

# VIAS3D

## PÓLIZA DE SOPORTE

En VIAS3D ofrecemos un excelente soporte para ayudar a nuestros clientes a sacar el máximo provecho de las soluciones de Dassault Systèmes®. Nuestras opciones de soporte integral están diseñadas para satisfacer las diversas necesidades de nuestra valiosa base de clientes.

### OPCIONES DE SOPORTE

Las empresas que tienen licencias de Dassault Systèmes® tienen acceso al soporte seguro a través de VIAS3D, tal como se detalla en las políticas de soporte de Dassault Systèmes® en: <https://www.3ds.com/terms/support-policies/>.

El paquete de soporte SECURE ofrece una amplia gama de servicios para ayudar a los clientes con licencia a maximizar su inversión que incluye cuatro componentes:

#### Gestión de defectos

- Reportar incidentes relacionados con el mal funcionamiento de los programas con licencia.
- Acceso al portal de soporte de VIAS3D donde los clientes pueden registrar y dar seguimiento a sus solicitudes de soporte.
- Gestión de defectos para reportar incidentes relacionados con el mal funcionamiento de los programas con licencia.

También se puede ingresar al portal de soporte de VIAS3D para registrar y dar seguimiento a las solicitudes de soporte, garantizando que los clientes reciban atención y asistencia oportuna y efectiva. El paquete de soporte SECURE proporciona actualizaciones y parches para programas con licencia, asegurando a los clientes acceso a las últimas mejoras y corrección de errores.

Las herramientas y recursos están creados para dar apoyo a los clientes y garantizar que reciban la atención necesaria.

Actualizaciones de software y parches para mantener las soluciones de Dassault Systèmes® actualizadas y funcionando correctamente. Los incidentes de defectos reportados serán gestionados en la Herramienta de Soporte de Dassault Systèmes®.

### Procedimiento de Escalada de Mantenimiento

Si se encuentran incidentes graves con los programas con licencia, el caso se manejará de forma prioritaria y se resolverá rápidamente según el proceso CRITSIT de Dassault Systèmes®. CRITSIT se define como "una situación en la que el Programa con Licencia no se puede utilizar y tiene impactos graves/críticos en las operaciones, sin posibilidad de solución alternativa." Los CRITSITs serán gestionados en la Herramienta de Soporte de Dassault Systèmes®.

### Herramientas en línea de autoapoyo

Accede a servicios de soporte en línea y utiliza una amplia variedad de herramientas de apoyo. Este servicio en línea está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Descarga de medios On- Demand. Obtén las imágenes de instalación más recientes o los parches de mantenimiento (Service Pack y HotFix) para los programas con licencia. ¡Descárgalos ahora mismo!

Además del paquete SECURE de Dassault Systèmes®, VIAS3D ofrece a nuestros clientes Soporte de Nivel 1 que incluye el paquete SECURE, más beneficios extras para maximizar la inversión en productos Dassault Systèmes.

El alcance del Soporte de Nivel 1, tiene las siguientes características y beneficios:

### Servicios de Soporte a través de la Herramienta de Soporte VIAS3D

El titular de la licencia (Licenciatario) puede contactar a VIAS3D para obtener servicios de soporte para los programas con licencia.

Los servicios de soporte solo se proporcionarán si la tarifa de mantenimiento anual (ALC, ASC) o el de alquiler (QLC, QSC, YLC, YSC) está al corriente, es decir, "activo en soporte".

Los clientes pueden crear Solicitudes de Servicio (SRs) cuando tengan problemas con el software o servicios de Dassault Systèmes®.

Los clientes pueden enviar solicitudes de servicio (SRs) relacionadas con cualquier versión que esté identificada como soportada por Dassault Systèmes®, siguiendo la actual política de ciclo de vida de soporte, disponible en [www.3ds.com/support](http://www.3ds.com/support).

Nuestro equipo de soporte técnico especializado atiende estas solicitudes de inmediato, investigando y ofreciendo soluciones apropiadas para mitigar los problemas reportados.

## Procedimiento de Gestión de Defectos y Escalada de Mantenimiento.

Si el licenciatarario tiene problemas con el programa con licencia, VIAS3D será responsable de recibir y gestionar los informes de incidentes y errores, y dirigirá el informe a Dassault Systèmes®.

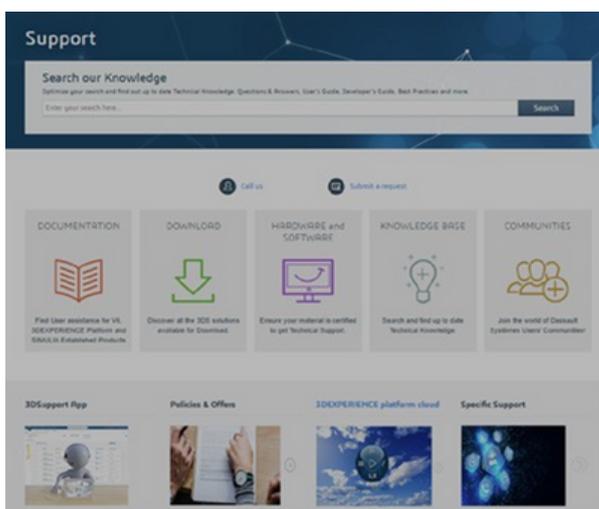
Dassault Systèmes® ofrece una gran cantidad de recursos en línea para facilitar el aprendizaje autodirigido y proporcionar información adicional sobre el software. Estos recursos se crearon para ayudar a los usuarios a resolver problemas y encontrar respuestas a preguntas frecuentes por su cuenta.

Incluyen documentación técnica, bases de conocimiento, foros de usuarios, un portal de soporte, manuales de usuario, documentación en línea y tutoriales en video, todos disponibles las 24 horas del día.

Las herramientas de autoservicio de Dassault Systèmes® requieren acceso de inicio de sesión, el cual VIAS3D pueden proveer a sus usuarios. \*[Visita la página de soporte de 3DS](#) para obtener más información.

Aquí tienes algunas herramientas de autoayuda adicionales para tu referencia:

- [Comunidad de Usuarios de Incorporación de Nuevos Clientes](#)
- [Documentación de Software y Descargas de Software](#)
- [Base de Conocimientos](#)
- [VIAS3D en YouTube](#) (sin necesidad de registrarte)



## CÓMO OBTENER SOPORTE

### Portal de Soporte de VIAS3D

En el [Portal de Soporte de VIAS3D](#), los usuarios podrán acceder a diversos recursos para obtener ayuda técnica, esto significa que puedes pedir ayuda, buscar información en la base de datos y descargar la documentación del software.

Ingresa al [Portal de Soporte de VIAS3D](#) para crear una solicitud de soporte, revisar solicitudes de soporte abiertas o anteriores, y acceder a útiles artículos.

### Soporte telefónico y por correo electrónico

Para obtener asistencia inmediata, los clientes también pueden comunicarse con nuestro equipo de soporte por teléfono al 832 301 0881 (para EE.UU./Canadá) o al **+52 5592 254 222** (para México) o enviarnos un correo electrónico a [support@vias3d.com](mailto:support@vias3d.com) para obtener ayuda con problemas técnicos o consultas específicas sobre productos.

### Acceso al equipo de soporte técnico durante el horario de oficina

Lunes a viernes de 09:00 a 18:00hrs. (hora del centro, (sin horario de verano en México)), excluyendo días festivos.

Tiempo de respuesta (según el horario de oficina).

Nivel de urgencia	Tiempo de respuesta inicial
Urgente	2 horas hábiles
Alto	4 horas hábiles
Medio	8 horas hábiles
Bajo	12 horas hábiles

## QUÉ ESTÁ CUBIERTO BAJO EL ACUERDO DE NIVEL DE SOPORTE (SLA) DE DASSAULT SYSTÈMES®

Los clientes pueden enviar solicitudes de servicio (SRs) a VIAS3D relacionadas con cualquier versión identificada como compatible por Dassault Systèmes® para obtener asistencia, incluyendo:

- Soporte estándar de instalación (se instalará la configuración predeterminada) y soporte con preguntas y problemas de licencias.
  - El proceso de instalación de una sola versión o lanzamiento de un software es considerado. No se incluye la instalación de múltiples versiones. Esto se limita a una aplicación de escritorio para un solo usuario. El software basado en servidor requiere servicios de instalación y configuración separados (de pago).
  - Soporte en la instalación y configuración de licencias (Nodelocked o Concurrent/Floating).
  - Cada licencia que compres te permitirá instalar el producto una vez.
  - Las instalaciones adicionales requeridas tendrán un costo extra.
- Recopilar, calificar y gestionar incidentes por teléfono, correo electrónico y formulario de solicitud de SR, confirmar si los envíos son defectuosos o no defectuosos, y enviar los incidentes defectuosos a Dassault Systèmes®.
- Entregar o poner a disposición las entregas y versiones de mantenimiento aplicables a los clientes cuando estén disponibles.
- Ayudar a los clientes a ingresar usuarios en la herramienta de soporte DS para acceder a los servicios de soporte Dassault Systèmes®.
- Ayudar a los clientes con solicitudes de CRITSIT al determinar la validez del CRITSIT según la política de Dassault Systèmes® y proporcionar información en apoyo al cliente a Dassault Systèmes®.
- Ayuda en la búsqueda de una base de conocimiento (KB) aplicable para los programas con licencia compatibles.
- Si cambias el hardware o el servidor de licencias se queda obsoleto, las licencias se transferirán al nuevo servidor siguiendo un proceso documentado.
- Información sobre programas con licencia, incluyendo información sobre funciones interactivas y actualizaciones, metodología, optimización del usuario y consejos técnicos.
- Soporte de documentación
  - Asistencia para encontrar respuestas a preguntas utilizando la documentación estándar de programas con licencia.

## QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO POR EL ACUERDO DE NIVEL DE SOPORTE DE DASSAULT SYSTÈMES®

No se incluye soporte de instalación para las soluciones 3DEXPERIENCE, V6, Enovia o NoMagic en el Acuerdo de Nivel de Soporte de Dassault Systèmes®.

\*Para recibir un presupuesto para la instalación de estos productos, contacta a tu ejecutivo de ventas.

### Instalaciones no estándar o instalaciones en un entorno no compatible

Es necesario reinstalar el producto cuando ocurren problemas en la estación de trabajo, como infecciones por virus, actualizaciones de Windows o daños de hardware.

### Instalación de estaciones adicionales al número de licencias compradas

La instalación gratuita no incluye ninguna personalización, modificación del software, múltiples versiones o la configuración de entornos específicos de ningún fabricante (por ejemplo, Ford, Honda, Chrysler).

Servicios de modelado 3D, ingeniería o consultoría, que incluyen una extensa revisión del modelo (a discreción del ingeniero de soporte), como problemas de convergencia y contactos.

### Entrenamiento sobre las ofertas de Dassault Systèmes®

El cliente debe asegurarse de que su personal esté adecuadamente capacitado en el uso de las funcionalidades del software.

El Entrenamiento en el Trabajo (OJT, por sus siglas en inglés) es una forma de aprendizaje que se lleva a cabo en el lugar de trabajo. Consiste en adquirir habilidades y conocimientos prácticos al realizar tareas reales y bajo la supervisión de un mentor o supervisor.

La traducción y/o conversión de archivos es una tarea importante en el entorno laboral. El proceso consiste en convertir documentos o archivos de un idioma a otro mientras se asegura de que el mensaje y la información se mantengan sin cambios. Esta tarea requiere un dominio de ambos idiomas, así como una comprensión precisa del contenido del archivo original.

puede ser proporcionado por el equipo de soporte de Dassault Systèmes®, sin embargo, se aplicarán tarifas adicionales. Además, el entrenamiento en el trabajo (OJT) se recomienda para garantizar una implementación eficiente del software y maximizar su productividad.

El personal del cliente debe recibir capacitación para usar el software en su trabajo de forma efectiva.

Soporte con respecto a una versión personalizada de cualquier oferta de Dassault Systèmes®.

Desarrollo de nuevas ofertas de Dassault Systèmes® o metodologías detalladas (por ejemplo, consultoría detallada de API) Solicitudes de mejora, aunque VIAS proporcionará herramientas útiles al cliente para ayudarlos a enviar solicitudes de mejora a Dassault Systèmes®.

Información sobre futuros lanzamientos de ofertas de Dassault Systèmes®.

Servicios de migración de software (por ejemplo, migración de una versión de software a otra como NoMagic y Teamwork Cloud).

Depuración y/o modificación de subrutinas, C++, Fortran u otras bibliotecas o scripts (por ejemplo, Python). Cualquier problema relacionado con el hardware del cliente en cuanto a configuraciones no certificadas para VDI (por ejemplo, problemas con una configuración de máquina virtual no compatible) o si algún componente no está listado como verificado/cualificado según la Certificación de Hardware y Software - Dassault Systèmes® (por ejemplo, problemas de rendimiento de Abaqus debido a una tarjeta GPU no compatible). Cualquier problema relacionado con el sistema operativo del cliente si no está listado como verificado/cualificado según los Program Directories (por ejemplo, un Programa con Licencia instalado en un sistema operativo no compatible experimenta errores de DLL o librerías faltantes).

Cualquier problema relacionado con el rendimiento del clúster HPC o la incompatibilidad con los Programas con Licencia.

Recuperación de una base de datos

Estamos comprometidos en ayudar a nuestros clientes a tener éxito y estamos listos para apoyarlos en cada etapa. No dudes en contactarnos si tienes alguna pregunta o inquietud acerca de nuestra política de soporte.

## **CONTRATO DE LICENCIA DEL CLIENTE Y ACUERDO DE SERVICIOS EN LÍNEA (CLOSA)**

La siguiente información son fragmentos de la versión 13.1.1 del CLOSA a la que todos los clientes están de acuerdo cuando firman el Formulario de Pedido y Usuario Final que se incluye al adquirir productos de Dassault Systèmes®.

### 3. Servicios de Soporte

Los Servicios de Soporte para las Ofertas 3DS se proporcionan de acuerdo con la política de Servicios de Soporte aplicable publicada en los Términos del Sitio Web 3DS, e incluyen la gestión de solicitudes de soporte y, en el caso de las Publicaciones de Programas con Licencia disponibles durante el período de Servicios de Soporte. Las políticas de soporte pueden cambiar, pero los cambios no afectarán al cliente hasta que renueve sus servicios de soporte. Si el Cliente no solicita lo contrario o cancela el contrato, los Servicios de Soporte se renovarán automáticamente cada año, según las políticas actuales.

### 4. Entrega y Pago

#### 4.1. Entrega.

Las ofertas de 3DS serán entregadas y/o puestas a disposición del cliente de forma electrónica.

Se enviará la información necesaria al cliente para acceder a los servicios en línea y descargar los programas con licencia.

El cliente es responsable de acceder al sitio web de 3DS y descargar los programas con licencia. Los programas con licencia que requieran entrega física serán enviados por 3DS FCA (Incoterms 2020) a las instalaciones designadas por la empresa.

#### 4.2 Pago

4.2.1 Condiciones de Pago. El Cliente deberá pagar las tarifas aplicables a cada Oferta de 3DS y Servicios de Soporte, todo el precio identificado en el Documento Transaccional aplicable (o documento similar entre el Cliente y el Distribuidor, si se realiza el pedido a través de un Distribuidor). A menos que se acuerde lo contrario en un Documento Transaccional, (i) todas las tarifas se facturarán por adelantado y (ii) el Cliente pagará las Facturas de acuerdo con los Términos Específicos del País. 3DS tendrá derecho a suspender la prestación de cualquier Servicio de soporte y/o Servicio en línea por el cual no se hayan realizado pagos.

Para evitar que el Cliente tenga múltiples fechas de renovación, las partes pueden optar por establecer una fecha de renovación común con respecto a cualquier Oferta o Servicio de soporte de 3DS con diferentes fechas de renovación, y 3DS prorrateará las tarifas adeudadas según corresponda para que no haya duplicación de tarifas.

El Cliente puede optar por realizar el pago de determinadas Ofertas de 3DS en línea. En tal caso, se notificará al Cliente por correo electrónico sobre las próximas renovaciones de aquellas Ofertas 3DS que están sujetas a renovación automática.

Las tarifas de renovación se debitarán de la cuenta del Cliente no antes de siete (7) días antes de la fecha de renovación. Una vez debitada, la renovación se considerará aceptada por el Cliente y no podrá cancelarse ni retirarse. En caso de que se rechace dicho débito, 3DS tendrá derecho a rescindir la Oferta de 3DS aplicable a partir de la fecha de renovación.

4.2.2. Precio de renovación. El precio de renovación del Programa de Licencias de plazo fijo y/o Servicio de Soporte para cualquier período determinado es el precio del período anterior, más el último porcentaje de Incremento aplicable al Programa Licenciado en el país aplicable, según lo publicado al menos noventa (90) días anteriores a la fecha de renovación. Si corresponde, los términos y condiciones del aumento de precio actual se pueden encontrar en los Términos del sitio web de 3DS.

El precio de renovación de los Servicios en línea de duración fija y/o los Servicios de soporte asociados se calculará aplicando la diferencia porcentual entre el precio de lista del período de renovación y el precio de lista del período anterior a las tarifas cobradas al Cliente para el período anterior.

4.2.3. Pagos atrasados. El Cliente deberá pagar intereses y tarifas de cobro por pagos atrasados a la tasa identificada en los Términos específicos del país.

4.2.4. Agentes de facturación/pago. 3DS puede aceptar que el Cliente pueda designar un agente de facturación externo para el destinatario de las Facturas de 3DS relacionadas con las Ofertas y Servicios de Soporte de 3DS solicitados en virtud de un Documento Transaccional. Dicho agente de facturación realizará los pagos aplicables según lo especificado en el Documento Transaccional directamente a 3DS actuando en el mismo nombre y representación del Cliente. El Cliente seguirá siendo responsable ante 3DS de todas las obligaciones de pago a continuación en caso de que dicho agente de facturación no realice dichos pagos a su vencimiento. El Cliente deberá cumplir con cualquier obligación que pueda ser creada por o relacionada con la designación de un agente de facturación. No se otorga ninguna licencia expresa o implícita para las Ofertas 3DS al agente de facturación a continuación.

4.2.5. Impuestos. Todos los precios no incluyen impuestos. El Cliente será responsable del pago de todos los impuestos que se identifican más plenamente en los Términos específicos del país, y de todos los impuestos adeudados en relación con la transferencia o el uso de una Oferta 3DS.

## 6. Garantía

### 6.1. Garantía del Programa con licencia.

La garantía del 3DS es de noventa (90) días a partir de la entrega inicial de cada Programa con Licencia, asegurando que dicho programa se ajuste sustancialmente a su documentación al utilizarse en el entorno operativo especificado.

Si el Programa con Licencia no se ajusta de esa manera, y el Cliente ha notificado a 3DS dentro de este período de garantía, 3DS hará todos los esfuerzos razonables comercialmente para que se ajuste de acuerdo con la garantía.

Si 3DS no ha corregido la falta de conformidad en un plazo de noventa (90) días desde la fecha de notificación, el cliente puede terminar la licencia del Programa Con Licencia no conforme dentro de treinta (30) días y recibir un reembolso completo de todas las tarifas pagadas por dicho Programa Con Licencia no conforme. Este reembolso representa la única responsabilidad de 3DS y el único recurso del cliente en caso de incumplimiento de esta garantía.

### 6.2. Servicios de Garantía en línea.

3DS garantiza, para los términos de suscripción de cada oferta de Servicios en Línea, que dichos Servicios en Línea funcionarán de manera sustancial de acuerdo con su Documentación cuando se acceda y utilice de acuerdo con los términos y condiciones de este Acuerdo.

El cliente debe notificar a 3DS de inmediato cualquier reclamo bajo la garantía mencionada anteriormente y, si corresponde, proporcionar a 3DS la asistencia razonable requerida para que 3DS identifique y repare dicha no conformidad material de los Servicios en Línea. El único y exclusivo recurso del cliente en caso de incumplimiento de esta garantía será que 3DS esté obligada a realizar esfuerzos comercialmente razonables para que los Servicios en Línea no conformes se ajusten como se garantiza.

Si 3DS no ha corregido la no conformidad en los noventa (90) días siguientes a la notificación, el Cliente puede terminar su derecho de acceso y uso de los Servicios en línea con defectos, proporcionando un aviso por escrito a 3DS en treinta (30) días y recibir un reembolso prorrateado de las tarifas de suscripción prepagas pagadas por los Servicios en línea con defectos que cubran el resto del plazo de dichos Servicios luego de la fecha efectiva de la terminación.

Este reembolso representa la única responsabilidad de 3DS y el único recurso del cliente en caso de incumplimiento de esta garantía.

### 6.3. Renuncias y advertencias.

Las garantías anteriores reemplazan y excluyen todas las demás garantías, representaciones o condiciones para las ofertas de 3DS, ya sean expresas o implícitas, incluyendo, sin limitación, cualquier garantía implícita de comerciabilidad, idoneidad para un fin particular, título y no infracción.

3DS se exime de toda responsabilidad por el uso o aplicación de cualquier oferta de 3DS o los resultados o decisiones tomadas u obtenidas por los usuarios de la oferta de 3DS. 3DS no garantiza que (i) las funciones de cualquier oferta de 3DS cumplirán con los requisitos del cliente o le permitirán alcanzar los objetivos que se ha propuesto, (ii) la oferta de 3DS funcionará en la combinación o ambiente seleccionado por el cliente o (iii) el funcionamiento de la oferta de 3DS será ininterrumpido o libre de errores. En todos los casos, el cliente será el único responsable de asegurar que los resultados producidos por la oferta de 3DS cumplan con los requisitos de calidad y seguridad de los productos o servicios del cliente. Ningún empleado o agente de 3DS está autorizado a otorgar una garantía mayor o diferente. El cliente tendrá la responsabilidad exclusiva de (a) seleccionar la oferta de 3DS para lograr los resultados pretendidos, (b) instalar el programa con licencia, (c) adoptar medidas adecuadas para probar, operar y utilizar correctamente cada oferta de 3DS y (d) los resultados obtenidos de ella.

3DS no ejerce control y no asume responsabilidad o responsabilidad por cualquier contenido del cliente o contenido de terceros, incluidas bases de datos y modelos digitales proporcionados o publicados a través de las ofertas 3DS.

13. Desde 2013, la conformidad del software ha sido un tema importante para las empresas de tecnología. Las empresas han reconocido la necesidad de asegurar que sus productos cumplan con todas las leyes y regulaciones aplicables. La conformidad del software garantiza que un producto cumpla con los estándares de la industria y se ajuste a las políticas y regulaciones gubernamentales aplicables.

La falta de cumplimiento del software puede tener consecuencias legales y financieras significativas para las empresas. Las multas por no cumplir con las regulaciones pueden ser caras y dañar la reputación de una empresa.

Para garantizar el cumplimiento del software, las empresas deben llevar a cabo revisiones y auditorías regulares de sus productos. Esto implica verificar si el software cumple con los estándares y regulaciones establecidas, así como corregir cualquier incumplimiento identificado.

Además, las empresas deben implementar políticas y procedimientos internos para garantizar el cumplimiento del software. Se debe entrenar a los empleados en las leyes y regulaciones relevantes. También hay que implementar medidas para prevenir el uso inapropiado o ilegal del software.

En resumen, la conformidad del software es un aspecto crucial para las empresas de tecnología.

Las empresas deben cumplir todas las leyes y regulaciones vigentes para evitar problemas legales y financieros. El cliente será el único responsable de (a) seleccionar la oferta de 3DS para lograr los resultados pretendidos, (b) instalar el programa con licencia, (c) adoptar medidas adecuadas para probar, operar y utilizar correctamente cada oferta de 3DS y (d) los resultados obtenidos de ella.

3DS no ejerce control y no asume responsabilidad o responsabilidad por cualquier contenido del cliente o contenido de terceros, incluidas bases de datos y modelos digitales proporcionados o publicados a través de las ofertas 3DS.

Además, el cumplimiento del software es un aspecto importante a tener en cuenta para evitar consecuencias legales indeseadas. Unauthorized Use Detection. Las empresas del grupo 3DS emplean medidas para eliminar el uso no autorizado del software de 3DS.

El software de 3DS puede incluir un mecanismo de seguridad que puede detectar la instalación o el uso de copias ilícitas de software de 3DS, y que es capaz de recopilar y transmitir datos solo sobre esas copias ilícitas.

Los datos recopilados por dicho mecanismo no incluirán ningún dato creado por el cliente con el software 3DS. El cliente acepta que 3DS detecte, recopile, transmita y utilice datos.

Además, 3DS se reserva el derecho de utilizar un dispositivo de bloqueo de hardware, software de administración de licencias y/o una clave de autorización de licencia para controlar el acceso y el uso de cualquier oferta de 3DS. El cliente no debe tomar medidas para manipular, eludir o desactivar ninguna de esas medidas.

### 13.2. Verificación de cumplimiento.

Para verificar el cumplimiento del cliente con este Acuerdo, el cliente deberá mantener registros precisos suficientes para confirmar el cumplimiento del cliente con este Acuerdo y las disposiciones de licencia correspondientes.

El cliente deberá proporcionar a 3DS acceso a dichos registros en un plazo de tres (3) días hábiles a partir de la solicitud.

3DS también puede realizar una auditoría (i) en las instalaciones del cliente, o en las instalaciones donde se hayan instalado las ofertas de 3DS, durante el horario comercial habitual, de manera que minimice las interrupciones en el negocio del cliente, o (ii) para Servicios en Línea en los Datos del Cliente, para verificar que el uso de los productos de 3DS cumple con los términos de un acuerdo válido. Además, 3DS tiene derecho a llevar a cabo auditorías en las instalaciones del cliente para verificar la conformidad con los términos del acuerdo. El cliente se compromete a cooperar plenamente con cualquier auditoría y a proporcionar acceso oportuno a toda la documentación necesaria.

El cliente deberá otorgar a 3DS acceso a su máquina, copias de las salidas de las herramientas del sistema y permitir la ejecución de todas las herramientas pertinentes que generen registros de auditoría en un plazo de dos (2) días hábiles a partir de la solicitud de 3DS.

3DS puede designar a un tercero para realizar dicha verificación y dicho tercero tendrá acceso a los registros, instalaciones y máquinas mencionadas anteriormente.

Si la auditoría revela el uso no autorizado de cualquier oferta de 3DS, el cliente deberá pagar a 3DS cualquier cantidad adeudada como resultado de dicho uso no autorizado al precio de lista vigente en ese momento.

Si el uso no autorizado alcanza o supera el cinco por ciento (5%) del uso autorizado del cliente para la oferta 3DS correspondiente, el cliente deberá reembolsar a 3DS el costo de la auditoría, además de pagar las tarifas correspondientes.

Al invocar los derechos y procedimientos descritos anteriormente, 3DS no renuncia a su derecho de hacer cumplir este Acuerdo o proteger su propiedad intelectual por cualquier otro medio permitido por la ley.

## ¿DE QUÉ OTRA FORMA PUEDE AYUDAR VIAS3D?

VIAS3D ofrece programas de capacitación personalizados, consultoría especializada y recursos de aprendizaje adicionales para aquellos casos en los que las necesidades del usuario no se ajusten a nuestro Acuerdo de Nivel de Soporte estándar. Estos servicios están diseñados para brindar orientación y apoyo experto, así como para facilitar el autoaprendizaje. Cada opción tiene un propósito diferente y puede ser utilizada según las necesidades específicas del usuario u organización.

## Servicios de Consultoría

- Consultoría Empresarial
- Soporte de Implementación
- Desarrollo Personalizado
- Soporte en el Lugar

Visita <https://www.vias3d.com/services/> para obtener más información.

## Servicios de Capacitación

Ofrecemos varias opciones de entrenamiento, incluyendo cursos presenciales, cursos en línea y programas de capacitación personalizados.

Visita nuestro sitio web para obtener más información: <https://www.vias3d.com/training/>

¡Será un gusto atenderte!



[Acceso al portal de soporte](#)