

Software Hypertherm

Ventajas De La Suscripción

Fecha de entrada en vigor: 1 de junio de 2019

Los términos en mayúsculas que no se definan a continuación tendrán el significado que se les asigna en los **Términos generales**. Las ventajas de la suscripción pueden variar en función de la Oferta. Las ventajas de la suscripción descritas en el presente documento pueden actualizarse ocasionalmente. El aviso de actualizaciones se publicará en el vínculo "Fecha de entrada en vigor/Actualizado el" en la parte superior de esta página.

Soporte Para La Suscripción

Conceptos básicos

Hypertherm proporcionará soporte para las suscripciones a los Usuarios de soporte, como se indica en estos términos. La soporte se proporcionará en inglés, aunque otros idiomas pueden estar disponibles bajo solicitud. Un **Usuario de soporte** es un Usuario autorizado designado por Ud. para enviar solicitudes de soporte y recibir soporte técnico para sus suscripciones. Las solicitudes de soporte se priorizan según el nivel de gravedad. El Usuario de soporte establecerá inicialmente el nivel de gravedad al enviar una solicitud de soporte, pero Hypertherm tiene el derecho de cambiar el nivel de gravedad de sus solicitudes de soporte si, en su opinión, ese nivel se ha establecido incorrectamente. Los Usuarios de soporte deben utilizar las descripciones siguientes al asignar niveles de gravedad a sus solicitudes de soporte.

Nivel de gravedad del incidente	Descripción
Gravedad 1 – Crítico	Un incidente que implica el fallo total de los Servicios web o el Software en cuanto a su funcionamiento, la imposibilidad de acceso a los Servicios web o de instalación o acceso al Software cubierto, o la imposibilidad de uso de las funciones clave, lo que provoca una pérdida de datos de trabajo o la completa interrupción de un trabajo crítico, para el que no existe ninguna solución alternativa*.
Gravedad 2- Urgente	Un incidente que implica un deterioro grave de una funcionalidad principal de los Servicios web o el Software, la imposibilidad de acceso a estos, o la imposibilidad de uso de determinadas funciones, lo que provoca un deterioro de la productividad a largo plazo. Puede haber disponible una solución alternativa. Un incidente que en cualquier otro caso se clasificaría como de Gravedad 1 y para el que existe una solución alternativa sería un incidente de Gravedad 2.

Gravedad 3 – Estándar	Un incidente que tiene un efecto adverso limitado o menor sobre el funcionamiento de los Servicios web o el Software o que implica la imposibilidad de acceso a los Servicios web o al Software o de uso de determinadas funciones, pero sin reducir la productividad de forma significativa. Puede haber disponible una solución alternativa. Los incidentes de Gravedad 3 también incluyen preguntas generales sobre el uso de los Servicios web o el Software y solicitudes para aclarar el significado de la documentación de los Servicios web o el Software.
-----------------------	--

* Una "solución alternativa" hace referencia a la información o una técnica que reduce los efectos adversos de un incidente en el funcionamiento del Software o los Servicios web, pero que es posible que no suprima por completo el efecto adverso del incidente. Una solución alternativa puede reducir el nivel de gravedad de un incidente.

Hypertherm no tiene ninguna obligación de ofrecer soporte técnico para Software o Servicios web en relación con incidentes causados por: hardware informático no suministrado por Hypertherm, software de terceros no suministrado o especificado por Hypertherm, formación inadecuada de los Usuarios autorizados en cuanto al uso del Software o los Servicios web, o el uso no acorde a los Términos del Software o los Servicios web. Además, acepta que los Usuarios de soporte: enviarán solicitudes de soporte según lo que se indica en estos términos, ofrecerán a Hypertherm la información solicitada de forma razonable por Hypertherm para proporcionar soporte, seguirán todas las instrucciones y realizarán procesos preliminares de solución o análisis de problemas facilitados por Hypertherm, e implementarán todas las soluciones, las correcciones o las soluciones alternativas recomendadas por Hypertherm.

Soporte dinámico en los foros

Para determinados Servicios web y Software, en determinados Territorios, los especialistas en soporte de producto de Hypertherm supervisarán los foros de productos y colaborarán solucionando las preguntas de soporte técnico. Hypertherm tratará por todos los medios comerciales razonables que estén a su alcance de dar respuesta a las solicitudes de soporte que haya remitido a través del foro moderado en un plazo de dos días durante el horario laborable local, siempre y cuando Ud. haya asociado correctamente su cuenta de Servicios web con su cuenta del foro.

Soporte web y por correo electrónico

Se le prestará soporte web a Ud. o a Usuarios de soporte, según corresponda, durante el horario de soporte disponible estipulado en la tabla siguiente, si bien el soporte web podrá no estar temporalmente disponible durante los periodos programados de mantenimiento del sistema. Por norma general, las comunicaciones relacionadas con el soporte web de Hypertherm se publicarán en su cuenta de Hypertherm Account y se notificará por correo electrónico a su Usuario de soporte sobre la publicación de la información en cuestión. También se podrá contactar con el Usuario de soporte por correo electrónico o por teléfono para facilitar la gestión de determinados incidentes, a elección exclusiva de Hypertherm.

Hypertherm realizará los esfuerzos comercialmente razonables para responder a sus solicitudes de soporte web durante la semana laborable de soporte regional correspondiente, dentro de los siguientes plazos:

- Gravedad 1: solicitudes críticas de soporte web en el plazo de dos horas.

- Gravedad 2: solicitudes urgentes de soporte web en el plazo de cuatro horas.
- Gravedad 3: solicitud de soporte web estándar en el plazo de ocho horas.

La semana laborable de soporte aplicable para cada región comercial de Hypertherm se muestra a continuación.

Región de Asia-Pacífico

De lunes a viernes SGT (UTC +8), excluidos festivos regionales

Región de América del Norte

De lunes a viernes, EST/EDT (UTC -5/UTC -4), excluidos festivos regionales

Región de América del Sur

De lunes a viernes, EST/EDT (UTC -5/UTC -4), excluidos festivos regionales

Región de Europa, Oriente Medio y África (EMEA)

De lunes a viernes, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), excluidos festivos regionales

* Para determinados Servicios web o Software, el horario de soporte local vigente puede aplicarse a una región o un país individual dentro de una región específica, independientemente de dónde se origine geográficamente la solicitud de soporte.

Soporte telefónico y horario de soporte

Además de la asistencia rápida mediante el foro y el soporte web, los Usuarios con acceso a soporte pueden enviar solicitudes de soporte al concertar una llamada telefónica con uno de los especialistas de soporte de producto de Hypertherm. El soporte telefónico estará disponible para los Usuarios de soporte durante la semana laborable de soporte regional correspondiente. Las solicitudes de soporte telefónico pueden enviarse a cualquier centro de atención telefónica regional de Hypertherm.

Otros modos de Soporte para la suscripción

Además del soporte web y telefónico, Hypertherm puede facilitarle ocasionalmente modos adicionales de soporte. Entre los ejemplos, se incluyen las API de Software y Servicios web proporcionadas a través de Hypertherm Developer Network, la resolución de problemas mediante escritorio remoto, el chat en línea y el acceso a recursos de información de soporte técnico seleccionados, incluidos artículos, videos y contenido similar.

Derechos De Viaje Globales

Ventajas

Durante el Periodo de suscripción de un solo usuario o multiusuario (según corresponda), siempre que haya adquirido dicha suscripción en su país de origen y esté sujeto a las demás condiciones que se muestran a continuación en la sección Condiciones, Ud. y los Usuarios autorizados podrán instalar el Software incluido en la Suscripción y acceder a él, junto con cualquier versión anterior válida a la que pueda tener acceso en virtud de las Ventajas de versiones anteriores y materiales relacionados (que

pueden incluir productos o servicios auxiliares) fuera del Territorio. El País de origen hace referencia al país en el que reside si Ud. es un individuo o el país en el que se ha establecido, constituido u organizado si Ud. es una entidad legal. El Soporte para la suscripción del Software mientras está fuera del Territorio está disponible de acuerdo con el horario de soporte para el país y la región a la que viaja en lugar del que se aplica en su País de origen.

Condiciones

En las suscripciones multiusuario, la instalación del Software y los materiales relacionados y el acceso a ellos fuera del Territorio solo pueden realizarse en un ordenador portátil u otro dispositivo móvil que se desplace con Ud. o sus empleados. Dicho Software no puede copiarse ni transferirse a ningún otro ordenador o dispositivo móvil ni puede acceder a él otra persona que no sea Ud. o sus empleados mientras se encuentre fuera del Territorio. Tenga en cuenta que los Usuarios autorizados que no sean Ud. o sus empleados no reúnen los requisitos para obtener los Derechos de viaje globales.

Derechos De Uso Doméstico (Solo Para Las Suscripciones Multiusuario)

Ventajas

En virtud del cumplimiento de las condiciones enumeradas en la sección Condiciones mostrada a continuación, si tiene una suscripción multiusuario, Ud. o sus empleados pueden estar sujetos a los Términos, instalar una segunda copia del Software y acceder a ella, incluidas las versiones anteriores de las que puede tener derecho de uso en relación con las ventajas de suscripción a versiones anteriores, y cualquier material relacionado en un ordenador ubicado en el Territorio, pero fuera de su emplazamiento empresarial, para su uso únicamente en relación con sus propias necesidades internas de carácter empresarial, lo que también puede incluir la formación de empleados sobre el uso del software, (dicha segunda copia sería "Software de uso doméstico"). Tenga en cuenta que si tiene una Suscripción de un solo usuario, no necesita Derechos de uso doméstico porque la Suscripción de un solo usuario permite la instalación del Software en hasta tres dispositivos electrónicos por Usuario autorizado y no requiere que los dispositivos electrónicos sean propiedad suya o estén bajo su control.

Condiciones

El uso de las Ventajas de uso doméstico está sujeto a las siguientes condiciones:

- El número de copias adicionales de Software de uso doméstico que Ud. o sus empleados instalen no puede superar la cantidad de puestos que tiene para la Suscripción multiusuario.
- Debe seguir los procesos y las políticas establecidas periódicamente por Hypertherm para solicitar y utilizar el Software de uso doméstico.
- Ud. o sus empleados no pueden acceder simultáneamente a los puestos de la Suscripción multiusuario y las copias correspondientes del Software de uso doméstico (por ejemplo, cuando Ud. o el Usuario autorizado han activado un puesto de la Suscripción multiusuario y una copia del Software de uso doméstico asociada a ese puesto debe estar inactivo y viceversa).
- Su derecho a utilizar una copia del Software de uso doméstico comienza cuando Hypertherm emite un código de autorización de Uso doméstico y finaliza antes de la cancelación o el

vencimiento de la Suscripción multiusuario o en el plazo de doce (12) meses a partir de la fecha de emisión del código de autorización.

- Las copias del Software de uso doméstico no se pueden actualizar a versiones de software más recientes y, en el caso de pérdida, no se pueden sustituir o emitir de nuevo.
- Las Ventajas de soporte no se aplican a las copias del Software de uso doméstico.
- Si un empleado en posesión de una copia del Software de uso doméstico deja su empleo, Ud. es responsable de finalizar el acceso de ese anterior empleado a cualquier copia del Software de uso doméstico que esté en posesión del mismo.

Si adquiere una Suscripción cambiada, Ud. o sus empleados pueden seguir utilizando las copias del Software de uso doméstico autorizadas y activadas antes del cambio si el mismo Software se incluye en la Suscripción cambiada. Si el mismo Software no se incluye en la Suscripción cambiada, Ud. y sus empleados deben dejar de utilizar las copias del Software de uso doméstico en el momento del cambio.

Derechos De Uso De Versiones Anteriores

Ventajas

Los Derechos de uso de versiones anteriores suponen una excepción a la regla general incluida en los Términos que requieren que desinstale versiones anteriores de software al instalar una nueva actualización de la versión para ese Software. Los individuos con Suscripciones de un solo usuario pueden instalar versiones anteriores válidas del Software y acceder a ellas, aunque no de forma simultánea. Los Usuarios autorizados de Suscripciones multiusuario pueden instalar la versión actual y las versiones anteriores válidas del Software y acceder a ellas de forma simultánea, siempre que dicho uso no supere la cantidad total de copias permitidas por la Suscripción multiusuario. En cada caso, el uso de versiones anteriores del Software está sujeto al mismo alcance de uso y otras restricciones que la versión actual del Software (por ejemplo, tipo de licencia, versión de licencia, cantidad de licencias, etc.).

Limitaciones

Hypertherm no tiene ninguna obligación de ofrecer soporte técnico para versiones anteriores. Hypertherm no está obligado a proporcionarle soportes electrónicos o físicos para ninguna versión anterior ni nuevos códigos de autorización o activaciones para versiones anteriores. La instalación y el acceso a cualquier versión anterior están sujetos a los términos y las condiciones legales que se aplican a esa versión anterior. Si Hypertherm le proporciona productos auxiliares que mejoran o complementan la versión anterior, la instalación de dichos productos auxiliares y el acceso a ellos están sujetos a los términos y las condiciones legales que acompañan a dicho producto auxiliar. Si ese producto auxiliar no incluye términos y condiciones legales, se aplicarán los términos y las condiciones legales correspondientes a la versión anterior del Software que el producto auxiliar pretende mejorar o complementar. Debe seguir los procesos y las políticas (si corresponde) establecidos periódicamente por Hypertherm para solicitar y obtener versiones anteriores. Si su suscripción caduca o se cancela, sus derechos de uso de todas las versiones anteriores del Software o cualquiera de ellas que cubre esa Suscripción finalizarán, y deberá desinstalarlas al instante y dejar de acceder a ellas.

¿Qué versiones anteriores son válidas?

Las versiones anteriores enumeradas para el Software en la **Lista de productos válidos para el uso de versiones anteriores con la suscripción** cumplen los requisitos para obtener los Derechos de uso de versiones anteriores.

Por lo general, aunque no siempre, al mencionar versiones anteriores, se hace a referencia a las tres versiones anteriores. Normalmente, al publicar una nueva versión de Software, la Lista de productos válidos para el uso de versiones anteriores con la suscripción se actualiza y se producen tres cambios: (1) la nueva versión se convierte en la versión actual, (2) la antigua versión actual se convierte en la versión anterior más reciente y (3) la versión anterior más antigua se elimina de la lista.

Puede usar cualquier versión anterior de la Lista de productos válidos para el uso de versiones anteriores con la suscripción, además de cualquier versión anterior del Software que recibió de Hypertherm y que aún tiene en su poder (ya sea en forma de un kit de medios para esa versión o una copia descargada de esa versión) que era la versión actual o una versión anterior incluida en la lista cuando la recibió, pero posteriormente se retiró de la lista para ceder el puesto a una nueva versión posterior.

Si adquiere una Suscripción cambiada y el Software de la suscripción original también se incluye en la Suscripción cambiada, puede seguir utilizando la versión actual y cualquier versión anterior válida antes de cambiar el Software de suscripción original, como versiones anteriores del Software incluido con la nueva Suscripción cambiada. Sin embargo, si el Software incluido en la suscripción original no se ha incluido en la nueva Suscripción cambiada, no podrá seguir utilizando la versión actual ni versiones anteriores del Software de la suscripción original y deberá desinstalar y destruir todas las versiones del Software de la suscripción original en el plazo de sesenta (60) días a partir de la instalación del nuevo Software de la Suscripción cambiada. Es posible que Hypertherm le solicite que presente pruebas de que el Software de la suscripción original que debe desinstalar y destruir en virtud de esta sección se haya desinstalado y destruido, o que realice una auditoría, como se especifica en los **Términos generales**.

Ejemplos de versiones anteriores

Para ayudar a ilustrar estos conceptos, Hypertherm ofrece los siguientes ejemplos.

Ejemplo de una suscripción de un solo usuario

Adquiere dos suscripciones de un solo usuario a ProNest 2017. En el momento de la compra, ProNest 2015 y 2012 aparecen como versiones anteriores válidas. El Usuario autorizado de una de las dos suscripciones a ProNest 2017 descarga e instala versiones anteriores de 2015 y 2012 en el equipo y también instala cada nueva actualización de la versión a medida que se encuentran disponibles. El Usuario autorizado de la otra suscripción a ProNest 2017 no descarga versiones anteriores, pero instala cada nueva actualización de la versión a medida que se encuentran disponibles (por ejemplo, ProNest 2019, 2021, etc.). Las dos suscripciones se renuevan anualmente. Su empresa necesita crecer y adquiere una tercera suscripción de un solo usuario a ProNest 2021. En el momento de la nueva compra, ProNest 2019 y 2017 aparecen como versiones anteriores válidas.

En este momento, estos son sus Derechos de uso de versiones anteriores para las tres suscripciones:

Suscripción a ProNest n.º 1: el Usuario autorizado puede usar la versión actual, ProNest 2021, además de descargar e instalar las versiones anteriores indicadas en la lista, ProNest 2019 y 2017; también

puede seguir utilizando cada una de las versiones anteriores que instaló en el equipo, incluidas las versiones anteriores presentes en la lista cuando ProNest 2017 era la versión actual (es decir, ProNest 2015 y 2012). Tenga en cuenta que la versión actual y cada una de las versiones anteriores pueden instalarse simultáneamente, pero el Usuario autorizado solo puede usar una versión cada vez; no puede haber diferentes versiones en uso activo de forma simultánea.

Suscripción a ProNest n.º 2: similar al ejemplo anterior, excepto porque el Usuario autorizado no ha descargado ni instalado en ningún momento las versiones anteriores disponibles cuando comenzó la suscripción y solo ha instalado cada actualización de la nueva versión cuando se encontraba disponible; este Usuario autorizado puede utilizar la versión actual, ProNest 2021, además de cada versión anterior que haya instalado, ya sea como suscripción inicial o como actualización de una nueva versión (es decir, ProNest 2019 y 2017).

Suscripción a ProNest n.º 3: como se trata de una suscripción nueva, las únicas versiones anteriores que el Usuario autorizado puede descargar e instalar son las que se incluyen en la Lista actual de productos válidos para el uso de versiones anteriores con la suscripción (es decir, ProNest 2019 y 2017).

Ejemplo de suscripción multiusuario

En este momento, estos son sus Derechos de uso de versiones anteriores para la suscripción multiusuario de cinco puestos:

Entre las versiones a las que se puede acceder, se incluyen la versión actual, ProNest 2021, cada versión anterior que aparece en la lista, ProNest 2019 y 2017, además de las versiones anteriores previas que ya no se encuentren en la lista, pero que el responsable del contrato descargó e instaló cuando se incluían en la lista, ProNest 2015 y 2012. En cualquier momento, puede tener cinco copias del software en uso activo con cualquier combinación de versiones. Por ejemplo, un Usuario autorizado podría utilizar de forma simultánea ProNest 2021, 2019, 2017 y 2015. También podría haber cinco Usuarios autorizados diferentes que utilizan simultáneamente una única copia de cualquiera de las versiones válidas (por ejemplo, tres que utilizan una copia de ProNest 2021 y dos que utilizan una copia de ProNest 2019).

Ventajas De La Virtualización Para La Suscripción De Un Solo Usuario

Ventajas de la virtualización

Sin perjuicio de lo establecido en sentido contrario en la Sección 15.3 (Uso aceptable de ofertas) de los presentes términos, si es un suscriptor de un Solo usuario (o ha comprado suscripciones de un Solo usuario para sus usuarios), puede acceder y utilizar las Ofertas a través de Internet o a través de una red de área extensa (WAN) u otra red no local, o bien en o a través de cualquier red privada virtual (VPN), ya sea mediante la tecnología de virtualización de aplicaciones o remota, o de cualquier otro modo, sujeto a todas las condiciones y limitaciones incluidas en los presentes Términos de Ventajas de la virtualización para la suscripción de un Solo usuario (las "Ventajas de la virtualización").

Limitaciones

- No aplicable a los Servicios web. La Ventaja de la virtualización excluye las Suscripciones a Servicios web y las ventajas de los servicios web que se incluyen con las Suscripciones de software.

- No aplicable al Software especificado. No todo el Software de Hypertherm puede optar a las Ventajas de la virtualización. Por favor, póngase en contacto con Hypertherm para más detalles.

Hypertherm actualizará periódicamente la Lista de software excluido de la virtualización para añadir o eliminar Software. Todas las adiciones a la lista son aplicables de forma prospectiva. Todas las eliminaciones de la lista son retroactivas.

Ejemplo 1: adquiere seis suscripciones de un Solo usuario para Software específico y, en ese momento, el Software no está incluido en la lista de exclusión. Hypertherm añade posteriormente ese Software a la lista de exclusión. Puede utilizar las Ventajas de la virtualización con cada una de las autorizaciones adquiridas para ese Software antes de que se añadiese a la lista, pero no puede aplicar las Ventajas de la virtualización a ninguna suscripción posterior adquirida tras añadirse el Software a la lista.

Ejemplo 2: adquiere seis suscripciones de un Solo usuario para Software específico y, en ese momento, el Software está incluido en la lista de exclusión. Hypertherm elimina posteriormente ese Software de la lista de exclusión. Después de la fecha de eliminación, no podrá aplicar las Ventajas de la virtualización a ninguna de las seis suscripciones para ese Software.

Condiciones de soporte del Software virtualizado

En cuanto al Software que virtualice en virtud de las Ventajas de la virtualización, Hypertherm ofrecerá soporte para dicho Software de conformidad con los términos de las Ventajas de soporte de la suscripción que se proporcionen en virtud de los presentes Términos, con la excepción de que Hypertherm **no** tiene la obligación de proporcionar servicios de soporte cuando no sea posible reproducir el incidente en un equipo físico, fuera de cualquier entorno de virtualización. Hypertherm no tiene la obligación de proporcionar soporte para incidentes relacionados con o provocados por software de virtualización de terceros o por el entorno de virtualización de usted, lo que incluye, entre otros, los problemas de compatibilidad o interoperabilidad relacionados con el uso de Software de Hypertherm junto con cualquier software de virtualización de terceros o el entorno de virtualización de usted.

Descargo de responsabilidad de la "Certificación; Asunción de riesgos

Hypertherm puede publicar ocasionalmente en las páginas de inicio de sus productos de Software, Hypertherm Knowledge Base y propiedades web de Hypertherm similares, o en la documentación relacionada con el producto o en otros contextos, información sobre el uso del Software en entornos virtualizados (de forma conjunta, "Información de certificación"). Esas Declaraciones de certificación se proporcionan solo por comodidad y con fines informativos, y reflejan solo las pruebas limitadas que Hypertherm ha realizado en relación con determinadas versiones de Software específico que se utilizan con tecnologías de virtualización de terceros o entornos de virtualización específicos. La Información de certificación se proporciona "tal cual" y puede contener errores, imprecisiones, datos incompletos y otras inexactitudes. Si tiene intención de utilizar las Ventajas de la virtualización, antes de ello, debe realizar su propia evaluación de compatibilidad independiente.

Al utilizar las Ventajas de la virtualización, reconoce que dicha Información de certificación no constituye ningún tipo de promesa o compromiso de ningún nivel específico de compatibilidad entre el Software de Hypertherm y cualquier tecnología de virtualización de terceros. Si utiliza las Ventajas de la virtualización, asume todos los riesgos asociados con dicho uso, incluidos, entre otros, la

incompatibilidad entre el software y la tecnología de virtualización de terceros o el entorno de virtualización de usted.