

GUIA DE BENEFÍCIOS DO PLANO DE SUCESSO

Benefícios de sucesso incluídos

Alguns Benefícios de Sucesso estão incluídos gratuitamente como parte do Seu acesso a Ofertas Elegíveis.

Planos de sucesso

Além dos Benefícios de Sucesso incluídos como parte do Seu acesso a Ofertas Elegíveis, por um custo adicional, a Autodesk disponibiliza Planos de Sucesso compostos por vários Benefícios de Sucesso, dependendo do seu Plano de Sucesso.

O(s) nível(is) de Planos de Sucesso são:

- Negócios (ou “Plano de Sucesso nos Negócios”)

Última atualização: 22 de julho de 2025

Os [Termos Gerais](#), incluindo os [Termos de Benefícios de Sucesso](#), aplicam-se aos Benefícios de Sucesso descritos neste Guia de Benefícios de Sucesso.

Comparação de benefícios**

		Benefícios de sucesso incluídos (como parte do acesso a Ofertas Elegíveis)	Plano de Sucesso nos Negócios
Gerenciamento de usuários	Acesso único – Exige que os usuários autorizados entrem por meio das credenciais de rede da empresa para acessar as Ofertas da Autodesk	✓	✓
	Sincronização de diretórios – Conecte o diretório da sua organização à plataforma de gerenciamento de usuários da Autodesk para automatizar as atribuições de grupo e assinatura		✓
	Gerenciamento de usuários & Relatórios – Adicione, atribua e agrupe seus Usuários Autorizados e entenda como eles usam as Ofertas da Autodesk	✓	✓
	Acesso à API de Relatórios – Use APIs para integrar dados de uso às ferramentas de terceiros para automatizar fluxos de trabalho de análise		✓
Serviços de sucesso	Sessão de planejamento de sucesso – Crie um alinhamento de Suas metas de negócios com a forma como a Autodesk pode ajudar a alcançá-las por meio de um acompanhamento dedicado		✓
	Plano de sucesso do cliente – Trabalhe para atingir Suas metas com o seu Gerente de Sucesso do Cliente designado		✓
	Análise Executiva de Negócios – Acompanhe seu progresso com uma análise abrangente		Anual
Resolução de problema	Suporte digital – Obtenha ajuda a qualquer momento com o Autodesk Assistant	✓	✓
	Comunidade – Conecte-se a especialistas e obtenha ajuda de todo o mundo por meio dos fóruns da Autodesk	✓	✓
	Suporte técnico assistido – Solucione problemas técnicos diretamente com a equipe da Autodesk	✓	Priorizado 24 horas por dia, 7 dias por semana
Orientações para adoção	Aprendizagem digital sob demanda: De guias de início rápido a novos fluxos de trabalho abrangentes, aproveite o catálogo de conteúdo didático da Autodesk para aprimorar Suas habilidades ou as de Sua equipe por meio de planos de aprendizagem	✓	Planos de aprendizagem
	Treinamento especializado – Obtenha treinamento ao vivo de especialistas da Autodesk adaptados às áreas de foco de Sua equipe e aos casos de uso comuns		Personalizado
	Gerenciamento de planos de aprendizagem – Crie e atribua planos de aprendizagem à sua equipe e monitore o andamento		✓

** Veja mais detalhes abaixo. Podem existir limitações.

Benefícios de sucesso incluídos

Certos Benefícios de Sucesso estão incluídos gratuitamente como parte do Seu acesso a Ofertas Elegíveis e podem incluir qualquer um dos seguintes, conforme descrito abaixo:

- Gerenciamento de usuários
- Solução de problemas
- Orientações para adoção

Gerenciamento de usuários

Relatórios de engajamento

O Seu Administrador pode optar por ativar os Relatórios de Engajamento ou a Autodesk pode fornecer a Você e/ou ao seu Administrador Relatórios de Engajamento em resposta à Sua solicitação ou como parte dos Seus Benefícios de Sucesso. O Seu acesso e o uso dos Relatórios de Engajamento estão sujeitos às seguintes condições:

- **Coleta e uso de dados.** Você compreende que a Autodesk tem a capacidade de monitorar o uso de uma Oferta, coletando determinados Dados de Engajamento de forma contínua durante a Vigência da Oferta. A Autodesk processará esses dados para gerar os relatórios descritos nesta seção de Relatórios de Engajamento, manterá, melhorará e/ou entregará a Oferta e os Benefícios da Oferta relacionados, e ajudará Você ou Seu revendedor a dimensionar e cotar renovações, bem como a realizar ajustes. Coletivamente, o que foi mencionado acima será referenciado como “**Finalidades da Coleta e do Uso de Dados**”. Você é responsável por avaliar de forma independente quaisquer informações e recomendações que a Autodesk compartilha com Você. Para evitar dúvidas, os termos da presente seção intitulada “Coleta e Uso de Dados” não afetam o direito da Autodesk de usar dados pessoais recebidos de Você ou em Seu nome que a Autodesk processa, na qualidade de Controladora, para as finalidades descritas na Declaração de Privacidade da Autodesk, disponível em: <https://www.autodesk.com/company/legal-notices-trademarks/privacy-statement-br>.
- **Consentimentos e permissões.** Você é responsável pela conformidade com todos os requisitos de acordo com as leis de privacidade, proteção de dados e trabalhistas aplicáveis relacionadas a tal coleta e ao uso de dados pessoais de Seus Usuários Autorizados, sejam eles funcionários, contratados independentes ou outros, incluindo quaisquer requisitos aplicáveis relativos à notificação, ao consentimento, à transferência (incluindo transferência internacional), à divulgação e ao uso, particularmente relacionados à coleta e ao uso de dados para Finalidades da Coleta e do Uso de Dados. Sem limitação do acima exposto, Você é especificamente responsável por notificar os Usuários Autorizados e/ou obter um consentimento válido deles para a coleta e o uso de dados pessoais para as Finalidades da Coleta e do Uso de Dados, quando necessário.

SSO

O SSO, ou acesso único, permite que Seus Usuários Autorizados tenham acesso federado às Suas Ofertas Elegíveis e aos Benefícios das Ofertas e Benefícios de Sucesso relacionados.

A Autodesk fornecerá a Você instruções e materiais de integração para permitir o registro e a configuração do SSO para Seu domínio. Você é responsável pela implementação do SSO para Sua organização. Após a conclusão do processo de registro e configuração, quando Seus Usuários Autorizados tentarem entrar em Sua Oferta Elegível usando o processo de entrada da Autodesk, eles serão direcionados para o processo de entrada de Sua entidade, no qual inserirão as credenciais de entidade (por exemplo, o email e a senha empresariais).

Solução de problemas

Suporte digital

Você terá acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, ao Autodesk Assistant para solução de problemas.

Comunidade

Você pode acessar a Autodesk Community para se conectar com outros usuários, parceiros e membros da comunidade para compartilhar conhecimento e ideias e obter conselhos de especialistas.

Suporte técnico assistido

Como parte dos Seus Benefícios de Sucesso, a Autodesk fornecerá suporte técnico assistido em inglês aos Seus Usuários de Suporte para Ofertas Elegíveis, embora outros idiomas possam estar disponíveis mediante solicitação.

A Autodesk fornecerá suporte técnico assistido via Web, email ou outros modos, conforme descrito abaixo. As Solicitações de Suporte são priorizadas por nível de severidade, conforme razoavelmente determinado pela Autodesk. A Autodesk não é obrigada a fornecer suporte técnico aos Visualizadores, para Versões de Avaliação ou versões anteriores de Ofertas, para Incidentes causados por hardware de computador não fornecido pela Autodesk, software de terceiros não fornecido ou especificado pela Autodesk, treinamento inadequado de Seus Usuários Autorizados no uso das Ofertas (excluindo as Versões de Avaliação) ou uso das Ofertas (excluindo as Versões de Avaliação) de maneira inconsistente com os presentes Termos ou com os Termos de Uso.

Seus Usuários de Suporte devem enviar uma Solicitação de Suporte válida, a menos que indicado de outra forma pela Autodesk por escrito (por exemplo, por meio de Sua Autodesk Account). Para enviar uma Solicitação de Suporte válida, Seus Usuários de Suporte devem: (a) fornecer à Autodesk todas as informações solicitadas de modo razoável pela Autodesk para o fornecimento de suporte; (b) seguir todas as instruções e executar quaisquer procedimentos preliminares de solução ou análise de problemas disponibilizados pela Autodesk; e (c) implementar quaisquer ajustes, correções ou soluções alternativas recomendadas pela Autodesk. A Autodesk pode contratar terceiros para auxiliar na oferta de suporte técnico sob a direção da Autodesk.

Suporte técnico assistido via Web ou e-mail

O suporte via Web ou e-mail será fornecido aos Seus Usuários de Suporte, conforme aplicável, durante os horários de suporte disponíveis e estabelecidos na tabela abaixo, com a ressalva de que o suporte via Web poderá estar temporariamente indisponível durante a manutenção programada do sistema. Geralmente, as comunicações relacionadas ao suporte via Web da Autodesk serão publicadas na Autodesk Account, e Seus Usuários de Suporte serão notificados por e-mail sobre a publicação das informações. A critério da Autodesk, Seus Usuários de Suporte também podem ser contatados por e-mail ou telefone em casos de Incidentes específicos.

A Autodesk envidará iniciativas comercialmente razoáveis para responder às Solicitações de Suporte via Web ou email em até um (1) dia útil durante a semana de trabalho de suporte aplicável para cada região comercial da Autodesk, conforme apresentado na tabela abaixo. Para determinadas Ofertas, o horário de suporte local aplicável pode corresponder ao de uma região ou país específico, independentemente da região ou do país em que a Solicitação de Suporte se originou.

Horário disponível para suporte técnico assistido via Web ou e-mail			
Região geográfica da Autodesk	Região da Ásia-Pacífico	Região das Américas	Região da EMEA
Jornada de trabalho de suporte aplicável	De segunda a sexta-feira, SGT (UTC+8), exceto em feriados regionais	De segunda a sexta-feira, EST/EDT (UTC -5/UTC -4), exceto em feriados regionais	De segunda a sexta-feira, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), exceto em feriados regionais

Suporte técnico assistido por outros modos

Periodicamente, a Autodesk pode oferecer suporte por outros modos além da Web e do e-mail (por exemplo, por bate-papo online, solicitação de retorno de chamada, agendamento de chamada, suporte para APIs fornecidas por meio da Autodesk Developer Network, solução de problemas por desktop remoto ou acesso a recursos de suporte técnico selecionados, incluindo artigos, vídeos e conteúdos similares). Os modos de suporte podem diferir com base na Sua Oferta. Termos adicionais podem ser aplicados a esses modos de suporte, incluindo, entre outros, as condições relacionadas aos requisitos técnicos. Não são todos os modos de suporte que estarão disponíveis em todas as regiões ou idiomas.

Orientações para adoção

Aprendizagem digital sob demanda

Você pode acessar e consumir conteúdo de aprendizagem sob demanda por meio do portal de aprendizagem da Autodesk. O conteúdo de aprendizagem é voltado para um público técnico, abrangendo treinamento fundamental e aprimoramento de habilidades em Ofertas Elegíveis.

Suporte à adoção

A Autodesk também pode fornecer, a seu exclusivo critério, assistência de implantação, configuração, integração ou adoção para Ofertas selecionadas. Taxas adicionais e outros termos e condições podem ser aplicados a esses serviços. Não são todos os modos de suporte à adoção que estarão disponíveis em todas as regiões ou idiomas.

Benefícios do Plano de Sucesso nos Negócios

Se adquirir o Plano de Sucesso nos Negócios, você receberá os seguintes Benefícios do Plano de Sucesso, além dos Benefícios do Plano de Sucesso incluídos como parte do Seu acesso a Ofertas Elegíveis, conforme descrito abaixo:

- **Gerenciamento de usuários**
- **Serviços de sucesso**
- **Solução de problemas**
- **Orientações para adoção**

Os Benefícios do Plano de Sucesso nos Negócios só podem ser acessados ou usados por Usuários Autorizados que tenham sido atribuídos à Sua Oferta Elegível ativa e não expirada e aos quais tenham sido atribuídos Benefícios do Plano de Sucesso nos Negócios. Para Ofertas de Usuário Único, em todos os momentos durante a vigência do Plano Negócios, cada Equipe que receber Benefícios do Plano de Sucesso nos Negócios deverá incluir, no mínimo, um (1) Usuário Autorizado. Você não terá direito a receber um reembolso por quaisquer valores pagos por qualquer aquisição do Plano de Sucesso nos Negócios devido à expiração de quaisquer Ofertas de Usuário Único.

Exigência de Totalidade

Para qualquer Oferta de Usuário Único, se um Usuário Autorizado em uma Equipe gerenciada por um determinado Administrador principal for atualizado para o Plano Negócios, todas as outras Ofertas de Usuário Único atribuídas a esse Usuário Autorizado e a quaisquer outros Usuários Autorizados nessa Equipe e outras Equipes gerenciadas pelo mesmo Administrador principal também deverão ser atualizadas para o Plano Negócios como parte de uma aquisição inicial, um Ajuste de Renovação ou um evento de Ajuste de Aniversário (conforme definido nos [Termos das ofertas](#)). O acima mencionado é referido como “**Exigência de totalidade**”. A Autodesk reserva-se o direito de desabilitar ou suspender imediatamente Seu acesso e uso de qualquer uma de Suas Ofertas por Sua não conformidade com a Exigência de Totalidade.

Gerenciamento de usuários

Sincronização de diretórios

A Sincronização de Diretórios conecta Seu diretório de usuários à plataforma de gerenciamento de usuários da Autodesk para que o Seu Administrador possa convidar, atribuir e excluir automaticamente o acesso de Usuários Autorizados às Suas Ofertas Elegíveis.

A Autodesk fornecerá materiais de integração e instruções para permitir que Você configure a Sincronização de Diretórios. Para ativar a Sincronização de Diretórios, Você deverá primeiro configurar o SSO para Seu domínio. Você é responsável por implementar a Sincronização de Diretórios em Seu ambiente.

Acesso à API de relatórios

Para Ofertas Elegíveis selecionadas, a Autodesk fornecerá a Você acesso a APIs de relatórios que permitem que Você integre e faça relatório sobre os padrões de dados de uso e assinatura das Suas Equipes de Plano de Negócios nos seus Ambientes de relatórios existentes.

Serviços de sucesso

Gerenciamento de sucesso do cliente

Requisito de elegibilidade:

Você estará qualificado para a cobertura de Gerente de Sucesso do Cliente ("CSM") se tiver pelo menos cinquenta assinaturas ativas de Planos de Sucesso nos Negócios em toda a Sua empresa (incluindo todas as Equipes com Assinaturas Empresariais, Administradores e Usuários Autorizados na Sua empresa), a menos que a Autodesk, a seu exclusivo critério, concorde de outra forma..

Desde que os requisitos de elegibilidade acima sejam atendidos, Você terá cobertura CSM durante o Período da Oferta para o qual Você comprou o Plano de Sucesso nos Negócios.

As atividades de CSM podem incluir:

- atuar como Seu ponto de contato diário com a Autodesk para o Planejamento de Sucesso
- ajudar Você a desenvolver, manter e implementar o Plano de Sucesso do Cliente
- conduzir análises executivas de negócios periódicas, conforme descrito em mais detalhes abaixo
- recomendar e aconselhar sobre os recursos para práticas recomendadas e entrega acelerada
- coordenar reuniões para discussão de temas mutuamente acordados
- manter familiaridade com o seu negócio
- manter familiaridade com o portfólio de Ofertas da Autodesk

O CSM geralmente estará disponível durante o horário comercial local em Sua região geográfica principal (conforme descrito no gráfico abaixo), excluindo finais de semana, feriados e outros dias não úteis, para os escritórios da Autodesk em que o CSM está sediado, sujeito às suas outras funções. Por acordo mútuo, a cobertura CSM pode estar disponível periodicamente em momentos diferentes.

O CSM é um recurso designado, mas não dedicado. A seleção e a implantação de CSMs individuais ficam a critério da Autodesk. A cobertura do CSM será fornecida principalmente em inglês, embora outros idiomas possam estar disponíveis mediante solicitação. A cobertura CSM pode não estar disponível em todas as regiões geográficas.

Os CSMs também podem recomendar serviços ou benefícios adicionais da Autodesk que não fazem parte dos Benefícios do Plano de Sucesso nos Negócios, incluindo, mas não limitado, a realização de avaliações de uso ou operacionais, serviços de consultoria e/ou inscrição na Autodesk Developer Network ("ADN"). Estes serviços adicionais estão expressamente excluídos destes termos. A entrega desses serviços

adicionais está condicionada à Sua aceitação de todos os termos e condições da Autodesk que governem esses serviços adicionais, associada ao pagamento das taxas e encargos aplicáveis, conforme cotado para Você pela Autodesk.

Os CSMs devem estar em conformidade com as políticas e diretrizes da Autodesk. A Autodesk envidará seus esforços para garantir que os CSMs que participam de reuniões no local, ou que executam serviços no local, atendam aos Seus requisitos razoáveis (incluindo aqueles relacionados à segurança ou à proteção de dados enquanto acessa Seus sistemas ou instalações) que sejam diretamente aplicáveis aos serviços relevantes enquanto estiverem no local, desde que: (a) Você forneça à Autodesk um aviso prévio por escrito; e (b) Você concorde que a Autodesk pode recusar-se a comparecer à sua unidade se, na opinião razoável dela, o requisito notificado esteja em conflito com as políticas da própria Autodesk em relação ao mesmo assunto.

Horário Comercial Local por região geográfica para cobertura CSM

Região geográfica da Autodesk	Horário Comercial Local
Região da Ásia-Pacífico	De segunda a sexta-feira SGT (UTC +8), das 9h às 17h, exceto feriados
Região das Américas	De segunda a sexta-feira EST/EDT (UTC -5/UTC -4), das 9h às 20h, exceto feriados
Região da EMEA	De segunda a sexta-feira CET/CEST (UTC +1/UTC +2) das 9h às 17h, exceto feriados

Plano de Sucesso do Cliente

O Seu Plano de Sucesso do Cliente é um documento dinâmico que evoluirá com o tempo. O Seu CSM ajudará você no Plano de Sucesso do Cliente (CSP, Customer Success Plan) e trabalhará de forma aberta e construtiva para facilitar os objetivos definidos nesse CSP.

Um CSP não é um contrato. Ele se destina a orientar discussões e a registrar Seus objetivos relacionados à adoção de Ofertas Elegíveis da Autodesk. O Seu Plano de Sucesso do Cliente pode fazer referência a terceiros e aos Seus projetos, mas não se destina a substituir planos de projeto, serviços de consultoria (da Autodesk ou de terceiros) ou outros serviços profissionais. Nem a Autodesk nem qualquer terceiro mencionado no CSP tem qualquer obrigação de prestar consultoria ou serviços profissionais até que as tarefas, a alocação de recursos, ou outras informações sejam confirmadas por escrito como parte de um contrato separado, por escrito e assinado por Você e por esse terceiro. Você é responsável pela avaliação independente e pela implementação de qualquer orientação ou recomendação que faça parte do CSP. A Autodesk não aceita qualquer responsabilidade por fornecer ou alcançar qualquer resultado específico e tampouco pelas consequências de quaisquer ações executadas com base nas informações fornecidas no CSP.

Sessão de planejamento de sucesso

Você pode se reunir com seu CSM e especialistas do setor durante uma Sessão de Planejamento de Sucesso para discutir seus projetos, metas e opções para obter suporte.

Cada Sessão de Planejamento de Sucesso pode incluir uma (1) reunião virtual de descoberta e não mais do que dois (2) compromissos virtuais. Os compromissos virtuais podem incluir atividades como a revisão de uma avaliação de maturidade, o alinhamento das suas principais capacidades e resultados comerciais mais importantes, priorização de Seus projetos e iniciativas, recomendações de recursos da Autodesk e planejamento. Um resultado esperado da Sessão de Planejamento de Sucesso é a criação de um Plano de Sucesso do Cliente.

Você pode participar de uma (1) Sessão de Planejamento de Sucesso por ano civil por empresa (incluindo todas as Equipes com Assinaturas Empresariais, Administradores e Usuários Autorizados em Sua empresa). Sessões de Planejamento de Sucesso adicionais (no todo ou em parte) podem ocorrer mediante solicitação e se acordado pela Autodesk a seu exclusivo critério.

O Seu Administrador principal ou secundário deve solicitar a Sessão de Planejamento de Sucesso diretamente com o CSM. A Autodesk se esforçará para entregar a Sessão de Planejamento de Sucesso geralmente dentro de seis (6) semanas após a solicitação, embora o tempo real possa variar, dependendo de suas necessidades e da disponibilidade de recursos da Autodesk. O Seu Administrador designado deve estar disponível para a reunião de descoberta inicial para fornecer informações gerais sobre seus projetos relevantes, concluir as pesquisas em tempo hábil e participar da Sessão de Planejamento de Sucesso.

Para obter a melhor experiência, recomenda-se que a Sessão de Planejamento de Sucesso seja limitada a dez (10) ou menos participantes.

Análise executiva de negócios

Você pode se reunir virtualmente com o CSM uma vez por ano civil para uma revisão estratégica conjunta de conta que pode incluir demonstrações ao vivo, apresentações e discussões para:

- avaliar o desempenho e o uso que Você faz das Ofertas Elegíveis da Autodesk
- verificar a progressão das metas compartilhadas identificadas no Plano de Sucesso do Cliente, inclusive levantamento de necessidades, riscos e redirecionamentos
- identificar metas ou oportunidades adicionais para o desenvolvimento aprofundado de um Plano de Sucesso do Cliente
- revisar e confirmar o valor fornecido por meio de Seu uso de Ofertas Elegíveis da Autodesk
- fornecer atualizações importantes da Autodesk, como novos recursos ou experiências

O Seu CSM coordenará com Você o agendamento da Análise Executiva de Negócios. Análises Executivas de Negócios adicionais podem ocorrer mediante solicitação e mediante concordância da Autodesk a seu exclusivo critério.

Materiais de sucesso

A Autodesk fornecerá a Você acesso a materiais criados para auxiliar em Sua integração, adoção e uso dos Benefícios do Plano de Sucesso nos Negócios e pode incluir documentação de integração, ferramentas e auxílios similares (“**Materiais de Sucesso**”). Os Materiais de Sucesso podem incluir pacotes de serviços repetíveis, recursos de suporte técnico com curadoria e outros conteúdos de treinamento ou informativos (por exemplo, artigos, vídeos, webinars) que são projetados para fornecer orientação de práticas recomendadas ou auxiliar na integração, adoção e uso de Suas Ofertas Elegíveis. Você é responsável pela solicitação de acesso, avaliação de forma independente e uso dos Materiais de Sucesso. Os Materiais de Sucesso estão sujeitos a alterações sem aviso prévio. Requisitos, restrições ou limitações adicionais podem se aplicar a determinados Materiais de Sucesso (por exemplo, pré-requisitos de tecnologia, disponibilidade geográfica, idioma, número de participantes, número limitado de entregas por período, expiração se não utilizado dentro de um determinado período, etc.).

Todos os Materiais de Sucesso são disponibilizados “no estado em que se encontram”, sem garantia de qualquer tipo, e Você os acessará e usará por sua conta e risco. A Autodesk não terá nenhuma responsabilidade por quaisquer ações tomadas ou resultados obtidos por Você por meio do uso de Seus Materiais de Sucesso.

Coleta e uso de dados

Você compreende que a Autodesk pode coletar informações e dados relacionados ao Seu acesso e uso dos Materiais de Sucesso de forma contínua durante a vigência da Oferta. Quando Você acessar ou usar os Materiais de Sucesso, a Autodesk processará esses dados para gerar os relatórios descritos na seção intitulada "Relatórios de Engajamento" acima.

Suporte técnico assistido para negócios

Os Benefícios do Plano de Sucesso nos Negócios para suporte técnico assistido, conforme descrito nesta seção, são oferecidos para além dos Benefícios do Plano de Sucesso incluídos para suporte técnico assistido. A Autodesk fornecerá esse suporte aos Seus Usuários de Suporte em inglês, embora o suporte em francês, alemão, espanhol, japonês e outros idiomas possa ser fornecido, de acordo com a disponibilidade.

Suporte técnico assistido via Web ou e-mail para empresas

O suporte via Web ou e-mail será fornecido aos Seus Usuários de Suporte durante os horários de suporte disponíveis e estabelecidos na tabela abaixo, com a ressalva de que o suporte via Web poderá estar temporariamente indisponível durante a manutenção programada do sistema. Geralmente, as comunicações relacionadas ao suporte via Web da Autodesk serão publicadas na Autodesk Account, e Seus Usuários de Suporte serão notificados por e-mail sobre a publicação das informações. A critério da Autodesk, Seus Usuários de Suporte também podem ser contatados por e-mail ou telefone em casos de Incidentes específicos.

A Autodesk envidará esforços comercialmente razoáveis para responder às Suas solicitações de suporte via Web ou e-mail dentro de quatro (4) horas, independentemente do nível de severidade, durante os horários da semana de trabalho de suporte regional aplicável para cada região comercial da Autodesk,

conforme apresentado na tabela abaixo. Para determinadas Ofertas, o horário de suporte local aplicável pode corresponder ao de uma região ou país específico, independentemente da região ou do país em que Sua Solicitação de Suporte se originou.

Horário disponível para suporte técnico assistido via Web ou e-mail para empresas			
Região geográfica da Autodesk	Região da Ásia-Pacífico	Região das Américas	Região da EMEA
Jornada de Trabalho de Suporte Aplicável	De segunda a sexta-feira, SGT (UTC+8), exceto em feriados regionais	De segunda a sexta-feira, EST/EDT (UTC -5/UTC -4), exceto em feriados regionais	De segunda a sexta-feira, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), exceto em feriados regionais

Suporte ao Vivo

Além dos outros modos de suporte técnico assistido para Empresas descritos nesta seção, o suporte em tempo real está disponível para Seus Usuários de Suporte ou Administradores para Ofertas Elegíveis, conforme descrito abaixo. Modos adicionais de suporte ao vivo podem ser adicionados a qualquer momento. Consulte o site de suporte da Autodesk, sua Autodesk Account ou qualquer outro site conforme designado pela Autodesk para a comunicação das atualizações de suporte ao vivo mais recentes e para obter instruções e procedimentos sobre como acessar o suporte ao vivo. Nem todas as modalidades de suporte ao vivo estarão disponíveis para todas as Ofertas ou em todas as regiões.

- **Suporte ao vivo 24 horas por dia, 5 dias por semana.** A Autodesk pode disponibilizar suporte ao vivo 24 horas por dia, 5 dias por semana, para Seus Usuários e Administradores de Suporte para determinadas Ofertas Elegíveis ou determinados tipos de Solicitações de Suporte durante a semana de trabalho de suporte regional aplicável da parte solicitante, conforme indicado na tabela acima. Entre os exemplos de suporte ao vivo contínuo estão o bate-papo on-line e agendamento de uma chamada.
- **Solicitar um retorno de chamada para administradores 24 horas por dia, 7 dias por semana.** A qualquer momento, os Administradores podem solicitar um retorno de chamada por telefone de um agente de suporte da Autodesk para discutir as Solicitações de Suporte deles e as Solicitações de Suporte enviadas em nome de Usuários de Suporte. Recomenda-se que os administradores usem a solicitação de retorno de chamada para relatar Incidentes críticos de alto impacto que envolvam falha de operação de uma Oferta Elegível ou incapacidade de acessar, instalar ou usar os principais recursos dessa Oferta Elegível. O retorno de chamada a partir do momento da solicitação é, geralmente, rápido, porém às vezes é possível que ocorram atrasos por causa dos altos volumes de Solicitações de Suporte. A Autodesk pode determinar, a seu exclusivo critério, se um Incidente é qualificado como de alto impacto ou crítico, conforme descrito acima.

Suporte técnico assistido por meio de outros modos para empresas

Periodicamente, a Autodesk pode oferecer suporte por outros modos além da Web, e-mail e suporte ao vivo (por exemplo, o suporte para APIs fornecidas pela Autodesk Developer Network ou a solução de problemas via desktop remoto). Os modos de suporte podem diferir, dependendo da Sua Oferta Elegível. Termos adicionais podem ser aplicados a esses modos de suporte adicionais, incluindo, entre outros, as condições relacionadas aos requisitos técnicos.

Suporte para versões anteriores

Não obstante qualquer disposição em contrário contida na seção Direitos de uso de versão anterior dos termos das Ofertas, para as assinaturas do Seu Plano de Sucesso nos Negócios, a Autodesk fornecerá suporte técnico para a versão atual das Suas Ofertas Elegíveis e todas as versões anteriores dessas Ofertas Elegíveis na Lista Versões Anteriores, disponível em:

<https://www.autodesk.com/support/account/manage/versions/previous-versions>.

Orientações para adoção

Orientação especializada

1. Geral

O Administrador principal ou secundário deve enviar solicitações de orientação para Ofertas Elegíveis por meio da página de solicitação de orientação com um tópico selecionado no catálogo de orientação sobre Plano de Sucesso nos Negócios. A Autodesk coordenará com o administrador a personalização do conteúdo e o agendamento da sessão de orientação. A Autodesk trabalhará com o Administrador para ministrar remotamente a sessão de orientação, geralmente dentro de seis (6) semanas após a solicitação, embora o tempo real possa variar, dependendo de suas necessidades de orientação e da disponibilidade de recursos da Autodesk. A Autodesk notificará o Administrador se for necessário mais tempo. Cada sessão de orientação pode durar até noventa (90) minutos.

Para a melhor experiência, recomenda-se que as sessões de orientação sejam limitadas a 25 (vinte e cinco) ou menos participantes. Somente os Usuários Autorizados atribuídos a um Plano de Sucesso nos Negócios podem participar de uma sessão de orientação.

As sessões de orientação são ministradas apenas em inglês. A orientação pode ser ministrada em outros idiomas, a critério exclusivo da Autodesk e sujeita à disponibilidade.

2. Orientação especializada para produtos

Estes termos e requisitos relacionados à orientação para produtos se aplicam, além dos termos e requisitos gerais de orientação acima.

A orientação sobre produtos fornece orientação sobre tecnologia e fluxo de trabalho em relação a Ofertas Elegíveis para clientes com Plano de Sucesso nos Negócios, mediante solicitação. Durante a sessão de orientação, os especialistas da Autodesk fornecerão remotamente orientação personalizada aos Usuários Autorizados sobre Ofertas Elegíveis e os principais fluxos de trabalho do setor, podendo incluir demonstrações ao vivo, apresentações, conjuntos de dados de práticas com perguntas e

respostas e/ou Materiais de Sucesso. A orientação para produtos é um Benefício do Plano de Sucesso no nível corporativo, conforme descrito abaixo.

Os clientes do Plano Negócios têm acesso a três (3) sessões de orientação de produtos por empresa (incluindo todas as Equipes com Plano de Sucesso nos Negócios, Administradores e Usuários Autorizados na Sua empresa) a cada Trimestre Civil. As sessões podem ser agendadas com antecedência para cada Trimestre Civil.

As sessões não podem ser adiadas. Se uma sessão de orientação sobre produtos não for entregue em um determinado Trimestre Civil, a elegibilidade para essa sessão expirará e deixará de estar disponível.

"Trimestre Civil" significa um período de três (3) meses civis terminando em 31 de março, 30 de junho, 30 de setembro ou 31 de dezembro.

3. Orientação especializada para TI

Estes termos e requisitos relacionados à orientação para TI se aplicam, além dos termos e requisitos gerais de treinamento acima.

A orientação de TI fornece orientação em tecnologia em relação a Ofertas Elegíveis para clientes do Plano Negócios, mediante solicitação. Durante a sessão de orientação, os especialistas da Autodesk fornecerão remotamente orientação personalizada a Administradores e Usuários Autorizados em sistemas corporativos e fluxos de trabalho de TI, podendo incluir demonstrações ao vivo, apresentações, conjuntos de dados de práticas com perguntas e respostas e/ou Materiais de Sucesso.

Gerenciamento do plano de aprendizagem

Os Administradores de Plano Negócios podem selecionar e atribuir a seus Usuários Autorizados conteúdo de aprendizagem individualizado do catálogo de aprendizagem on-line da Autodesk. Os Administradores podem acompanhar o progresso de seus Usuários Autorizados na conclusão do conteúdo de aprendizagem atribuído.