

NETGEAR connaît l'impact de l'intégrité de votre réseau sur la réussite de votre entreprise. Aussi, nous avons conçu une gamme de services souple et compétitive, adaptée aux besoins de votre activité. Appuyée par une équipe d'ingénieurs R&D NETGEAR, nos techniciens support sont là pour garantir que vos appareils NETGEAR fonctionnent au maximum de leurs performances, en toute fiabilité : vous pouvez vous concentrer sur votre cœur d'activité.

OnCall 24x7

Ce service NETGEAR associé à vos produits réseau propose un support technique illimité, disponible 24h/24 7j/7, par téléphone et e-mail. Vous disposez d'un accès gratuit exclusif à une ligne téléphonique prioritaire des experts de notre service technique, qui assurent un support avancé en configuration et résolution de pannes. Le service OnCall 24x7 propose plus particulièrement :

- Un support technique 24h/24, 7j/7 : l'accès à nos centres de support mondial 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.
- Un diagnostic à distance 24h/24, 7j/7 : nos techniciens experts accèdent en temps réel à vos paramètres de configuration, vérifient vos versions matérielles et des logicielles, contrôlent les statistiques par port, vous garantissant une solution rapide à vos problèmes techniques.
- Remplacement du matériel en express avec livraison le jour ouvré suivant : ce service vous assure de recevoir votre matériel de rechange rapidement pour le cas improbable où votre appareil sous garantie tomberait en panne suite à un problème matériel.
- Gestion hiérarchisée de votre problème selon un Plan d'Action.
- Services en ligne : l'accès à des informations et services privilégiés comme le support personnalisé, gestion hiérarchisée du problème en ligne, rapports sur les problèmes connus, notes de mise à jour, guides de résolution de pannes, mises à jour de maintenance logicielle.
- Notification des mises à jour de maintenance logicielle : un service vous envoie automatiquement une notification par e-mail si une mise à jour de maintenance, un patch correctif, ou une amélioration est disponible.

XPressHW

Le service NETGEAR XPressHW apporte un support matériel de base et assure le remplacement de tout matériel le jour ouvré suivant aux clients soucieux de préserver leur investissement matériel.

- En cas de panne matérielle, NETGEAR expédie un matériel de remplacement qui vous sera livré le jour ouvré suivant.
- Notification des mises à jour de maintenance logicielle, un service vous envoie automatiquement une notification par e-mail dès qu'une mise à jour de maintenance, un patch correctif, ou une amélioration est disponible.

**Support
Technique**

0820 88 71 77*

* 0,118 €TTC la minute
Plus d'informations sur
<http://www.netgear.fr/hotline>

Remplacement matériel sur site inclus dans la garantie

NETGEAR propose le remplacement de vos produits professionnels en cas de panne le jour ouvrable suivant sur site durant une période de 3 ans.

Désormais les entreprises peuvent maintenir en service leurs réseaux critiques avec des temps d'arrêt minimum et sans coût supplémentaire d'assistance sur site.

Les produits pris en charge par cette garantie sont les switches manageables CLI, les contrôleurs wireless et une sélection de serveurs ReadyNAS rackables. La liste est disponible dans les pages suivantes (produits marqués par la mention ✓ dans la colonne Onsite NBD)

NETGEAR fournit, à discrétion, des services utilisant la remise en état via une assistance technique à distance, le remplacement matériel en avance et le remplacement matériel sur site. Dans le cas d'une défaillance matérielle, NETGEAR fournit le support suivant :

L'envoi d'un produit de remplacement pour réception le jour ouvré suivant**

• Déplacement d'un technicien sur site qui effectuera :

- Sauvegarde et copie les fichiers de configuration** (si nécessaire)
- Dépose de l'unité défectueuse
- Installation du produit de remplacement (incluant la restauration du fichier de configuration***)
- Test pour s'assurer que l'unité de remplacement est opérationnelle.
- Préparation de l'unité défectueuse pour ramassage
- Heure et délai d'intervention : de 9 heures à 17 heures, le jour ouvrable suivant

* Autriche, Belgique, France, Allemagne, Irlande, Luxembourg, Hollande et Royaume Uni.

** Les appels doivent être reçus et l'autorisation de remplacement doit être délivrée avant 14h (heure locale) pour recevoir votre matériel de remplacement le jour ouvrable suivant. L'enregistrement des produits est nécessaire pour assurer le service de remplacement le jour ouvrable suivant.

*** Voir les responsabilités du client concernant la sauvegarde des fichiers de configuration.

CATEGORIE 1				
Modèles	Description	OnCall 24x7 PMB0311 et PMB0331	XpressHW PRR0331	Onsite NBD
DGFV338	Modem Routeur VPN ProSafe Firewall ADSL2+	●	●	ND
FS108	Switch de bureau ProSafe 8 ports 10/100	●	●	ND
FS108P	Switch de bureau ProSafe 8 ports 10/100 PoE	●	●	ND
FS116	Switch de bureau ProSafe 16 ports 10/100	●	●	ND
FS116E	Switch de bureau ProSafe Plus 16 ports 10/100	●	●	ND
FS116P	Switch de bureau ProSafe 16 ports 10/100 PoE	●	●	ND
FS726T	Smart Switch ProSafe 24 ports 10/100 + 2 Gigabit	●	●	ND
FS726TP	Smart Switch ProSafe 24 ports 10/100 PoE+ 2 Gigabit	●	●	ND
FS728TP	Smart Switch ProSafe 24 ports 10/100 PoE	●	●	ND
FS728TS	Smart Switch Stackable ProSafe 24 ports 10/100	●	●	ND
FS750T2	Smart Switch ProSafe 48 ports 10/100 + 2 Gigabit	●	●	ND
FS752TS	Smart Switch Stackable ProSafe 48 ports 10/100	●	●	ND
FSM726-300	Switch manageable n2 24 ports 10/100 + 2 Gigabit	●	ND	✓
FVG318	Routeur Firewall VPN Wireless ProSafe 8 tunnels	●	●	ND
FVS318	Routeur Firewall VPN ProSafe 8 tunnels	●	●	ND
FVS318G	Routeur Firewall VPN ProSafe 8 ports	●	●	ND
FVS336G	Routeur Firewall VPN & SSL	●	●	ND
FVS338	Routeur Firewall VPN ProSafe 50	●	●	ND
FVX538	Routeur Firewall VPN ProSafe 200	●	●	ND
GS105	Switch de bureau ProSafe 5 ports	●	●	ND
GS105E	Switch de bureau ProSafe Plus 5 ports	●	●	ND
GS108	Switch de bureau ProSafe 8 ports	●	●	ND
GS108T	Smart Switch de bureau ProSafe 8 Gigabit	●	●	ND
GS110TP	Smart Switch ProSafe 8 Gigabit PoE + 2 SFP	●	●	ND
GS116	Switch de bureau ProSafe 16 ports Gigabit	●	●	ND
GS116E	Switch ProSafe Plus 16 ports 10/100/1000	●	●	ND
GS524T	Switch ProSafe 24 ports Gigabit	●	●	ND
GS716T	Smart Switch ProSafe 16 ports Gigabit	●	●	ND
GS724T	Smart Switch ProSafe 24 ports	●	●	ND
GS724TS	Smart Switch Stackable ProSafe 24 ports Gigabit	●	●	ND
GS748T	Smart Switch ProSafe 48 ports Gigabit	●	●	ND
JFS524	Switch ProSafe Rackable 24 ports	●	●	ND
JFS524E	Switch ProSafe Plus Rackable 24 ports 10/100	●	●	ND
JGS516	Switch ProSafe Rackable 16 ports Gigabit	●	●	ND
JGS524	Switch ProSafe Rackable 24 ports Gigabit	●	●	ND
JGS524E	Switch configurable ProSafe Plus Gigabit	●	●	ND
RNDP22XX	ReadyNAS Pro 2 baies	●	●	ND
SRX5308	Routeur Gigabit Wireless ProSafe Wireless-N VPN	●	●	ND
SRXN3205	Routeur Wireless ProSafe Wireless-N VPN	●	●	ND
WAGL102	Borne Point d'accès léger ProSafe Dual	●	●	ND
WAG102	Point d'accès ProSafe Dual	●	●	ND
WGL102	Borne Point d'accès léger ProSafe 802.11g	●	●	ND
WG102	Point d'accès ProSafe 802.11g	●	●	ND
WG103	Point d'accès ProSafe 802.11g	●	●	ND
WG302	Point d'accès ProSafe 802.11g	●	●	ND
WNAP210	Point d'accès ProSafe Wireless-N	●	●	ND
WNAP320	Point d'accès ProSafe Wireless-N	●	●	ND
WNDAP350	Point d'accès ProSafe Wireless-N Dual Band	●	●	ND

Légende

- en option
- ND Non disponible
- ✓ Inclus dans la garantie 3 ans

CATEGORIE 2

Modèles	Description	OnCall 24x7	XpressHW	Onsite NBD
		PMB0332	PRR0332-100	
GS724TP	Smart Switch ProSafe 24 ports Gigabit PoE	●	●	ND
GS724TPS	Smart Switch ProSafe 24 ports Gigabit PoE Stackable	●	●	ND
GS748TP	Smart Switch ProSafe 48 ports Gigabit PoE	●	●	ND
GS748TPS	Smart Switch ProSafe 48 ports Gigabit PoE Stackable	●	●	ND
GS748TS	Smart Switch ProSafe Stackable 48 ports Gigabit	●	●	ND
GSM7224-200	Switch manageable n2 24 ports Gigabit	●	ND	✓
RNDP4xxx	ReadyNAS Pro	●	●	ND
RNDX4XXX	ReadyNAS NVX	●	●	ND
WMS5316	Plateforme d'administration Wireless ProSafe	●	●	ND

Légende

- en option
- ND Non disponible
- ✓ Inclus dans la garantie 3 ans

CATEGORIE 3

Modèles	Description	OnCall 24x7	XpressHW	Onsite NBD
		PMB0333	PRR0333-100	
GSM7228PS	Switch manag et stack n2 24 ports 10/100/100 PoE	●	ND	✓
GSM7248-200	Switch manageable n2 24 Gigabit	●	ND	✓
GSM7328FS	Switch manageable n3 24 ports SFP + 4 ports 10Giga	●	ND	✓
GSM7328S	Switch manageable n3 24 ports Giga + 4 - 10Giga	●	ND	✓
RNDP6XXX	ReadyNAS Pro "Business Edition"	●	●	✓
RNRP4410	ReadyNAS 3100 4To (4x1To)	●	ND	✓
RNRP4420	ReadyNAS 3100 8To (4x2To)	●	ND	✓
RNRX4410	ReadyNAS 2100 4To	●	●	✓
RNRX4420	ReadyNAS 2100 8To	●	●	✓
RNRX4450	ReadyNAS 2100 2To	●	●	✓
RNRX44XE	ReadyNAS 1500	●	●	ND
WC7520	Controleur Wireless ProSafe 20 points d'accès	●	ND	✓
WFS709TP	Smart Switch Wireless ProSafe	●	ND	✓

CATEGORIE 4

Modèles	Description	OnCall 24x7	XpressHW	Onsite NBD
		PMB0334	PRR0334	
GSM7352PS	Switch manageable PoE n3 48 ports Giga + 4 - 10Giga	●	ND	✓
GSM7352S	Switch manageable n3 48 ports Giga + 4 - 10Giga	●	ND	✓
RN12P0610	ReadyNAS 3200 6 TB	●	ND	✓
RN12P1210	ReadyNAS 3200 12 TB	●	ND	✓
RN12P1220	ReadyNAS 3200 24 TB	●	ND	✓
RN12G0620	ReadyNAS 4200 12 TB 10 GBE	●	ND	✓
RN12G1220	ReadyNAS 4200 24 TB 10 GBE	●	ND	✓
RN12S0620	ReadyNAS 6 X 2 TB SFP + 10 GE	●	ND	✓
RN12S1220	ReadyNAS 12 X 2 TB SFP + 10 GE	●	ND	✓
RN12T1210	ReadyNAS 4200 12 TB (12 x 1 To)	●	ND	✓
RN12T1220	ReadyNAS 4200 24 TB (12 x 2 To)	●	ND	✓
XSM7224S	Switch full 10Gigabit manageable SNMP	●	ND	✓

NETGEAR®

2, rue de Marly
78150 LE CHESNAY
Tél : 01 39 23 98 50
Fax : 01 39 43 08 47
www.NETGEAR.fr

© 2010 NETGEAR, Inc. NETGEAR, the NETGEAR logo, Connect with Innovation, Everybody's connecting, the Gear Guy logo, IntelliFi, ProSafe, RangeMax and Smart Wizard are trademarks or registered trademarks of NETGEAR, Inc. in the United States and/or other countries. Microsoft, Windows, and the Windows logo are trademarks or registered trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries. Other brand and product names are trademarks or registered trademarks of their respective holders. Information is subject to change without notice. All rights reserved.