

Preguntas y respuestas de clientes

Publicación: 11 de diciembre de 2009

En este documento respondemos a las preguntas más frecuentes sobre la descarga de software de Autodesk®.

Contenido

| | |
|---|---|
| 1. ¿Qué es la descarga de software? | 2 |
| 2. ¿Es la primera vez que Autodesk ofrece descarga de software a sus clientes? | 2 |
| 3. ¿Por qué Autodesk implanta la descarga como método de actualización predeterminado para los clientes de Autodesk Subscription? | 2 |
| 4. ¿Los clientes que no tienen Autodesk Subscription también pueden descargar las actualizaciones de software? | 2 |
| 5. ¿Cómo sé si tengo software de Autodesk bajo suscripción? | 2 |
| 6. ¿Qué ventajas tiene la descarga de software? | 2 |
| 7. ¿Qué productos estarán disponibles para descarga? | 3 |
| 8. ¿Cuándo habrá nuevas versiones disponibles para descarga? | 3 |
| 9. ¿En qué países será la descarga de software el método de actualización predeterminado para los suscriptores? | 3 |
| 10. ¿Puedo comprobar cuál es mi método de actualización preferente? | 4 |
| 11. ¿Puedo cambiar mi método de actualización preferente? | 4 |
| 12. ¿Y si quiero descarga <i>y también</i> envío físico? | 5 |
| 13. ¿Puedo proporcionar acceso directo a las descargas a los usuarios finales? | 5 |
| 14. ¿Puedo descargar varios archivos? | 5 |
| 15. ¿Puedo descargar el mismo archivo varias veces? | 5 |
| 16. ¿Hay algún coste adicional si elijo un envío físico? | 5 |
| 17. ¿Y si el acceso a Internet está restringido en mi empresa? | 5 |
| 18. ¿Cómo se asegura Autodesk de que puedo acceder y descargar las actualizaciones de software? | 6 |
| 19. ¿Podré acceder a las descargas de software del Centro de suscripciones tras caducar mi contrato de suscripción? | 6 |

1. ¿Qué es la descarga de software?

"Descarga de software" es el término habitual con que se designa el proceso de obtener software electrónicamente descargando un archivo por Internet.

A partir de 2010, Autodesk utilizará la descarga de software como método predeterminado para entregar las actualizaciones de producto a los clientes de Autodesk® Subscription en 37 países (encontrará la lista completa en la pregunta 9). En los países donde la descarga de software constituya el método de actualización predeterminado, se notificará por correo electrónico a los responsables de software bajo Autodesk Subscription cuando puedan descargar sus actualizaciones de software. Ya no habrá envíos físicos automáticos.

En algunos países, el envío físico seguirá siendo el método de actualización predeterminado con Autodesk Subscription durante 2010, pero esos clientes también podrán descargar las actualizaciones de su software de Autodesk®.

2. ¿Es la primera vez que Autodesk ofrece descarga de software a sus clientes?

No, no es la primera vez que Autodesk pone descargas de software a disposición de los clientes. Autodesk empezó a ofrecer versiones de actualizaciones de software para descarga a los suscriptores en 2008. Autodesk también ofrece la posibilidad de descargar la mayoría de las versiones de prueba, productos para estudiantes, software beta y aplicaciones de desarrolladores. De hecho, sólo en 2008 los clientes de Autodesk realizaron más de 2 millones de descargas de aplicaciones de Autodesk.

3. ¿Por qué Autodesk implanta la descarga como método de actualización predeterminado para los clientes de Autodesk Subscription?

Cuando las nuevas versiones de los productos están disponibles para descarga, los suscriptores de Autodesk pueden empezar a utilizarlas enseguida.

Además, con la descarga de software como método de actualización predeterminado, reducimos el impacto medioambiental que implica la producción y el envío de materiales a todo el mundo. Si todos los clientes de Autodesk Subscription descargaran el software en lugar de solicitar un envío físico con soporte y embalaje, juntos reduciríamos las emisiones de CO₂ casi un 80%¹, el equivalente a conducir 2.688.784 kilómetros², es decir, dar la vuelta al mundo 67 veces en un coche de tamaño medio.

4. ¿Los clientes que no tienen Autodesk Subscription también pueden descargar las actualizaciones de software?

No por ahora. En 2010 sólo podrán descargar las actualizaciones de software los clientes actuales de Autodesk Subscription.

5. ¿Cómo sé si tengo software de Autodesk bajo suscripción?

Para comprobar si su software de Autodesk se encuentra bajo suscripción, pulse el icono de llave situado en el ángulo superior derecho de la pantalla del producto de Autodesk. Si su software incluye suscripción, en la sección Centro de ventajas del menú desplegable aparecerá el mensaje siguiente: *Este producto se encuentra bajo suscripción.*

6. ¿Qué ventajas tiene la descarga de software?

Como cliente de Autodesk Subscription, la descarga de software le proporciona diversas ventajas:

- Puede empezar a utilizar las actualizaciones de software en cuanto se publican y quedan a su disposición, sin tener que esperar a que se realice y llegue el envío físico.

- En caso de cualquier problema con el ordenador, siempre tendrá disponible una copia de seguridad online permanente (24/7) a través de Internet.
- Es la opción más respetuosa con el medio ambiente: sin impresión, embalaje ni transporte.
- La persona responsable de software o de contratos con Autodesk en su empresa puede permitir o impedir que usuarios finales de todo el mundo accedan a la descarga, sin necesidad de alojamiento local ni de distribución interna de los archivos.

7. ¿Qué productos estarán disponibles para descarga?

Los clientes de Autodesk Subscription ya disfrutan de acceso a las versiones descargables del software de Autodesk 2009 y 2010 mediante el Centro de suscripciones. También quedarán disponibles para descarga todas las versiones futuras de software de Autodesk que se vendan con Autodesk Subscription.

8. ¿Cuándo habrá nuevas versiones disponibles para descarga?

Las versiones descargables de las actualizaciones de software quedan disponibles el día de lanzamiento de la respectiva versión del producto. Como las fechas de lanzamiento pueden variar por producto e idioma, se notificará por correo electrónico a los responsables de software bajo Autodesk Subscription cuando puedan descargar sus actualizaciones de software.

9. ¿En qué países será la descarga de software el método de actualización predeterminado para los suscriptores?

La descarga será el método predeterminado para entregar las actualizaciones de software a los clientes de Autodesk Subscription en los 37 países indicados a continuación. Se notificará por correo electrónico a los responsables de software bajo Autodesk Subscription de estos países cuando puedan descargar sus actualizaciones de software. Ya no habrá envíos físicos automáticos.

| América | Europa, Cercano Oriente y África | Asia-Pacífico |
|----------------------|----------------------------------|---------------------|
| Argentina | Austria | Australia |
| Bahamas | Francia | Hong Kong |
| Bolivia | Alemania | Corea, República de |
| Brasil | Irlanda | Macao |
| Canadá | Italia | Malasia |
| Chile | Liechtenstein | Nueva Zelanda |
| Colombia | Portugal | Singapur |
| Costa Rica | España | Taiwán |
| República Dominicana | Suiza | |
| Ecuador | Reino Unido | |
| Guatemala | | |
| Jamaica | | |
| México | | |
| Paraguay | | |
| Perú | | |
| Puerto Rico | | |
| Estados Unidos | | |
| Uruguay | | |
| Venezuela | | |

10. ¿Puedo comprobar cuál es mi método de actualización preferente?

Los clientes de Autodesk Subscription pueden consultar sus preferencias de entrega en su perfil del Centro de suscripciones. La opción predeterminada será la descarga para los suscriptores de los países participantes, y el envío para los suscriptores de todos los demás países.

11. ¿Puedo cambiar mi método de actualización preferente?

Sí. Si es usted responsable de software en un país participante y prefiere recibir un envío físico, puede cambiar el método de entrega preferente de descarga a envío en su perfil del Centro de suscripciones.

Análogamente, si es usted responsable de software en un país no participante y prefiere descargar las actualizaciones de software, puede cambiar el método de entrega preferente de envío a descarga en su perfil del Centro de suscripciones.

Puede cambiar su método de entrega preferente siempre que lo desee, aunque los cambios no se aplicarán a las entregas de actualizaciones que ya estén tramitadas o programadas para procesarse durante los siete días laborables siguientes.

Si le interesa cambiar su método de entrega preferente, debe hacerlo enseguida para que se aplique a todas las próximas versiones de software que le correspondan.

Los suscriptores que cambien su método de entrega preferente una vez tramitada la entrega de una actualización, pueden solicitar un envío físico en cualquier momento mediante el formulario correspondiente en el Centro de suscripciones.

12. ¿Y si quiero descarga y *también* envío físico?

Si es usted responsable de software y desea tanto realizar descarga como recibir un envío físico, puede cambiar el método de entrega preferente a envío en su perfil del Centro de suscripciones. Así se realizará un envío físico automático tan pronto como sea posible. Otra posibilidad es mantener la descarga como método de entrega preferente y solicitar un envío físico puntual mediante el formulario correspondiente en el Centro de suscripciones.

13. ¿Puedo proporcionar acceso directo a las descargas a los usuarios finales?

Los responsables de contratos y de software pueden otorgar a los usuarios finales acceso a las descargas de producto del mismo modo que se conceden otros permisos mediante el Centro de suscripciones:

Conéctese al Centro de suscripciones, acceda a Administración de contratos, elija Ver/modificar usuarios, pulse Editar y conceda permiso para descargar productos a los usuarios seleccionados. Es importante proporcionar a los usuarios finales los números de serie de suscripción y las claves de producto que necesitarán para la instalación y activación. Autodesk le enviará esta información por correo electrónico en un mensaje con el asunto *Aviso importante: Ya puede descargar su actualización de Autodesk*.

14. ¿Puedo descargar varios archivos?

Sí, puede descargar varios archivos a la vez.

15. ¿Puedo descargar el mismo archivo varias veces?

Puede descargar una actualización de software tantas veces como necesite, pero se aplican los derechos estándar sobre uso de licencias de software.

16. ¿Hay algún coste adicional si elijo un envío físico?

No. Los envíos físicos no tienen coste adicional.

17. ¿Y si el acceso a Internet está restringido en mi empresa?

Si su empresa tiene limitado el acceso a Internet, quizá no pueda descargar la actualización. Cuando no pueden efectuar descargas a causa de las restricciones de Internet estipuladas por la empresa, los responsables de software tienen varias alternativas:

- Cambiar con antelación el método de entrega preferente a envío físico en su perfil del Centro de suscripciones para que se aplique a todas las futuras versiones del producto.
- Rellenar el formulario de solicitud de envío físico marcando la opción de DVD/CD en la página de descargas del Centro de suscripciones.
- Pedir a su distribuidor de Autodesk que encargue un envío físico.

- Contactar con Autodesk para cambiar el método de entrega preferente o solicitar un envío físico.

Los responsables de software también pueden solicitar ayuda en www.autodesk.com/subscriptionhelp.

18. ¿Cómo se asegura Autodesk de que puedo acceder y descargar las actualizaciones de software?

Autodesk ha trabajado con destacados proveedores de servicios en la implantación de una tecnología demostrada para descargar software. Autodesk ofrecerá soporte de descarga en todo el mundo durante el horario laboral habitual con el fin de resolver cualquier dificultad que impida acceder al software.

Además, Autodesk ha investigado las restricciones que suelen afectar a las descargas. Todos los productos de Autodesk se comprimen y optimizan para que su descarga sea rápida y fiable. Los productos que ocupan más de cuatro gigabytes se dividen en varios archivos y se reensamblan en el ordenador de destino una vez completada la descarga.

Autodesk proporciona acceso gratuito a software de gestión de descargas para evitar las complicaciones ocasionadas por los tamaños de archivos grandes en los navegadores. Hemos constatado un 90% de éxito en las descargas de actualizaciones bajo Autodesk Subscription durante 2009, lo que nos sitúa dentro del 10% de los mejores en el baremo de nuestro proveedor.

19. ¿Podré acceder a las descargas de software del Centro de suscripciones tras caducar mi contrato de suscripción?

Una vez caducado un contrato de suscripción, hay un período de gracia de 30 días durante el que se puede acceder a las páginas de descarga y la opción de solicitud de DVD/CD.

Después de finalizar dicho período de gracia, la persona responsable de contratos y/o de software de su empresa seguirá pudiendo descargar las versiones anteriores pertinentes. Cuando introduzca su nombre de usuario y contraseña para conectarse al Centro de suscripciones, un mensaje le indicará que el contrato ha caducado, e incluirá un vínculo para descargar los productos a los que antes tenía derecho.

20. ¿A quién puedo consultar sobre el programa de descarga de software?

Para cualquier consulta, puede dirigirse a su distribuidor de Autodesk, conectarse al Centro de suscripciones y realizar una solicitud de servicio, o enviar un mensaje a subscription-team@autodesk.com.

DESCARGA DE SOFTWARE DE AUTODESK: PREGUNTAS Y REPUESTAS DE CLIENTES

¹ Todas las equivalencias de emisiones de CO₂ proceden de www.epa.gov/RDEE/energy-resources/refs.html y se han calculado a partir del número de pedidos de Autodesk Subscription que incluyen la opción de descarga de software. Supuestos basados en la distribución de AutoCAD[®] 2008 en EE.UU. durante FY09.

² Se basa en un uso medio eficiente del combustible de 10,45 L/100 km y una circunferencia terrestre de 40.074 kilómetros.

Autodesk y AutoCAD son marcas registradas o marcas comerciales de Autodesk, Inc., y/o de sus subsidiarias y/o filiales en los EE.UU. y/o en otros países. Todas las otras marcas, nombres de productos o marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. Autodesk se reserva el derecho a alterar en cualquier momento sin previo aviso su oferta y sus especificaciones de productos, y no se hace responsable de los errores tipográficos o gráficos que pueda haber en este documento.

© 2010 Autodesk, Inc. Todos los derechos reservados.