

Guía de suscripción y glosario

En esta guía se describen los distintos componentes de Autodesk® Subscription. Puede conocer cómo acceder a las ventajas del programa y gestionar el contrato de suscripción a través del Centro de suscripciones exclusivo para socios. También encontrará definiciones de términos comunes de Subscription Program y el nombre de la persona de contacto si necesita asistencia. Si desea obtener la información más reciente de carácter general sobre Autodesk Subscription, póngase en contacto con su distribuidor de Autodesk o visite www.autodesk.es/subscription.

Contenido

Presentación general	3
Introducción.....	3
Funciones de la suscripción	3
Acceso al centro de suscripciones	4
El asistente de configuración de suscripciones.....	5
Página principal de suscripciones	5
Uso de los recursos de suscripción	5
Catálogo de e-Learning.....	5
Soporte técnico de suscripción.....	5
Actualizaciones de productos	7
Extensiones	8
Gestión de la suscripción	8
Informes de cobertura.....	8
Informes de renovación.....	9
Consolidación de contratos	9
Gestión de coordinadores	9
Gestión de usuarios	9
Administrar soporte telefónico	10
Gestión de la creación de cuentas de usuario.....	10

Mantenimiento de la información de contactos actualizada.....	11
Adquisición de Subscription.....	11
Renovación del contrato de Subscription.....	11
Obtención de ayuda.....	12
Glosario de suscripción.....	14

Presentación general

Autodesk® Subscription es la mejor forma para estar al corriente de la última tecnología de diseño, al mismo tiempo que se beneficia de una gestión del software simplificada, un método más sencillo para elaborar presupuestos, e-Learning y soporte técnico. Por una cuota anual fija, podrá acceder a mejoras del software que mantendrán actualizadas sus herramientas de diseño y, de este modo, aprovechar al máximo la inversión que ha realizado. Autodesk Subscription incluye lo siguiente sin ningún cargo adicional:

- Acceso a todas las actualizaciones que se hayan publicado durante el periodo de suscripción.
- Uso de las lecciones de e-Learning y evaluación de los conocimientos.
- Soporte Web para los productos de Autodesk suscritos (si se incluyen en el contrato; no está disponible para 3ds Max y 3ds Max Design).
- La licencia flexible incluye acceso para uso doméstico, versiones anteriores y derechos extraterritoriales
- Acceso a un centro de suscripciones sólo para suscriptores, incluido el acceso para los usuarios de sus productos, si lo desea
- Descarga de extensiones y otras mejoras disponibles para los productos suscritos
- Herramientas de administración de contratos de suscripción

Las cuentas estratégicas calificadas tienen la opción de adquirir Autodesk Subscription Gold Support (si está disponible), que proporciona soporte telefónico durante el horario laborable a las personas designadas. La asistencia telefónica se proporciona directamente desde Autodesk.

Nota: algunos servicios y ventajas no están disponibles en todos los idiomas o para todos los productos.

Introducción

Para que le resulte más sencillo, hemos dado a cada responsable de contratos y del software designado su propia cuenta del Centro de suscripciones. Explicaremos con más detalle este tema y cómo ampliar el acceso al Centro de suscripciones a los usuarios del producto, de forma que puedan acceder a recursos como e-Learning y Soporte web.

Funciones de la suscripción

Hay tres asignaciones de funciones con distintos niveles de acceso a los servicios de suscripción:

- Responsable de contratos (RC): persona que recibe los avisos de renovaciones y cuenta con todos los privilegios relativos al contrato dentro del Centro de suscripciones. El responsable de contratos también designa a los usuarios para que tengan acceso al Centro de suscripciones. **Nota:** El responsable de contratos puede tener las tres funciones del programa. Si es un responsable de contratos, nos permite proporcionar su nombre, información de contacto, así como otros datos de identificación que proporcione, a los usuarios de su empresa.
- Responsable del software (RS): persona designada por el responsable de contratos que recibe las notificaciones por correo electrónico para solicitar o descargar las nuevas versiones o extensiones aplicables y recibir envíos de actualizaciones. Los responsables del software también designan a los usuarios para que tengan acceso al Centro de suscripciones. Si es un coordinador de software, nos permite proporcionar su nombre, información de contacto, así como otros datos de identificación que proporcione, a los usuarios de su empresa.
- Usuario: cualquier persona designada por un responsable de contratos o por un responsable del software para acceder al Centro de suscripciones, incluyendo e-Learning y Soporte web. También pueden otorgársele privilegios de descarga de ampliaciones y actualizaciones. Como usuario, debe saber que si envía solicitudes de soporte técnico, el responsable de contratos, el responsable del software y otros usuarios de la empresa, así como su distribuidor, podrán ver la información incluida en dichas solicitudes.

- **Persona designada:** cualquier persona que se haya designado para llamar al soporte telefónico, si en la suscripción está incluido el soporte Gold. La información de solicitud de soporte telefónico puede estar disponible para el gestor de contratos, el coordinador de software, los usuarios de la empresa o el distribuidor.

Consulte el **Glosario** si desea más información acerca de cada función.

Términos y condiciones de la suscripción

Si es responsable de contratos, debe activar la cuenta y aceptar los términos y condiciones de la suscripción. Si utiliza la suscripción o se beneficia de alguna de las ventajas de ésta o bien si no rechaza los términos y condiciones transcurridos 30 días desde la fecha de compra o de renovación de la suscripción, tenga en cuenta que se ha comprometido a aceptar los términos y condiciones.

La última versión de los términos y condiciones se podrá revisar en

http://www.autodesk.com/subtc_esp

Acceso al centro de suscripciones

Autodesk crea una cuenta en el Centro de suscripciones para todos los responsables de contratos y del software. La información de registro de la cuenta se envía a cada RC o RS en un mensaje de correo electrónico de bienvenida. Cuando el RC o el RS se haya registrado, decidirá si invitar a usuarios específicos o dejar que los usuarios creen sus propias cuentas.

Acceso de los responsables de contratos o del software

Después de unirse a Autodesk Subscription, recibirá un mensaje de correo electrónico con el ID de usuario y una contraseña temporal. No reenvíe ni comparta esta invitación con nadie. Cuando se registre por primera vez elegirá su propia contraseña.

Nota: Si los responsables de contratos o del software pierden la información de su cuenta del Centro de suscripciones, pueden utilizar el enlace de ayuda de la cuenta de la página de registro para solicitar un correo electrónico con la información.

Acceso de usuarios

Los responsables de contratos y del software con cuentas en el Centro de suscripciones pueden elegir si desean permitir que los usuarios configuren sus propias cuentas del Centro de suscripciones (autorregistro) o bien solicitar a Autodesk que cree una cuenta para cada usuario designado y que le envíe un mensaje de correo electrónico de bienvenida. Consulte la sección sobre **Gestión de usuarios** para obtener más información.

Por defecto, los contratos se establecen de forma que permiten a los usuarios crear sus propias cuentas. En este caso, el coordinador puede seguir utilizando las herramientas del sitio para solicitar cuentas para individuos específicos. Si no se define el contrato para permitir que los usuarios creen sus propias cuentas, los responsables deben solicitar las cuentas de usuario en el Centro de suscripciones.

Para solicitar a Autodesk que cree cuentas del Centro de suscripciones para los usuarios, el RC o el RS debería utilizar el enlace Gestionar usuarios de la página de inicio. Autodesk creará las cuentas y enviará un mensaje de bienvenida a las direcciones de correo electrónico de los usuarios.

El asistente de configuración de suscripciones

El Asistente de configuración de suscripción es un proceso que tiene lugar una única vez y que tarda sólo unos pocos minutos en completarse. Guía al RC o al RS a la hora de seleccionar una contraseña permanente y añadir detalles a su perfil. Los responsables de contratos también aceptan los términos y las condiciones durante el proceso del asistente.

Página principal de suscripciones

Una vez completado el asistente de instalación de suscripciones, podrá visitar el centro de suscripciones. El gestor de contratos y los coordinadores de software son los únicos que pueden ver el vínculo Subscription Administration, y sólo los usuarios que tengan acceso de soporte técnico pueden ver los vínculos del Soporte técnico. Para iniciar la sesión en el centro de suscripciones en visitas futuras, vaya a **www.autodesk.com/subscriptionlogin**.

Tenga en cuenta que para que los cambios realizados recientemente en la suscripción (renovación, actualización de los productos incluidos en el contrato, etc.) aparezcan en el Centro de suscripciones es posible que se necesite un día laborable.

Uso de los recursos de suscripción

La suscripción es fácil de usar. Sólo tiene que iniciar sesión en el Centro de suscripciones en **www.autodesk.es/subscriptionlogin**. Encontrará los recursos de suscripción e información en el Centro de suscripciones, exclusivo para socios.

Catálogo de e-Learning

e-Learning contiene lecciones interactivas con un ritmo personalizado para productos seleccionados de Autodesk. Todos los socios registrados del Centro de suscripciones tienen acceso al sistema e-Learning que está disponible según las condiciones del contrato.

Cada lección dura entre 15 y 30 minutos. Las lecciones están organizadas en catálogos de productos. Cada catálogo contiene entre 8 y 12 lecciones, aunque se añaden nuevas lecciones periódicamente. Las lecciones contienen ejercicios prácticos, simulaciones de software y conjuntos de datos para probar en la propia aplicación del usuario. Los usuarios pueden realizar una prueba previa para identificar puntos débiles en sus habilidades y las lecciones que le ayudarán a optimizar el uso de Autodesk. También hay disponible una prueba posterior para ayudar al usuario a evaluar su progreso. Para acceder a los catálogos de e-Learning que tiene a su disposición, utilice el vínculo e-Learning del centro de suscripciones.

Autodesk ofrece lecciones de e-Learning sólo en inglés para 3ds Max.

Nota: e-Learning sólo está disponible para algunos productos o idiomas. Al conectarse al Centro de suscripciones, su catálogo de e-Learning contendrá el e-Learning que está a su disposición.

Soporte técnico de suscripción

La mayor parte de las suscripciones de software de Autodesk incluyen soporte técnico basado en web y la mayor parte de los clientes también puede comprar opciones de soporte técnico mejorado que incluyen el soporte telefónico.

Nota: los clientes de NFR o 3ds Max Subscription, y Maya Subscription no disponen de soporte telefónico y Web de Autodesk.

Para obtener más información sobre la gestión de la creación de cuentas de usuario y la configuración de las opciones de acceso de los usuarios, consulte la sección **Gestión de usuarios**.

Soporte Web

El soporte Web proporciona acceso a un sitio Web seguro desde el que puede enviar sus preguntas técnicas al personal de soporte de Autodesk a través de una interfaz en línea interactiva (sistema de solicitud de soporte). Las preguntas se redirigen a especialistas en Autodesk, quienes proporcionan sus respuestas a través de la Web y el correo electrónico. El sitio Web también incluye herramientas para elaborar informes de incidencias y para realizar un seguimiento de las mismas con el fin de controlar el estado de todas las preguntas planteadas por la organización del cliente y todas las respuestas proporcionadas por Autodesk.

Los especialistas en Autodesk se comprometen a responder sus preguntas en un plazo de cuatro horas laborables a partir de su recepción. La respuesta inicial constará de una respuesta, una solución sugerida o una solicitud de más información necesaria para proporcionar una respuesta.

Soporte web se ofrece durante los días y horas laborables en la zona horaria aplicable. Consulte los términos y condiciones específicos para obtener información detallada sobre el nivel de cobertura de soporte técnico.

Preguntas adecuadas

El soporte del producto de Subscription contesta preguntas sobre instalación, configuración y solución de problemas. Consulte los términos y condiciones de la suscripción para obtener información detallada acerca de los tipos de pregunta que cubre su acuerdo de soporte técnico.

Autodesk presupone que los usuarios que se ponen en contacto con el departamento de soporte técnico tienen algún tipo de formación sobre el producto, ya que este departamento no ofrece formación telefónica personalizada. Para obtener más información acerca de los recursos de formación disponibles, póngase en contacto con su distribuidor o utilice los servicios de formación en línea de Autodesk a través del Centro de suscripciones.

Permiso de visualización del distribuidor

El responsable de contratos o del software pueden informar al distribuidor acerca de las preguntas sobre soporte de su empresa, permitiéndole ver las solicitudes de soporte en la sección Administrar suscripciones del Centro de suscripciones. Cuando se le permita la visualización, el distribuidor obtendrá automáticamente acceso de visualización a las solicitudes de soporte en una versión de sólo lectura del sistema Solicitud soporte, y recibirá copia de los correos electrónicos de respuesta sobre soporte de Autodesk a su empresa.

Nota: las respuestas a sus solicitudes de soporte serán respondidas por especialistas en Autodesk. El distribuidor verá sus solicitudes únicamente con fines informativos.

A menos que se le permita recibir soporte telefónico directamente de su distribuidor autorizado de soporte Gold, Autodesk no permitirá que los distribuidores vean las solicitudes de soporte sin el permiso del responsable de contratos o del software, y se podrá revocar el permiso en cualquier momento.

Los distribuidores que le proporcionen soporte telefónico recibirán automáticamente acceso de sólo lectura a las solicitudes de servicio web almacenadas en el Centro de suscripciones y, si es necesario, trabajarán directamente con técnicos de soporte técnico de Autodesk a fin de coordinar una solución adecuada para las solicitudes telefónicas o de servicio web.

Opciones de soporte telefónico

Autodesk ofrece un nivel de soporte telefónico para los clientes de Subscription denominado Autodesk Subscription Gold Support. La opción de soporte telefónico le permite designar a una persona para recibir el soporte telefónico. Las horas de servicio y otras ventajas varían de acuerdo con las opciones.

Soporte telefónico de Subscription Gold

Los clientes que hayan comprado Autodesk Subscription Gold de sus distribuidores o, en algunos casos limitados, directamente de Autodesk, tienen derecho a soporte telefónico. Para acceder al soporte telefónico es necesario llamar al número gratuito que se proporciona al procesar el pedido de Subscription Gold. Además, todos los detalles de contacto y los números de teléfono del proveedor de soporte designado, ya sea el distribuidor autorizado de soporte Gold o Autodesk, estarán visibles en el panel de soporte del Centro de suscripciones.

Los clientes del soporte Gold pueden designar hasta cuatro personas para solicitar soporte telefónico en su contrato y, si lo desea, tienen la opción de adquirir personas designadas adicionales para realizar llamadas.

El soporte telefónico de Subscription Gold está disponible sólo en los Estados Unidos y Canadá y sólo en inglés. Soporte web se ofrece durante los días y horas laborables en la zona horaria aplicable. Póngase en contacto con su distribuidor para obtener información detallada acerca de la cobertura específica.

Actualizaciones de productos

La suscripción le autoriza a recibir actualizaciones de los productos incluidos en la suscripción que estén disponibles durante el plazo del contrato. Una actualización es una versión comercial del software que constituye una mejora del mismo y por el que Autodesk suele cobrar una tarifa. Autodesk notifica a los responsables del software el envío de nuevas actualizaciones. Para garantizar la entrega correcta de dichas actualizaciones, los responsables del software deben asegurarse de mantener actualizada en todo momento su dirección de envío. Algunas actualizaciones de productos pueden estar disponibles mediante descarga.

Uso de versiones anteriores

Como cliente de Subscription, tiene derecho a instalar y continuar utilizando las versiones anteriores del software de Autodesk en un solo ordenador (para una licencia autónoma) o en una red (para licencias de red o multiusuario similares) durante el periodo del contrato de la suscripción y cualquier periodo de renovación, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- El uso de la versión anterior sólo está disponible para los clientes de los productos que se incluyen en un contrato de Subscription actual.
- El número combinado de puestos de la versión anterior de cualquier producto cualificado que se puede utilizar de manera simultánea no puede superar el número total de licencias de ese producto que posee el cliente en el contrato de Subscription actual.
- El cliente puede instalar y utilizar hasta tres versiones anteriores a la versión más actual, de acuerdo con una lista de versiones anteriores de productos que se publica en el centro de suscripciones y OTW. Las versiones anteriores de los productos que no aparezcan en esta lista no se pueden utilizar, a menos que el cliente sea propietario de una licencia válida de la versión anterior que desea utilizar de acuerdo con las condiciones del punto 4 que se indican abajo.
- Si el cliente posee una licencia legal y válida de una versión anterior que se remonte más allá de tres versiones anteriores a la actual, se permite su uso hasta el número de puestos que poseía originalmente, pero no debe ser superior al número de puestos que tiene actualmente en Subscription.
- Si el cliente posee una versión autónoma, la versión anterior se debe instalar en el mismo ordenador que la versión actual y no se puede transferir a otro ordenador a menos que se transfieran a dicho ordenador todas las licencias de la versión anterior y la versión actual.
- La versión actual del software que posee el cliente no se ha etiquetado ni designado como "Crossgrade" en el momento de su adquisición.

Si tiene dudas acerca de esta política, pregunte a su distribuidor o póngase en contacto con el Autodesk Business Center que se muestra en la sección Obtención de ayuda de este documento.

Códigos de registro y activación (autorización)

Todos los productos suscritos se registran en el momento de procesar el pedido de Subscription. Para instalar el producto, deberá obtener un código de activación. Cuando solicite un código de activación para las instalaciones y reinstalaciones de productos, asegúrese de tener a mano el número de serie. Este número se encuentra en su informe de cobertura del centro de suscripciones. Si no tiene acceso al centro de suscripciones, póngase en contacto con su gestor de contratos o el coordinador de software.

Si el producto no le guía por el proceso de activación, vaya a www.autodesk.com/register para solicitar un código de activación.

Extensiones

De vez en cuando, Autodesk puede ofrecer extensiones de productos que son mejoras modulares del software de Autodesk. Las extensiones no interfieren con los comandos o los formatos de archivo ya existentes. Tampoco cambian el funcionamiento del software con complementos de otros fabricantes o archivos de comandos y rutinas del usuario. Se mantiene la compatibilidad entre los usuarios del mismo producto o versión, aun cuando no utilicen las mismas extensiones.

Gestión de extensiones

Seleccione el mejor método de expansión para su negocio. Como responsable de contratos o del software, puede permitir a los usuarios descargar e instalar extensiones cuando lo deseen, o bien restringirles el acceso hasta que lleve a cabo la expansión de cada extensión. Los responsables del software reciben una notificación por correo electrónico cada vez que hay una extensión disponible para los productos de la suscripción.

Por seguridad, los usuarios o sus permisos se pueden eliminar con sólo unas pocas pulsaciones (consulte la sección **Gestión de la suscripción** a continuación).

Descarga de extensiones

Cada extensión dispone de una gran cantidad de información. Tan solo haga clic en el vínculo Extensions y elija una extensión que funcione con los productos que tiene suscritos. Desde allí, puede obtener información sobre la extensión y, si el gestor de contratos o el coordinador de software le han dado permiso, haga clic en el botón de descarga para acceder a la extensión y comenzar a utilizarla inmediatamente.

Gestión de la suscripción

Los responsables de contratos y del software utilizan el vínculo Administrar suscripciones para revisar la información sobre el contrato, realizar sus propios cambios y actualizaciones y gestionar usuarios.

Informes de cobertura

Si es responsable de contratos o del software, puede revisar fácilmente los productos de software de su suscripción accediendo a su informe de cobertura de la suscripción en línea. Acceda al informe de cobertura desde el vínculo de la página de inicio del Centro de suscripciones o pulsando el vínculo Administrar suscripciones y, a continuación, elija Ver informe cobertura. Para que la gestión de activos sea aún más fácil, puede descargar los informes en formato de archivo CSV (archivo delimitado por comas) para exportarlos a una hoja de cálculo. Los informes permiten realizar un seguimiento de la información de licencias, comprobar las fechas de renovación y ver el historial de un producto.

Nota para suscriptores de 3ds Max y 3ds Max Design: Los clientes de 3ds Max de fuera de Japón disponen de 30 días de soporte telefónico y soporte por correo electrónico gratuito a partir de la fecha de registro del producto. Vaya a www.autodesk.com/max-support y seleccione Support Programs (Programas de soporte). (Nota: este soporte gratuito no está disponible en Japón.) Los contratos ampliados de soporte anual (www.autodesk.com/max-support-annual) son independientes de la suscripción.

Para obtener más información, póngase en contacto con el distribuidor autorizado (www.autodesk.com/resellers).

Informes de renovación

Los responsables de contratos y del software tendrán acceso a un informe de renovación 90 días antes de que termine un contrato. El informe continuará estando disponible 30 días después de la fecha de vencimiento del contrato original. En él se incluirá una lista de los productos y puestos que cubre el contrato. El acceso al informe de renovación estará disponible a través del vínculo de la página de inicio del Centro de suscripciones o del vínculo Administrar suscripciones. Si tiene más de un distribuidor o contrato de suscripción, tendrá un informe de renovación independiente para cada uno de ellos.

Consolidación de contratos

Si dispone de varios contratos, puede solicitar su consolidación. Pulse el vínculo Ayuda para la suscripción del Centro de suscripciones para enviar una solicitud por correo electrónico a Autodesk Business Center. Si sus contratos tienen fechas de finalización diferentes, póngase en contacto con su distribuidor autorizado para obtener información sobre precios.

Gestión de coordinadores

Los responsables de contratos pueden asignar a otros usuarios de la compañía la función de responsables del software. Los responsables del software se encargan de ayudar en la administración de los contratos y son el principal contacto para entregas de productos y otras tareas específicas de productos. También designan a los usuarios que pueden acceder al sitio.

Puede añadir, modificar, asignar o eliminar responsables. Dispone de la flexibilidad de asignar responsables mediante la elección de uno o varios productos en la ficha Producto. De esta forma, resulta sencillo asignar una persona a varios productos. Cuando se añaden responsables de software, Autodesk les envía una invitación por correo electrónico para crear su cuenta del Centro de suscripciones.

Gestión de usuarios

Los responsables de contratos y del software pueden designar a usuarios para que tengan sus propias cuentas del Centro de suscripciones. Se pueden utilizar las opciones de acceso para determinar, para cada contrato, si los usuarios tienen acceso a Soporte web, e-Learning o descargas.

Las herramientas para gestionar usuarios se encuentran en la sección Gestionar usuarios del Centro de suscripciones. Las opciones incluyen:

- Administrar soporte telefónico (para contratos con soporte Gold)
- Configuración de acceso a los servicios
- Invitar a nuevos usuarios
- Ver/modificar usuarios

Las opciones de acceso permiten a los administradores de contratos establecer el acceso a servicios predeterminado para cada contrato. Las opciones incluyen Soporte web, e-Learning y descargas. Una vez configuradas las opciones de servicio predeterminadas, cualquier usuario que configure cuentas posteriormente sólo podrá acceder a los servicios elegidos por el administrador. Los administradores pueden reemplazar la opción para un usuario individual si así lo desean.

Los administradores pueden invitar a usuarios individualmente o por lotes; sólo tienen que introducir una lista de direcciones de correo electrónico (se necesita una dirección de correo electrónico exclusiva para cada usuario). Como ya se ha indicado, las opciones de acceso determinarán a qué servicios pueden acceder los usuarios por defecto.

Utilice la opción Ver/modificar usuarios para ver los usuarios que han sido invitados (usuarios pendientes) o que se han registrado en el Centro de suscripciones. Puede volver a invitar a los usuarios pendientes y suprimir usuarios mediante las herramientas de esta área.

La opción Ver/modificar usuarios también muestra el número de usuarios asignados a los contratos que gestiona. Autodesk permite la designación de tres usuarios por licencia. Para ayudarle en la gestión de los usuarios, Autodesk le enviará mensajes de correo electrónico para notificarle el registro de nuevos usuarios y en el momento en que un contrato determinado alcance el límite de tres usuarios.

El acceso y uso de las ventajas de Subscription se basa en el número autorizado de licencias de los productos bajo suscripción. Los usuarios pueden acceder a estas ofertas en tanto el número máximo de usuarios simultáneos no supere el número autorizado de licencias bajo suscripción del producto.

Administrar soporte telefónico

Los gestores de contratos y los coordinadores de software que poseen Autodesk Gold Support en los contratos que gestionan pueden designar usuarios para que accedan al soporte telefónico. Autodesk reconoce a los usuarios con este privilegio como personas designadas en el contrato. La herramienta Administrar soporte telefónico le permite agregar o eliminar personas designadas hasta el límite que se permita en el contrato.

Gestión de la creación de cuentas de usuario

Los responsables de contratos y del software utilizan estas opciones de la página de control de acceso a servicios para controlar la forma en que los usuarios crean las cuentas del Centro de suscripciones.

Permitir a los usuarios crear sus propias cuentas del Centro de suscripciones

Ésta es la opción por defecto. Si selecciona esta opción, Autodesk permite que los usuarios creen sus propias cuentas del Centro de suscripciones si utilizan un producto para suscripción instalado y registrado en su empresa. Los usuarios que se registren mediante este método no tendrán acceso a los servicios (e-Learning, Soporte web y descargas) seleccionados en las opciones de acceso a servicios. Autodesk no seguirá registrando nuevos usuarios cuando se alcance el límite de usuarios (3 usuarios por licencia).

Creación de cuentas de usuario únicamente por invitación

Si se elige esta opción, los usuarios que deseen configurar cuentas del Centro de suscripciones deberán disponer de una invitación enviada por el responsable de contratos o del software. Esta opción permite utilizar el modelo de soporte de "usuario con nombre" mencionado anteriormente, en el que sólo las personas designadas pueden enviar peticiones de soporte a través de la Web.

Mantenimiento de la información de contactos actualizada

Para que Autodesk proporcione el mejor servicio posible, es básico que la información de contacto esté actualizada. Ayúdenos a asegurarnos de que siempre tenga acceso a las ventajas de su suscripción manteniendo su información de contacto actualizada. Realice los cambios a través del vínculo Información de contacto del área de Administrar suscripciones o póngase en contacto con su distribuidor para actualizar la información.

Adquisición de Subscription

Póngase en contacto con su distribuidor autorizado de Autodesk o su representante de ventas de Autodesk para obtener listas de precios y ayuda para realizar pedidos de suscripción.

Adición de productos

Si adquiere una nueva licencia o una licencia de actualización, puede ampliar la cobertura de la suscripción, así como incluir en cualquier momento nuevas licencias o productos al contrato de suscripción ya existente. La cobertura coincide con la fecha de finalización del contrato original, y la tarifa se proratea mensualmente. El número de contrato de la suscripción no cambia para los puestos adicionales ni para los productos nuevos.

Estas mismas reglas se aplican a las licencias de red. Si adquiere una suscripción para una red, debe adquirirse para todas las licencias de la red.

Migración a otro producto

Para facilitar la migración a un producto específico del sector (por ejemplo del software AutoCAD® a AutoCAD® Architecture), inicialmente sólo se paga la tarifa estándar de migración del producto. En el caso de contratos anuales, la tarifa de suscripción que ya ha pagado cubre la suscripción a productos específicos del sector durante el resto del plazo de suscripción. La tarifa de suscripción correspondiente al producto al que ha migrado se aplica al renovar la suscripción. En el caso de contratos de varios años, la tarifa de suscripción correspondiente al producto al que ha migrado se aplica un año después de la suscripción.

Renovación del contrato de Subscription

Antes del vencimiento del contrato de suscripción, puede renovar las suscripciones por un plazo adicional. Los plazos del contrato de suscripción son normalmente de un año y se puede optar por renovar por plazos de dos o tres años. Si está interesado, póngase en contacto con Autodesk o con su distribuidor para conocer todos los detalles y obtener más información sobre los contratos de suscripción para varios años.

Avisos de renovación

Antes del vencimiento del contrato, Autodesk envía varias veces un recordatorio de renovación a los responsables de contratos por correo electrónico. El cliente será responsable de mantener actualizada su dirección de correo electrónico mediante el vínculo Información de contacto del Centro de suscripciones. Si tiene más de un distribuidor o contrato de suscripción, recibirá un aviso independiente para cada uno de ellos. Si tiene más de un distribuidor asociado con el contrato, tendrá que ponerse en contacto con cada uno para asegurarse de la total cobertura de suscripción.

Los responsables de contratos también pueden ver un informe de renovación en el Centro de suscripciones, que comienza 90 días antes del vencimiento del contrato.

Autodesk también facilita a los distribuidores las herramientas necesarias para realizar un seguimiento de las renovaciones, de forma que puedan consultar la información sobre el contrato de suscripción en línea en cualquier momento.

Realice la renovación antes de la fecha de vencimiento para mantener su suscripción activa.

Si no renueva su suscripción y más adelante decide que desea renovarla, es posible que tenga que adquirir la siguiente actualización e incorporarse de nuevo al programa. En el caso de algunos productos tendrá que pagar tarifas adicionales. En algunos casos, los contratos de suscripción vencidos recientemente se pueden renovar mediante el pago del precio de la renovación de suscripción, más una tarifa nominal de procesamiento de renovación atrasada para cada puesto del producto suscrito. Si está interesado, póngase en contacto con Autodesk o con su distribuidor para conocer todos los detalles y confirmar su idoneidad para optar a una renovación atrasada.

Obtención de ayuda

Puede obtener ayuda para Autodesk Subscription a través de varios canales.

Distribuidores

Su distribuidor autorizado de Autodesk puede ayudarle con la mayoría de las cuestiones relacionadas con la suscripción, entre las que se incluyen la adquisición de suscripciones adicionales o renovaciones. En el informe de cobertura, disponible para los responsables de contratos y del software en la sección Administrar suscripciones del Centro de suscripciones, se indica su distribuidor autorizado de Autodesk. Para localizar un distribuidor autorizado de Autodesk o Autodesk Systems Center, visite www.autodesk.com/reseller o www.discreet.com/resellers (en Japón, www.discreet.jp/resellers).

Autodesk Business Center

Si tiene alguna duda o necesita ayuda con su pedido de suscripción o actualización, puede hacer clic en Ayuda para la suscripción en cualquier página del Centro de suscripción. O póngase en contacto con nosotros en su Autodesk Business Center local:

Su región	Correo electrónico	T e l é f o n o
Estados Unidos y Canadá	subscription-team@autodesk.com	1 - 8 0 0 - 5 3 8 - 6 4 0 1
México, América	la.abc@autodesk.c	N

Central y América Latina	om	/ A
Europa, Oriente Medio y África	EMEAsubscriptions@autodesk.com	N / A
Japón	jp.subscriptions@autodesk.com	N / A
Asia Pacífico	ap.subscriptions@autodesk.com	N / A

Acceso al soporte técnico de Subscription

Para notificar cualquier problema del sistema con el formulario de envío de solicitudes de soporte de Subscription, envíe un mensaje de correo electrónico a supportprograms@autodesk.com. Incluya los detalles sobre el problema de acceso al sistema que está experimentando y su número de contrato de Subscription.

Nota: este alias de correo electrónico no debe utilizarse como método para acceder al Soporte técnico del producto.

Glosario de suscripción

Activos y gestión de activos: muchas empresas consideran el software una inversión básica y, por tanto, un activo importante. Autodesk Subscription permite la gestión de activos al proporcionar a los clientes una forma fácil de gestionar sus “licencias permanentes”. Consulte el informe de cobertura para ver los productos cubiertos por Autodesk Subscription.

Actualización: la suscripción le autoriza a recibir actualizaciones de los productos incluidos en la suscripción que estén disponibles durante el plazo del contrato. Una actualización es una versión comercial del software que constituye una mejora del mismo y por el que Autodesk suele cobrar una tarifa. Mientras esté en la suscripción, puede continuar utilizando versiones anteriores del software. En el caso de licencias independientes, el uso de versiones anteriores del software está limitado a la misma máquina en la que se instaló la versión actual. En el caso de licencias de red, el número total de puestos para el software no aumenta. Esto no se aplica a actualizaciones cruzadas. Autodesk puede enviar automáticamente las actualizaciones que estén disponibles al responsable del software o bien informarle de la actualización para que decida si desea solicitarla.

Administrar suscripciones: área del Centro de suscripciones sólo visible para responsables de contratos y del software. Proporciona a los responsables de contratos y del software la capacidad de configurar y administrar privilegios de descarga y acceso de usuarios, así como de ver informes de cobertura y de renovación en línea. Sólo los responsables de contratos pueden nombrar a los responsables del software y ver informes de renovación.

Asistente de configuración de suscripción: guía a los que se registran por primera vez a través del proceso de configuración de la cuenta en el Centro de suscripciones.

Autodesk Business Center: organización con la que hay que ponerse en contacto para recibir asistencia para un contrato de suscripción.

Autodesk Subscription: la forma más fácil de mantener las herramientas de diseño de Autodesk actualizadas y gestionar el presupuesto del software. Por una tarifa anual, obtendrá las últimas versiones del software de Autodesk con licencia, un solo número de contrato para gestionar el software y otras ventajas, como e-Learning y Soporte web.

Autodesk Subscription Gold: opciones de soporte mejoradas que incluyen soporte telefónico.

Autorización: serie de derechos otorgados a un cliente. Existen distintos tipos de autorización, y un contrato de suscripción puede tener varias de cada tipo. Por ejemplo:

- Autorización para cualquier actualización a lo largo de toda la duración de una suscripción
- Autorización para cualquier ventaja de Autodesk Subscription durante el plazo de suscripción
- Autorización de licencia para utilizar una copia del software

Creación de cuenta: el proceso por el que los clientes de Autodesk Subscription obtienen acceso al Centro de suscripciones.

Código de activación (autorización): los clientes de Subscription deben seguir el proceso estándar de Autodesk para solicitar el código de activación de un producto, tanto en las nuevas activaciones (al mover o volver a instalar el software) como en la instalación de actualizaciones. Si el producto no le guía por el proceso de registro y activación, vaya a www.autodesk.com/register para solicitar un código de activación.

Contrato vencido: contrato de suscripción que ha alcanzado su fecha de vencimiento. Un contrato se debe renovar antes de la fecha de vencimiento para garantizar la continuidad del servicio. Si un contrato de suscripción ha vencido, estará autorizado a utilizar el software de Autodesk tal cual, pero ya no podrá obtener actualizaciones del software u otras ventajas de Autodesk Subscription, incluido el acceso al Centro de suscripciones. Las actualizaciones se pueden comprar a través del distribuidor. En algunos casos, es posible restablecer un contrato vencido mediante el pago de una tarifa de renovación atrasada. Solicite más información en la oficina ABC (consulte la sección **Autodesk Business Center** anterior).

Coordinador de soporte técnico: sólo se aplica al soporte técnico Platinum. El coordinador de soporte técnico (CST) es el principal punto de contacto para las relaciones de soporte entre la empresa y Autodesk.

e-Learning: contiene lecciones interactivas con un ritmo personalizado para productos seleccionados de Autodesk. Cada lección dura entre 15 y 30 minutos. Las lecciones están organizadas en catálogos de productos. Cada catálogo contiene entre 15 y 20 lecciones, y se añaden nuevas lecciones periódicamente. e-Learning también está disponible para extensiones.

Extensiones: las extensiones son mejoras modulares que pueden estar disponibles para el software de Autodesk. Proporcionan nueva funcionalidad, son totalmente compatibles con el producto base y son fáciles de aprender. Las extensiones sólo están disponibles para los socios de Autodesk Subscription y se pueden descargar desde el Centro de suscripciones. El responsable de contratos o el responsable del software asignan los permisos de descarga.

Función: hay tres asignaciones de funciones en Autodesk Subscription con distintos niveles de acceso a las ventajas de Subscription Program:

- Responsable de contratos
- Responsable del software
- Usuario

Algunas de estas funciones también tienen privilegios o responsabilidades adicionales como la persona designada para realizar llamadas o el coordinador de soporte técnico.

Grupo: contrato de suscripción que puede contener uno o más grupos. Una empresa puede decidir tener varios grupos. Los grupos se pueden utilizar para organizar un contrato de suscripción de diferentes formas (por ejemplo, por producto, oficina, ubicación o departamento). Los grupos también se pueden organizar por implantación: un grupo con versiones autónomas de un producto y otro grupo con una versión en red. (No es posible combinar las versiones autónoma y de red en el mismo grupo del mismo producto). Cada grupo tiene asignado un coordinador de software. Todos los productos del grupo comparten el mismo número de serie.

Guía de suscripción: guía para ayudarle a comprender y gestionar todos los componentes de la suscripción. Los clientes tienen acceso a la Guía de suscripción en el Centro de suscripciones.

ID de contacto: ID numérico único proporcionado a todas las personas designadas para solicitar soporte telefónico. Estas personas deben proporcionar el ID de contacto al llamar para pedir soporte técnico.

Independiente: la instalación del software de Autodesk puede ser en red, independiente o independiente con múltiples puestos. Las instalaciones independientes tienen un número de serie que representa y activa una licencia. Las siguientes instalaciones independientes, independientes con múltiples puestos y en red del mismo producto deben estar representadas por números de serie sucesivos y por diferentes nombres de grupo. Por lo tanto, las instalaciones independientes con múltiples puestos del mismo producto deben introducirse en varios grupos diferentes. Cada instalación independiente recibirá un código de activación diferente. Autodesk puede combinar activos similares con la misma descripción de grupo en una licencia independiente con múltiples puestos en el momento de la siguiente actualización automática de la suscripción.

Independiente con múltiples puestos: la instalación del software de Autodesk puede ser en red, independiente o independiente con múltiples puestos. Las instalaciones independientes con múltiples puestos se realizan en varios ordenadores individuales, pero sólo utilizan un número de serie para representar y autorizar las diversas licencias. Autodesk puede combinar activos similares con la misma descripción de grupo en una licencia independiente con múltiples puestos en el momento de la siguiente actualización automática de la suscripción.

Informe de cobertura: informe en línea con detalles completos acerca del contrato de suscripción de la empresa. Sólo pueden acceder al informe de cobertura los responsables de contratos y del software, y se encuentra en la sección Administrar suscripciones del Centro de suscripciones.

Informe de renovación: informe en línea con detalles sobre el contrato de suscripción de una empresa pendiente de renovación. Sólo pueden acceder a él los responsables de contratos, y se encuentra en la sección Administrar suscripciones del Centro de suscripciones. Estará disponible 90 días antes de que un contrato termine y continuará disponible hasta 30 días después de la fecha de vencimiento original.

Invitación: cuando una empresa se inscribe en Autodesk Subscription, Autodesk envía una invitación por correo electrónico de manera que cada responsable de contratos, responsable del software y usuario pueda configurar el acceso al Centro de suscripciones. La primera invitación se envía al responsable de contratos cuando se realiza un contrato de suscripción. Las demás invitaciones se envían secuencialmente, a medida que se designa cada persona:

Responsable de contratos > Responsable del software > Usuario

Mantenimiento: consulte Mantenimiento del software.

Mantenimiento del software: proceso que se realiza para que el software esté siempre actualizado. Autodesk Subscription es un programa anual con mantenimiento del software.

Número de contrato de la suscripción: número que identifica un contrato de suscripción. El número de contrato de la suscripción se debe utilizar en cualquier comunicación o transacción con Autodesk o con un distribuidor relativa a la suscripción. Para simplificar la gestión del software de suscripción, el número de contrato es el número de serie (indicado en la caja del producto) del primer producto de suscripción incluido en un contrato. El número de contrato se puede ver en el Centro de suscripciones.

Número de serie: el número de serie es el identificador único del producto y se debe usar al solicitar un código de activación para los productos suministrados bajo suscripción. Este número de serie está visible en el paquete del producto. Los clientes de Subscription también pueden encontrar el número de serie en el Centro de suscripciones. Si no tiene acceso a esta información, póngase en contacto con el responsable de contratos, el responsable del software, el distribuidor o Autodesk Business Center.

Número de pedido: lo genera Subscription System cuando se introduce y se guarda un pedido o cuando se envía. La forma más sencilla de renovar la suscripción es ponerse en contacto con el distribuidor o el representante de la cuenta e indicar el número de renovación del aviso o el informe de renovación.

Pedido completado: término de un mensaje de correo electrónico enviado a los responsables de contratos para confirmar que se ha realizado el pedido de suscripción y proporcionar información acerca de dicho pedido. El mensaje se envía cuando se realiza un nuevo pedido, cuando se solicitan puestos adicionales y cuando se realiza un pedido de renovación. El mensaje de Pedido completado también incluye el número de referencia del cliente si se le proporcionó uno en la orden de pedido.

Persona designada: cualquier persona (gestor de contratos o coordinador de software) que se haya designado para realizar llamadas al soporte telefónico de Autodesk Gold.

Productos para suscripción: la mayor parte de los productos de Autodesk son ahora del tipo "Subscription Aware" (productos para suscripción). Subscription Aware proporciona a los usuarios acceso directo a los recursos de suscripción desde el menú Ayuda del producto. Estos productos pueden comunicar directamente con los sistemas secundarios de Autodesk para determinar el estado de suscripción del producto. A los clientes con un contrato de suscripción activo se les concede automáticamente acceso al Centro de suscripciones sin tener que pasar por los procesos habituales de invitación y gestión de cuentas. Los administradores de contratos pueden desactivar este acceso mediante las herramientas que se proporcionan tanto en el producto como en el Centro de suscripciones.

Red: la instalación del software de Autodesk puede ser en red, independiente o independiente con múltiples puestos. Las instalaciones en red se realizan en un solo servidor y con un único número de serie, que representa y autoriza una o varias licencias.

Registro: todos los productos incluidos en la suscripción se registran previamente para el responsable de contratos designado en Autodesk Subscription System al realizar el pedido. Tenga en cuenta que aún debe obtener un código de activación.

Renovación: proceso consistente en la obtención de un contrato para prolongar la suscripción en el momento del vencimiento del plazo anterior del contrato de suscripción. Los responsables de contratos reciben varios recordatorios de renovación por correo electrónico antes de la fecha de vencimiento del contrato. Los suscriptores deben realizar la renovación antes de la fecha de vencimiento para permanecer en el programa. La suscripción sólo se puede adquirir con un nuevo producto o actualización, por lo que los clientes que no renueven a tiempo tendrán que esperar hasta la siguiente versión. En algunos casos, los contratos de suscripción vencidos recientemente se pueden renovar mediante el pago del precio de la renovación de suscripción, más una tarifa nominal de procesamiento de renovación atrasada para cada puesto del producto suscrito. Consulte también Contrato vencido.

Responsable de contratos: el responsable de contratos (RC) recibe los avisos de renovaciones y cuenta con todos los privilegios relativos al contrato dentro del Centro de suscripciones, incluidos los siguientes:

- Nombramiento de responsables del software y usuarios
- Asignación de privilegios de descarga
- Acceso a informes de cobertura y renovación

Por defecto, un responsable de contratos se designa inicialmente como responsable de todas las funciones (consulte otras funciones más adelante) y todos los productos, hasta que éste asigne a otra persona. El responsable de contratos se encarga de identificar a los responsables del software y solicitar su invitación al Centro de suscripciones, de forma que puedan realizar sus tareas (consulte la definición de responsable del software).

Responsable del software (RS): persona designada por el responsable de contratos que recibe las notificaciones por correo electrónico para solicitar o descargar las nuevas versiones o extensiones aplicables y recibir envíos de actualizaciones de productos. Un responsable del software normalmente tiene responsabilidades sobre el producto, pero también tiene los siguientes privilegios específicos relativos al contrato dentro del Centro de suscripciones:

- Nombramiento de usuarios
- Asignación de privilegios de descarga
- Acceso a informes

Nota: Si no se nombra ningún responsable del software, el responsable de contratos será el responsable del software por defecto.

SKU (Número de almacenamiento): código de referencia del producto; es un número asociado a un producto para su identificación e inventario. Cada producto tiene un número de almacenamiento.

Solicitud de soporte: el sistema de solicitud de soporte es la herramienta Web que utilizan los clientes para enviar preguntas de soporte técnico a Autodesk.

Soporte web: proporciona acceso a un sitio Web seguro en el que los clientes pueden enviar dudas técnicas al personal de soporte de Autodesk a través de una interfaz en línea interactiva (sistema Solicitud de soporte).

Términos y condiciones: los términos y condiciones de uso de Autodesk Subscription se envían para su aceptación cuando el responsable de contratos utiliza por primera vez el Asistente de configuración de suscripción para configurar la cuenta. Es necesario aceptarlos para que se active la cuenta. Los términos y condiciones actuales también están disponibles en el Centro de suscripciones, en la sección de información del programa.

Vista de Subscription: descripción en línea y soportes de transmisión del programa de suscripción desde el punto de vista del cliente; incluye las secciones Getting Started (Para empezar), Using Subscription (Uso de la suscripción), Managing Subscription (Gestión de la suscripción) y Roles (Funciones). Sólo disponible en inglés.

Usuario: cualquier persona designada por un responsable de contratos o del software para acceder al Centro de suscripciones, exclusivo para socios. Un usuario puede acceder a e-Learning y Soporte web (si se incluye en el contrato), y descargar extensiones de producto si está designado para ello por el responsable de contratos o del software.

Autodesk, Autodesk 3ds Max, AutoCAD y AutoCAD Architecture son marcas registradas o marcas comerciales de Autodesk, Inc. en EE.UU. y/o en otros países. Todos los demás nombres de marcas o productos pertenecen a sus correspondientes propietarios.

Autodesk se reserva el derecho de modificar las ofertas y especificaciones del producto en cualquier momento sin previo aviso y no será responsable de los errores tipográficos o gráficos que puedan aparecer en este documento.