

# Política de suscripción y mantenimiento

Revise los detalles y beneficios de su Política de suscripción y mantenimiento más abajo. Es muy recomendable tener una suscripción o un mantenimiento activos de Tableau para sacar el máximo provecho de su inversión, ya que esto garantiza que estará al tanto de las últimas mejoras de productos y brinda acceso a los expertos y recursos de Tableau.

## Renovación de suscripción y mantenimiento

Su administrador de Éxito de los clientes se comunicará con usted 60 días antes del vencimiento con su factura de renovación. Le recomendamos que renueve la suscripción y el mantenimiento 30 días antes de la fecha de vencimiento. Así evitará períodos sin cobertura. Para conocer las opciones de pago, consulte nuestra página [Opciones de pago](#).

## Renovaciones tardías

### Licencias perpetuas

- Restableceremos el mantenimiento expirado en un período de seis meses a partir de la fecha de vencimiento. Se aplicará una tarifa de restablecimiento del 25 %.
- Si decide restablecerlo después de la fecha de vencimiento, se restablecerá 12 meses a partir de la fecha de vencimiento, no a partir de la fecha en la que se reciba el pago.
- Pasado ese período de seis meses, tendrá que comprar una nueva licencia para recibir el software o una versión actualizada.

### Licencias de suscripción

- Tableau acepta pagos por renovaciones de suscripción tardías durante 90 días a partir de la fecha de vencimiento de la suscripción.

## Mantenimiento inactivo

Las licencias perpetuas pueden usarse independientemente del estado de mantenimiento. Sin embargo, los beneficios del mantenimiento no estarán disponibles.

Si no renueva el mantenimiento o la suscripción, no tendrá acceso a versiones actualizadas. Tableau no ofrece soporte para versiones antiguas del software, por lo que le recomendamos que haga una copia de seguridad de su clave de licencia y de su archivo de instalación. Consulte [Versiones con soporte](#) para obtener más información.

## Beneficios de suscripción y mantenimiento

### Actualizaciones de productos

- Acceso a versiones del software principales, secundarias y de mantenimiento.

### Acceso al soporte técnico

- Envíos de incidencias basadas en web a través del Portal del cliente.

### Portal del cliente (único punto de acceso):

- Administración de licencias
- Administración de facturas
- Envío de solicitudes al soporte técnico
- Descarga de últimas versiones
- Guías de inicio rápido
- Artículos de la base de conocimientos
- Capacitación en línea y foros de la comunidad

## Enlaces útiles

[Política del programa de soporte Elite](#)

[Política del programa de soporte de OEM](#)

[Actualizaciones de productos](#)

[Asistencia para actualizaciones](#)

[Actualización de Tableau Desktop](#)

[Actualización de Tableau Server](#)

[Acceso al soporte técnico](#)

[Enviar una solicitud de soporte](#)

[Política de soporte técnico](#)

## Comuníquese con Éxito de los clientes

Teléfono: 206-634-5661

Correo electrónico: [customersuccess@tableau.com](mailto:customersuccess@tableau.com)

Sitio web: [www.tableau.com/es-es/support/customer-success](http://www.tableau.com/es-es/support/customer-success)