

Preguntas frecuentes del servicio de suscripción

1. ¿Mi licencia de **SOLIDWORKS** funcionará si dejo de tener el Servicio de Suscripción?

Las licencias de **SOLIDWORKS** son permanentes, por lo que continuarán funcionando aunque no tenga el **Servicio de Suscripción** activo. La inversión que se realizó inicialmente queda de esta forma protegida y la actividad de su empresa no se verá afectada por coyunturas económicas puntuales. Algunos complementos como **SOLIDWORKS VISUALIZE STANDARD** o **SOLIDWORKS CAM STANDARD** están vinculados a que el **Servicio de Suscripción** esté activo. Las licencias de alquiler ("Term Licenses"), dejarán de funcionar al finalizar el periodo contratado.

2. Si decido no renovar el Servicio de Suscripción, ¿podré renovarlo en cualquier momento? y ¿cuánto me costará?

El **Servicio de Suscripción** de las licencias perpetuas de **SOLIDWORKS** puede reactivarse y renovarse en cualquier momento. Para calcular el coste se contarán, al precio existente en el momento de la contratación, los meses transcurridos desde la finalización hasta la fecha de reactivación más el periodo que haya que contratar. Si se ha estado menos de 12 meses fuera de **Suscripción** habrá que contratar mínimo 2 años y en el caso de que se haya estado más de 12 meses habrá que contratar 3 años.

3. ¿Qué utilidades de mejora de productividad me proporciona el Servicio de Suscripción?

Además de las propias según el tipo de licencia, como **SOLIDWORKS VISUALIZE STANDARD** o **SOLIDWORKS CAM STANDARD**, desde **CIMWORKS** trabajamos en el desarrollo continuo de un pack de utilidades integrado en todas las licencias de diseño mecánico de **SOLIDWORKS** y exclusivo para nuestros clientes. Este pack son las **CIMTOOLS**. Las **CIMTOOLS** son un conjunto de **funcionalidades** solicitadas por nuestros clientes a lo largo del tiempo y que **automatizan** la realización de tareas rutinarias, como pueden ser la publicación e impresión de planos, la gestión de propiedades, etc

4. ¿Podré instalarme los nuevos Service Packs y nuevas versiones si no tengo Servicio de Suscripción?

No. Sólo es posible activarlos si tenemos el **Servicio de Suscripción** activo.

5. ¿Tengo algún descuento en formación por tener Servicio de Suscripción?

Sí. Todos los clientes con **Servicio de Suscripción** activo disponen de condiciones especiales para las **formaciones programadas** que realizamos regularmente y también para los **cursos online** a los que pueden acceder en cualquier momento desde nuestra web.

6. Tengo un PC antiguo que no me permite actualizar la versión de SOLIDWORKS ¿qué hago?

Puede continuar trabajando con su versión actual y al tener **Servicio de Suscripción** activo podremos atenderle de forma **prioritaria** en caso de consultas o incidencias. De todas formas, nuestra recomendación es la **renovación periódica** cada 3 ó 4 años del hardware para evitar entrar en una situación de envejecimiento tecnológico.

7. Si tengo un problema estando sin Servicio de Suscripción, ¿me ayudarán?

Uno de los valores de **CIMWORKS** es la atención personalizada al cliente. Bajo esta premisa, tratamos de ayudar, en la medida de nuestras posibilidades, a todos nuestros clientes a solucionar las incidencias que pudieran surgir en la utilización de los productos **SOLIDWORKS** y relacionados, de una forma efectiva y rápida y con un claro objetivo de mejora continua. Para poder cumplir estos objetivos, es imprescindible que la compañía tenga el **Servicio de Suscripción Activo**. Ello nos permite incrementar nuestros medios, una formación interna continua y de mayor profundidad y un mayor grado de disponibilidad para un **servicio rápido y eficiente**. Aun así, aquellas compañías que no dispongan del **Servicio de Suscripción** activo, podrán acudir a nuestro **Servicio de Soporte Técnico**, exclusivamente y de forma puntual, en caso de sufrir una incidencia catastrófica, tal como recuperación de una licencia contenida en un disco duro estropeado, destrucción del PC (ciñéndonos exclusivamente a esa incidencia y no a las que se pudieran derivar) y teniendo en cuenta, lógicamente, que se les dará absoluta prioridad a aquellas compañías que tengan el **Servicio de Suscripción** activo.

En caso de detectar alguna incidencia que tenga que ser escalada al fabricante para su resolución, únicamente se podrán escalar licencias con **Servicio de Suscripción** activo y sólo podremos actuar en incidencias o consultas sobre la versión actual o hasta 2 versiones por detrás de la actual.

8. No utilizo habitualmente el servicio de soporte cuando tengo dudas ¿Por qué debería entonces renovar?

Está demostrado que, por una cuestión de **rentabilidad y eficiencia**, es aconsejable derivarnos la consulta antes de investigar por uno mismo posibles soluciones válidas. Las búsquedas de Google, consultas a compañeros, prueba-error, etc. son alternativas, pero habitualmente suponen un consumo de tiempo importante y no siempre ofrecen la solución óptima. Aunque **SOLIDWORKS** es un software intuitivo, la forma de trabajar marca la diferencia en cuestiones de rendimiento y eficiencia en modificaciones. Nuestro **Equipo de Soporte** recibe anualmente más de **7.000 consultas** que alimentan nuestra propia **Base de Conocimiento**. Esto nos permite ofrecer la mejor respuesta posible y en el menor tiempo con una valoración por parte de nuestros clientes de **9.7 sobre 10**.

9. Para el tipo de trabajo que realizamos en mi empresa, con las funcionalidades de la versión actual tengo suficiente ¿Por qué debo cambiar de versión?

Hay cientos de mejoras en cada versión de **SOLIDWORKS** que en su conjunto tienen un alto impacto en nuestro trabajo diario. Muchas veces las funcionalidades más **productivas** son las menos espectaculares.

Si echamos la vista atrás y vemos cómo se realizaban **tareas habituales** como la creación de croquis, el montaje de ensamblajes o los planos 2D hace tan solo 3 versiones, veremos lo importante que es mantenernos al día para ser lo más **eficientes** posibles. En este sentido, nos esforzamos para mantener a nuestros clientes informados y formados a través de las presentaciones de **novedades, webinars y formaciones programadas**.



¿Quieres saber más?

www.cimworks.es

info@cimworks.es

CIMWORKS
 LUTECH