



## Preguntas frecuentes y respuesta a objeciones

Los distribuidores pueden hacerse preguntas sobre el software fraudulento o plantear objeciones con respecto a la necesidad de proporcionar software legítimo de Microsoft a los clientes. Utilice la información que le mostramos a continuación como guía de este tipo de conversaciones y para informar a los distribuidores de la importancia que tiene proporcionar software legítimo a sus clientes.

### **Pregunta/objeción del distribuidor**

***¿Por qué tengo que procurar vender software original?***

#### **Respuesta**

Su negocio consiste en vender software y hardware, sus clientes confían en que usted es un experto. Sus clientes confían en que les está ofreciendo productos y servicios fiables y su reputación depende de ello. Vender software original puede contribuir a mejorar la satisfacción del cliente, y con ello, a nuevas ventas cruzadas y oportunidades de negocio, y además es la única opción segura y legal. Vender software falsificado o distribuir software de manera ilegal puede dañar su reputación y acabar con la confianza y la lealtad de sus clientes. No se arriesgue.

### **Pregunta/objeción del distribuidor**

***Los clientes pueden conseguir software barato en cualquier sitio, ¿por qué no dejar que lo hagan?***

#### **Respuesta**

La forma mejor y más sencilla, la menos costosa para todos sus clientes es que el software original venga preinstalado en un PC nuevo. Encontrar software más barato por ahí les conducirá a utilizar versiones fraudulentas o no licenciadas que pueden exponerles a riesgos como ataques de virus o malware que pongan en peligro sus identidades o que les puedan robar en sus cuentas bancarias, perjudicar el rendimiento del PC, no disponer de soporte para el producto o un mayor coste a la hora de resolver este tipo de problemas.

Como defensor y asesor de confianza de sus clientes, avíseles de los riesgos que suponen el hacerse con "software barato". Cualquier ahorro conseguido mediante el uso de versiones de software fraudulentas o sin licencia se pierde rápidamente en cuanto hay que resolver los problemas que generan. Cuando las cosas van mal, los clientes le piden ayuda. Hágales comprender que adquirir software original es la mejor manera de hacer las cosas. Al final se lo agradecerán.

### **Pregunta/objeción del distribuidor**

***¿Cómo sé que estoy utilizando software original?***

#### **Respuesta**

Compre siempre a Distribuidores OEM Autorizados de Microsoft, que son proveedores de software legal totalmente seguros. Puede consultar una lista en <http://aka.ms/msoemdisti>.

Cuidado con el software que se vende fuera de los canales legitimados de Microsoft a precios que parecen demasiado buenos para ser ciertos. Es evidente que esas versiones fraudulentas o sin licencia van a suponer un riesgo para sus clientes.

### **Pregunta/objeción del distribuidor**

***Me han ofrecido paquetes enteros de pegatinas COA a buen precio. ¿Esto puede hacerse?***

### **Respuesta**

Las COAs nunca se pueden vender de manera independiente, sin asociarse al software al que sirven de autenticación. Las COAs aisladas, a menudo descritas como "restos de inventario" o "etiquetas no utilizadas", probablemente proceden de versiones robadas o falsificadas y deben evitarse a toda costa. Recuerde que la COA no es una licencia de software, así que ofrecer estas pegatinas de COA a sus clientes con un PC no significa que esos equipos tengan licencia.

Si fabrica o vende PCs, la licencia de Software OEM de Microsoft es la que debe adquirir. Puede encontrar más información en <http://aka.ms/msoemwindowlicensing>.

### **Pregunta/objeción del distribuidor**

***Me han ofrecido claves de Licencia por Volumen (VLK) a buen precio ¿qué opina?***

### **Respuesta**

Las VLKs nunca son legítimas si se venden o distribuyen fuera de la organización a la que se vinculan (la organización que tiene el Contrato de Licencia por Volumen). Los delincuentes roban estas claves y hacen negocio distribuyéndolas sin permiso. Microsoft investiga activamente estas claves robadas o filtradas y tiene la capacidad de desactivarlas, lo que afectará al software que ha sido activado con ellas. Nunca compre o utilice una VLK adquirida de forma ilegal, supondrá un elevado riesgo para sus clientes.

### **Pregunta/objeción del distribuidor**

***Mi cliente quiere comprar versiones de software más baratas en subastas de internet. ¿Qué le digo?***

### **Respuesta**

Si bien las subastas online pueden ofrecer software a muy buen precio, hay que tener mucho cuidado. Existen buenas razones para que estos precios sean "tan baratos que no parecen realidad". El software falsificado o pirateado se vende a menudo en sitios de subastas donde los vendedores aprovechan la ignorancia de los compradores. Pueden estar vendiendo etiquetas COA utilizadas, arrancadas de PCs viejos, robadas o falsificadas, software de segunda mano, software activado previamente, claves de producto o claves de licencia por volumen robadas o copias de software que se venden sin licencia legal, etc.

Convenza a su cliente de que comprar software barato en Internet no es una buena forma de hacerlo y que debe comprar versiones originales a distribuidores de confianza, esto es lo correcto. Más información en <http://aka.ms/msonlineshopping> y en <http://internet.bsa.org>.

### **Pregunta/objeción del distribuidor**

***Mis clientes dicen que pueden descargarse software en Internet de forma gratuita ¿Qué les digo?***

### **Respuesta**

Si hablan de “software gratis” seguro que se trata de software sospechoso. El software se suele distribuir de manera ilegal a través de redes peer-to-peer o desde sitios web no autorizados y por lo general contiene virus y malware muy peligroso que puede suponer un alto riesgo para los usuarios. Los delincuentes emplean spyware y malware descargable desde la web para acceder a información confidencial de quien lo instala.

Awise a sus clientes de que nunca descarguen software desde una red peer-to-peer, como BitTorrent, sitios de índices o sitios de descarga de archivos con un click. Resolver los problemas que causan estas descargas supone una gran pérdida de tiempo y dinero. El software “gratis” que hayan descargado se convertirá en un problema cuya solución les va a salir muy cara. Simplemente no merece la pena este riesgo.

### **Pregunta/objeción del distribuidor**

***Mi cliente tiene un Contrato de Licencia por Volumen que, según dice, aporta licencias de sistema operativo. ¿Qué le tengo que decir?***

### **Respuesta**

Los Contratos de Licencia por Volumen solo cubren las **actualizaciones** del software de Windows. Todos los contratos de Licencia por Volumen, incluyendo los contratos Académico, Gobierno, Sanidad y Pequeña Empresa, ofrecen exclusivamente licencias de actualización de Windows y exigen una licencia de Windows inicial por debajo para poder utilizarlas en los equipos. Las actualizaciones de Windows están pensadas para actualizar licencias cualificadas adquiridas con anterioridad. Esto quiere decir que antes debe tener licencias completas como paso previo a la instalación de dichas actualizaciones.

Hay dos formas de conseguir una licencia completa de Windows:

1. Preinstalado en un PC por parte de un fabricante de PCs o un integrador de sistemas –es la forma más rentable de obtener licencias originales de Windows en un PC nuevo.
2. A través de tiendas o negocios de venta minorista, como paquete de producto completo.

Haga saber a sus clientes que los Contratos de Licencia por Volumen no se pueden utilizar como licencias completas de Windows y recomiéndeles que visiten la web <http://aka.ms/mspiracyfacts> para informarse más en detalle.

### **Pregunta/objeción del distribuidor**

***Me voy a arriesgar, nadie tiene por qué saber que estoy vendiendo software fraudulento.***

### **Respuesta**

Microsoft tiene una hotline anti-piratería muy potente y activa donde se reciben avisos y denuncias de posibles falsificaciones. Microsoft investiga estas informaciones, que han dado ya como resultado cientos de acciones legales que incluyen entre otras cosas, la identificación personal de los afectados y la publicación de las evidencias obtenidas a raíz de la investigación. Mejor no se arriesgue.

### **Pregunta/objeción del distribuidor**

***¿Cómo podría convencer a mis clientes del valor que obtienen comprándome a mí software original?***

### **Respuesta**

Cuando sus clientes le compran software, ellos saben lo que están adquiriendo. El software original que funciona de manera fiable y tal y como se espera. El software original que les ayuda a protegerse frente a virus, spyware y malware. Software original con soporte técnico si alguna vez lo necesitan. Insístales en que hacerse con software en cualquier otro lugar tiene sus riesgos y que no merece la pena.