

Preguntas frecuentes de la suscripción de PTC

Hay nuevas licencias de soluciones de PTC* disponibles únicamente mediante suscripción en América del Norte y Europa. Los clientes pueden continuar utilizando las licencias perpetuas actuales y renovando el soporte de las licencias perpetuas activas.

P.

¿Qué es la suscripción de PTC?

R.

La suscripción es una forma de acceder a las licencias de software de PTC con un modelo de pago por uso, en lugar de efectuar una gran compra de licencia inicial. Durante su suscripción al software de PTC, también obtendrá:

- Nuevas versiones y actualizaciones continuas de mantenimiento y seguridad que le permitirán mantener la actividad
- Posibilidad de cambiar prestaciones para que pueda acceder solo al software que necesite, cuando lo necesite
- Contenido de eLearning en el acto para acceder a formación y mejorar sus habilidades a su propio ritmo
- Soporte asistido con diagnóstico de escritorio remoto por parte de ingenieros de soporte con certificación y en varios idiomas, así como eSupport
- Soporte inteligente conectado y proactivo para detectar problemas con anterioridad, ver tendencias y operar con mayor eficacia

P.

¿Se pueden continuar usando mis licencias perpetuas actuales?

R.

Sí, los clientes pueden continuar utilizando las licencias perpetuas actuales, recibiendo nuevas versiones y otros derechos, y renovando el soporte en todas las licencias activas. También se pueden convertir dichas licencias activas y perpetuas a la modalidad de suscripción o añadir nuevas licencias de suscripción en cualquier momento.

P.

¿Está disponible la suscripción de PTC para todos los productos en todas las regiones?

R.

Sí, todos los productos de todas las regiones están disponibles como suscripciones de PTC en la actualidad.

P.

¿Existen diferencias en cuanto a funciones y paquetes entre ofertas de suscripción y perpetuas?

R.

Continuamente se añaden nuevos productos, funciones y prestaciones interesantes, que están disponibles exclusivamente mediante suscripción.

P.

¿Tengo la propiedad de los archivos que creo empleando mis licencias de suscripción?

R.

Sí, siempre tiene la propiedad de los archivos y los datos que crea con el software PTC.

P.

¿Las ofertas de suscripción están disponibles en la nube o de forma local?

R.

Muchas de las ofertas de suscripción de PTC están disponibles tanto de forma local como en la nube. Si bien los clientes aprecian cada vez más la escalabilidad añadida de las implementaciones en la nube, se debe elegir qué tipo de implementación tiene más sentido para cada empresa.

P.

¿Es posible tener y usar licencias perpetuas y de suscripción al mismo tiempo?

R.

Sí. Y también se pueden añadir nuevas licencias de suscripción a una implementación perpetua existente.

P. ¿Tengo que estar conectado a Internet para utilizar mis licencias de suscripción?

R. No, las instalaciones locales de licencias de suscripción no requieren el uso de una conexión a Internet.

P. Con la suscripción de PTC, ¿sigue siendo válido el contrato actual de licencia perpetua?

R. Sí. PTC respetará siempre las obligaciones contractuales y tiene el compromiso de ofrecer soporte a todos sus clientes.

P. ¿Qué ocurre si olvido la fecha de renovación de mi suscripción?

R. PTC realizará un seguimiento de su período de suscripción y comenzará a enviarle recordatorios 120 días antes de su fecha de renovación.

P. ¿Existe un número mínimo de puestos requeridos en una suscripción?

R. No. Una de las principales ventajas de las relaciones de suscripción es la flexibilidad de dedicar una inversión menor al principio y aumentarla a medida que crecen las necesidades.

P. ¿Tengo que actualizar automáticamente a la versión más reciente durante mi suscripción?

R. No, las instalaciones locales no requieren actualizaciones automáticas y pueden ejecutar cualquier versión anterior disponible de forma general y actualizarla a su propio ritmo.

P. ¿Está el soporte incluido con las suscripciones?

R. Sí, todas las suscripciones incluyen soporte y la mayoría de ellas tienen varios niveles de soporte entre los que elegir.

P. ¿Es posible cambiar de productos durante la suscripción?

R. Sí. Las suscripciones ofrecen opciones flexibles para cambiar de productos con el fin de adaptarse a la evolución de las necesidades empresariales. Póngase en contacto con su agente comercial o con un socio autorizado de PTC para conocer los detalles.

P. ¿Cuándo recibiré mi factura?

R. Su factura inicial se generará en la fecha de cumplimiento, que es el primer día de servicio. Recibirá la factura el primer día hábil.
Su factura de plazo plurianual o renovación estará disponible en el [Portal de facturación de PTC](#) y mediante la dirección de correo electrónico proporcionada a PTC, por adelantado, y vence en la fecha especificada en la factura.

P. ¿Cómo recibiré mi factura?

R. Para la mayoría de las suscripciones, puede descargar la factura en el [Portal de facturación de PTC](#) y enviarla a la dirección de correo electrónico designada en su cuenta.
Si todavía tiene que registrarse para el [Portal de facturación de PTC](#) y desea aprovechar esta plataforma de autoservicio, acceda a la página de inicio de sesión del portal y seleccione el "Usuario por primera vez" aplicable.
Actualmente, las facturas están disponibles para visualización y descarga en el [Portal de facturación de PTC](#) en todas las regiones menos en 5: China, Corea, Rusia, Taiwán y Brasil.

P.	¿Cuándo es el vencimiento del pago en mi factura?
R.	<p>El término de pago estándar de PTC son 30 días NETOS a partir de la fecha de factura. Consulte su contrato para condiciones de pago específicas.</p> <p>Para plazos plurianuales o de renovación, su pago vence el primer día del período de servicio de la renovación de la suscripción.</p>

P.	¿Cómo debo pagar mi factura?
R.	<p>Todas las facturas incluyen instrucciones de pago; consulte la factura original.</p> <p>En muchos países, ofrecemos la opción de pagar facturas mediante el Portal de facturación de PTC. De nuevo, la visualización y la descarga estará disponible en todas las regiones excepto en 5. Si todavía tiene que registrarse para el Portal de facturación de PTC, acceda a la página de inicio de sesión del portal y seleccione "Usuario por primera vez".</p>

* Excluido Kepware.

Si tiene alguna otra pregunta, póngase en contacto con su representante de PTC o consulte a un [experto en suscripciones de PTC](#).

© 2018, PTC Inc. (PTC). Todos los derechos reservados. La información aquí contenida se proporciona únicamente con fines informativos, puede ser modificada sin previo aviso y no constituye una garantía, compromiso ni oferta por parte de PTC. PTC, el logotipo de PTC y todos los nombres y logotipos de productos de PTC son marcas comerciales o marcas registradas de PTC o sus filiales en los Estados Unidos y en otros países. Los demás nombres de productos y empresas pertenecen a sus respectivos propietarios. El momento del lanzamiento de un producto, incluidas las funciones, puede variar a criterio de PTC.