

## Preguntas frecuentes para socios: suspensión de la división de PBX de Panasonic

Como se anunció el 1 de diciembre, Panasonic ha decidido a nivel mundial cerrar su división de Business Communication. A continuación se indican los puntos clave del anuncio y los plazos correspondientes.

- La fábrica seguirá con la comercialización hasta el 31 de diciembre de 2022.
- El soporte técnico permanecerá activo durante 4 años, hasta el 31 de diciembre de 2024.
- El soporte de software permanecerá activo durante 4 años, hasta el 31 de diciembre de 2024. No se lanzarán funciones nuevas y el soporte estará limitado a correcciones a errores de software.
- Los repuestos estarán disponibles hasta el 31 de diciembre de 2029 y los servicios de reparación continuarán según lo acordado contractualmente y de acuerdo con lo previsto en la legislación.

A continuación encontrará las preguntas más frecuentes junto con las respuestas que deberían ayudar a aclarar qué significa este anuncio para nuestros revendedores y clientes.

### 1. Producción y suministro

P1-1: Tenemos proyectos en curso para los cuales necesitamos suministrar productos más allá de diciembre de 2022. ¿Panasonic seguirá suministrándolos después de diciembre de 2022?

R1-1: [Panasonic seguirá con la comercialización hasta el 31 de diciembre de 2022.](#)

P1-2: ¿Cuál será la última fecha en la que se podrán comprar claves de activación?

R1-2: [Las claves de activación estarán disponibles para su compra en Panasonic hasta el 31 de diciembre de 2022.](#)

P1-3: ¿Hay algún producto o clave de activación que deje de estar disponible antes del 31 de diciembre de 2022?

R1-3: [Se dejarán de producir las claves de activación para el Mantenimiento remoto de KMS y el Softphone móvil KX-UCMA el 31 de diciembre de 2021. El servidor de Mantenimiento remoto de KMS estará disponible hasta el 31 de diciembre de 2022 y el servidor de Mobile Softphone estará disponible hasta el 31 de diciembre de 2024. Mobile Softphone podría seguir funcionando hasta Diciembre 2029 a través de un firmware especial que trabajará sin necesidad de servidor y que no dispondrá de actualizaciones ni de servicio de notificación "push"](#)

P1-4: ¿Panasonic seguirá ofreciendo claves de activación anuales para los sistemas NSV y NSX después de diciembre de 2022?

R1-4: [Las claves de activación anuales estarán disponibles para su compra hasta el 31 de diciembre de 2022. Para los sistemas NSV, Panasonic ofrecerá claves de activación permanentes en lugar de claves de activación anuales para que los sistemas de los clientes puedan seguir funcionando más allá de diciembre de 2022. Para los productos que actualmente requieren un mantenimiento anual o garantía de software, Panasonic ofrecerá una actualización de firmware que permitirá prescindir de las claves de activación de mantenimiento anual o de garantía de software.](#)

P1-5: Tenemos contratos de mantenimiento a largo plazo con clientes finales, por lo que es importante poder seguir solicitando las claves de activación después de diciembre de 2022.

R1-5: [Panasonic ofrecerá una actualización de firmware en 2022 que habilitará todas las funciones y funcionalidades sin necesidad de comprar e instalar claves de activación. Tenga en cuenta que el firmware solo estará disponible para las plataformas NS, NSX y NSV. Necesaria licencia de mantenimiento actualizada en NSX/NSV para poder instalar el firmware especial.](#)

P1-6: ¿Panasonic seguirá vendiendo productos de terceros?

R1-6: Panasonic dejará de suministrar productos de terceros a finales de marzo de 2021. En abril de 2021 se publicará una lista de precios actualizada excluyendo los productos de terceros. Póngase en contacto directamente con el proveedor correspondiente para más detalles acerca de cómo obtener sus productos.

## 2. Soporte técnico

P2-1: ¿Cómo gestionará Panasonic el soporte técnico en el futuro?

R2-1: Las consultas técnicas deberán remitirse a su proveedor/mayorista en primera instancia. Panasonic seguirá ofreciendo soporte técnico e intentará resolver los problemas de la mejor manera posible.

P2-2: ¿Cómo actuará Panasonic ante cualquier problema con el firmware o las aplicaciones?

R2-2: Panasonic seguirá ofreciendo correcciones de errores, actualizaciones del sistema operativo y correcciones de vulnerabilidades de seguridad hasta el 31 de diciembre de 2024.

P2-3: ¿Panasonic seguirá ofreciendo cobertura de garantía para los productos?

R2-3: No habrá ningún cambio en la cobertura de la garantía actual: Panasonic ofrecerá los servicios de reparación según lo acordado en el contrato y lo dispuesto por la legislación.

P2-4: ¿Panasonic seguirá reparando los productos que están fuera de garantía?

R2-4: Las piezas de repuesto a nivel de componentes seguirán estando disponibles para nuestros centros de servicio hasta diciembre de 2029, por lo que los servicios de reparación se podrán continuar adquiriendo cuando sea necesario.

## 3. Cuestiones comerciales

P3-1: ¿Seguirá siendo posible los precios de proyecto?

R3-1: Panasonic recomienda a los socios detener la implementación de nuevos proyectos siempre que sea posible y aceptable para los clientes finales. En caso de que se requiera soporte para el proyecto, póngase en contacto con su mayorista.

P3-2: ¿Podemos seguir con las actividades de ventas proactivas?

R3-2: Panasonic recomienda a los socios que cesen inmediatamente cualquier actividad de ventas proactivas. Aunque Panasonic mantendrá la infraestructura de soporte, nuestro deseo es mitigar cualquier riesgo o problema potencial futuro para los clientes.

P3-3: ¿Panasonic continuará con el Programa de socios?

R3-3: El Programa de socios se suspenderá a finales de marzo de 2021.

P3-4: ¿Panasonic seguirá ofreciendo las ventajas descritas en el Programa de socios?

R3-4: La suspensión del Programa de socios a finales de marzo de 2021 implica que esas ventajas también dejarán de ofrecerse.

## 4. Recursos web

P4-1: ¿Puedo seguir accediendo al Portal de socios y a la Academia para socios?

R4-1: El Portal de socios y la Academia para socios estarán disponibles hasta el 31 de diciembre de 2022. Sin embargo, no se podrán registrar nuevos usuarios después del 1 de abril de 2021.

P4-2: ¿Puedo seguir accediendo al e-Configurator?

R4-2: El e-Configurator se suspenderá y dejará de estar disponible a partir del 30 de septiembre de 2021.

P4-3: ¿Puedo seguir accediendo al KMS - Sistema de gestión de claves?

R4-3: El KMS estará disponible hasta el 31 de diciembre de 2029. La activación de claves complementarias adicionales a un sistema existente será posible hasta el 31 de diciembre de 2029, aunque la actualización del firmware que se ofrecerá en 2022 permitirá prescindir de las claves de activación en todos los sistemas NS, NSX y NSV.

\*\*\*\*\* El contenido detallado en este documento puede cambiar sin previo aviso \*\*\*\*\*

## Historial de revisiones

Versión 1.0: publicada el 21 de diciembre de 2020