

成功权益指南

随附的成功权益

某些成功权益会随符合条件的产品的访问权限一并免费提供。

成功计划

除了随符合条件的产品的访问权限一并提供的成功权益外，Autodesk 还提供需额外付费的成功计划，其中包含的成功权益因您所选的成功计划而定。

成功计划的层级为：

- Business

最后更新日期：2025 年 7 月 22 日

[一般条款](#)（包括[成功权益条款](#)）适用于本《成功权益指南》中所述的成功权益。

权益比较**

		随附的成功权益 (随符合条件的产品的访问 权限一并提供)	Business Success 许可方案
用户管理	单点登录 – 要求授权用户使用公司网络凭据登录以访问 Autodesk 产品	☑	☑
	目录同步 – 将您的组织的目录与 Autodesk 的用户管理平台连接, 以自动分配群组 and 固定期限使用许可		☑
	用户管理和报告 – 添加、分配您的授权用户和将其分组, 并了解他们如何使用 Autodesk 产品	☑	☑
	报告 API 访问权限 – 使用 API 将使用情况数据与第三方工具集成, 以自动执行分析工作流		☑
成功服务	成功计划会议 – 明确您的业务目标以及 Autodesk 如何通过专属合作帮助您实现这些目标		☑
	客户成功计划 – 与指定的客户成功经理合作, 实现您的目标		☑
	执行业务审核 – 通过全面审核跟踪进度		年度
问题解决	数字化支持 – 随时通过 Autodesk Assistant 获取帮助	☑	☑
	社区 – 通过 Autodesk 论坛, 与世界各地的专家交流并获取帮助	☑	☑
	辅助式技术支持 – 直接与 Autodesk 人员合作排查技术问题	☑	24x7 优先服务
采用指导	按需使用的数字学习内容 – 从快速入门手册到全面的新工作流, 利用 Autodesk 的学习内容库, 通过学习计划提升您自己或团队的技能	☑	学习计划
	专家辅导 – 获取由 Autodesk 专家根据您的重点领域和常见用例提供的定制化实时辅导		个性化
	学习计划管理 – 为您的团队策划和分配学习计划, 并监控进度		☑

** 更多详细信息请参见下文。可能受某些适用限制约束。

随附的成功权益

某些成功权益会随符合条件的产品的访问权限一并免费提供，具体可能包含以下任意内容：

- 用户管理
- 问题解决
- 采用指导

用户管理

互动报告

您的系统管理员可选择启用互动报告，Autodesk 亦可根据您的请求，或作为您成功权益的一部分，以其他方式向您和/或您的系统管理员提供互动报告。您对互动报告的访问和使用受限于以下条件：

- **数据收集与使用。**您了解 Autodesk 可以在产品期限内持续收集某些互动数据，来监控产品的使用情况。Autodesk 将处理此数据，以便生成本“互动报告”部分中所述的报告，维护、改善和/或提供产品及相关产品权益，并协助您或您的经销商确定续展的规模和报价并进行更新。以上统称为“**数据收集和使用目的**”。您负责独立评估 Autodesk 与您分享的任何见解和建议。为免存疑，此部分中标题为“数据收集与使用”的条款并不影响 Autodesk 出于以下网站所载《Autodesk 隐私声明》中所述之目的，使用从您处接收或代表您接收，且由 Autodesk 以控制者身份处理的个人数据之权利：
<https://www.autodesk.com/company/legal-notice-trademarks/privacy-statement-zh-hans>。
- **同意和许可。**您有责任遵守适用且与收集和使用您授权用户（无论是员工、独立承包商还是其他用户）的个人数据有关的隐私、数据保护和劳动法下的所有要求，包括与通知、同意、转移（包括跨境转移）、披露和使用有关的要求，特别是与数据收集和使用目的有关的数据收集和使用要求。在不限制前述规定的情况下，如果您需要为数据收集和使用目的收集和使用个人数据，且依规定需要通知和/或获得同意的，则您应专门负责通知授权用户和/或获得其有效同意。

单点登录 (SSO)

单点登录 (SSO) 允许您的授权用户联合访问您的符合条件的产品和相关产品权益及成功权益。

Autodesk 将向您提供入门材料和说明，帮助您为自己的域名注册和配置 SSO。您负责为您的组织实施 SSO。待完成注册和配置流程后，当您的授权用户希望利用 Autodesk 的登录流程登录您的符合条件的产品时，我们便会将其定向至您实体的登录流程，而用户则可输入其实体凭据（例如，他们的企业电子邮件地址和密码）。

问题解决

数字化支持

您可 24x7 全天候访问 Autodesk Assistant 以获取疑难解答。

社区

您可访问 Autodesk 社区，与其他用户、合作伙伴和社区成员交流，分享知识和想法并获得专家建议。

辅助式技术支持

作为成功权益的一部分，Autodesk 将针对符合条件的产品向您的支持用户提供辅助式技术支持，支持将以英语提供，也可应要求以其他语言提供。

如下所述，Autodesk 将通过网页、电子邮件或其他模式提供辅助式技术支持。支持请求会按 Autodesk 合理确定的严重级别划分优先级。Autodesk 没有义务为查看者或产品的试用版或先前版本提供技术支持，或为因以下原因造成的事故提供技术支持：计算机硬件未由 Autodesk 提供、第三方软件未由 Autodesk 提供或指定、对授权用户使用产品（不包括试用版）的培训不足，或以不符合本条款或使用条款的方式使用产品（不包括试用版）。

除非 Autodesk 另有书面指示（例如，通过您的 Autodesk 帐户提供），您的支持用户必须提交有效的支持请求。若要提交有效的支持请求，您的支持用户必须：(a) 向 Autodesk 提供 Autodesk 合理要求的任何信息以提供支持；(b) 按照所有说明执行任何 Autodesk 提供的初步疑难解答或问题分析步骤；以及 (c) 实施 Autodesk 建议的任何修复、修正或解决方法。Autodesk 可能会聘请第三方，让其在 Autodesk 的指导下协助提供技术支持。

通过网页或电子邮件提供辅助式技术支持

Autodesk 将在以下表格中所载的“适用的支持时间段”内向您的支持用户（以适用者为准）提供网页或电子邮件支持。但是，在预定的系统维护期间，我们将暂停提供网页支持。Autodesk 与网页支持相关的通讯一般将发布在 Autodesk 帐户，Autodesk 将通过电子邮件向您的支持用户发送关于已发布该信息的通知。Autodesk 经自行决定还将通过电子邮件或电话联系您的支持用户，以处理特定事故。

Autodesk 将采取商业上合理的努力，根据下表所示每个 Autodesk 地区的适用支持工作期间，在一 (1) 个工作日内响应网页或电子邮件支持请求。对于某些产品，适用的本地支持时间段可能依据特定地区或国家而定，而不取决于支持请求发起所在的地区或国家。

通过网页或电子邮件提供辅助式技术支持的时间段			
Autodesk 地区	亚太地区	美洲地区	欧洲、中东和非洲 (EMEA) 地区
适用的支持工作期间	新加坡标准时间（协调世界时间 +8）星期一至星期五，地区节假日除外	东部标准时间/东部夏令时间（协调世界时间 -5/协调世界时间 -4）星期一至星期五，地区节假日除外	欧洲中部时间/欧洲中部夏令时间（协调世界时间 +1/协调世界时间 +2）星期一至星期五，地区节假日除外

通过其他模式提供辅助式技术支持

Autodesk 可能会不时通过网页和电子邮件以外的其他模式提供支持。例如，在线交谈、请求回电、安排通话、通过 Autodesk 开发者网络提供对 API 的支持、远程桌面疑难解答，或对精选技术支持资源（包括文章、视频及类似内容）的访问权限。支持模式可能会因您的产品而有所不同。附加条款（包括但不限于与技术要求相关的条件）可能适用于这些支持模式。并非所有支持模式都适用于每个地区或每种语言。

采用指导

按需使用的数字学习内容

您可通过 Autodesk 学习门户访问和使用按需使用的学习内容。学习内容面向技术型受众，涵盖基础培训和技能提升，适用于各类符合条件的产品。

采用支持

Autodesk 还可自行决定为选定的产品提供部署、设置、入门或采用协助。该等服务可能会收取额外费用，亦会适用其他条款与条件。并非所有采用支持模式都适用于每个地区或每种语言。

Business Success 权益

如果您订购 Business Success 许可方案，除了会随符合条件的产品的访问权限一并提供的成功权益外，您还将获得下述成功权益：

- 用户管理
- 成功服务
- 问题解决
- 采用指导

Business Success 权益仅可由符合以下条件的授权用户访问或使用：已被分配至您未到期的符合条件的有效产品，且我们已向其分配 Business Success 权益。对于单（人）用户产品，在 Business Success 许可方案的有效期内，每个已被分配 Business Success 权益的授权集体用户中始终都必须包括至少一 (1) 位授权用户。您无权因任何单（人）用户产品的失效，而就已支付的任何 Business Success 许可方案产品费用获得退款。

全员要求

对于任何单（人）用户产品，如果指定主系统管理员所管理授权集体用户中授权用户的产品升级为 Business Success 许可方案，则分配给该授权用户、该授权集体用户以及同一主系统管理员所管理之其他授权集体用户中的任何其他授权用户的所有其他单（人）用户产品，也必须在初次订购、续展更新或周年更新活动（定义见“[产品条款](#)”）中一并升级为 Business Success 许可方案。上述内容称为“全员要求”。Autodesk 保留因您不遵守“全员要求”而立即禁用或暂停您对任何产品进行访问和使用的权限。

用户管理

目录同步

目录同步会将您的用户目录连接到 Autodesk 的用户管理平台，以便您的系统管理员可自动邀请、自动分配和自动删除授权用户对您的符合条件的产品的访问权限。

Autodesk 将提供入门材料和说明，以协助您配置目录同步。若要激活目录同步，您必须先行为您的域名设置 SSO。由您负责在您的环境中实施目录同步。

报告 API 访问权限

对于特定符合条件的产品，Autodesk 将为您提供对报告 API 的访问权限，您可使用此类 API 在现有报告环境中集成和报告您 Business Success 许可方案授权集体用户的固定期限使用许可和使用数据模式。

成功服务

客户成功管理

资格要求

如果您的企业拥有至少 50 个有效的 Business Success 许可方案固定期限使用许可（包括您企业中拥有 Business Success 许可方案固定期限使用许可的所有授权集体用户、系统管理员和授权用户），您即有资格获得客户成功经理（下称“CSM”）的支持。但 Autodesk 有权基于自身判断，在不满足前述条件的情况下同意提供该项服务。

在满足上述资格要求的前提下，您将在订购 Business Success 许可方案的产品期限内享有 CSM 服务。

CSM 活动可能包括以下内容：

- 作为您与 Autodesk 关于成功计划的日常联系人
- 协助您制定、维护和实施客户成功计划
- 定期开展执行业务审核，详情如下所述
- 推荐最佳实践和加速交付资源并提供建议
- 协调会议，讨论共同商定的主题
- 持续了解您的业务运作
- 不断熟悉 Autodesk 产品组合

除周末、节假日和其他非工作日外，CSM 通常可在您主要地区的 Autodesk 办公室的当地营业时间内提供服务（如下表所示），但具体需视其其他职责而定。经双方共同商定，CSM 可定期在不同时间提供服务。

CSM 为指定资源，但并非专属资源。CSM 的选定和部署由 Autodesk 自行决定。CSM 服务将主要以英语提供，但可能会应要求以其他语言提供。CSM 服务可能并不适用于所有地区。

CSM 还可能推荐不属于 Business Success 权益的其他 Autodesk 服务或权益，包括但不限于使用情况或运营评估、咨询服务和/或注册 Autodesk 开发者网络（下称“ADN”）。这些附加服务明确排除在本条款之外。提供任何该等附加服务的前提条件是您接受 Autodesk 关于该等附加服务的条款和条件，并支付 Autodesk 向您报价的适用费用。

CSM 必须遵守 Autodesk 政策和指导原则。Autodesk 将尽力确保出席现场会议或提供现场服务的 CSM 在现场遵守您直接适用于相关服务的合理要求（包括与访问您的系统或设施时的安全或数据安全相关的要求），但前提是：
(a) 您以书面形式提前通知 Autodesk；以及 (b) 您同意，如果 Autodesk 合理认为通知的要求与自身有关同一主题的政策相冲突，Autodesk 可拒绝前往您的现场。

各地区 CSM 服务的当地营业时间

Autodesk 地区	当地营业时间
亚太地区	新加坡标准时间（协调世界时间 +8）星期一至星期五上午 9 点至下午 5 点，节假日除外
美洲地区	东部标准时间/东部夏令时间（协调世界时间 -5/协调世界时间 -4）星期一至星期五上午 9 点至晚上 8 点，节假日除外
欧洲、中东和非洲 (EMEA) 地区	欧洲中部时间/欧洲中部夏令时间（协调世界时间 +1/协调世界时间 +2）星期一至星期五上午 9 点至下午 5 点，节假日除外

客户成功计划

您的客户成功计划是一份随时间的推移而不断变化的动态文档。CSM 将协助您制定 CSP，并将以开放和建设性的方式与您合作，以促进实现 CSP 中设定的目标。

CSP 不是合同。这份文档旨在指导讨论并记录您采用符合条件的 Autodesk 产品的目标。您的客户成功计划可能提及第三方和您的项目，但并不能取代项目计划、咨询服务（无论是通过 Autodesk 还是第三方提供）或其他专业服务。在您与 Autodesk 或第三方签署单独书面合同以书面形式确认任务、资源分配或其他信息之前，Autodesk 或 CSP 中提及的任何第三方均没有义务提供咨询服务或专业服务。您有责任独立评估和实施 CSP 中包含的任何指导或建议。Autodesk 对交付或实现 CSP 中的任何特定结果，或根据 CSP 中提供的信息采取的任何行动所产生的后果不承担任何责任。

成功计划会议

您可在成功计划会议期间，与您的 CSM 和行业专家会面，讨论您的项目、目标以及获取支持的可行方式。

每次成功计划会议可包含一 (1) 次线上需求沟通会和不超过两 (2) 次线上交流。线上交流可能包括各种活动，例如：审查成熟度评估、明确您最重要的能力和业务成果、确定您的项目和方案的优先级、推荐 Autodesk 资源以及进行规划。成功计划会议的预期结果是制定客户成功计划。

每个企业（包括您企业中拥有 Business Success 许可方案固定期限使用许可的所有授权集体用户、系统管理员和授权用户）每个日历年可参加一 (1) 次成功计划会议。如您提出申请，且 Autodesk 自行决定同意后，也可安排额外的成功计划会议（全部或部分內容）。

成功计划会议需由您的主系统管理员或副系统管理员直接向您的 CSM 提出申请。Autodesk 会尽力在您提出申请后的六 (6) 周内安排召开成功计划会议，但实际时间可能会因您的需求和 Autodesk 资源可用性而有所不同。您指定的系统管理员必须参加初次需求沟通会，以提供相关项目的基本信息，及时完成相关调查，并出席成功计划会议。

为确保最佳体验，建议将成功计划会议的参会人数限制在十 (10) 人以内。

执行业务审核

每个日历年，您可以与您的 CSM 召开一次线上会议，进行联合战略性客户审核。该审核可能包括现场演示、讲解和讨论，目标是：

- 评估符合条件的 Autodesk 产品的性能以及您对这些产品的使用情况
- 检查客户成功计划中确定的共同目标的进展情况，包括提出需求、风险和调整方向
- 发掘进一步完善客户成功计划的其他目标或机会
- 回顾并确认您使用符合条件的 Autodesk 产品所带来的价值
- 提供 Autodesk 的重要更新，例如新功能或体验

您的 CSM 将与您协调安排执行业务审核。如您提出申请，且 Autodesk 自行决定同意后，也可安排额外的执行业务审核。

成功资源

Autodesk 将允许您访问用于帮助您入门、采用和使用 Business Success 权益的材料，这些材料可能包括入门文档、相关工具和类似辅助工具（下称“成功资源”）。成功资源还可能包括可重复使用的套餐服务、精选技术支持资源和其他培训或参考内容（例如文章、视频、网络研讨会），这些资源旨在提供最佳实践指导，或协助用户入门、采用和使用您的符合条件的产品。您负责请求访问权限、独立评估和使用成功资源。成功资源如有更改，恕不另行通知。其他要求、约束或限制可能适用于某些成功资源（例如技术先决条件、地理位置适用性、语言、参与者数量、每个时间段交付数量的限制，以及未在特定时间段内使用即到期等）。

所有成功资源均按“现状”提供，且不提供任何形式的保证，您访问和使用该等成功资源的风险需由您自行承担。Autodesk 对您通过使用您的成功资源而采取的任何行动或获得的结果概不负责。

数据收集与使用

您了解，Autodesk 或会在产品期限内持续收集与您访问和使用成功资源相关的信息和数据。当您访问或使用成功资源时，Autodesk 将处理此数据，以便生成上文中标题为“互动报告”的部分中所述的报告。

Business 辅助式技术支持

对于 Business Success 许可方案，其成功权益除随附的辅助式技术支持外，还包括此部分所述的 Business 辅助式技术支持。Autodesk 将以英语向您的支持用户提供此支持，但也可能会以法语、德语、西班牙语、日语和其他语言提供支持，视可用性而定。

通过 网页或电子邮件提供 Business 辅助式技术支持

Autodesk 将在以下表格中所载的适用的支持时间段内向您的支持用户提供 网页或电子邮件支持。但是，在预定的系统维护期间，我们将暂停提供网页支持。Autodesk 与网页支持相关的通讯一般将发布在 Autodesk 帐户，Autodesk 将通过电子邮件向您的支持用户发送关于已发布该信息的通知。Autodesk 经自行决定还将通过电子邮件或电话联系您的支持用户，以处理特定事故。

Autodesk 将采取商业上合理的努力，在下表所示每个地区适用的区域支持工作期间，于四 (4) 小时内响应您通过网页或电子邮件提交的支持请求，无论问题严重等级如何。对于某些产品，适用的本地支持时间可能依据特定地区或国家而定，而不取决于支持请求发起所在的地区或国家。

通过网页或电子邮件提供 Business 辅助式技术支持的时间段

Autodesk 地区	亚太地区	美洲地区	欧洲、中东和非洲 (EMEA) 地区
适用的支持工作期间	新加坡标准时间（协调世界时间 +8）星期一至星期五，地区节假日除外	东部标准时间/东部夏令时间（协调世界时间 -5/协调世界时间 -4）星期一至星期五，地区节假日除外	欧洲中部时间/欧洲中部夏令时间（协调世界时间 +1/协调世界时间 +2）星期一至星期五，地区节假日除外

实时支持

除此部分中介绍的其他 Business 辅助式技术支持模式外，对于符合条件的产品，您的支持用户或系统管理员还享有下述实时支持。Autodesk 可能随时添加其他实时支持模式。请查阅 Autodesk 支持网站、您的 Autodesk 帐户或 Autodesk 指定用于传达支持相关更新的其他站点，了解有关实时支持的最新更新，以及有关如何获取实时支持的说明和操作步骤。并非所有实时支持模式都适用于所有产品或每个区域。

- 24x5 实时支持。**对于某些符合条件的产品或特定类型的支持请求，Autodesk 可能会在上表所示的请求方适用的区域支持工作期间内，向您的支持用户和系统管理员提供每周 5 天、每天 24 小时的实时支持。24x5 实时支持的范例包括在线交谈和安排通话。
- 系统管理员 24x7 请求回电。**您的系统管理员可随时请求 Autodesk 支持人员回电，以讨论系统管理员自己的支持请求，以及讨论其代表支持用户提交的支持请求。建议系统管理员使用请求回电服务来报告影响重大的严重事故（例如符合条件的产品无法运行，或无法访问、安装或使用其主要功能）。回电通常会在请求提交后尽快进行，但在支持请求量较大的情况下可能会出现延迟。Autodesk 可自行决定事故是否属于上文所述的影响重大的严重事故。

通过其他模式提供 Business 辅助式技术支持

Autodesk 可能会不时通过网页、电子邮件和实时支持以外的其他模式提供支持（例如，通过 Autodesk 开发者网络提供对 API 的支持或远程桌面疑难解答）。支持模式可能会因您的符合条件的产品而有所不同。附加条款（包括但不限于与技术要求相关的条件）可能适用于这些附加支持模式。

先前版本支持

无论产品条款的“先前版本使用权”部分有任何相反规定，对于您的 Business Success 许可方案固定期限使用许可，Autodesk 将为您符合条件的产品的当前版本和“先前版本列表”中显示的符合条件的产品的所有先前版本提供技术支持，此列表链接如下：<https://www.autodesk.com/support/account/manage/versions/previous-versions>。

采用指导

专家辅导

1. 一般

您的主系统管理员或副系统管理员必须通过辅导申请页面针对符合条件的产品提交辅导申请，并从 Business Success 许可方案辅导目录中选择相应主题。Autodesk 将与系统管理员协调，定制辅导内容并安排辅导课程。Autodesk 将与系统管理员合作，通常会在提交申请后的六 (6) 周内以远程方式讲授辅导课程，但实际时间可能会因您的辅导需求和 Autodesk 资源可用性而有所不同。如需更多时间，Autodesk 会另行通知系统管理员。每次辅导课程最长为九十 (90) 分钟。

为确保最佳体验，建议将辅导课程的参与人数限制在二十五 (25) 人以内。只有分配至 Business Success 许可方案的授权用户才能参加辅导课程。

辅导课程仅以英语授课。Autodesk 可根据资源可用性，自行决定以其他语言提供辅导。

2. 产品方面的专家辅导

与产品辅导相关的条款和要求应与上述一般辅导条款和要求一并适用。

产品辅导是一项通过申请获享的服务，适用于 Business Success 许可方案客户，内容包括就符合条件的产品提供技术和工作流辅导。在辅导课程期间，Autodesk 专家将远程为授权用户提供关于符合条件的产品和关键行业工作流的定制化指导，内容可能包括现场演示、讲解、包含问题与解答的练习数据集和/或成功资源。产品辅导属于企业级成功计划权益，具体如下所述。

在每个日历季度，Business Success 许可方案客户可参加每个企业（包括您企业中拥有 Business Success 许可方案的所有授权集体用户、系统管理员和授权用户）三 (3) 次产品辅导课程。每个日历季度的课程可提前安排。

课程不可顺延。如在指定日历季度内未进行产品辅导课程，则该次辅导资格将失效，且不予重新安排。

“日历季度”是指截至 3 月 31 日、6 月 30 日、9 月 30 日或 12 月 31 日的连续三 (3) 个日历月。

3. IT 方面的专家辅导

与 IT 辅导相关的条款和要求应与上述一般辅导条款和要求一并适用。

IT 辅导是一项通过申请获享的服务，适用于 Business Success 许可方案客户，内容包括就符合条件的产品提供技术辅导。在辅导课程期间，Autodesk 专家将远程为系统管理员和授权用户提供关于企业系统和 IT 工作流的定制化指导，内容可能包括现场演示、讲解、包含问题与解答的练习数据集和/或成功资源。

学习计划管理

Business Success 许可方案的系统管理员可从 Autodesk 在线学习目录中精心挑选可自行掌握进度的学习内容，并将其分配给授权用户。系统管理员可跟踪授权用户完成所分配学习内容的进度。