

Actualizaciones importantes sobre los planes de mantenimiento

Preguntas frecuentes: clientes

Este documento responde a las preguntas frecuentes sobre los cambios que afectarán a los planes de mantenimiento a medida que avancemos hacia un único modelo comercial.

Última actualización: 15 de junio de 2017 ([descubra las novedades](#))

Índice

Descripción.....	5
1.1 ¿Qué va a cambiar para los clientes con planes de mantenimiento?	5
1.2 ¿Qué opciones tengo cuando llegue el momento de renovar mi plan de mantenimiento?.....	5
1.3 ¿Afectan estos cambios a todos los clientes de Autodesk?	5
1.4 ¿Podré seguir renovando mi plan de mantenimiento?	6
1.5 ¿Qué sucede si dejo que caduque mi plan de mantenimiento en lugar de renovarlo o cambiarlo a una suscripción?.....	6
1.6 ¿Los cambios de los planes de mantenimiento tienen carácter global?.....	6
Cambio del plan de mantenimiento al modelo de suscripción	6
2.1 ¿Cómo beneficia a los clientes cambiar sus planes de mantenimiento a una suscripción?.....	6
2.2 ¿Qué opciones tengo si deseo cambiar los productos con un plan de mantenimiento al modelo de suscripción?	7
2.3 ¿Qué cambios no están disponibles al pasar de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción?.....	7
2.4 ¿Cuándo podré cambiar los productos con un plan de mantenimiento al modelo de suscripción?	7
2.5 ¿Cómo puedo cambiar mis productos con un plan de mantenimiento a una suscripción?.....	8

2.6 ¿Podré continuar utilizando el software con licencia perpetua que tengo instalado después de cambiar el plan de mantenimiento por una suscripción si se trata de un producto y una versión que cumplen los requisitos de la nueva suscripción?.....	8
2.7 ¿Qué les sucede a los archivos y los datos que he creado con el producto de mi plan de mantenimiento una vez que cambio al modelo de suscripción?	8
2.8 Si me paso al modelo de suscripción, ¿esto significaría que mis aplicaciones y mis datos se almacenarán en la nube?	9
2.9 ¿Qué sucede si cambio mi plan de mantenimiento por una suscripción y después de que esta caduque?.....	9
2.10 Si cambio mi plan de mantenimiento a una suscripción, ¿puedo cambiar después esa misma suscripción a otro producto con suscripción?.....	9
2.11 Después de hacer el cambio, ¿puedo modificar más adelante la duración de mi suscripción?.....	9
Precios aplicables al cambio	9
3.1 ¿Cuánto cuesta cambiar los productos con un plan de mantenimiento a una suscripción?.....	9
3.2 ¿Tiene alguna ventaja cambiar pronto mis productos con un plan de mantenimiento a una suscripción, en lugar de dejarlo para más adelante?	10
3.3 ¿Qué opciones de pago tengo para garantizar que se mantenga el descuento en los tres primeros años?	10
3.4 Si paso de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción, ¿cuál será mi precio de renovación desde el cuarto año en adelante?	10
Administración de contratos	11
4.1 ¿Se requiere un nuevo contrato al pasar de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción?	11
4.2 ¿Solo tengo que cambiar mis puestos del plan de mantenimiento a la suscripción?.....	11
4.3 ¿Es posible combinar un contrato de suscripción nuevo que se cree mediante esta oferta con un contrato que ya exista?	11
4.4 ¿Qué sucede con mis créditos de nube al realizar el cambio por una suscripción?..	11

Uso y administración del software.....	11
5.1 ¿Qué versiones anteriores podré utilizar al cambiar de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción?.....	11
5.2 Una vez que realizo el cambio a una suscripción, ¿puedo seguir usando la misma versión de software que usaba con mi plan de mantenimiento?	12
5.3 ¿Qué opción de suscripción hay disponible si no tengo conexión a Internet?	12
5.4 Cuando cambie a una suscripción, ¿tendré que actualizar cada vez que haya una versión nueva?.....	12
5.5 ¿Qué tendré que hacer para configurar el nuevo software de una suscripción?.....	13
5.6 ¿Qué tengo que instalar si ya tengo el producto instalado? ¿Tengo que desinstalar y volver a instalar el producto con la nueva suscripción?	13
5.7 ¿Qué hay que hacer para proporcionar acceso a los usuarios a nuevos productos y servicios con su nueva suscripción?.....	13
5.8 ¿Los usuarios designados se asignarán automáticamente a la nueva suscripción al realizar el cambio?	14
5.9 ¿Cómo se me informará de que mi plan de mantenimiento ya ha cambiado al modelo de suscripción?.....	14
5.10 ¿Puedo ver o editar mis archivos de Autodesk si ya no tengo una licencia perpetua o decido cancelar mi suscripción?.....	14
5.11 ¿Cambiarán mis ventajas de soporte si paso de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción?.....	14
5.12 Una vez que haya cambiado al modelo de suscripción, ¿dónde podré obtener ayuda o información adicional?.....	14

Novedades de estas preguntas frecuentes. Aquí encontrará las actualizaciones más recientes con fecha de 15 de junio de 2017.

Las siguientes preguntas y respuestas de este documento son nuevas o contienen importantes actualizaciones. Si ya ha visto antes estas preguntas frecuentes, centre su atención en los puntos que se detallan a continuación.

2.11 Después de hacer el cambio, ¿puedo modificar más adelante la duración de mi suscripción?

5.9 ¿Cómo se me informará de que mi plan de mantenimiento ya ha cambiado al modelo de suscripción?

5.12 Una vez que haya cambiado al modelo de suscripción, ¿dónde podré obtener ayuda o información adicional?

Descripción

1.1 ¿Qué va a cambiar para los clientes con planes de mantenimiento?

Creemos que las suscripciones son la mejor manera de que los clientes obtengan el máximo provecho de nuestras herramientas y tecnologías, y que van a transformar sustancialmente la forma en que ofrecemos funciones ampliadas y nuevas características a través de servicios conectados.

A partir del 15 de junio de 2017, los clientes que tengan productos válidos con un plan de mantenimiento podrán cambiar fácilmente a un modelo de suscripción por un precio con descuento cuando llegue el momento de renovar. Los clientes solo podrán beneficiarse de esta oferta una vez por cada puesto de licencia de un producto con plan de mantenimiento asociado. El precio del cambio al modelo de suscripción se incrementará un 5% en 2018 y un 5% más en 2019. Por lo tanto, cuanto antes cambien los clientes a una suscripción, menos tendrán que pagar. Además, los clientes que realicen el cambio podrán seguir renovando con un precio especial con descuento, que será inferior al precio de renovación de su plan de mantenimiento y mucho más bajo que una suscripción nueva. Para obtener más información acerca de esta oferta, consulte la sección [Cambio del plan de mantenimiento al modelo de suscripción](#).

Aunque seguiremos ofreciendo a los clientes la posibilidad de renovar sus planes de mantenimiento anualmente, las renovaciones de planes de mantenimiento de varios años dejarán de estar disponibles a partir del 20 de febrero de 2017. Además, a partir del 7 de mayo de 2017, los precios de renovación de planes de mantenimiento se incrementarán un 5% en 2017, un 10% en 2018 y un 20% en 2019.

1.2 ¿Qué opciones tengo cuando llegue el momento de renovar mi plan de mantenimiento?

Cuando llegue el momento de renovar su plan, tiene tres opciones:

- Cambiar el plan de mantenimiento de un producto individual que cumpla los requisitos al modelo de suscripción del mismo producto.
- Cambiar el plan de mantenimiento de un producto individual o suite que cumpla los requisitos a una suscripción de Collection por sector.
- Renovar el plan de mantenimiento por un año.

1.3 ¿Afectan estos cambios a todos los clientes de Autodesk?

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

1.4 ¿Podré seguir renovando mi plan de mantenimiento?

Sí, si decide seguir con el mantenimiento, podrá continuar renovando los planes anualmente.

1.5 ¿Qué sucede si dejo que caduque mi plan de mantenimiento en lugar de renovarlo o cambiarlo a una suscripción?

Si deja que el plan de mantenimiento caduque, dejará de beneficiarse de las ventajas que tenía con el plan de mantenimiento. Entre ellas se incluye el acceso a las actualizaciones de software, los derechos de uso de versiones anteriores, los derechos de uso doméstico, los derechos de viaje global, el soporte, los créditos de nube y los servicios en la nube. Además, cuando finalice su plan de mantenimiento, no podrá cambiar al modelo de suscripción con el precio de descuento.

1.6 ¿Los cambios de los planes de mantenimiento tienen carácter global?

Sí, los cambios son de carácter global.

Cambio del plan de mantenimiento al modelo de suscripción

2.1 ¿Cómo beneficia a los clientes cambiar sus planes de mantenimiento a una suscripción?

Autodesk continuará invirtiendo fuertemente en el modelo de suscripción para ofrecer a sus clientes el máximo valor a través de las ventajas siguientes:

- **Las mejores y más recientes características de productos:** acceda al flujo continuo de innovación de Autodesk, así como a actualizaciones de productos básicos, servicios en la nube para productos de escritorio y otras características tan pronto como estén disponibles, sin coste adicional.
- **Acceso a nuevas Collections por sectores:** solo disponibles mediante suscripción, suponen un importante ahorro cuando se necesitan dos o más productos de software de Autodesk.
- **Servicio de soporte renovado:** benefíciense de unos tiempos de respuesta más rápidos o programe una llamada con los especialistas de soporte técnico de Autodesk para recibir ayuda.
- **Administración simplificada:** acceda a herramientas que permiten optimizar la implantación y la gestión del software al consolidar todos sus productos de Autodesk en una suscripción.

2.2 ¿Qué opciones tengo si deseo cambiar los productos con un plan de mantenimiento al modelo de suscripción?

Muchos productos con planes de mantenimiento podrán pasar al modelo de suscripción cuando llegue el momento de renovar el plan. Cuando decida hacer el cambio, tendrá que devolver su licencia perpetua para los puestos que desee cambiar. Consulte las directrices más abajo y póngase en contacto con su distribuidor o representante de ventas de Autodesk para saber qué productos cumplen los requisitos para hacer el cambio.

DE UN PLAN DE MANTENIMIENTO DE:	A UNA SUSCRIPCIÓN DE:
Un producto individual	El mismo producto individual o una Collection por sector
Un producto LT individual	El mismo producto LT individual o suite LT
Una suite de diseño y creación	Una Collection por sector
Una suite LT	Una suite LT

Tendrá la posibilidad de cambiar a una suscripción anual o a una suscripción de varios años, con independencia de la duración de su plan de mantenimiento actual.

2.3 ¿Qué cambios no están disponibles al pasar de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción?

En este momento, cuando se pasan unos productos de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción, no podrá:

- Cambiar el tipo de facturación (por ejemplo, de renovable a renovación automática)
- Cambiar el tipo de acceso (por ejemplo, de un solo usuario a multiusuario)
- Cambiar de períodos mensuales a trimestrales

2.4 ¿Cuándo podré cambiar los productos con un plan de mantenimiento al modelo de suscripción?

A partir del 15 de junio de 2017, podrá cambiar los productos con un plan de mantenimiento que cumplan los requisitos al modelo de suscripción en el momento de la renovación (hasta 90 días naturales antes de la fecha de caducidad del plan de mantenimiento). El plan de mantenimiento seguirá activo hasta la fecha de caducidad original y la nueva suscripción comenzará un día después de la fecha de caducidad del plan de mantenimiento. Para poder optar a esta oferta especial, es necesario que el pedido esté totalmente procesado antes de la fecha de caducidad del plan de mantenimiento.

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

Para cambiar los productos de Autodesk que tienen un plan de mantenimiento activo a una suscripción, póngase en contacto con su distribuidor o representante de ventas de Autodesk.

2.6 ¿Podré continuar utilizando el software con licencia perpetua que tengo instalado después de cambiar el plan de mantenimiento por una suscripción si se trata de un producto y una versión que cumplen los requisitos de la nueva suscripción?

La opción para cambiar al modelo de suscripción con este descuento solo se puede aplicar si acepta la finalización de su licencia perpetua para un plan de mantenimiento y la reemplaza con esta nueva suscripción. Normalmente, esto significaría que tendría que desinstalar el software vinculado a la anterior licencia perpetua e instalar el software asociado con la nueva suscripción. Sin embargo, sabemos que desinstalar un producto y una versión que cumplen los requisitos podría suponer un problema en su flujo de trabajo.

Por ello, tras la aceptación de determinadas condiciones y limitaciones, incluida la configuración de la nueva suscripción mediante la asignación de usuarios designados (un solo usuario) o la actualización de archivos de licencia (multiusuario), se le permitiría dejar instalado el software anterior de la licencia perpetua hasta que esté todo listo para instalar o implantar la nueva suscripción*. No obstante, el uso y el acceso a este software dejarán de ser perpetuos y no los registrará el acuerdo de licencia perpetua. En su lugar, el software será temporal y estará sujeto a los términos y condiciones que correspondan a la suscripción. En otras palabras, si elige seguir usando su software anterior de licencia perpetua en lugar del software de la nueva suscripción, tendrá que seguir cumpliendo los términos y condiciones del contrato de la nueva suscripción.

Se le recomienda encarecidamente que instale el software del nuevo modelo de suscripción tan pronto como le sea posible para poder disfrutar de las ventajas de la suscripción que se encuentra en curso, como las actualizaciones de producto. En algunos casos, incluido el cambio de suite a Collection, será necesario desinstalar el software de la licencia perpetua original e instalar el software de la nueva suscripción.

* La excepción al requisito de desinstalación está sujeta a las limitaciones y las condiciones que se describirán en los nuevos términos y condiciones del cambio de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción, y no estará disponible para los clientes de todos los países.

2.7 ¿Qué les sucede a los archivos y los datos que he creado con el producto de mi plan de mantenimiento una vez que cambio al modelo de suscripción?

Todos los archivos y los datos creados con los productos del plan de mantenimiento seguirán estando disponibles después de realizar el cambio.

2.8 Si me paso al modelo de suscripción, ¿esto significaría que mis aplicaciones y mis datos se almacenarán en la nube?

Las aplicaciones de software de escritorio con suscripción, al igual que los datos del usuario asociado, continúan almacenándose en su equipo local. Las aplicaciones de servicio en la nube se ejecutan desde la nube. La ubicación para almacenar los datos (ya sea la nube o el equipo local) depende de cada usuario.

2.9 ¿Qué sucede si cambio mi plan de mantenimiento por una suscripción y después dejo que esta caduque?

Al igual que sucede con cualquier otra suscripción, una vez que caduca, deja de tener acceso al software. Los datos le pertenecen y, por lo tanto, conservará los archivos de datos (vea la pregunta 5.10). Si desea iniciar una nueva suscripción de Autodesk más adelante, lo hará al precio completo.

2.10 Si cambio mi plan de mantenimiento a una suscripción, ¿puedo cambiar después esa misma suscripción a otro producto con suscripción?

Después de cambiar de un plan de mantenimiento a una suscripción, no se permite cambiar esa nueva suscripción con descuento a otro producto con suscripción. Por lo tanto, es fundamental que elija el producto adecuado en el momento de hacer el cambio.

2.11 Después de hacer el cambio, ¿puedo modificar más adelante la duración de mi suscripción?

No, la duración de la suscripción no se podrá cambiar después. La próxima vez que renueve, será con la misma duración que la suscripción original. Por ejemplo, si elige cambiar a una suscripción anual, la próxima renovación se hará por otro período de un año. Si decide cambiar la duración más adelante (por ejemplo, a varios años), tendrá que iniciar una nueva suscripción al precio completo de la suscripción. Téngalo en cuenta cuando decida el período de duración de la suscripción nueva.

Precios aplicables al cambio

3.1 ¿Cuánto cuesta cambiar los productos con un plan de mantenimiento a una suscripción?

En muchos casos, si decide cambiar a una suscripción en 2017, el precio de esa suscripción será igual al de renovar el plan de mantenimiento.

Si decide esperar y cambiar a una suscripción después de 2017, tenga en cuenta que el precio se incrementará un 5% en 2018 y un 5% más en 2019. Solo podrá beneficiarse de esta oferta una vez por cada puesto de licencia de un producto con plan de mantenimiento asociado que se cambie a una suscripción. A diferencia de los precios estándar de nuestra suscripción, el precio del cambio será el mismo cuando se realice a suscripciones con acceso para un usuario o multiusuario.

Para obtener más información sobre cuánto le costará cambiar a una suscripción los productos con un plan de mantenimiento, póngase en contacto con su distribuidor o representante de ventas de Autodesk.

3.2 ¿Tiene alguna ventaja cambiar pronto mis productos con un plan de mantenimiento a una suscripción, en lugar de dejarlo para más adelante?

El descuento por cambiar a una suscripción disminuirá un 5% en mayo de 2018 y un 5% más en mayo de 2019. Por lo tanto, cuanto antes se pase al modelo de suscripción, menos tendrá que pagar. Además obtendrá un mayor ahorro en comparación con los clientes que decidan esperar para hacer el cambio o que prefieran conservar sus planes de mantenimiento. Una vez que haga el cambio, también podrá mantener el precio rebajado durante tres años.

3.3 ¿Qué opciones de pago tengo para garantizar que se mantenga el descuento en los tres primeros años?

Seleccione entre las siguientes opciones:

Suscripción anual: si realiza el cambio entre el 15 de junio de 2017 y mayo de 2019, podrá pagar un año de una vez con un contrato anual que se renovará con el mismo precio durante un máximo de tres años*.

Suscripción de varios años: puede elegir si prefiere pagar toda la cantidad por adelantado con un contrato de varios años de duración.

* Opción sujeta a las consecuencias que tienen las fluctuaciones de la moneda en el precio.

3.4 Si paso de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción, ¿cuál será mi precio de renovación desde el cuarto año en adelante?

Tras el precio de tres años, podrá renovar la suscripción a un precio de descuento (un 15% más alto que el precio del plan de mantenimiento en el 2016). Siempre que siga prorrogando la renovación, disfrutará de este precio especial, que será más bajo que el precio de renovación del plan de mantenimiento y estará muy por debajo del coste de una nueva suscripción.

Administración de contratos

4.1 ¿Se requiere un nuevo contrato al pasar de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción?

Sí, se creará un nuevo contrato de suscripción cuando cambie sus puestos del plan de mantenimiento al modelo de suscripción. Por ahora no es posible añadir la nueva suscripción a un contrato de suscripción existente.

4.2 ¿Solo tengo que cambiar mis puestos del plan de mantenimiento a la suscripción?

Sí, podrá elegir si quiere cambiar algunos de sus puestos de un plan de mantenimiento o todos ellos a una suscripción.

4.3 ¿Es posible combinar un contrato de suscripción nuevo que se cree mediante esta oferta con un contrato que ya exista?

No, por ahora no es posible combinar este contrato de suscripción nuevo con un contrato de una suscripción o un plan de mantenimiento que ya exista. El nuevo contrato de suscripción mantendrá la misma fecha de renovación que el plan de mantenimiento original.

4.4 ¿Qué sucede con mis créditos de nube al realizar el cambio por una suscripción?

Estos créditos de nube no pueden transferirse al nuevo contrato de suscripción. Los créditos de nube que se hayan adquirido caducarán con el contrato de mantenimiento; es por ello que se recomienda que los use antes de que esto suceda, si va a cambiar todos los puestos de un contrato de mantenimiento al modelo de suscripción.

Uso y administración del software

5.1 ¿Qué versiones anteriores podré utilizar al cambiar de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción?

Cuando cambia de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción y el plan de mantenimiento llega a su fin, la nueva suscripción dará comienzo al día siguiente. En ese momento y con esa nueva suscripción, tendrá acceso a las versiones anteriores según la [lista de requisitos para el uso de versiones anteriores de la suscripción](#).

Además, podrá seguir usando* los productos y las versiones que haya descargado y activado con el plan de mantenimiento, siempre que esos productos estén incluidos en la nueva suscripción. Podrá seguir usándolos tanto tiempo como necesite mientras se esté realizando la transición a la suscripción y hasta que esta caduque. Una vez que instale y active el software de la nueva suscripción, le pediremos que desinstale las licencias perpetuas anteriores que ya no necesite.

Ejemplo n.º 1: si está usando AutoCAD 2012 en virtud de los derechos de versiones anteriores de su plan de mantenimiento y ha cambiado de AutoCAD con un plan de mantenimiento a una suscripción de Collection de AEC, podrá seguir usando AutoCAD 2012 con su suscripción durante el tiempo que la renueve, ya que AutoCAD se incluye en la Collection de AEC. Si bien AutoCAD 2012 no está incluido en la [lista de requisitos para el uso de versiones anteriores de la suscripción](#), se incluye como beneficio por el cambio de un plan de mantenimiento a una suscripción.

Ejemplo n.º 2: si está usando AutoCAD 2012 como parte de su plan de mantenimiento de Building Design Suite Premium y cambia a una suscripción de Collection de AEC, también podrá seguir usando AutoCAD 2012, como en el ejemplo anterior, puesto que AutoCAD se incluye en la Collection de AEC.

Sin embargo, si está usando Inventor como parte de Building Design Suite Ultimate en virtud de su plan de mantenimiento y ha cambiado a una suscripción de Collection de AEC, tendrá que dejar de usar todas las versiones anteriores y actuales de Inventor una vez que caduque el plan de mantenimiento, ya que Inventor no se incluye en la Collection de AEC.

* Uso sujeto a determinadas condiciones y limitaciones; no estará disponible en algunos países.

5.2 Una vez que realice el cambio a una suscripción, ¿puedo seguir usando la misma versión de software que usaba con mi 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 pasarán a formar parte de los derechos adquiridos en virtud de la suscripción. Además, tendrá acceso a las versiones anteriores de la suscripción según la [lista de requisitos para el uso de versiones anteriores de la suscripción](#).

* Sujeto al cumplimiento de determinadas condiciones y limitaciones, y no posible en algunos países.

5.3 ¿Qué opción de suscripción hay disponible si no tengo conexión a Internet?

Si no tiene conexión a Internet, le recomendamos que cambie sus licencias perpetuas con acceso multiusuario por una suscripción con acceso multiusuario, lo que permite utilizar el software sin estar conectado a Internet. Si en este momento tiene una licencia perpetua con acceso de un solo usuario en un plan de mantenimiento, tendrá que comprar una nueva suscripción con acceso multiusuario.

5.4 Cuando cambie a una suscripción, ¿tendré que actualizar cada vez que haya una versión nueva?

No, será usted quien decida si quiere actualizar su versión de software y cuándo.

5.5 ¿Qué tendré que hacer para configurar el nuevo software de una suscripción?

Consulte la página de [descargas e instalación](#) para recibir más información sobre cómo descargar, instalar y activar software nuevo.

5.6 ¿Qué tengo que instalar si ya tengo el producto instalado? ¿Tengo que desinstalar y volver a instalar el producto con la nueva suscripción?

En la mayoría de los casos, su administrador no tendrá que desinstalar* y volver a instalar nada, siempre que reconfigure el producto al modelo de suscripción.

* Requisito sujeto al cumplimiento por parte del cliente de determinadas condiciones y limitaciones; no disponible a los clientes en todos los países.

En el caso de una suscripción con acceso de un solo usuario, el administrador tendrá que asignar a sus usuarios acceso a la nueva suscripción (vea la pregunta 5.7). Los usuarios finales tendrán que actualizar el número de serie que figura dentro del producto al número de serie de la nueva suscripción. (Nota: Cuando cambie de suite a Collection por sectores o de un producto LT a una suite LT, este paso no será necesario. Si intenta hacerlo, es posible que se produzca un error).

En el caso de una suscripción con acceso multiusuario, su administrador tendrá que reemplazar el fragmento de código o el archivo de licencia del plan de mantenimiento actual con un archivo de licencia nuevo que incluya las licencias de la nueva suscripción. Es posible que tenga que asignar a los usuarios el acceso a los servicios de la nube (vea la pregunta 5.7).

5.7 ¿Qué hay que hacer para proporcionar acceso a los usuarios a nuevos productos y servicios con su nueva suscripción?

Para suscripciones con acceso de un solo usuario, un administrador debe agregar y asignar usuarios designados para acceder al producto. A los usuarios finales se les pedirá que inicien sesión mientras se inicia el producto, para lo que deben usar el mismo ID de usuario para comprobar el permiso que les permite usar el software.

Para suscripciones con acceso multiusuario, un administrador tendrá que reemplazar el fragmento de código o el archivo de licencia del plan de mantenimiento actual con un archivo de licencia nuevo que incluya las licencias de la nueva suscripción. Los usuarios podrán, entonces, iniciar el software con la nueva licencia.

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

5.8 ¿Los usuarios designados se asignarán automáticamente a la nueva suscripción al realizar el cambio?

No, los usuarios de los puestos del plan de mantenimiento no se asignarán automáticamente a la nueva suscripción. El administrador tendrá que crear y asignar usuarios al software de escritorio, los servicios en la nube y el soporte de la nueva suscripción. Consulte [Gestión de usuarios y permisos](#) para más información.

5.9 ¿Cómo se me informará de que mi plan de mantenimiento ya ha cambiado al modelo de suscripción?

Cuando su plan de mantenimiento caduque y comience la nueva suscripción, los administradores recibirán un correo electrónico con la información que necesitan para completar el cambio. Durante un breve espacio de tiempo, los puestos que se han cambiado se designarán con el estado "Cambiado(s)" en Autodesk Account, antes de que desaparezcan. La nueva suscripción comienza el día posterior a la fecha de caducidad de su plan de mantenimiento.

5.10 ¿Puedo ver o editar mis archivos de Autodesk si ya no tengo una licencia perpetua o decido cancelar mi suscripción?

Sí, además de proporcionar visores gratuitos para poder ver los archivos, con la mayoría de productos de Autodesk puede guardar los archivos de datos en formatos de archivo que sean neutros respecto a los proveedores. Donde estén disponibles, estos formatos de archivo permiten intercambiar información digitalmente entre proveedores de software o que pueda elegir usar un conversor de datos de otro fabricante para convertir los formatos estándar de archivo de Autodesk, y que se puedan editar en el sistema que prefiera.

5.11 ¿Cambiarán mis ventajas de soporte si paso de un plan de mantenimiento al modelo de suscripción?

Autodesk está mejorando la experiencia de todos los suscriptores con el servicio de soporte al simplificar, facilitar y agilizar la forma de obtener ayuda cuando más lo necesitan. Cuando pase de un plan de mantenimiento a una suscripción, tendrá la opción de programar una llamada directamente con un especialista en soporte técnico de Autodesk para que le ayude a configurar la nueva suscripción y solucione los problemas que puedan surgir. Todo ello sin coste adicional.

5.12 Una vez que haya cambiado al modelo de suscripción, ¿dónde podré obtener ayuda o información adicional?

Si desea información adicional para, por ejemplo, saber cómo se configura y se administra la nueva suscripción, póngase en contacto con su distribuidor o visite el centro de ayuda para los cambios a suscripciones en [Autodesk Knowledge Network](#).