

Contenido

| | |
|--|---|
| Políticas y Riesgos..... | 2 |
| Reemplazos | 2 |
| Generación de Licencias por segunda ocasión | 3 |
| Tiempos de entrega | 4 |
| Términos de renovación..... | 4 |
| Reemplazos por soporte técnico..... | 5 |
| Uso de Sistemas Operativos Virtuales (Máquinas Virtuales)..... | 5 |

Políticas y Riesgos

Se hace constar mediante la presente las políticas para el licenciamiento de los software de ZKTeco:

- a) Las licencias otorgadas son de uso exclusivo para el ordenador que cuente con el software instalado, asumiendo con esto que NO son transferibles, es decir, sólo puede activarse una sola vez.
- b) La solicitud de la licencia debe ser clara y concisa al momento de solicitarla, incluyendo con esto la PI correspondiente.
- c) Toda licencia generada cuenta con una licencia de reemplazo dentro del año vigente una vez generada sin costo.
- d) El uso de máquinas virtuales deslinda a ZKTeco de hacer válida la garantía una vez que dicha imagen de disco o la misma máquina virtual se dañe y no se pueda activar nuevamente la licencia. ZKTeco no recomienda el uso de este tipo de servidores.

Reemplazos

Entendiéndose que al solicitar el reemplazo de una licencia nuestro proceso es desactivar la licencia original, esto para evitar fines de lucro.

Para este tema, es de suma importancia considerarse lo siguiente:

- a) El reemplazo de licencia sólo aplica en los siguientes términos:
 - Dentro del año de garantía.

Este reemplazo es generado una vez que se verifica que dicha licencia se encuentra dentro del año vigente al momento de generarse. Aplica para los casos: daños en el ordenador del cliente o activación en ordenador no final.

- Por problemas de software.

Una vez que el área de ingeniería de ZKTeco verifica que el daño con la licencia del software se debe a problemas con la versión que está usando el cliente, se procede a avisar al área comercial para generar dicho reemplazo.

- b) Enviar la información correspondiente a la licencia inicial a la que se generará su reemplazo, PI correspondiente, nombre del archivo proporcionado por ZKTeco, incluyendo la información que debe contener la licencia (módulos, cantidad de puertas, cantidad de usuarios, etc.).
- c) Indicar el motivo por el cual se solicita el reemplazo.
- d) En el caso del uso equivoco de una licencia por parte del distribuidor, sólo se podrá apoyar al cliente final haciendo uso del reemplazo, quedando el cliente final sin opción a solicitar un nuevo reemplazo aun estando dentro del año de garantía.

Generación de Licencias por segunda ocasión

Para la generación por segunda ocasión, sólo aplicará cuando la misma cumpla con lo siguiente:

- a) Mismos conceptos que debe activar (puertas, usuarios, dispositivos, etc.)
- b) Debe ser para el mismo software, es decir, no se generará para un software diferente.

Tiempos de entrega

El tiempo de entrega para una licencia será en un tiempo estimado de 24 hrs, contando en la mayoría de las ocasiones con una respuesta más temprana.

Considerar lo siguiente:

El horario para solicitar una licencia será de Lunes a Viernes de 09:00 hrs a 17:00 hrs. tomando como base que se solicita una licencia, en el caso de solicitar una cantidad mayor a 5 licencias la solicitud deberá ser enviada antes de las 16:00 hrs.

En el caso requerir una licencia fuera de estos horarios será enviada al día siguiente, para el caso de los días Viernes la entrega será hasta el Lunes próximo a su solicitud.

En el caso de necesitar una licencia el fin de semana la misma deberá de avisarse que es de carácter urgente y aplicará sólo cuando el personal asignado para generarlas se encuentre disponible.

Términos de renovación

Se entiende como términos de renovación los siguientes puntos:

a) Licencia Expirada

Una vez que se ha cumplido con la vigencia de la licencia, se realizará un descuento proporcional para la renovación de una nueva licencia, la cual sólo será aplicada tal cual se generó la licencia inicial, es decir, no se podrán realizar cambios.

b) Agregar un módulo, usuarios, dispositivos o puertas

En el caso de que el usuario final requiera un crecimiento deberá revisarse con el área comercial el procedimiento a seguir y el costo que generaría.

Reemplazos por soporte técnico

Una vez verificado por el área de ingeniería de ZKTeco se generarán dichos reemplazos en los términos siguientes:

a) Al actualizar a una versión superior de software

Cuando se compruebe que al realizar este procedimiento la licencia no es reconocida por la versión superior del software.

b) Software con errores

El personal de ingeniería de ZKTeco deberá realizar la revisión minuciosa del problema que se presenta y guardar evidencia de que dicha versión de software presenta fallas.

Uso de Sistemas Operativos Virtuales (Máquinas Virtuales)

La compatibilidad de los software de ZKTeco con el uso de la virtualización en específico el uso de Máquinas Virtuales es posible, entendiéndose que no es recomendable bajo los términos de licencia y requisitos mínimos del software, por lo cual la responsabilidad total o parcial queda bajo el cliente final.

Como es de conocimiento nuestros software van ligados con el BIOS y MAC Address del ordenador; ésta última incluye el registro del hardware con el que cuenta.

Al hacer uso de licenciamiento del software por este medio, se pierde en su totalidad la garantía de contar con una licencia de respaldo en caso de alguna falla del ordenador dentro del año subsecuente al adquirirse la misma.