

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 estándar sobre el funcionamiento incorrecto del software en todas las ediciones de UDS excepto en UDS SMB, UDS DaaS y en las diferentes ediciones UDS Cloud.

El soporte estándar se prestará vía email, en formato 8x5 NBD. La edición Premium de UDS Call Center, UDS Corporate, UDS Government y UDS Health incluye soporte 24x7, que también se prestará vía mail. En el caso del resto de las ediciones de UDS Enterprise, se podrá cambiar de soporte estándar a 24x7 bajo contratación adicional de este servicio según la tarifa vigente.

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. La contratación de una suscripción de UDS Enterprise no incluye en ningún caso soporte de operación, ni ningún tipo de servicio adicional.

Todo cliente que cuente con una edición de 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 ["My UDS"](#). Dicho contacto se podrá cambiar en cualquier momento.

Para realizar cualquier solicitud de soporte, tanto estándar como 24x7, se deberá enviar un email con la descripción de la incidencia, e incluyendo el número de serie de la suscripción en el asunto, a: support@udsenterprise.com.

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 Enterprise 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 Enterprise, si fuera necesario, deberá contactar con un partner de confianza para solicitar los servicios que pudiera requerir. Virtual Cable podrá prestar de forma limitada servicios de soporte al partner durante estas tareas iniciales.

Estas condiciones únicamente aplican a las ediciones UDS Call Center, UDS Corporate, UDS Government, UDS Education y UDS Health. Los clientes que tengan una suscripción de UDS SMB, UDS DaaS o UDS Cloud deberán canalizar todas sus consultas, incluidas las asociadas al propio funcionamiento del software, a través de su partner. El equipo de Virtual Cable en ningún caso solventará directamente este tipo de incidencias.

UDS ENTERPRISE, EL SOFTWARE VDI DE VIRTUAL CABLE

Sobre UDS Enterprise

[UDS Enterprise](#) es un nuevo concepto de software para crear una plataforma de **virtualización del puesto de trabajo** totalmente **personalizada**. Proporciona **acceso seguro 24x7**, desde cualquier **lugar** y **dispositivo** a todas las aplicaciones y software de una organización o centro educativo.

Permite aunar en una única consola **virtualización** de **escritorios** y **aplicaciones Windows y Linux**, además de **acceso remoto** a equipos Windows, Linux y macOS. Su base Open Source garantiza **compatibilidad con cualquier tecnología** de terceros. Se puede desplegar **on premise**, en nube pública, privada, híbrida o **multicloud**. Incluso **combinar** varios entornos al mismo tiempo y realizar **desbordamientos automáticos** e inteligentes para optimizar el rendimiento y la eficiencia. Todo con una **única suscripción**.

Sobre Virtual Cable

[Virtual Cable](#) es una compañía especializada en la **transformación digital** del **puesto de trabajo**. La empresa desarrolla, soporta y comercializa UDS Enterprise. Ha sido reconocida recientemente como **IDC Innovator en Virtual Client Computing** a nivel mundial Su equipo de expertos ha diseñado soluciones **VDI** a medida de **cada sector** para proporcionar una experiencia de usuario única y totalmente adaptada a las necesidades de cada perfil de usuario. Los profesionales de Virtual Cable tienen **más de 30 años de experiencia** en TI y desarrollo de software y más de 15 en tecnologías de virtualización. Cada día se despliegan **millones de escritorios virtuales Windows y Linux con UDS Enterprise en todo el mundo**.