

CURVATURE

¿Por qué las compañías están migrando sus contratos de mantenimiento?

Introducción

Tanto si las empresas están migrando sus productos antiguos a nuevas plataformas, integrando la nube en sus estrategias de centros de datos, consolidando el hardware u ocupándose de la proliferación de información y dispositivos, todas deben hacer frente al desafío de mantener o reducir sus gastos de TI. Se trata de un problema complejo: las empresas requieren mejoras en los centros de datos para mantenerse al día en las estrategias de TI, que cambian a gran velocidad. Sin embargo, la mayoría de los responsables de las decisiones de TI están preocupados por la presión de reducir los costes.¹ Las empresas se enfrentan a la desafiante tarea de conseguir el equilibrio entre un centro de datos potente y un bajo coste. Tal y como Curvature ha percibido, hay dos mitos en el mercado de TI que provocan que este equilibrio sea incluso más difícil de alcanzar:

1. **El mito de los cinco años:** *“el 79% de los responsables de las decisiones de TI renuevan su equipo cada 3 o 5 años”, a pesar de que la vida útil de la mayoría de los equipos de red es de 7 a 10 años.*²
2. **El mito de las actualizaciones de IOS:** *la mayoría de las personas piensan que deben disponer de un contrato SMARTnet para las actualizaciones de IOS. La realidad es que del 40% al 60% de los equipos red de una empresa no requiere SMARTnet® para las actualizaciones de IOS.*

El deseo de aumentar la rentabilidad, la innovación y las demandas del usuario con respecto a nuevas aplicaciones y servicios requerirá que las empresas establezcan un equilibrio entre estos dos factores de TI en conflicto: un centro de datos potente y un bajo coste. Curvature ha señalado que las empresas pueden conseguir este equilibrio a través de los siguientes factores:

- 1) mantenimiento de la infraestructura de trabajo y elusión de los ciclos de actualización dictados por los fabricantes; 2) ampliación del conocimiento relacionado con los contratos de mantenimiento por terceros; 3) mayor conocimiento de las actualizaciones de software libre (así como elusión de las actualizaciones innecesarias o no disponibles).

En lo que respecta a las adquisiciones de TI, la mayoría de las empresas se centran en la estrategia equivocada. Muchas invierten demasiado tiempo intentando recortar unos pocos puntos porcentuales en los costes de hardware, cuando es posible ahorrar más si se concentran en su estrategia de contratos de mantenimiento y ciclos de renovación. El objetivo de Curvature es compartir información de Gartner y Forrester Consulting sobre las estrategias que pueden implementarse en cualquier organización, así como desmontar los mitos que perjudican las redes de TI y el gasto de capitales.

Aunque está claro que a las empresas les interesa reducir los

“...a pesar de que los presupuestos de TI se revisan constantemente, las empresas se dejan llevar por los proveedores y permanecen ajenas a las ventajas que ofrece la ampliación de los ciclos de vida del hardware y las soluciones de mantenimiento por terceros.”

—Forrester Consulting

gastos de TI para dedicar más dinero a la innovación, muchas ni siquiera son conscientes de las opciones actuales para ahorrar costes. Las estrategias de mantenimiento híbridas ofrecen un apoyo coherente y asequible sin actualizaciones forzadas que incluyen opciones exclusivas adaptadas específicamente para cada una de las necesidades de la red. Con el mantenimiento por terceros, los negocios pueden conseguir fácilmente el equilibrio entre innovar en el centro de datos y ahorrar costes.

Las planteamientos de Curvature procedentes de estudios de Gartner y Forrester revelan que las empresas no solo pierden valor de hardware debido a ciclos de renovación apresurados por los proveedores que apremian a una retirada de los equipos con muchísima antelación, sino que también pierden bastante dinero al predeterminar los contratos de mantenimiento de los fabricantes para dar apoyo a los nuevos equipos.

Desmontar mitos en la comunidad de red

Tal y como se ha explicado anteriormente, dos mitos predominan en la comunidad de red: **El mito de los cinco años y el mito de las actualizaciones de IOS.**

1. *El mito de los cinco años:* Gartner realizó recientemente una investigación sobre la vida útil típica del equipo de red y se centró especialmente en los programas de depreciación normales. En la mayoría de los casos, el programa de depreciación típico era de 3 a 5 años. No obstante, la vida útil de la mayor parte del equipo de red es de 7 a 10 años. Sin embargo, las hojas de productos de Cisco que contienen las cifras MTBF (Tiempo medio antes de fallar, del inglés Mean Time Before Failure) de sus productos de red, muestran que la mayoría de los dispositivos funcionan sin averías de 18 a 33 años. Forrester encontró que, si Cisco hubiera continuado ofreciendo asistencia, el 85 % de los responsables de las decisiones de TI habría conservado su antiguo equipo en lugar de verse forzados a cambiarlo.

Forrester también revela que, a pesar de que las alternativas de servicios de mantenimiento por terceros, como NetSure® de Curvature, son extremadamente valiosas, el 80% de los compradores de TI no conoce otras opciones además de la asistencia de OEM.

2. *El mito de las actualizaciones de IOS:* Curvature ha observado que la mayoría de las empresas piensa que debe disponer de un contrato SMARTnet para acceder a las actualizaciones de IOS. La realidad es que del 40% al 60% de la red de una empresa no requiere SMARTnet® para las actualizaciones de IOS. Además, Curvature ha observado que las empresas pagan por actualizaciones de IOS que no están disponibles o que pueden obtenerse de forma gratuita.

Más información sobre esto más adelante...

El equilibrio: Un centro de datos potente a un bajo coste

Hay una gran cantidad de información que prueba las ventajas ofrecidas por las estrategias de gasto alternativas para los presupuestos de TI. Estas estrategias permitirán a las empresas conseguir el equilibrio entre un potente centro de datos y un bajo coste, al reducir los costes de mantenimiento, retrasar el gasto de capitales y la adquisición de equipo nuevo debido a

las actualizaciones forzosas.

1. **No se deshaga de lo que funciona.** Gartner concluye que el equipo de red tiene una duración muy superior a la que la mayor parte de la gente espera. Para algunos dispositivos de red, el ciclo de vida puede ser de 7 a 10 años. Las hojas de productos de Cisco revelan datos que sugieren que los valores MTBF de la mayoría de dispositivos son de 18 a 33 años.

2. **Tenga en cuenta a los proveedores de servicios de mantenimiento por terceros.**

A pesar de lo que la mayoría de la gente cree, hay proveedores de terceros que pueden proporcionar alternativas inteligentes a los servicios de mantenimiento ofrecidos por los fabricantes. El problema no es la falta de opciones, sino la falta de concienciación. Cuatro de cada cinco profesionales de TI declaran que invertirían en una solución de mantenimiento por terceros si fuera más económica que su actual contrato.³

3. **No pague por actualizaciones de software que son gratuitas (o no están disponibles).**

Las actualizaciones de software, incluidas aquellas para todos los 4500s y anteriores (por ejemplo, 4500/E, 3850, 3750X, 3560E/X, 2960/S/X/XR/P), están disponibles de forma gratuita en Cisco, pero las empresas pagan un elevado precio por su contrato SMARTnet, lo que se traduce en que, de hecho, pagan el doble por este software.

Además de pagar por obtener software gratuito, las empresas pagan por software que no está disponible sin saberlo. Cuando un fabricante anuncia la fecha “final de una versión de software”, esto implica que no hay más software disponible. Sin embargo, el elevado precio de un contrato SMARTnet incluye el precio del software, es decir, las empresas pagan por algo que nunca recibirán.

Mientras que la gran parte de los responsables de las decisiones de TI (76 %) están preocupados por la presión de reducir los costes, muchos todavía desconocen las opciones disponibles que existen de contratos de mantenimiento alternativos.⁴

La alternativa novedosa de Curvature

La postura de la empresa, independiente de las políticas de los fabricantes, permite ayudar a las empresas a gestionar su red sin verse limitadas por las reglas y los contratos de los fabricantes. Curvature ofrece a las empresas estrategias y opciones que les permiten maximizar su presupuesto de TI y gestionar su infraestructura de red de forma más eficiente.

En una encuesta reciente a clientes que han utilizado SMARTnet y NetSure, Curvature obtuvo mejores resultados que Cisco en todas las categorías, incluidas entre otras la capacidad de respuesta, el precio y la capacidad técnica.⁵

1. **NetSure:** Curvature proporciona un contrato de mantenimiento que se basa en la recuperación de las “pérdidas” identificadas, o exceso de gastos, a la vez que ofrece la misma calidad de servicio e idénticos acuerdos de nivel de servicio (SLA), que los clientes obtienen con SMARTnet. Todo ello por un precio mucho más económico. NetSure incluye asistencia para productos que han superado el último día de su plazo de asistencia. Esto permite a las empresas mantener sus productos en buen estado y aprovecharse de las ventajas de la mayor vida útil de los productos.
2. **La mejor calidad, la mejor fiabilidad:** gracias a la capacidad para ofrecer asistencia a productos que han superado el último día de su plazo de asistencia, Curvature proporciona acceso a equipos de red probados y de alta calidad, algo que permite a las empresas ampliar su impacto actual utilizando equipo de generaciones anteriores. Los sistemas de gestión de calidad con certificación ISO 9001:2008 y TL 9000 de Curvature, así como los rigurosos protocolos de prueba de carga de línea realizados en nuestro laboratorio de pruebas Spirent®, garantizan que cada pieza de equipo cumpla con las especificaciones del fabricante, sea compatible con la mayoría de redes de producción más exigentes y asegure la confidencialidad.
3. **Velocidad:** mientras que el envío de equipo de los fabricantes a menudo experimenta retrasos, Curvature dispone de equipos listos para su envío desde tres centros

de distribución en todo el mundo: EE. UU., Países Bajos y Singapur. Esto significa que las empresas pueden recibir equipos totalmente configurados y probados en casi cualquier ciudad del mundo en 24 horas.

4. **Bajo coste:** Curvature permite a las empresas retrasar la adquisición de equipos nuevos sugerida por los fabricantes y, como resultado, retrasar el importante gasto de capital. Dado que el contrato de mantenimiento de Curvature está basado en los dispositivos compatibles que no requieren acceso a software, es posible reducir significativamente el coste de contratos SMARTnet, típicamente hasta en un 50%.

El precio de los contratos de mantenimiento de Curvature se basa en el valor depreciado del activo, que disminuye a lo largo del tiempo. A diferencia de las opciones de mantenimiento de los fabricantes, el precio de los servicios de mantenimiento NetSure de Curvature se reducirá a lo largo del tiempo.

Conclusión: El Impacto de la Nueva Información

Curvature proporciona un ejemplo basado en un estudio realizado por Forrester Consulting que cuantifica el impacto de la implementación de las estrategias detalladas anteriormente. Estos resultados, extraídos del estudio Impacto Económico Total, identifican el impacto de la utilización de estas estrategias en la adquisición de hardware y en la reducción de los precios de los contratos SMARTnet.

¿Cuál es el impacto de la implementación de estas estrategias?

Curvature evaluó las potenciales ganancias que podrían obtenerse al retrasar la adquisición de equipo y eludir así la potencial interrupción y el tiempo de inactividad de la red.

Un cliente con 10 000 empleados y unos ingresos anuales de 3000 millones de dólares obtuvo los siguientes beneficios:

- Descuento medio del 65% en el hardware de Cisco
- Reducción del 65% en los contratos de mantenimiento SMARTnet

- Ahorro de tres años como consecuencia de la supresión del tiempo de inactividad de la red de 788 000 dólares

La implementación de las estrategias de gasto identificadas por Forrester y Gartner puede provocar un impacto significativo en el gasto total de TI de una empresa. Mientras que las empresas se enfrentan al desafío de mantener y reducir los presupuestos, los analistas proporcionan estrategias que muestran cómo se puede conseguir un equilibrio entre un potente centro de datos y un bajo coste. El conjunto de TI debe prestar una mayor atención al cambio de su estrategia de adquisición, especialmente con un 40% de su presupuesto dedicado a infraestructuras.⁶

Respaldada por los informes de los analistas, Curvature anima a las empresas a mantener lo que funciona y adoptar una visión pragmática de su infraestructura, realizando evaluaciones del grado de asistencia necesario y del equipo imprescindible para la red. Es crucial detener el gasto de presupuestos de TI en actualizaciones de software que no existen o que están disponibles de forma gratuita. Curvature recomienda a las empresas que reflexionen sobre sus contratos de mantenimiento de OEM y que los desechen para obtener una oferta más competitiva. Asimismo, las anima a considerar opciones de terceros además de las de otros distribuidores. Por último, a la hora de decidir si adquiere o no nuevo equipo, considere el valor, la calidad y la vida útil en lugar de las directrices de los OEM, que generalmente resultan en actualizaciones prematuras.

¹⁻⁴ *Challenging The Status Quo On Maintenance Contracts And Refresh Cycles To Lower Costs, Forrester Consulting, mayo de 2013*

⁵ Encuesta de satisfacción del cliente de Curvature, septiembre de 2013

⁶ Forrsights Hardware Survey, tercer trimestre de 2012, Forrester Research, Inc.

Know When It's Time to Replace Network Equipment, Gartner, agosto de 2012

Sede corporativa

Norteamérica

6500 Hollister Avenue
Santa Barbara, CA 93117
EE. UU.

T +1.805.964.9975
+1.800.301.0282

F +1.805.964.9405

Sede Corporativa

Europa

Merchants Court - Ámsterdam
Singaporestraat 66
1175 RA Lijnden
Países Bajos

T +31 (0) 20 449 6910

desde Reino Unido, Alemania y Francia 0800 6565 6464

F +31 (0) 20 449 6923

Sede corporativa

Asia-Pacífico

1 Changi Business Park Crescent
#02-04 / 07 Plaza 8
Singapur 486025

T +65 6411 7388

desde Australia +1 800 225 564

F +65 6411 7399

curvature.com/es