

Preguntas Frecuentes Sobre la Compra del Software PLS

1) ¿Qué está incluido en mi compra?

La compra de una licencia de usuario individual para el uso del software PLS incluye una descarga del software y el manual técnico. Las licencias por suscripción (SBL por sus siglas en inglés) también incluyen soporte técnico y actualizaciones durante todo el período de suscripción. Las licencias SBL se distribuyen electrónicamente sin ningún requisito de envío físico. Para obtener más información sobre las licencias SBL, consulte este enlace https://www.powline.com/files/sbl_faq_spa.pdf.

2) ¿Se puede instalar el software en una red?

El software se puede instalar en un servidor de archivos de red, de esta manera, solo una versión necesita ser instalada y actualizada. Esto también permite que se puedan hacer copias de seguridad de ella.

3) ¿Puedo ejecutar el software bajo Citrix Metaframe® o Windows Terminal Services®?

Sí, las versiones de SBL se pueden ejecutar en estos entornos.

4) ¿Puedo ejecutar el software en un ordenador virtual?

Sí, las versiones de SBL se pueden ejecutar en ordenadores virtuales.

5) ¿Qué está incluido en el soporte técnico?

El soporte técnico incluye asistencia para instalar el software y permitir que se ejecute en su sistema. También incluye la verificación de que el software funcione correctamente como se describe en el manual y corregirlo en el caso de que no funcione. También incluye preguntas avanzadas acerca de las capacidades (nuevas o existentes) del software.

6) ¿Qué NO está incluido en el soporte técnico?

El soporte técnico no incluye responder preguntas básicas que se abordan en el manual, ni construir modelos para usted, ni proveer servicios de consultoría o interpretar de códigos de diseño, ni proveer capacitación en el uso del software. Se recomienda encarecidamente a nuestros usuarios tomar clases formales del software. En las preguntas 8 y 9 podrá obtener más información sobre la capacitación en el uso del software PLS.

7) ¿Cómo obtengo acceso al soporte técnico?

El soporte técnico se proporciona por correo electrónico o por teléfono, siendo el correo electrónico el método preferido, especialmente para los clientes internacionales.

En caso de que necesite soporte técnico, por favor siga este procedimiento, el cual minimizará la cantidad de tiempo que le llevará obtener una respuesta a su consulta:

- 1) Las preguntas de soporte técnico deben enviarse por correo electrónico a support@powerlinesystems.com. Esto permite que la pregunta se dirija a la persona más calificada para responderla y asegurará la respuesta más rápida.
 - 2) Si su pregunta implica un mensaje de error del programa o es una pregunta sobre un modelo específico, envíe el modelo con su pregunta. Para hacer esto, debe crear un archivo de salvaguarda del modelo (BAK) usando el comando File/Backup (Archivo/Salvaguardar). Si el archivo BAK resultante es pequeño (menos de 10 MB), usted podría adjuntarlo a su mensaje de correo electrónico; de lo contrario, debe marcar la opción *Transmit file to PLS for Technical Support (Transmitir Archivo a PLS para Soporte Técnico)* proporcionada en el cuadro de diálogo *Backup Options (Opciones de Salvaguarda)* que se muestra durante el proceso para que el archivo se envíe automáticamente a nuestro servidor.
 - 3) Si está reportando un error de programación o "bug", incluya instrucciones detalladas sobre cómo reproducirlo ("...primero me dirigí a *Structure/Modify (Estructuras/Modificar)* y luego a ..."). Cuanto más detalladas sean sus instrucciones, más rápido podremos responder a su pregunta. Agradeceremos su esfuerzo al hacer esto, ya que la mayoría (más del 90 %) de los problemas reproducibles se resuelven el mismo día en que se notifican.
- La mayoría de las preguntas que no se pueden resolver en el primer intercambio de correos electrónicos se deben a la omisión del archivo BAK (Salvaguarda) o a la falta de especificidad en la descripción del problema. Esto causa que innecesariamente se desperdicie el tiempo de todas las partes involucradas.
- 4) Si su pregunta se refiere a la validez de un cálculo, incluya lo que usted crea que es la respuesta correcta, así como sus cálculos manuales u cualquier otro material de referencia, así como un archivo BAK (Salvaguarda) que muestre los resultados en cuestión. Incluya también reportes del programa (así como cualquier información ingresada al software para generar dicho reporte) en su mensaje de correo electrónico o adjunto a él. Es durante el proceso de producir los cálculos manualmente en que la mayoría de los clientes se convencen de que el resultado generado por el programa es correcto (aunque parezca sorprendente) o encuentran algún error de entrada de información en el software.

8) ¿Necesito un curso de capacitación para usar este software?

Nosotros recomendamos como mínimo tres días de capacitación básica y dos días de capacitación avanzada para usuarios de PLS-CADD®. PLS-CADD es un programa enorme e integral que cubre toda la gama de modelado de terreno, análisis estructural, cálculos de flecha-tracción y generación de planos de planta y perfil. La capacitación le permitirá maximizar su inversión en el software. Los usuarios de TOWER® y PLS-POLE® también se benefician de la capacitación, pero si el usuario está familiarizado con el concepto de análisis estructural o ha utilizado otros programas de análisis estructural, es posible que no sea necesario. Por lo general, no se requiere capacitación para los usuarios de SAGSEC® y CAISSON®.

9) ¿Ofrecen cursos de capacitación de manera regular?

Sí, consulte nuestra página web <https://www.powerlinesystems.com/classes> para obtener más detalles. Normalmente brindamos cursos de capacitación de PLS-CADD cada 10 o 12 semanas en nuestro centro de capacitación corporativo. El curso integral de capacitación para TOWER se lleva a cabo una vez al año. Nuestra red de agentes autorizados también provee cursos de capacitación en diferentes fechas y en diferentes ciudades de Estados Unidos y el mundo.

10) ¿Cómo obtengo las actualizaciones del software?

Las actualizaciones se hacen exclusivamente a través de Internet. Se necesita la habilidad de poder descargar archivos de 100 MB a través de HTTPS para recibir actualizaciones.

Las actualizaciones se pueden descargar directamente desde el software mediante el comando *Help/Download Upgrade (Ayuda/Descargar Actualización)*, el cual está integrado en el software. Las actualizaciones deben de ser solicitadas por el usuario; no se envían sin previa solicitud. PLS anuncia el envío de las versiones actuales periódicamente en nuestro boletín (distribuido por correo electrónico) y también las enumeramos en el enlace <https://www.powerlinesystems.com/current-versions>. Además, el software puede avisarle de la existencia de versiones actualizadas. Usted puede suscribirse a dicho boletín en el siguiente enlace: <https://www.powline.com/forms/plsemail.html>. La información de contacto de la licencia de software debe incluir un usuario con acceso al menú *Help (Ayuda)* y, además, puede incluir una persona que no sea usuario (como un contacto de IT) para recibir notificaciones de las actualizaciones.

11) ¿Cómo renuevo mi período de suscripción?

Su período de suscripción comienza el día que compra el software y normalmente se extiende por un año. A medida que se acerque al final de este período, el software le indicará que se comuniqué con nosotros para obtener una cotización para renovar por otro año si es que está interesado.

Si es que la fecha de renovación actual (fecha de aniversario de su compra inicial) no le conviene por un tema de ciclo presupuestario, y le funcionaría mejor otra fecha, puede comunicarse con nosotros para obtener una cotización prorrateada para cualquier fecha que elija. Los períodos de suscripción de menos de 1 año no están disponibles. La política estándar de renovación es que todas las licencias de software de PLS registradas en su empresa se renueven a una fecha de renovación común como un conjunto único en una suma global.

12) ¿Qué es una tarifa de activación?

La tarifa de activación es una tarifa que se cobra cuando se compra una licencia por primera vez. Siempre que la licencia se renueve antes de su vencimiento, la tarifa de activación no tendrá que pagarse nuevamente por esa licencia. Si una licencia caduca, se deberá pagar la tarifa de activación para restablecerla.

13) ¿Cuáles son las condiciones de pago?

Los términos estándar de pago requieren el pago por adelantado. Las empresas de servicios públicos de EE. UU. pueden enviarnos una orden de compra firmada con un compromiso de pago en 30 días. No se aceptan contratos y acuerdos maestros de licencia y compra de software. Los clientes internacionales deben pagar por adelantado. Los clientes de los países enumerados en nuestra página web con Agentes Autorizados deben consultar con el representante local de PLS sobre temas de compra y pagos. Las condiciones de compra y de pago se indican en una factura (o factura de proforma) que se proporciona al solicitar la compra de una licencia de software o su renovación.

14) ¿Qué descuentos hay disponibles?

Los descuentos están disponibles para licencias múltiples del mismo programa o por la compra de un paquete de software registrado a nombre de la misma empresa en el mismo país. Comuníquese con nuestro equipo de ventas (sales@powline.com) para obtener una cotización o complete este formulario en nuestra página web: <https://www.powerlinesystems.com/see-how-we-can-help>.

15) ¿Qué versiones de Microsoft Windows® admite el software?

El software se ejecutará en las ediciones x64 (64 bits) de Windows 10 o Windows 11. Las versiones de Windows Server (por ejemplo, Windows Server 2016 o versiones posteriores) son compatibles como servidores, pero no lo son para la ejecución interactiva desde la consola o de forma remota.

16) ¿Hay alguna configuración de hardware recomendada?

El software puede operar en cualquier computadora capaz de ejecutar las versiones de Windows mencionadas anteriormente; sin embargo, para obtener un buen rendimiento tenemos las siguientes configuraciones mínimas de hardware recomendadas:

SAGSEC®, CAISSON®, PLS-CADD/LITE®:

No tienen requisitos específicos.

PLS-POLE®, TOWER®, SAPS®:

2 GB de RAM (8 GB o más de RAM para poder utilizar la función *Family Design (Diseño de Familias de Estructuras)* en **TOWER**)

Core i5, Ryzen o cualquier otro procesador de mayor capacidad

Estas aplicaciones aprovechan las computadoras multinúcleo/multiprocesador y ejecutan un análisis no lineal más rápido dependiendo de la cantidad de núcleos. Por ejemplo, una computadora de cuatro núcleos ejecutará un análisis aproximadamente 4 veces más rápido que una de un solo núcleo. Por este motivo, recomendamos los ordenadores multinúcleo.

PLS-CADD®:

- **Proyectos con Levantamientos Topográficos Convencionales:**
2 GB de RAM
Core i5, Ryzen o cualquier otro procesador de mayor capacidad
- **Proyectos con Levantamientos Topográficos vía LiDAR, Digitalización de Planos/Imágenes, Imágenes Satelitales o SAPS (Flecha-Tracción vía el Método de Elementos Finitos):**
4-96 GB de RAM
Core i7, Ryzen o cualquier otro procesador de mayor capacidad

PLS-CADD hace uso de núcleos de procesador adicionales cuando están disponibles y las versiones futuras del software pueden ampliar esta capacidad.

Anotaciones:

1. Se debe asignar 50 MB de espacio en el disco duro para cada programa. Los datos de usuario pueden requerir decenas de gigabytes de espacio en el disco duro para algunos proyectos de PLS-CADD que involucren imágenes aéreas o datos derivados de LiDAR.
2. Uno o, preferiblemente, dos monitores grandes (de 24 pulgadas o más) con por lo menos resolución HD mejorarán su experiencia.
3. PLS-CADD no utiliza video acelerado por hardware 3D, por lo que todo lo que se necesita es una tarjeta de video 2D rápida.
4. Debido a su pequeño caché, sus bajas velocidades de bus y el bajo rendimiento resultante, no aconsejamos el uso de procesadores Celeron®.
5. Se admiten los procesadores Intel Xeon®, AMD Ryzen® y Threadripper®.
6. PLS-CADD se beneficia sustancialmente de un disco duro de estado sólido cuando se trabaja con LiDAR o imágenes aéreas. Asimismo, trabajar con estos proyectos a través de un servidor puede tener un impacto negativo en el rendimiento de nuestros productos.

17) He presupuestado \$N,NNN para una computadora nueva. ¿Cómo debo gastar ese presupuesto para obtener el mejor rendimiento?

Consulte las configuraciones de muestra expuestas en una presentación de nuestra última reunión del grupo de usuarios avanzados:

<https://www.powline.com/usrgroup/madison24/handouts/HardwareAndOperatingSystemRecommendations.pdf>

Siga estos pasos que asumen que se empieza con una configuración básica y luego se continúa mejorándola hasta que se agote su presupuesto.

1. Obtenga la cantidad de RAM recomendada para su aplicación en la pregunta 15. Tenga en cuenta que el procesador más rápido del mundo no le servirá de nada si no tiene suficiente memoria.
2. TOWER y PLS-POLE: actualice su procesador a uno de 8 o 12 núcleos.
3. Aumente la memoria del sistema a la cantidad máxima recomendada de RAM en la pregunta 15.
4. Aumente la frecuencia de reloj de su procesador a la más rápida disponible.
5. TOWER y PLS-POLE: actualice a un procesador de 16 núcleos para reducir casi a la mitad la cantidad de tiempo que toma un análisis no lineal de múltiples casos de carga.
6. PLS-CADD: si usted almacena sus proyectos localmente en la máquina (no en un servidor), agregue un disco duro de estado sólido.