



DESCRIPCIÓN, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS SUSCRIPCIONES DE UDS ENTERPRISE

Una suscripción de UDS Enterprise incluye el acceso a parches, corrección de bugs y actualizaciones del software, cuando y en caso de que estuvieran disponibles. Asimismo, da derecho a obtener soporte sobre el funcionamiento incorrecto del software. Dicho soporte se prestará vía email, en formato 8x5 NBD.

Una suscripción de UDS Enterprise se identifica mediante un serial, que será válido para una sola instancia. Se considera "*instancia*" a una plataforma completa asociada a un serial, independientemente del número de UDS Servers, UDS Tunnels o servidores de bases de datos que la conformen.

El cliente final deberá canalizar a través de su partner cualquier tipo de servicio que pueda necesitar y que no esté incluido con la propia suscripción.

El equipo de soporte de UDS Enterprise única y exclusivamente atenderá consultas relacionadas con el funcionamiento incorrecto del software. En ninguno de los casos incluye soporte de operación, ni ningún tipo de servicio adicional con la suscripción.

Todo cliente que cuente con una versión UDS Enterprise deberá canalizar cualquier tipo de incidencia ajena al incorrecto funcionamiento de UDS Enterprise a través de su partner: uso del software, consultas o resolución de incidencias relativas a elementos de la infraestructura distintos a UDS Enterprise, integración con software de terceros...

El soporte deberá estar centralizado a través de un único interlocutor, identificado a través del registro en "[Mi UDS](#)". Dicho contacto se podrá cambiar en cualquier momento.

Para realizar cualquier solicitud de soporte se deberá enviar un email con la descripción de la incidencia a: support@udsenterprise.com. También se podrá solicitar soporte desde su área "[Mi UDS](#)", pulsando sobre el enlace "[Solicitar Asistencia Enterprise](#)".

En caso de recibir una consulta por parte del cliente que no esté relacionada con el incorrecto funcionamiento de UDS Enterprise, enviaremos un correo al cliente con copia a su partner para que este último le ayude a resolverlo.

Cuando una suscripción no sea renovada, el software UDS no permitirá su actualización ni aplicar ningún parche, se perderá el derecho a recibir cualquier tipo de soporte, no se podrá dar de alta ningún nuevo usuario dentro del propio software y dejará de funcionar.

Para la puesta en funcionamiento de UDS, si fuera necesario, deberá contactar con un partner de su confianza para solicitar los servicios que pudiera requerir. Virtual Cable podrá prestar de forma limitada servicios de soporte durante estas tareas iniciales.

Estas condiciones únicamente aplican a las ediciones UDS Enterprise. Los clientes que tengan una suscripción UDS SMB deberán canalizar todas sus consultas, incluidas las asociadas al propio funcionamiento del software, a través de su partner. El equipo de UDS Enterprise en ningún caso solventará directamente este tipo de incidencias.