

## Oferta de Servicio ProSUPPORT (USA, Canada, Australia, selección de países Europeos<sup>1</sup>)

### Gestione su Red y Almacenamiento con el Soporte de Expertos

ProSUPPORT de NETGEAR le ofrece una tranquilidad mediante la ampliación y la mejora de la cobertura de la garantía estándar que incluye en la compra de sus productos. Con ProSUPPORT, usted consigue un acceso directo a los ingenieros de soporte técnico de NETGEAR así como los recursos necesarios de backup que pueden resolver rápidamente problemas técnicos críticos. Por otra parte, la opción de sustitución del hardware in situ y del NBD le proporciona de forma rentable el mantenimiento de su sistema de red y almacenamiento.

### Amplio Soporte de Redes para cubrir sus necesidades

El soporte de NETGEAR se extiende en más de 26 países. NETGEAR Support Centers proporciona un soporte técnico en 16 idiomas diferentes, con personal de habla inglesa disponible 24x7 en Norte América, Australia, y en los principales países europeos. Respaldado por la ingeniería de NETGEAR, nuestros ingenieros de soporte técnico han demostrado tener los conocimientos necesarios para resolver rápidamente los problemas técnicos más difíciles.

### Amplie y Mejore la Cobertura de su Garantía

**Servicio telefónico 24x7** se extiende la garantía de asistencia técnica a 90 días (teléfono y e-mail) para funciones básicas y avanzadas a lo largo de la vigencia del contrato. **Onsite Hardware Replacement** de NETGEAR ofrece NBD con

sustitución del hardware in situ para determinados productos de clase empresarial. Ahora las empresas pueden mantener redes críticas con pérdida mínima de tiempo y sin los costes adicionales de contratar soporte NBD onsite. Los productos con soporte del programa NBD con reposición in situ incluyen switches gestionables, controladores wireless y productos de montaje en rack ReadyNAS, ReadyDATA. Vea las tablas de las siguiente páginas.

NETGEAR, proporcionará servicios utilizando una combinación de solución técnica remota, sustitución avanzada del hardware y sustitución del hardware in situ. En el caso de fallo del hardware, NETGEAR proporciona el siguiente apoyo:

#### Envío de unidad de reemplazo en el siguiente día laborable (NBD)<sup>2</sup>

#### Envío de un técnico que se encargará de:

- Retirar la unidad que falla
- Instalar la unidad de reemplazo (incluyendo la restauración del archivo de configuración)
- Realizar una prueba para asegurarse que la unidad de reemplazo es operativa
- Empaquetar la unidad averiada para su recogida

**Cobertura y tiempo de respuesta: 8AM – 5PM, NBD**

Tabla 1. Comparación de garantía y oferta de servicios.

Product Category	HW Warranty Term (RMA Service Level/Term)			Warranty Tech Support (Channel/Term)		OnCall 24x7	Onsite HW Replacement
	NBD		Swap	Chat (24/7)	Phone (24/7)	Phone (24/7) Post 90 Days	NBD Labor Onsite
	Lifetime*	5 Years	3 Years	Lifetime**	90 Days	1, 3 or 5 Years	3 Years
ProSAFE - All	✓			✓	✓	Optional	Optional***
ReadyNAS Desktop - RN300/500/700		✓		✓	✓	Optional	
ReadyNAS Rackmount		✓		✓	✓	Optional	Optional***
ReadyDATA		✓		✓	✓	Optional	Optional***
ReadyNAS - RN100			✓		✓ (1)	Optional	

#### LEYENDA

\* Comprobar las condiciones de garantía del producto por calificaciones

\*\*Aplicar sólo a los productos calificados comprados a partir del 1 de junio del 2014

\*\*\*Disponible para switches gestionables, controladores wireless y selección de productos de montaje en rack ReadyNAS y ReadyDATA

NBD – Next Business Day, entrega avanzada al siguiente día hábil (es necesaria una tarjeta de crédito válida como garantía)

Swap – En primer lugar el cliente envía la unidad defectuosa a NETGEAR para proceder al cambio

(1)Teléfono y chat durante 90 días

#### Notas a pie de página:

<sup>1</sup> Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Alemania, Irlanda, Italia, Luxemburgo, España, Suiza, Suecia, Holanda y Reino Unido.

<sup>2</sup> De lunes a viernes de 8am a 5pm hora local, excluyendo los días vacacionales en NETGEAR. Las llamadas deben ser recibidas y la autorización de sustitución debe ser expedida en el menor período de tiempo para la entrega del hardware de sustitución en el siguiente día laborable: EEUU/Canadá – 6PM (EST), Reino Unido/Irlanda – 2PM, Europa Central (CET) – 2PM, Australia (EST) – 2PM. Se requiere el registro previo de los productos para asegurar la sustitución de hardware al siguiente día laborable con servicio Onsite Tech.

<sup>3</sup> Ver responsabilidades del cliente en backup de archivos de configuración (Términos y Condiciones ProSUPPORT).



## Ofertas de Servicio ProSUPPORT (USA, Canada, Australia, selección de países Europeos<sup>1</sup>)

CATEGORY 1		
Model	ProSUPPORT SKU (Term)	
	OnCall 24x7	Onsite NBD
	PMB0351 (5 Yrs.) PMB0331 (3 Yrs.) PMB0311 (1 Yr.)	PMP3131 (3 Yrs.)
FS105	o	NA
FS108/P	o	NA
FS116	o	NA
FS116P	o	NA
FS526Tv2	o	NA
FS726T	o	NA
FS726TP	o	NA
FS728TLP	o	NA
FS728TP	o	NA
FS728TS	o	NA
FS750T2	o	NA
FS752TP	o	NA
FS752TS	o	NA
FVG318	o	NA
FVS318	o	NA
FVS318Gv2	o	NA
FVS318N	o	NA
FVS336G	o	NA
GS105/E/PE	o	NA
GS108E/P/PE	o	NA
GS108T	o	NA
GS110TP	o	NA
GS116	o	NA
GS116E	o	NA
GS116Ev2	o	NA
GS510TP	o	NA
GS516TP	o	NA
GS716T	o	NA
GS724T	o	NA
GS728TP	o	NA
GS728TPP	o	NA
GS728TPSB	o	NA
GS728TSB	o	NA
GS748T	o	NA
GSS108E	o	NA
GSS116E	o	NA
JFS516	o	NA
JFS524	o	NA
JFS524E	o	NA
JGS516	o	NA

CATEGORY 1		
Model	ProSUPPORT SKU (Term)	
	OnCall 24x7	Onsite NBD
	PMB0351 (5 Yrs.) PMB0331 (3 Yrs.) PMB0311 (1 Yr.)	PMP3131 (3 Yrs.)
JGS516PE	o	NA
JGS524	o	NA
JGS524E	o	NA
JGS524Ev2	o	NA
JGS524PE	o	NA
RN102xx	o	NA
RN104xx	o	NA
RN20200	o	NA
RNDU2xxx	o	NA
SRX5308	o	NA
WAC120	o	NA
WN203	o	NA
WN370	o	NA
WNAP210	o	NA
WNAP320	o	NA
WND930	o	NA
WNDAP350	o	NA
WNDAP360	o	NA
WNDAP6xx	o	NA
XS708E	o	NA

## Ofertas de Servicio ProSUPPORT (USA, Canada, Australia, selección de países Europeos<sup>1</sup>)

CATEGORY 2		
Model	ProSUPPORT SKU (Term)	
	OnCall 24x7	Onsite NBD
	PMB0352 (5 Yrs.) PMB0332 (3 Yrs.) PMB0312 (1 Yr.)	PMP3132 (3 Yrs.)
EDA500	o	NA
FSM5210P	o	o
FSM7226P	o	o
FSM7250P	o	o
GS724TP	o	NA
GS724TPS	o	NA
GS728TX	o	NA
GS728TXP	o	NA
GS748TP	o	NA
GS748TPS	o	NA
GS748TS	o	NA
GS748TS3U	o	NA
GS752TP	o	NA
GS752TPS	o	NA
GS752TPSB	o	NA
GS752TS	o	NA
GS752TSB	o	NA
GS752TX	o	NA
GS752TXP	o	NA
GS752TXS	o	NA
GS752TXSB	o	NA
GSM5212	o	o
GSM5212P	o	o
GSM7212F	o	o
GSM7212P	o	o
GSM7224P	o	o
GSM7224SK	o	o
GSM7224-200	o	o
GSM7226LP	o	o
GSM7248P	o	o
GSM7248SK	o	o
GSM7248-200	o	o
RN212xxx	o	NA
RN20400	o	NA
RN312xx	o	NA
RN3130	o	o
RN314xx	o	NA
RN316xx	o	NA
WC7520	o	o
WMS5316	o	NA
XS712T	o	NA

CATEGORY 3		
Model	ProSUPPORT SKU (Term)	
	OnCall 24x7	Onsite NBD
	PMB0353 (5 Yrs.) PMB0333 (3 Yrs.) PMB0313 (1 Yr.)	PMP3133 (3 Yrs.)
EDA2000	o	o
EDA4000	o	o
GSM7228PS	o	o
GSM7228S	o	o
GSM7252PS	o	o
GSM7252S	o	o
GSM7328FS	o	o
GSM7328S	o	o
RDD516	o	NA
RN516xx	o	NA
RN716x	o	NA
WC7600	o	o

CATEGORY 4		
Model	ProSUPPORT SKU (Term)	
	OnCall 24x7	Onsite NBD
	PMB0354 (5 Yrs.) PMB0334 (3 Yrs.) PMB0314 (1 Yr.)	PMP3134 (3 Yrs.)
GSM7352S	o	o
RD52xxxx	o	o
RN322xxx	o	o
RN422xxx	o	o
RN12Pxxxx	o	o
RN12Sxxxx	o	o
RN12Txxxx	o	o
WC9500	o	o
XCM89xxx	o	o
XSM7224	o	o
XSM7224S	o	o

### LEGEND

- NA Not Applicable
- o Option for new purchase, extension or renewal

Consulte el Part Number ProSUPPORT de cada product ProSAFE o ReadyNAS