes les activités et l'environnement

## Formation

La formation, qu'elle soit donnée sur place ou dans une salle de classe, est offerte à tous nos clients et partenaires sous forme de cours d'une demi-journée, d'une journée ou de deux jours.

*\* Veuillez consulter la description des cours pour en connaître le contenu plus en détail.*

Niveau de formation	Avantages
2 jours	<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Cours théorique en classe</li><li>➔ Techniciens accrédités</li></ul>
1 jour	<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Cours théorique en classe</li><li>➔ Survol du soutien de base</li></ul>
½ journée	<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Formation pratique sur place après l'installation</li><li>➔ Questions et réponses</li></ul>