

PORTAFOLIO DE SOPORTE PREMIUM DE NETGEAR

Guía de Soporte Premium y Garantía

NETGEAR®
ENTERPRISE

ÍNDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO	3
2.	EL MARCO DE SOPORTE PREMIUM	3
3.	COMPARATIVA DE NIVELES	4
4.	NIVEL DE SOPORTE SPRINT	5
5.	NIVEL DE SOPORTE OVERDRIVE	5
6.	NIVEL DE SOPORTE FASTLANE	6
7.	VALOR PARA EL PARTNER Y RESULTADOS DE NEGOCIO	7
8.	IMPACTO OPERATIVO MEDIBLE	7
9.	SOPORTE GRATUITO Y SUSTITUCIÓN DE HARDWARE	8
10.	BASE DE LA GARANTÍA DE HARDWARE	8
11.	CONCLUSIÓN	8

Resumen ejecutivo

Las redes actuales sostienen operaciones que generan ingresos, entornos de colaboración, experiencias de cliente e infraestructura conectada en despliegues empresariales y de AV sobre IP. A medida que crece la dependencia de la red, también lo hace la necesidad de una protección estructurada y de un soporte con una respuesta predecible.

El portafolio de Garantía y Soporte Premium de NETGEAR ofrece un marco por niveles que adapta la protección y la cobertura de soporte a la importancia operativa de cada red.

Desde la protección del hardware a largo plazo hasta niveles de soporte con SLA y acceso prioritario a nuestros ingenieros, este portafolio reduce el riesgo de inactividad, acelera la resolución de incidencias y aporta confianza en la red a largo plazo.

Tanto en un entorno empresarial en crecimiento como en un despliegue corporativo complejo, NETGEAR permite a clientes y partners elegir exactamente el nivel de servicio que necesitan: ni más, ni menos.

El marco de Soporte Premium

El Soporte Premium de NETGEAR introduce una estructura formal por niveles que sustituye los modelos no estructurados o de “mejor esfuerzo” por compromisos de respuesta y vías de escalado claramente definidos.

Los clientes pueden elegir entre tres niveles:

- **Sprint** – Cobertura esencial con una excelente relación calidad-precio
- **Overdrive** – Rendimiento prioritario con respuesta 24/7
- **Fastlane** – Servicio totalmente personalizado y de alta dedicación

Cada nivel ofrece progresivamente más capacidad de respuesta, más acceso a la experiencia de nuestros ingenieros y más servicios estructurados. Este marco permite a los clientes ajustar su inversión en soporte a su dependencia operativa y a su tolerancia al riesgo.

Para los partners, el modelo por niveles simplifica el posicionamiento y permite diferenciar claramente las propuestas, impulsando proyectos de mayor valor y oportunidades de ingresos recurrentes.

El Soporte Premium aporta confianza gracias a su estructura, su claridad y unos compromisos medibles.

Comparativa de niveles

Funciones de soporte	Gratis (garantía HW)	Sprint	Overdrive	Fastlane
Cobertura de garantía solo de hardware	✓	✓	✓	✓
Soporte de configuración gratuito	✓	✓	✓	✓
Chat de soporte continuo con IA	✓	✓	✓	✓
Acceso directo a ingenieros de soporte		✓	✓	✓
Horario de soporte ampliado		✓ (24/5)	✓ (24/7)	✓ (24/7)
Tiempo de respuesta garantizado (SLA)		8 h	2 h	✓ (personalizado)
Gestión prioritaria de casos			✓	✓
Escalado rápido a ingenieros sénior			✓ (L2)	✓ (L3)
Rapidez de sustitución de hardware	RMA rápido	Sustitución anticipada	Siguiente día laborable	Personalizado
Llamadas programadas			✓	✓
Informes y análisis operativos			✓ (trimestral)	✓ (personalizado)
Ingeniero designado o dedicado				✓ (personalizado)
Flujos y SLA personalizados				✓

Nivel de soporte Sprint

SOPORTE ESENCIAL CON UNA GRAN RELACIÓN CALIDAD-PRECIO

Sprint está diseñado para organizaciones que buscan una asistencia fiable y tiempos de respuesta estructurados, sin complicaciones innecesarias. Supone un salto significativo respecto al soporte de la garantía estándar, sin perder eficiencia en costes.

Funciones clave:

- Soporte ampliado 24/5
- Acceso directo a los ingenieros de soporte técnico de NETGEAR
- Sustitución anticipada de hardware

Sprint es ideal para entornos empresariales estables en los que importa contar con acceso predecible a expertos y una resolución rápida de incidencias, pero no se necesita cobertura las 24 horas.

Al formalizar los compromisos de respuesta y ofrecer acceso directo a ingenieros, Sprint reduce la incertidumbre y agiliza la resolución de problemas. Aporta una fiabilidad estructurada, ideal para las operaciones diarias, las sedes distribuidas y las redes empresariales sensibles al rendimiento.



Nivel de soporte Overdrive

RENDIMIENTO PRIORITARIO PARA UNA MAYOR TRANQUILIDAD

Overdrive está pensado para entornos en los que la inactividad puede afectar de forma significativa a la productividad, a la experiencia del cliente o a la continuidad operativa. Mejora todas las dimensiones de la capacidad de respuesta del soporte y de la rapidez de recuperación.

Funciones clave:

- Soporte disponible 24/7
- Gestión prioritaria de casos
- Escalado rápido a ingenieros de nivel 2
- Sustitución de hardware al siguiente día laborable
- Llamadas de soporte programadas
- Informes operativos trimestrales

Overdrive aporta urgencia y visibilidad garantizadas. Los casos se priorizan, las vías de escalado se acortan y los plazos de sustitución del hardware se aceleran.

Los informes trimestrales ofrecen información estructurada sobre las tendencias de soporte y las incidencias recurrentes, lo que permite planificar mejor y mejorar de forma continua.

Para las organizaciones que necesitan más garantías de rendimiento sin una personalización completa, Overdrive ofrece el equilibrio óptimo entre capacidad de respuesta, previsibilidad y valor.

Nivel de soporte Fastlane

COLABORACIÓN TOTALMENTE PERSONALIZADA Y DE ALTA DEDICACIÓN

Fastlane representa el máximo nivel de servicio del Soporte Premium. Está diseñado para entornos complejos o de gran escala en los que la capacidad de respuesta, la continuidad y la personalización son críticas.

Partiendo del marco de Overdrive, Fastlane incorpora elementos de servicio configurables, adaptados a los flujos de trabajo y a las expectativas operativas de cada organización.

Las funciones personalizables pueden incluir:

- Soporte 24/7 con SLA de respuesta personalizados
- Acceso directo a recursos de ingeniería de nivel 3
- Opciones de ingeniero designado o dedicado
- Estrategias personalizadas de sustitución de hardware
- Canales de escalado prioritario
- Revisiones operativas programadas
- Frecuencia de informes personalizada
- Objetivos de servicio definidos y alineados con las prioridades del negocio

Fastlane transforma el soporte de una asistencia puntual en un modelo de colaboración estratégica. Ayuda a conocer mejor la arquitectura de la red, acelera la resolución de incidencias y ofrece una experiencia de servicio adaptada al ritmo operativo de cada organización.

Para las empresas que buscan una colaboración más estrecha y mayor flexibilidad, Fastlane ofrece una relación de soporte escalable que evoluciona con la red.



Valor para el partner y resultados de negocio

MÁS INGRESOS Y DIFERENCIACIÓN

Para VAR, MSP e integradores, el Soporte Premium refuerza su posicionamiento competitivo y abre nuevas fuentes de ingresos recurrentes.

Al combinar los niveles de soporte de NETGEAR con el hardware y los servicios gestionados, los partners pueden:

- Ofrecer soluciones completas orientadas a resultados
- Reducir la carga de resolución de problemas tras el despliegue
- Acortar los ciclos de escalado
- Mejorar la retención de clientes
- Reforzar las relaciones con sus cuentas a largo plazo

El modelo estructurado por niveles simplifica la creación de paquetes y facilita la venta basada en el valor, ayudando a los partners a ajustar la cobertura del servicio a las expectativas del cliente.

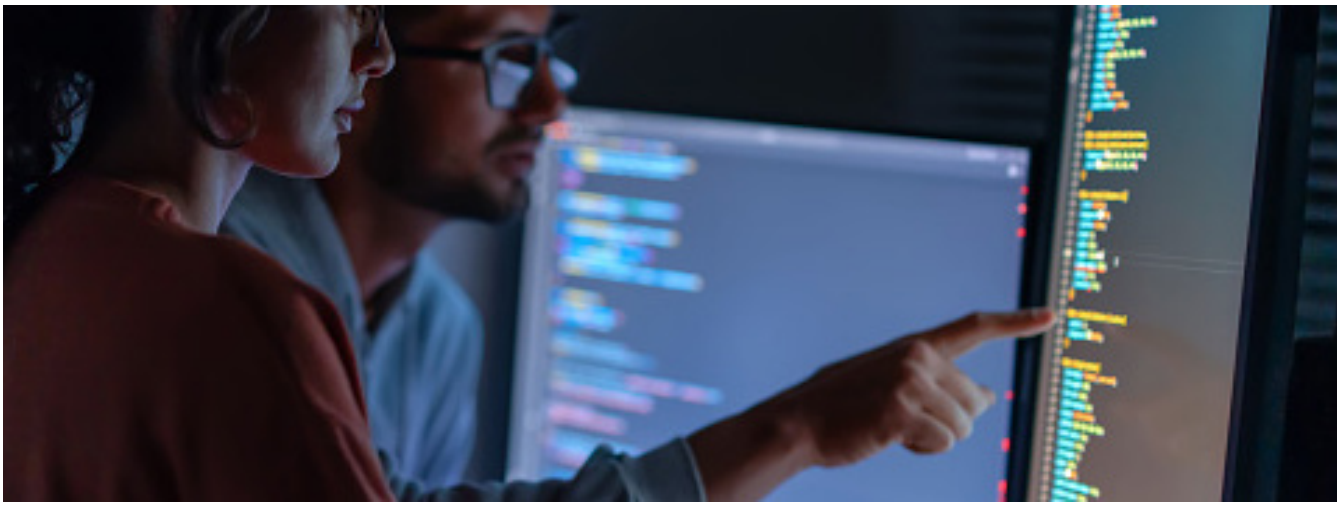
Impacto operativo medible

UNA PROTECCIÓN QUE OFRECE RESULTADOS REALES

La Garantía y el Soporte Premium de NETGEAR ofrecen resultados tangibles y medibles:

- Menor exposición a la inactividad
- Resolución de incidencias más rápida
- Compromisos de respuesta predecibles
- Recuperación del hardware más rápida
- Menos carga para el equipo de TI interno
- Mayor confianza operativa

Al combinar la protección del hardware a largo plazo con niveles de soporte estructurados y respaldados por SLA, NETGEAR permite a las organizaciones operar con claridad y control, sabiendo que cuentan con la experiencia adecuada cuando más la necesitan.



Garantía de hardware y contratos de Soporte Premium

PROTECCIÓN A LARGO PLAZO INCLUIDA

Todo despliegue de NETGEAR parte de una sólida protección básica del hardware. Nuestra estructura de garantías adapta la cobertura a cada clase de producto y a la complejidad del despliegue, para que los clientes reciban la protección adecuada a largo plazo en todo el portafolio.

- **Enterprise (cableado e inalámbrico):** garantía limitada de por vida para el hardware
- **Switches gestionados:** garantía de por vida completa
- **Essentials:** garantía de hardware de 3 años

Este enfoque por niveles proporciona una fiabilidad básica, tanto en la instalación de una pequeña empresa como en una infraestructura de nivel empresarial.

La garantía protege frente a defectos de hardware y ayuda a mantener la disponibilidad de los dispositivos gracias a procesos de sustitución ágiles. Es la red de seguridad operativa sobre la que los niveles de Soporte Premium añaden más capacidad de respuesta y participación de nuestros ingenieros.

La garantía es la base. El Soporte Premium añade previsibilidad, vías de escalado y compromisos de servicio estructurados.

Base de la garantía de hardware

A SU LADO DESDE EL PRIMER DÍA

Para facilitar un despliegue y una puesta en marcha sin contratiempos, NETGEAR incluye soporte técnico gratuito con la compra de hardware:

- **Productos Enterprise y gestionados:** 90 días de soporte gratuito por teléfono, chat y online
- **Productos Essentials:** 45 días de soporte gratuito

Una vez finalizado este periodo inicial, los clientes mantienen el acceso al chat de soporte con IA para obtener orientación continua.

Todo el hardware cubierto incluye la sustitución mediante RMA rápido: en cuanto se recibe la unidad defectuosa, se envía con rapidez una unidad de sustitución mediante entrega urgente. Así se reduce la exposición a una inactividad prolongada y se acelera la recuperación.

Aunque la garantía cubre la fiabilidad del hardware, las organizaciones que necesitan compromisos de respuesta más rápidos, SLA garantizados y gestión prioritaria de casos pueden ampliar su cobertura con los niveles de Soporte Premium.



Conclusión

Al combinar la protección del hardware a largo plazo con niveles de Soporte Premium estructurados y respaldados por SLA, NETGEAR ayuda a reducir el riesgo operativo, acelera la resolución de incidencias y contribuye a un rendimiento óptimo de la red.

NETGEAR Inc.
3553 North First St.
San Jose, CA 95134

Tel: 1-888-638-4327

Síganos en:

Linkedin.com/company/netgear
Facebook.com/NetgearBiz
Twitter.com/Netgear

WWW.NETGEAR.COM

NETGEAR y el logotipo de NETGEAR son marcas comerciales y/o marcas registradas de NETGEAR, Inc. y/o de sus filiales en Estados Unidos y/o en otros países.
Los demás nombres de marcas mencionados se usan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos titulares.
La información está sujeta a cambios sin previo aviso. © 2026 NETGEAR, Inc. Todos los derechos reservados.

NETGEAR PREMIUM SUPPORT PORTFOLIO_15MAY26