

# Actualizaciones importantes en los planes de mantenimiento

## Preguntas frecuentes - Clientes

En este documento, se responden preguntas frecuentes sobre los cambios en los planes de mantenimiento con motivo de nuestro traspaso a un modelo comercial único.

Actualizado en septiembre de 2017 ([vea las novedades](#))

### Tabla de contenidos

Descripción general.....	4
1.1 ¿Cuáles son los cambios que experimentarán los clientes con planes de mantenimiento?.....	4
1.2 ¿Qué opciones tendré en el momento de renovar mi plan de mantenimiento actual?.....	4
1.3 ¿Afectarán estos cambios a todos los clientes de Autodesk? .....	5
1.4 ¿Podré seguir renovando mi plan de mantenimiento?.....	5
1.5 ¿Qué sucede si dejo vencer el plan de mantenimiento, en lugar de renovarlo o cambiarlo por una suscripción?.....	5
1.6 ¿Los cambios en los planes de mantenimiento son globales?.....	5
Cambiar planes de mantenimiento por suscripciones.....	5
2.1 ¿Qué beneficios tendrán los clientes con planes de mantenimiento al cambiar a la suscripción?.....	5
2.2 ¿Qué opciones tengo si quiero cambiar productos con planes de mantenimiento por productos con suscripciones?.....	6
2.3 ¿Qué no puede cambiarse al pasar del plan de mantenimiento a la suscripción?.....	6
2.4 ¿Cuándo podré cambiar los productos con plan de mantenimiento por una suscripción?.....	6
2.5 ¿Cómo puedo cambiar mis productos de un plan de mantenimiento a una suscripción?.....	6

2.6 ¿Puedo seguir usando el software con licencia perpetua que tengo instalado después de cambiar el plan de mantenimiento por una suscripción si es una versión y un producto elegible para la nueva suscripción? .....	7
2.7 ¿Después de cambiar por la suscripción, qué sucede con mis archivos y datos creados utilizando el producto con el plan de mantenimiento?.....	7
2.8 Si cambio por una suscripción, ¿mis aplicaciones y datos se almacenarán en la nube? .....	8
2.9 ¿Qué ocurre si cambio el plan de mantenimiento por una suscripción y, después, dejo que la suscripción se venza? .....	8
2.10 Si cambio del plan de mantenimiento a una suscripción, ¿podré cambiar esa suscripción a otro producto de suscripción más adelante? .....	8
2.11 Después de hacer el cambio, ¿puedo modificar el plazo de la suscripción? .....	8
Precios para el cambio .....	8
3.1 ¿Cuánto costará el cambio de un plan de mantenimiento a una suscripción? .....	8
3.2 ¿Conviene realizar el cambio del plan de mantenimiento a la suscripción lo antes posible? .....	9
3.3 ¿Cuáles son mis opciones de pago a fin de garantizar el precio con descuento por los primeros tres años?.....	9
3.4 Si cambio de un plan de mantenimiento a una suscripción, ¿cuál será el precio de la renovación en el cuarto año y en años posteriores? .....	9
Administración de contratos .....	9
4.1 ¿El cambio de un plan de mantenimiento por la suscripción requerirá de un nuevo contrato?.....	9
4.2 ¿Puedo simplemente cambiar algunos de los puestos del plan de mantenimiento por la suscripción? .....	10
4.3 ¿Es posible compartir plazos de un nuevo contrato de suscripción creado mediante esta oferta con un contrato existente? .....	10
4.4 ¿Qué sucederá con mis créditos para la nube después de cambiar a la suscripción?.....	10
Gestión y uso de software.....	10

5.1 ¿Qué versiones anteriores podré usar cuando cambie el plan de mantenimiento por la suscripción? .....	10
5.2 Después de cambiar por la suscripción, ¿puedo seguir usando la misma versión del software que usaba con el plan de mantenimiento?.....	11
5.3 ¿Qué opción de suscripción es adecuada si no tengo conexión a Internet?.....	11
5.4 Cuando cambie a la suscripción, ¿tendré que hacer una actualización cada vez que se introduzca una versión nueva?.....	11
5.5 ¿Qué configuración se necesita para comenzar con la nueva suscripción? .....	12
5.6 ¿Qué hay que hacer para brindar a los usuarios acceso a productos o servicios nuevos con la nueva suscripción?.....	12
5.7 ¿Se asignará automáticamente mi usuario designado a la nueva suscripción después de realizado el cambio?.....	12
5.8 ¿Cómo sabré cuando mi plan de mantenimiento haya cambiado por la suscripción? .....	12
5.9 ¿Puedo ver o editar mis archivos de Autodesk si ya no tengo una licencia perpetua o si elijo cancelar la suscripción?.....	13
5.10 ¿Mis beneficios de soporte técnico cambiarán si paso del plan de mantenimiento a la suscripción? .....	13
5.11 ¿A dónde puedo ir si necesito ayuda o información adicional después de cambiar por la suscripción? .....	13

## **Novedades en las preguntas frecuentes. Estas son las últimas actualizaciones a septiembre de 2017.**

Las siguientes preguntas y respuestas de este documento son nuevas o contienen actualizaciones importantes. Si anteriormente ha leído estas preguntas frecuentes, debe centrar su atención en las siguientes preguntas.

**2.1** ¿Qué beneficios tendrán los clientes con planes de mantenimiento al cambiar a la suscripción?

**2.6** ¿Puedo seguir usando el software con licencia perpetua que tengo instalado después de cambiar el plan de mantenimiento por una suscripción si es una versión y un producto que cumple con los requisitos para la nueva suscripción?

**5.5** ¿Qué configuración necesito para comenzar con mi nueva suscripción?

## Descripción general

### **1.1 ¿Cuáles son los cambios que experimentarán los clientes con planes de mantenimiento?**

Creemos que la suscripción es la mejor forma de que nuestros clientes obtengan el mayor beneficio de nuestras herramientas y tecnologías. Por eso esencialmente cambiaremos el modo en que brindamos funcionalidades nuevas y extendidas a través de servicios conectados.

A partir del 15 de junio de 2017, los clientes que tengan productos admisibles con planes de mantenimiento podrán cambiar con facilidad por una suscripción en el momento de la renovación y abonarán un precio con descuento. Los clientes pueden aprovechar esta oferta una vez por cada puesto de un producto con plan de mantenimiento. El precio para el cambio aumentará un 5 % en 2018 y otro 5 % en 2019, por lo que cuanto antes los clientes cambien por una suscripción, menor será el costo. Asimismo, los clientes que hagan el cambio seguirán renovando a un precio especial, que será menor que el precio de renovación del plan de mantenimiento y muy inferior al costo de una suscripción nueva. Para obtener más información sobre esta oferta, consulte [Cambiar planes de mantenimiento por suscripciones](#).

Si bien seguiremos ofreciendo a los clientes la posibilidad de renovar sus planes de mantenimiento en forma anual, ya no ofrecemos la posibilidad de renovar los planes de mantenimiento multianuales. Asimismo, los precios para las renovaciones de los planes de mantenimiento aumentarán un 10% en 2018 y un 20% en 2019.

### **1.2 ¿Qué opciones tendré en el momento de renovar mi plan de mantenimiento actual?**

Cuando llegue el momento de renovar el plan de mantenimiento, tendrá tres opciones:

- Cambiar un producto individual admisible con plan de mantenimiento por una suscripción del mismo producto
- Cambiar un producto individual o una suite con plan de mantenimiento admisibles por la suscripción de una colección por industria

- Renovar el plan de mantenimiento por un año

### 1.3 ¿Afectarán estos cambios a todos los clientes de Autodesk?

Estos cambios afectarán a los clientes que tengan productos de Autodesk con planes de mantenimiento admisibles, pero no afectarán a las suscripciones a productos de Autodesk.

### 1.4 ¿Podré seguir renovando mi plan de mantenimiento?

Sí. Si elige continuar con el plan de mantenimiento, podrá seguir renovándolo de forma anual.

### 1.5 ¿Qué sucede si dejas vencer el plan de mantenimiento, en lugar de renovarlo o cambiarlo por una suscripción?

Si dejas vencer el plan de mantenimiento, ya no recibirá los beneficios correspondientes. Esto incluye el acceso a actualizaciones de software, derechos de versiones anteriores, derechos de uso doméstico, derechos de viaje internacional, soporte técnico, créditos y servicios en la nube. Además, una vez vencido el plan de mantenimiento, ya no podrá cambiarlo por una suscripción al precio con descuento.

### 1.6 ¿Los cambios en los planes de mantenimiento son globales?

Sí. Los cambios son globales.

## Cambiar planes de mantenimiento por suscripciones

### 2.1 ¿Qué beneficios tendrán los clientes con planes de mantenimiento al cambiar a la suscripción?

Autodesk seguirá invirtiendo fuertemente en las ofertas de suscripción para proporcionarles a los clientes mayores beneficios de la siguiente manera:

- **Mayor acceso:** Amplio acceso a las últimas innovaciones en herramientas, tecnologías y servicios que se adaptan a sus necesidades presentes y futuras.
- **Control flexible:** Administre de una mejor manera los usuarios y los costos brindando acceso a las actualizaciones y los productos correctos cuando su equipo los necesite.
- **Conocimientos valiosos:** Herramientas de generación de informes fáciles de usar para evaluar y analizar el uso de productos, el gasto, la productividad y las necesidades futuras.

## 2.2 ¿Qué opciones tengo si quiero cambiar productos con planes de mantenimiento por productos con suscripciones?

Muchos planes de mantenimiento podrán cambiarse por la suscripción al momento de la renovación. Al elegir realizar el cambio, deberá renunciar a la licencia perpetua para todos los puestos que cambie. Vea las siguientes directrices y consulte a su representante de ventas o socio de Autodesk para obtener información sobre qué productos cumplen con los requisitos para el cambio.

<b>DE UN PLAN DE MANTENIMIENTO DE:</b>	<b>A UNA SUSCRIPCIÓN DE:</b>
Un producto individual	El mismo producto individual o una colección por industria
Un producto LT individual	El mismo producto LT individual o una suite LT
Una suite de diseño y creación	Una colección por industria
Una suite LT	Una suite LT

Tendrá la posibilidad de cambiar a una suscripción anual o multianual sin importar cuál sea el plazo de su plan de mantenimiento actual.

## 2.3 ¿Qué no puede cambiarse al pasar del plan de mantenimiento a la suscripción?

En la actualidad, cuando cambia productos con un plan de mantenimiento por una suscripción, no puede realizar lo siguiente:

- Cambiar el tipo de facturación (por ejemplo, de renovable a renovación automática)
- Cambiar el tipo de acceso (por ejemplo, de usuario único a multiusuario)
- Cambiar por plazos mensuales o trimestrales

## 2.4 ¿Cuándo podré cambiar los productos con plan de mantenimiento por una suscripción?

A partir del 15 de junio de 2017, podrá cambiar los productos admisibles con plan de mantenimiento por una suscripción en el momento de la renovación (hasta tres meses antes de la fecha de vencimiento de dicho plan). Su plan de mantenimiento permanecerá activo hasta la fecha de vencimiento original, y la nueva suscripción comenzará a regir el día posterior al vencimiento de dicho plan. Para poder recibir esta oferta especial, su pedido deberá realizarse antes de la fecha de vencimiento del plan de mantenimiento.

## 2.5 ¿Cómo puedo cambiar mis productos de un plan de mantenimiento a una suscripción?

Para pasar a una suscripción de los productos de Autodesk admisibles que actualmente tengan un plan de mantenimiento, póngase en contacto con el representante de ventas o con el distribuidor de Autodesk.

## **2.6 ¿Puedo seguir usando el software con licencia perpetua que tengo instalado después de cambiar el plan de mantenimiento por una suscripción si es una versión y un producto elegible para la nueva suscripción?**

La opción de cambiar por la suscripción con este importante descuento depende de que acepte dar por terminada la licencia perpetua con plan de mantenimiento y que la reemplace por la nueva suscripción. Generalmente, esto significa que debe desinstalar el software con licencia perpetua anterior e instalar el que está asociado con la nueva suscripción. Comprendemos que esto puede afectar al flujo de trabajo si ya tiene una versión o un producto elegible instalado.

Por lo tanto, dentro de ciertas condiciones y limitaciones, incluida la configuración de la nueva suscripción mediante la asignación de usuarios designados (usuario único) o la actualización de los archivos de licencia (multiusuario), se le permitirá dejar instalado el software anterior con licencia perpetua hasta que esté listo para instalar o implementar la nueva suscripción\*. No obstante, el uso y acceso a ese software ya no será perpetuo ni estará regido por el acuerdo de licencia perpetua. En cambio, tendrá un plazo y estará sujeto a los términos y condiciones de suscripción que correspondan. En otras palabras, si elige conservar el software con licencia perpetua anterior en lugar de instalar el software de la nueva suscripción, aún tendrá que cumplir con los términos y condiciones del contrato de suscripción nuevo.

Se recomienda que instale el software de la nueva suscripción tan pronto como pueda para recibir los beneficios constantes que ofrece la suscripción, como las actualizaciones de productos. En algunos casos, incluso al cambiar de suites a colecciones, se tendrá que desinstalar el software con licencia perpetua original e instalar el software de la nueva suscripción.

Para obtener más información sobre los requisitos de instalación posterior al cambio y otras instrucciones de configuración, visite la sección [Completar el cambio](#) en la Guía para el cambio de mantenimiento a suscripción.

\* La excepción al requisito de desinstalación está sujeta a ciertas limitaciones y condiciones que se describen en los [Términos y condiciones del cambio de mantenimiento a suscripción](#).

## **2.7 ¿Después de cambiar por la suscripción, qué sucede con mis archivos y datos creados utilizando el producto con el plan de mantenimiento?**

Todos los archivos y datos creados con productos con plan de mantenimiento seguirán estando disponibles después del cambio a una suscripción.

## **2.8 Si cambio por una suscripción, ¿mis aplicaciones y datos se almacenarán en la nube?**

Las aplicaciones de software de escritorio de una suscripción, así como los datos de usuario asociados, continúan almacenándose en el equipo local. Las aplicaciones de servicios de nube se ejecutan en la nube; usted decide si sus datos se almacenan allí o en el equipo local.

## **2.9 ¿Qué ocurre si cambio el plan de mantenimiento por una suscripción y, después, dejo que la suscripción se venza?**

Al igual que pasa con cualquier suscripción, una vez que la deja vencer, pierde el acceso al software. Sus datos le pertenecen, y puede conservar los archivos de datos (vea la pregunta 5.10). Si desea iniciar una nueva suscripción de Autodesk más adelante, deberá pagar el precio total.

## **2.10 Si cambio del plan de mantenimiento a una suscripción, ¿podré cambiar esa suscripción a otro producto de suscripción más adelante?**

Después de cambiar de un plan de mantenimiento a una suscripción, no podrá cambiar esa suscripción con descuento por otro producto de suscripción. Por lo tanto, es muy importante que elija el producto adecuado en el momento de hacer el cambio.

## **2.11 Después de hacer el cambio, ¿puedo modificar el plazo de la suscripción?**

No, el plazo de la suscripción no puede cambiarse más adelante. La próxima vez que renueve, será por la misma extensión de tiempo que la suscripción original. Por ejemplo, si elige cambiar a una suscripción anual, la próxima vez que renueve, su suscripción se prorrogará por otro plazo de un año. Si elige cambiar los plazos más adelante (por ejemplo, a multianual), tendrá que iniciar una nueva suscripción al precio total. Téngalo en cuenta al tomar una decisión sobre el plazo de la nueva suscripción.

## **Precios para el cambio**

### **3.1 ¿Cuánto costará el cambio de un plan de mantenimiento a una suscripción?**

En muchos casos, si elige pasar a una suscripción en 2017, el precio de esta será el mismo que el de la renovación del plan de mantenimiento.

Tenga en cuenta que si elige esperar y pasar a la suscripción después de 2017, el precio para el cambio aumentará un 5 % en 2018 y otro 5 % en 2019. Solo puede aprovechar esta oferta una vez por cada puesto de un producto con un plan de mantenimiento que se cambie por una suscripción.



Para obtener más información sobre el costo de cambiar de un plan de mantenimiento a una suscripción, póngase en contacto con el representante de ventas o con el distribuidor de Autodesk.

### **3.2 ¿Conviene realizar el cambio del plan de mantenimiento a la suscripción lo antes posible?**

El descuento para el cambio se reducirá un 5 % en mayo de 2018 y otro 5 % en mayo de 2019. Por lo tanto, cuanto antes cambie a una suscripción, menor será el costo y ahorrará más en comparación con quienes esperen para realizar el cambio o prefieran quedarse con el plan de mantenimiento. Cuando realice el cambio, también podrá congelar el precio por tres años.

### **3.3 ¿Cuáles son mis opciones de pago a fin de garantizar el precio con descuento por los primeros tres años?**

Elija entre las siguientes opciones:

**Suscripción anual:** si cambia entre el 15 de junio de 2017 y mayo de 2019, podrá pagar un año a la vez con un contrato anual que se puede renovar al mismo precio por tres años como máximo\* o

**Suscripción multianual:** puede elegir pagar el monto total por adelantado con un contrato de varios años.

\* Sujeto a los efectos de las fluctuaciones en el tipo de cambio.

### **3.4 Si cambio de un plan de mantenimiento a una suscripción, ¿cuál será el precio de la renovación en el cuarto año y en años posteriores?**

Todo precio por encima de la previsión de tres años constituye solamente una estimación y está sujeto a modificaciones derivadas de posibles cambios en nuestro negocio. Siempre que siga renovando, podrá aprovechar este precio especial, que será menor que el precio de renovación del plan de mantenimiento y muy inferior al costo de una suscripción nueva. Hable con el representante de ventas o el distribuidor de Autodesk para calcular cuánto puede ahorrar.

## **Administración de contratos**

### **4.1 ¿El cambio de un plan de mantenimiento por la suscripción requerirá de un nuevo contrato?**

Sí. Se hará un nuevo contrato de suscripción al cambiar los puestos de un plan de mantenimiento por una suscripción. No está permitido agregar la nueva suscripción a un contrato de suscripción vigente.

#### **4.2 ¿Puedo simplemente cambiar algunos de los puestos del plan de mantenimiento por la suscripción?**

Sí. Tendrá la posibilidad de cambiar algunos o todos sus puestos del plan de mantenimiento por la suscripción.

#### **4.3 ¿Es posible compartir plazos de un nuevo contrato de suscripción creado mediante esta oferta con un contrato existente?**

No. Por ahora no podrá compartir los plazos de un nuevo contrato de suscripción con un contrato de suscripción ni plan de mantenimiento vigentes. El nuevo contrato de suscripción conservará la misma fecha de renovación que el plan de mantenimiento original.

#### **4.4 ¿Qué sucederá con mis créditos para la nube después de cambiar a la suscripción?**

Los créditos para la nube no pueden transferirse al contrato de suscripción nuevo. Los créditos para la nube comprados caducarán con el contrato de mantenimiento, por lo que se recomienda que los use antes de que dicho contrato venza, si planea cambiar todos los puestos del contrato de mantenimiento a la suscripción.

## **Gestión y uso de software**

#### **5.1 ¿Qué versiones anteriores podré usar cuando cambie el plan de mantenimiento por la suscripción?**

Al cambiar de un plan de mantenimiento a una suscripción, cuando el plan de mantenimiento llega a su fin, su nueva suscripción comienza al día siguiente. En ese momento y en conformidad con la nueva suscripción, tendrá acceso a todas las versiones anteriores de acuerdo con la [Lista de versiones anteriores admisibles para la suscripción](#).

Además, puede seguir usando\* los productos y las versiones que descargó y activó durante el plan de mantenimiento, siempre que esos productos estén incluidos en la nueva suscripción. Podrá continuar usándolos durante el tiempo que necesite mientras realiza la transición a la suscripción o hasta que la suscripción se venza. Una vez que haya instalado y activado el software de la nueva suscripción, le pedimos que desinstale las licencias perpetuas anteriores que ya no necesita.

**Ejemplo 1:** si utiliza AutoCAD 2012 con los derechos de versiones anteriores del plan de mantenimiento y cambió de AutoCAD con plan de mantenimiento por una suscripción de la Colección para AEC, puede seguir usando AutoCAD 2012 con la suscripción dado que AutoCAD está incluido en la Colección para AEC, durante el tiempo que continúe renovando la suscripción. Aunque AutoCAD 2012 no figura en la [Lista de versiones anteriores admisibles para la suscripción](#), se trata de un beneficio que se incluye en el paso de mantenimiento a suscripción.

**Ejemplo 2:** si utiliza AutoCAD 2012 como parte del plan de mantenimiento Building Design Suite Premium y cambia a una suscripción de la Colección para AEC, también puede seguir usando AutoCAD 2012 (como en el ejemplo anterior), ya que AutoCAD está incluido en la Colección para AEC.

No obstante, si utiliza Inventor como parte de Building Design Suite Ultimate en su plan de mantenimiento, e hizo el cambio por una suscripción de la Colección para AEC, debe dejar de utilizar todas las versiones actuales y anteriores de Inventor cuando caduque el plan de mantenimiento, ya que Inventor no está incluido en la Colección para AEC.

\* Siempre que se cumpla con ciertas condiciones y limitaciones. No es posible en algunos países.

## **5.2 Después de cambiar por la suscripción, ¿puedo seguir usando la misma versión del software que usaba con el plan de mantenimiento?**

Sí. En la mayoría de los casos, podrá seguir usando\* las versiones del software que descargó y activó con el plan de mantenimiento. Estas versiones se volverán parte de los derechos de la suscripción. Además, tendrá acceso a versiones anteriores del producto de suscripción, según lo indicado en la [Lista de versiones anteriores admisibles para la suscripción](#).

\* Siempre que se cumpla con ciertas condiciones y limitaciones. No es posible en algunos países.

## **5.3 ¿Qué opción de suscripción es adecuada si no tengo conexión a Internet?**

Si no cuenta con conexión a Internet, le recomendamos que considere cambiar las licencias perpetuas con acceso multiusuario con plan de mantenimiento por una suscripción con acceso multiusuario, lo que le permite usar el software sin estar conectado a Internet. Si actualmente tiene una licencia perpetua con acceso de usuario único con plan de mantenimiento, tendrá que comprar una suscripción nueva con acceso multiusuario.

## **5.4 Cuando cambie a la suscripción, ¿tendré que hacer una actualización cada vez que se introduzca una versión nueva?**

No. Puede elegir si desea actualizar la versión de su software y cuándo quiere hacerlo.

### **5.5 ¿Qué configuración se necesita para comenzar con la nueva suscripción?**

Encontrará instrucciones detalladas sobre cómo configurar la nueva suscripción e información sobre cuándo podría ser necesario desinstalar su software anterior en la sección [Completar el cambio](#) de la Guía sobre el cambio de mantenimiento a suscripción.

### **5.6 ¿Qué hay que hacer para brindar a los usuarios acceso a productos o servicios nuevos con la nueva suscripción?**

Para las suscripciones con acceso de usuario único, un administrador debe agregar y asignar usuarios designados para el acceso al producto. Se les pedirá luego a los usuarios finales que inicien sesión al iniciar el producto y que usen el ID de usuario a fin de corroborar el permiso de uso del software.

Para las suscripciones con acceso multiusuario, un administrador debe reemplazar el fragmento de código o archivo de licencia del plan de mantenimiento vigente con un nuevo archivo de licencia que incluya las nuevas licencias de suscripción. Después, los usuarios deben iniciar el software usando la licencia nueva.

Además, en todos los casos, un administrador debe agregar y asignar usuarios designados en Autodesk Account para que puedan acceder a los servicios de nube y otros beneficios de la suscripción, como el soporte técnico. Consulte [Administrar usuarios y permisos](#) para obtener más información.

### **5.7 ¿Se asignará automáticamente mi usuario designado a la nueva suscripción después de realizado el cambio?**

No. Los usuarios de los puestos del plan de mantenimiento no serán asignados automáticamente a la nueva suscripción. El administrador deberá crear o asignar usuarios al software de escritorio, los servicios en la nube y el soporte para la nueva suscripción. Consulte [Administrar usuarios y permisos](#) para obtener más información.

### **5.8 ¿Cómo sabré cuando mi plan de mantenimiento haya cambiado por la suscripción?**

Cuando venza el plan de mantenimiento y entre en vigencia la suscripción nueva, los administradores recibirán un mensaje de correo electrónico con información para poder completar el cambio. Durante un breve lapso de tiempo, los puestos que se hayan cambiado se marcarán con el estado "Cambiado" en Autodesk Account antes de quitarse. La nueva suscripción entrará en vigencia el día posterior a la fecha de vencimiento del plan de mantenimiento.

### **5.9 ¿Puedo ver o editar mis archivos de Autodesk si ya no tengo una licencia perpetua o si elijo cancelar la suscripción?**

Sí. Además de brindar visores gratuitos que le permiten ver los archivos, con la mayoría de los productos de Autodesk puede guardar los archivos de datos en formatos de archivo independientes del proveedor. En los casos en que están disponibles, estos formatos de archivo podrán permitir el intercambio digital de información entre los proveedores de software, y usted podrá elegir usar un traductor de datos de terceros para convertir los formatos de archivo estándar de Autodesk para que se editen en el sistema que prefiera.

### **5.10 ¿Mis beneficios de soporte técnico cambiarán si paso del plan de mantenimiento a la suscripción?**

Autodesk está mejorando la experiencia de soporte técnico para todos los suscriptores con maneras más rápidas, simples y fáciles de obtener ayuda cuando más la necesitan. Cuando cambie un plan de mantenimiento por una suscripción, tendrá la opción de programar una llamada directamente con un especialista de soporte técnico de Autodesk para que lo ayude a configurar la nueva suscripción y a resolver cualquier problema que se le presente, todo esto sin costo adicional.

### **5.11 ¿A dónde puedo ir si necesito ayuda o información adicional después de cambiar por la suscripción?**

Para obtener información adicional, que incluye cómo configurar y administrar su nueva suscripción, comuníquese con un distribuidor o visite el centro de ayuda para el cambio de mantenimiento a suscripción en [Autodesk Knowledge Network](#).