

Acronis



# Manual global de renovaciones de

Acronis

# Acronis

## Manual global de renovaciones

### Índice

<a href="#">Objetivo de este documento</a> .....	3
<a href="#">Ventajas de las renovaciones</a> .....	4
<a href="#">Cómo renovar su licencia</a> .....	5
<a href="#">Política global de renovaciones de Acronis</a> .....	6
<a href="#">Definición de precios de renovación</a> .....	7
<a href="#">Renovación de software de Acronis: condiciones con respecto al mantenimiento</a> .....	7
<a href="#">Proceso de notificación automática de renovaciones por correo electrónico</a> ..	8
<a href="#">Información sobre los partners del canal de Acronis</a> .....	8
<a href="#">Contacto con el equipo de renovaciones de mantenimiento</a> .....	9
<a href="#">Enlaces útiles y preguntas frecuentes</a> .....	10
<a href="#">Acerca de Acronis</a> .....	10

# Objetivo de este documento

El objetivo de este documento es comunicar a nuestros clientes y partners del canal la política global de renovaciones de productos para empresas con licencia perpetua y por suscripción.

## Esta política cubre:

- Los precios de renovación según el tipo de licencia de Acronis
- El proceso de notificación por correo electrónico de la caducidad y la renovación de productos para empresas con licencia perpetua y por suscripción
- Información de compra: información relativa al pedido y la compra de renovaciones
- Reactivación del mantenimiento: proceso para reactivar un contrato de mantenimiento vencido
- Condiciones para renovar el mantenimiento: condiciones que debe cumplir el cliente con respecto al mantenimiento

## Esta política es aplicable a:

- Productos de Acronis para empresas con licencia por suscripción
- Productos de Acronis para empresas con licencia perpetua

## Esta política no es aplicable a:

- Licencias de software de Acronis para particulares, tanto perpetuas como por suscripción
- Licencias de software de Acronis para OEM (fabricantes de equipos originales)
- Ofertas de servicios empresariales esenciales de Acronis
- Licencias NFR (no para reventa)
- Acronis Cyber Protect Cloud



# Ventajas de las renovaciones:

Como proveedores de software de ciberprotección, la protección es el eje de nuestra filosofía, por lo que creemos que la renovación de su contrato de mantenimiento es clave para ayudarnos a protegerle y cuidar de su inversión, su negocio y su futuro.

## La renovación del mantenimiento de sus licencias corporativas le permite:



Resolver los problemas rápidamente y con eficacia con nuestros excelentes **ingenieros de soporte técnico multinivel 24/7**.



Recibir soporte en **ocho idiomas** (inglés, alemán, francés, italiano, portugués, japonés, coreano y turco).



### Obtener mejoras y actualizaciones gratuitas

Podrá mantener su producto al día y aumentar su productividad utilizando siempre la última tecnología gracias a las actualizaciones de características que se publican con periodicidad mensual.



Recibir la ayuda de un **Acronis Account Manager** dedicado.



**Acceder a su cuenta de Acronis** para gestionar las solicitudes de asistencia y descargar nuevas versiones de productos.



Conseguir **almacenamiento en la nube gratuito\*** con mantenimiento activo.

**\*Para licencias por suscripción:** compruebe su disponibilidad de almacenamiento

<https://kb.acronis.com/content/67210#:~:text=With%20each%20purchase%20Acronis%20Cyber,the%20quantity%20of%20obtained%20licenses>

## Reactivación de un contrato de mantenimiento de software vencido

Los clientes con renovaciones de software caducadas pierden automáticamente todo derecho a las prestaciones de mantenimiento, lo que incluye:

- Pérdida de validez del vínculo de los productos con las licencias por suscripción.
- Pérdida de las prestaciones de mantenimiento de Acronis, como mejoras, correcciones y actualizaciones gratuitas, soporte técnico (los clientes ya no pueden solicitar asistencia para incidencias de soporte técnico), almacenamiento en la nube gratuito, Acronis Account Manager personal y ayuda administrativa para gestionar el inventario de licencias.
- Posibles recargos y otras penalizaciones económicas por no tener actualizada su solución de TI, que no puede actualizarse si no se renueva el contrato de mantenimiento.

# Cómo renovar su licencia

## Política de renovación de suscripciones

- Cuando un cliente adquiere un producto para empresas por suscripción, recibe una licencia que permanece activa durante un periodo de tiempo establecido. Las prestaciones de mantenimiento están activas durante la vigencia de la licencia. Cuando esta caduca, pierde toda su operatividad salvo en lo concerniente a la restauración de datos
- La renovación de productos para empresas con licencia por suscripción se realiza mediante una referencia SKU distinta que renueva la licencia durante el número de años especificado, a partir de su fecha de caducidad
- Si la cantidad de licencias se incrementa (en caso de adquisición de licencias adicionales), la fecha de caducidad de la suscripción ampliada tiene en cuenta el número de días restantes y la capacidad de la suscripción actual. Esta regla se aplica a todas las suscripciones de un mismo tipo. Para obtener más información sobre casos específicos, póngase en contacto con su Acronis Account Manager
- Si el cliente reduce la cantidad de licencias, debe ponerse en contacto con el soporte técnico para aplicar estos cambios **antes de aplicar la renovación**

## Disponible solo con suscripciones de Acronis:

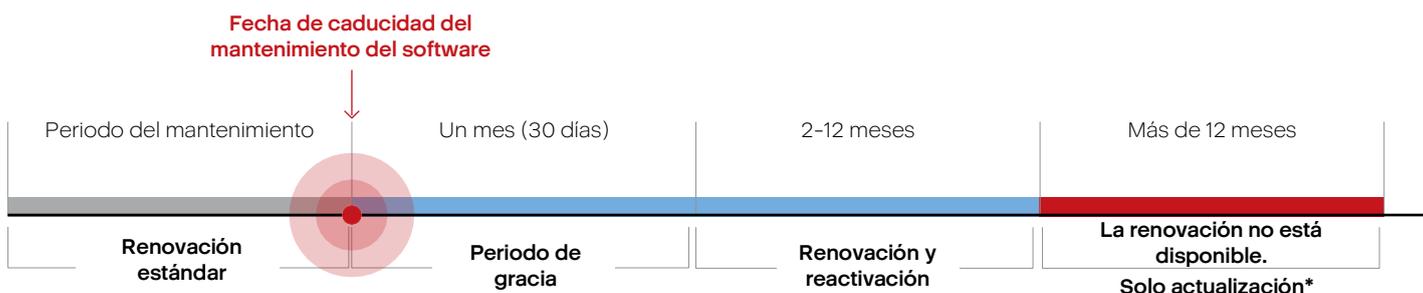
- Copias de seguridad de la nube a la nube para Office 365
- Actualizaciones de ciberprotección. Aplicación automática en la solución de las actualizaciones y correcciones gratuitas
- Almacenamiento en la nube gratuito incluido con Acronis Cyber Protect y Acronis Cyber Backup
- Modelo OPEX (modalidad de inversión basada en gastos de explotación)



# Política global de renovaciones de Acronis

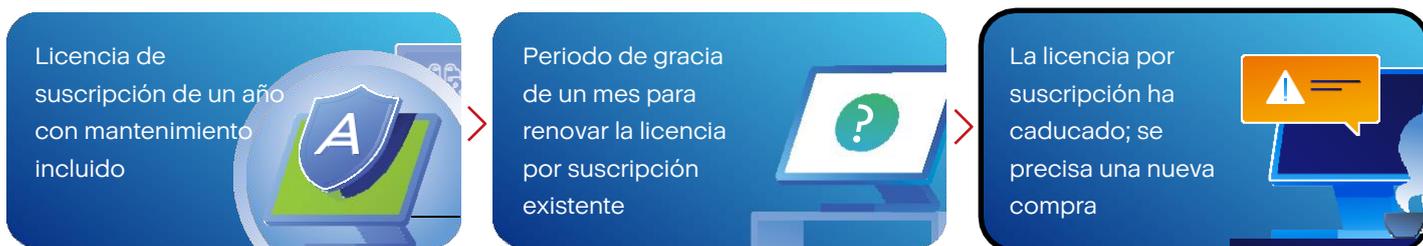
Término	Definición	Fecha de validez
<b>Renovación estándar</b>	Periodo de 12 meses o más. El mantenimiento se renueva a partir de la fecha de caducidad. Hay un periodo de gracia de 30 días para renovar el mantenimiento sin recargo adicional por reactivación (20 %).	El mantenimiento se renueva a partir de la fecha de caducidad.
<b>Renovación conjunta/consolidación</b>	Puede ser de más de 365 días o de menos. Se calcula proporcionalmente en función del número de días de renovación necesarios para consolidar varios contratos de mantenimiento (puede utilizarse en combinación con la renovación por varios años).	A partir de la nueva fecha de facturación/fecha de caducidad original
<b>Mantenimiento reactivado</b>	La renovación de mantenimiento realizada transcurridos 30 días desde de la fecha de caducidad lleva un recargo de un 20 % sobre el PVP total de renovación.	A partir de la fecha de caducidad original

## Ciclo de mantenimiento para licencias perpetuas:



\*Solo pueden realizarse actualizaciones con licencias por suscripción.

## Ciclo para licencias por suscripción:



# Definición de precios de renovación

Los precios de renovación de productos de software de Acronis dependen del contrato del cliente y/o de la participación en un programa de precios específico de Acronis:

Programa de precios	Descripción
Programa para clientes de Acronis	Programa de soporte y mantenimiento para suscripciones diseñado para ofrecer una variedad única y flexible de servicios de soporte
Programa de Acronis para instituciones académicas y organismos públicos	Franja de precios disponible para Administraciones públicas nacionales y locales, instituciones educativas y organizaciones sin ánimo de lucro

## Renovación de software de Acronis: condiciones con respecto al mantenimiento

### Condiciones que debe cumplir el cliente con respecto a los productos de software y el mantenimiento de Acronis:

- El mantenimiento se adquiere por licencia (licencia perpetua o por suscripción).
- La cantidad de licencias de mantenimiento siempre debe equivaler a la cantidad de licencias de productos de software utilizados (excepción: nueva licencia y múltiples periodos de mantenimiento en un solo pedido de compra).
- El mantenimiento debe corresponder al tipo de licencia del producto de software (perpetua o por suscripción).
- Cuando el mantenimiento se renueva de forma anticipada, la fecha inicial es el día siguiente a la fecha de caducidad del mantenimiento original indicada en el certificado de licencia.

Encontrará más información en el [acuerdo de licencia de usuario final empresarial \(EULA\)](#).

#### NOTA:

- En pedidos de compra realizados a través de un partner del canal de Acronis, el precio es el acordado entre el partner y el usuario final.
- A menos que se acuerde lo contrario contractualmente, Acronis tendrá derecho a modificar el precio de renovación a su discreción. Consulte el EULA.
- La política de reembolso con productos para empresas es de 30 días a partir de la fecha de compra.



# Proceso de notificación automática de renovaciones por correo electrónico

Acronis informa a los clientes de la caducidad de su contrato de mantenimiento del software de Acronis mediante notificaciones por correo electrónico.

Acronis envía notificaciones automáticas por correo electrónico a los clientes finales (el destinatario puede configurarse a solicitud del cliente o el partner) con 90, 60, 30 y 15 días de antelación, así como el día en que caduca el mantenimiento y 15 y 29 días tras su caducidad.

## Todas las notificaciones automáticas enviadas por correo electrónico a un cliente/partner contienen:

- Número de cuenta de Acronis (AAN)
- Nombre del producto
- Cantidad de licencias
- Número de referencia de la renovación (ID de renovación)
- SKU del producto
- Fechas de caducidad

### NOTA:

Si el cliente renueva su contrato de mantenimiento/soporte en algún momento durante el periodo de notificaciones automáticas por correo electrónico, estas solo dejarán de enviarse una vez facturada la renovación.



# Información sobre los partners del canal de Acronis

El programa de partners de Acronis autoriza a los partners a vender renovaciones de mantenimiento de Acronis. Para obtener más información sobre el programa de partners de Acronis y sobre cómo convertirse en partner, visite

<http://www.acronis.com/en-us/partners/index.html>

Visitar



Acronis ofrece gran visibilidad del proceso de renovación. Todos los clientes de Acronis con contrato de mantenimiento válido tienen acceso a un Acronis Account Manager dedicado para recibir la ayuda que necesiten con sus renovaciones.

## Responsabilidades del partner del canal:

1. Los partners deben ponerse directamente en contacto con sus clientes con licencia perpetua durante el periodo de 90 días anterior al vencimiento de su contrato de mantenimiento.
2. Los partners deben ponerse directamente en contacto con sus clientes con licencia por suscripción durante el periodo de 180 días anterior al vencimiento de su contrato de mantenimiento.
3. Acronis se reserva el derecho a ponerse en contacto con sus clientes, ya sea directa o indirectamente, para tramitar la renovación del mantenimiento.

Para ponerse en contacto con el partner de Acronis más cercano, visite el localizador de partners: <https://www.acronis.com/en-us/partners/locator/>

Visitar

# Contacto con el equipo de renovaciones de mantenimiento

Formulario para contactar con su Acronis Account Manager

○ ○ ○

## Acronis

### Renewals team

Renew your maintenance contract to ensure continuous access to your Acronis Account where you can manage service requests, download new product releases and updates and seek answers to your questions.

You'll maintain access to the technical support, fixed prices and free product upgrade notifications that you're already familiar with – enabling you to make the most of your current license to Acronis Cyber Protect.

You'll get:

- 24/7 support
- Painless budgeting
- Productivity improvement
- Easy Administration
- Fixed price guarantee
- Automatic reminders
- Effortless license migration

---

[Support Portal](#)

[Knowledge Base](#)

[User Forums](#)

**Complete this form to ensure the right team member can contact you**

**Submit**

By clicking "Submit" I agree to [Terms of Service](#) and [Privacy Statement](#)

<https://www.acronis.com/en-us/renewals/> o envíe un mensaje de correo electrónico a [renewals@acronis.com](mailto:renewals@acronis.com)

www.acronis.com

Copyright © 2002-2022 Acronis International GmbH.

# Enlaces útiles y preguntas frecuentes:

## Acerca de los productos:

[Licencias de Acronis Cyber Protect](#)  
[Preguntas frecuentes sobre licencias y actualizaciones a versiones superiores/inferiores](#)  
[Tabla comparativa de Acronis Cyber Protect](#)  
[Diferencia entre mejora y actualización](#)  
[Tabla de actualización](#)  
[Cómo actualizar un producto de Acronis](#)  
[Instalación de la última actualización de un producto de Acronis](#)  
[Comprobación de la compilación del producto utilizado](#)  
 EULA <https://kb.acronis.com/content/1834>

## Portal para clientes de Acronis:

[Qué es una cuenta de Acronis y cómo crearla](#) [Cómo registrar un producto](#)  
[Cómo registrar una renovación de mantenimiento/suscripción](#)  
[Cómo trasladar una licencia perpetua a otra cuenta de Acronis](#)  
[Cómo desactivar la renovación automática de una suscripción](#)  
[Cómo descargar la actualización gratuita de un producto durante el periodo de suscripción](#)  
[Cómo aumentar la cuota de almacenamiento en la nube](#) (válido también para la cuota de suscripción de productos)  
[Cómo comprobar si mi programa de soporte es válido](#)

## Preguntas frecuentes de soporte:

[Cómo ponerse en contacto con el soporte técnico \(por teléfono, correo electrónico o chat\) y abrir una incidencia](#)  
[¿Qué ocurre con mi solicitud de soporte una vez presentada?](#)  
[¿Cómo puedo hacer referencia a una llamada anterior si necesito contactar de nuevo con Acronis con la misma consulta?](#)  
[¿Es posible hablar con el mismo profesional de soporte si necesito abrir otra solicitud de soporte?](#)  
[¿Cómo puedo dar mi opinión sobre mi experiencia con el soporte técnico?](#)

## Acceso a los recursos de soporte de Acronis:

[Base de conocimientos](#)  
[Guías del usuario basadas en la web para productos de Acronis](#)

## Enlaces útiles para productos de la familia Acronis Files:

[Productos de la familia Acronis Files: preguntas frecuentes sobre el mantenimiento](#)  
[Preguntas frecuentes sobre Acronis Cyber Files](#)  
[Acronis Files Connect: preguntas frecuentes sobre la actualización](#)  
[Guía del usuario de Acronis Cyber Files](#) (solo en inglés)  
[Guía del usuario de Acronis Files Connect](#) (solo en inglés)

# Acerca de Acronis

Acronis unifica protección de datos y ciberseguridad para ofrecer una [ciberprotección](#) integrada y automatizada que resuelve los retos de salvaguarda, accesibilidad, privacidad, autenticidad y seguridad ([SAPAS](#)) en el mundo digital moderno. Con modelos de despliegue flexibles que responden a las necesidades de los proveedores de servicios y los profesionales de TI, Acronis proporciona una ciberprotección de primera línea para datos, aplicaciones y sistemas, con innovadoras soluciones de próxima generación antivirus, [de copia de seguridad](#), [de recuperación de desastres](#) y de administración de protección de endpoints, basadas en inteligencia artificial. Gracias a su avanzado [antimalware](#) con innovadoras tecnologías de inteligencia automática y de autenticación de datos basada en [blockchain](#), Acronis protege cualquier entorno, ya sea en la nube, híbrido o local, por un precio reducido y previsible.

Fundada en Singapur en 2003 y establecida en Suiza en 2008, hoy Acronis emplea a más de 2000 personas y tiene oficinas en 34 ubicaciones en todo el mundo. Sus soluciones cuentan con la confianza de más de 5,5 millones de usuarios particulares y 500 000 empresas, así como equipos deportivos profesionales de primer nivel. Los productos de Acronis están disponibles en 26 idiomas y más de 150 países a través de 50 000 partners y proveedores de servicios.

# Acronis

Más información en  
[www.acronis.com](http://www.acronis.com)

Copyright © 2003-2022 Acronis International GmbH. Reservados todos los derechos. Acronis y el logotipo de Acronis son marcas comerciales de Acronis International GmbH en Estados Unidos y en otros países. Todas las demás marcas comerciales o registradas son propiedad de sus respectivos propietarios. Nos reservamos el derecho a que haya cambios técnicos y diferencias con respecto a las ilustraciones; declinamos la responsabilidad por cualquier error. 2022-09