



Garantía vs. Contrato



PERCEPCIÓN: Con la garantía NBD de reemplazo de producto, no necesito un contrato

HECHO: El Contrato de Servicio incrementa sus beneficios a un precio muy reducido

Ejemplo: 3Com SuperStack Switch 4400 (3C17206)

- ✍ El reemplazo de producto en garantía **NO** incluye el coste del transporte/envío del equipo averiado a 3Com. Ejemplo, envío de Barcelona a Madrid, TNT **EUR 30**
- ✍ La garantía de un Soporte Técnico Telefónico expira a los 90 días **EUR 202**
- ✍ Un contrato de soporte 3Com proporciona Soporte Técnico Telefónico, Actualizaciones de Software y reemplazo de producto. Todos los portes pagados. Un año de contrato 3Com Express 8x5xNBD **EUR 21**

El coste de una sola llamada equivale a 10 años de contrato.



PERCEPCIÓN: Es más barato comprar la resolución de 1 caso técnico fuera de garantía que comprar un contrato de servicio anual

HECHO: Un contrato de servicio anual tiene un coste mucho más efectivo que la adquisición de un caso técnico

Ejemplo: 3Com Switch 4070 (3C17707)

✍ Reparación NBD fuera de garantía EUR 2,448

✍ Soporte telefónico fuera de garantía EUR 208

✍ Un contrato de servicio 3Com Express proporciona soporte técnico telefónico, actualizaciones de software y reemplazo de producto NBD (siguiente día laborable)

✍ Un año de 3Com Express 8x5xNBD EUR 364

El precio de la reparación de un producto fuera de garantía equivale a aproximadamente 7 años de contrato.



GARANTÍA VS CONTRATO

Producto 3Com	Garantía	Ventajas del Contrato de Servicios	Servicio recomendado
Conmutadores SuperStack, Concentradores y conmutadores Baseline	De por vida limitada a reemplazo NBD, 90 días de soporte técnico, actualizaciones de software para la versión adquirida	Soporte Técnico tras 90 días (1 año mínimo), reemplazo NBD (todos los portes pagados), actualizaciones de todas las versiones software posteriores	Express
Familia Switch 5500	De por vida limitada a reemplazo en 10 días, 90 días de soporte técnico, actualizaciones de software para la versión adquirida	Reemplazo de hardware en NBD o 4 horas, 1 año de soporte técnico, actualizaciones de todas las versiones software posteriores	Express o Guardian si es necesario soporte in situ
Conmutadores y routers empresariales, conmutadores de seguridad, sistemas de voz e inalámbricos	1-año (Wireless Systems 3-años) 30 días aprox. de reparaciones/reemplazo previo envío a fábrica, 90 días de soporte técnico, actualizaciones de software para la versión adquirida	Reemplazo hardware en NBD o 4 horas, 1 año soporte técnico y actualizaciones de todas las versiones software posteriores	Express o Guardian si es necesario soporte in situ