

成功權益指南

包含的成功權益

某些成功權益會隨您存取合格提供內容一併免費提供。

成功計畫

除了隨您存取合格提供內容一併提供的成功權益外，Autodesk 還提供需額外付費的成功計畫，其中包含的成功權益依您所選的成功計畫而定。

成功計畫分為以下層級：

- 企業

最後一次更新：2025 年 7 月 22 日

[一般條款](#) (包括[成功權益條款](#)) 適用於本《成功權益指南》中所述的成功權益。

權益比較**

		包含的成功權益 (作為存取合格提供內容的一部分)	企業成功計畫
使用者管理	單一登入 - 要求授權使用者透過公司網路憑證登入以存取 Autodesk 提供內容	☑	☑
	目錄同步 - 將您的組織的目錄與 Autodesk 的使用者管理平台連結，以自動分組和指派固定期限的使用授權		☑
	使用者管理與報告 - 加入、指派和分組您的授權使用者，並瞭解他們如何使用 Autodesk 提供內容	☑	☑
	報告 API 存取權 - 使用 API 將使用情況資料整合至第三方工具，以自動執行分析工作流程		☑
成功服務	成功規劃會議 - 明確您的業務目標以及 Autodesk 如何透過專屬合作協助您實現這些目標		☑
	客戶成功計畫 - 與指定的客戶成功經理合作，實現您的目標		☑
	執行業務審查 - 透過全面審查追蹤進度		每年一次
問題解決辦法	數位支援 - 隨時透過 Autodesk Assistant 取得協助	☑	☑
	社群 - 透過 Autodesk 論壇與全球專家交流並取得協助	☑	☑
	輔助技術支援 - 直接與 Autodesk 人員合作以排解技術問題	☑	優先提供 24/7 全天候服務
採用指導意見	隨選數位學習 - 從快速入門指南到全面的新工作流程，運用 Autodesk 的學習內容庫，透過學習計畫提升您自己或團隊的技能	☑	學習計畫
	專家輔導 - 由 Autodesk 專家根據您團隊的重點領域和常見使用案例量身訂製的即時輔導課程		個人化
	學習計畫管理 - 為您的團隊策劃和指派學習計畫，並監控進度		☑

** 請參見下文以瞭解更多詳細資訊。可能存在限制。

包含的成功權益

某些成功權益會隨您存取合格提供內容一併免費提供，具體可能包括以下任何一項：

- 使用者管理
- 問題解決辦法
- 採用指導意見

使用者管理

互動報告

您的系統管理員可選擇啟用互動報告，Autodesk 亦可採用其他方式向您和/或您的系統管理員提供互動報告，以回應您的要求，或作為您成功權益的一部分。您存取和使用互動報告時，應受以下條件拘束：

- **資料收集及使用。**您瞭解 Autodesk 可在提供內容期限內，持續透過收集某些互動資料，監控提供內容的使用情況。Autodesk 將處理此資料，以產生在「互動報告」一節所述之報告，並維護、改善和/或提供提供內容及相關權益，並協助您或您的經銷商確認並決定未來購買的規模和報價。前述內容統稱為「**資料收集及使用之目的**」。您應負責獨立評估 Autodesk 與您分享的任何見解和建議。為了避免疑問，本節中題為「資料收集及使用」的條款，不會影響 Autodesk 身為控制者之權利，其得基於 Autodesk 隱私權聲明所載之目的，使用向您收集或代表您收集的個人資料，相關說明請參閱：
<https://www.autodesk.com/company/legal-notice-trademarks/privacy-statement-zh-hant>。
- **同意與權限。**您應負責遵守任何與收集利用您的授權使用者之個人資料有關之隱私權法規、個人資料保護法及勞動法，無論該授權使用者為員工、獨立承攬人或其他人員皆適用，此類規定包含告知、同意、傳輸（包含跨境傳輸）、揭露及利用等，尤以與上述資料收集與使用之目的有關之規定為要。在不限制前述條件之前提下，若您出於於資料收集及使用之目的，而收集和使用授權使用者個人資料，且依規定須通知及取得同意時，您應通知您的授權使用者及/或取得其有效同意。

SSO

SSO 或單一登入方法，可使您的授權使用者共同存取您的合格提供內容和相關提供內容權益及成功權益。

Autodesk 將提供入門資料與說明，以使您能夠為您的網域註冊及設定您的 SSO。您應負責為您的組織實施 SSO 方法。註冊和設定流程完成後，只要您的授權使用者欲使用 Autodesk 的登入流程登入您的合格提供內容，其將被重新導向至您的實體登入流程，並應輸入其實體憑證資訊（例如其企業電子郵件和密碼）。

問題解決辦法

數位支援

您可全天候隨時訪問 Autodesk Assistant 以進行疑難排解。

社群

您可訪問 Autodesk 社群，與其他使用者、合作夥伴及社群成員交流，分享知識與想法並獲得專家建議。

輔助技術支援

作為成功權益的一部分，Autodesk 將針對合格提供內容以英文向您的支援使用者提供輔助技術支援，但也可應要求以其他語言提供支援服務。

Autodesk 將透過網頁、電子郵件或其他模式提供輔助技術支援，如下所述。支援請求將依照 Autodesk 合理認定的嚴重等級決定優先順序。在下列情況，Autodesk 並無義務向檢視者或提供內容的試用版或先前版本提供技術支援，或因以下情況所導致之事件提供技術支援：非 Autodesk 提供之電腦硬體、非 Autodesk 供應或指定的第三方軟體、對您的授權使用者未提供充分的提供內容使用訓練（試用版除外），或以不符合本條款或使用條款之方式使用提供內容（試用版除外）。

除非 Autodesk 另有書面指示（例如透過您的 Autodesk 帳戶指示），否則您的支援使用者均應提出有效成立的支援請求。如欲提出有效成立的支援請求，您的支援使用者應：(a) 提供 Autodesk 合理要求之一切所需資訊，以利 Autodesk 提供支援；(b) 遵循 Autodesk 的所有指示，執行任何初步疑難排解或問題分析程序；並 (c) 執行任何 Autodesk 建議的修正、校正或解決方法。Autodesk 可能會請第三方協助，在 Autodesk 的指導下提供技術支援。

透過網頁或電子郵件提供輔助技術支援

依據下表列出的可支援時間，Autodesk 將在適用情況向您的支援使用者提供網頁或電子郵件支援，惟於排定的系統維修時間內，Autodesk 可能將暫時無法提供網頁支援。Autodesk 的網頁支援及相關通訊通常會張貼於 Autodesk 帳戶中，而您的支援使用者將透過電子郵件收到張貼資訊的通知。Autodesk 也可能依據其判斷，以電子郵件或電話為特定事件聯絡您的支援使用者。

Autodesk 將採取商業上合理做法，在各 Autodesk 地區所適用的每週支援工作期間，於一 (1) 個工作日內回應網頁或電子郵件支援請求，如下表所示。對於某些提供內容，適用的當地支援服務提供時間可能為特定地區或國家的支援服務時間，未必為支援請求提出之所在地區或國家。

可透過網頁或電子郵件聯絡的輔助技術支援服務時間			
Autodesk 地區	亞太地區	美洲地區	歐洲、中東和非洲地區
各區支援服務適用的每週工作期間	新加坡標準時間週一至週五 (世界標準時間 +8)，不含該區域之國定假日	美東標準時間/美東夏令時間週一至週五 (世界標準時間 -5/世界標準時間 -4)，不含該區域之國定假日	歐洲中央時間/歐洲中央夏令時間週一至週五 (世界標準時間 +1/世界標準時間 +2)，不含該區域之國定假日

透過其他模式提供輔助技術支援

Autodesk 可能會不定期透過網頁和電子郵件以外的其他模式提供支援（例如線上即時對話、請求回撥、安排通話、以 Autodesk 開發人員社群提供的 API 支援、遠端桌面疑難排解，或訪問精選技術支援資源之方式提供支援，包括

文章、影片和類似內容)。支援模式可能因您的提供內容而異。附加條款可能適用於這些支援模式，包括但不限於與技術要求相關的條件。各支援模式並非在各區域或語言中皆有提供。

採用指導意見

隨選數位學習

您可透過 Autodesk 學習入口網站存取和使用隨選學習內容。學習內容專為技術型受眾所設計，涵蓋基本訓練和技能提升，適用於各類合格提供內容。

採用支援

Autodesk 可能依據判斷為所選擇的提供內容提供部署、設定、入門或採用之輔助。這些服務可能產生額外費用並適用其他條款與條件。各採用支援模式並非在各區域或語言中皆有提供。

企業成功權益

如果您購買企業成功計畫，除了隨您存取合格提供內容一併提供的成功權益外，您還將獲得下述成功權益：

- 使用者管理
- 成功服務
- 問題解決辦法
- 採用指導意見

企業成功權益只能由受您指派的授權使用者存取或使用，且其應為被您指派至使用中、未到期的合格提供內容且已被分配企業成功權益的授權使用者。對於單 (人) 用戶提供內容，在企業成功計畫期限內的任何期間，已分配企業成功權益的每個授權集體用戶均須包括至少一 (1) 名授權使用者。若任一單 (人) 用戶提供內容到期，您將無權獲得企業成功計畫之退款。

一體適用要求

對於任何單 (人) 用戶提供內容，如果受指派主系統管理員所管理的授權集體用戶中，有授權使用者升級至企業成功計畫，則分配給該授權使用者，以及該授權集體用戶中的任何其他授權使用者，以及由相同主系統管理員管理的其他授權集體用戶，其所有其他單一使用者提供內容也必須升級至企業成功計畫，且應納入最初購買之企業成功計畫一部分、續約更新或年度更新事項 (定義見「[提供內容條款](#)」)。上述內容稱為「一體適用要求」。若您未遵守「一體適用要求」，Autodesk 有權能立即停用或暫停您存取和使用您的任何提供內容之權限。

使用者管理

目錄同步

目錄同步會將您的使用者目錄連結到 Autodesk 的使用者管理平台，以便您的系統管理員可以自動邀請、自動指派和自動刪除授權使用者對您的合格提供內容之存取權。

Autodesk 將提供入門資料和說明，協助您配置目錄同步。若要啟動目錄同步，您必須先為您的網域設定 SSO。您應負責在您的環境中執行目錄同步。

報告 API 存取權

對於特定合格提供內容，Autodesk 將為您提供報告 API 存取權，您可使用此類 API 在現有報告環境中整合和報告您企業成功計畫授權集體用戶的固定期限的使用授權與使用資料模式。

成功服務

客戶成功管理

資格要求

如果您的企業擁有至少 50 個有效的企業成功計畫固定期限使用授權 (包括您企業中擁有企業成功計畫固定期限使用授權的所有授權集體用戶、系統管理員和授權使用者)，您即符合資格獲得客戶成功經理 (以下稱「CSM」) 服務。惟 Autodesk 得依其全權酌情決定另行同意提供該項服務。

如果滿足上述資格要求，您將在購買企業成功計畫的提供內容期限內享有 CSM 服務。

CSM 活動可能包括：

- 擔任您與 Autodesk 關於成功規劃的日常聯絡人
- 協助您制定、維護和實施客戶成功計畫
- 定期開展執行業務審查，詳見下文
- 推薦最佳實踐和加速交付資源並提供建議
- 協調會議以討論共同商定的主題
- 持續瞭解您的業務運作
- 持續掌握 Autodesk 提供內容組合

CSM 通常在您主要地區的 Autodesk 辦公室的當地營業時間內 (如下表所示)，提供服務 (但不含週末、假日和其他非工作日)，具體需視其其他職責而定。經過共同安排後，CSM 可能會定期於不同時間提供服務。

CSM 為指定資源，但並非專屬資源。個別 CSM 的選取和部署將由 Autodesk 自行決定。CSM 服務將以英文為主，若您申請以其他語言提供支援則視情況提供。CSM 服務可能並非在所有地區都可用。

CSM 也可以建議其他不屬於企業成功權益的 Autodesk 服務或權益，此包括但不限於使用情況或營運評估、諮詢服務及/或註冊 Autodesk 開發人員社群 (以下稱「ADN」)。已明確從本條款排除這些附加服務。交付任何此類額外服務時，您必須先接受關於此類額外服務的任何 Autodesk 條款與條件，並支付 Autodesk 向您報價的適用費用與收費。

CSM 必須遵守 Autodesk 政策與準則。Autodesk 將盡力確保當 CSM 出席現場會議或執行現場服務時，能符合您在現場直接適用於相關服務的合理要求 (包括與存取您的系統或設施時的安全或資料安全相關的要求)，但須：(a) 您以書面形式提前通知 Autodesk，以及 (b) 您同意，如果 Autodesk 合理認為通知的需求與 Autodesk 自身針對同一主題的政策相衝突，Autodesk 可能拒絕前往您的現場。

CSM 服務按地區分列的地方營業時間

Autodesk 地區	地方營業時間
亞太地區	新加坡標準時間：週一至週五，上午 9 時至下午 5 時 (世界標準時間 +8)，假日除外。
美洲地區	美東標準時間/美東夏令時間：週一至週五，上午 9 時至晚上 8 時 (世界標準時間 -5/ 世界標準時間 -4)，假日除外。
歐洲、中東和非洲地區	歐洲中央時間/歐洲中央夏令時間：週一至週五，上午 9 時至下午 5 時 (世界標準時間 +1/世界標準時間 +2)，假日除外。

客戶成功計畫

您的「客戶成功計畫」是一份會隨時間而演變的即時檔案。CSM 將協助您完成 CSP，並以公開和有建設性的方式與您合作，以協助實現該 CSP 中所闡明的目標。

CSP 不是合約。其目的是引導討論，並記錄您採用合格 Autodesk 提供內容的相關目標。您的「客戶成功計畫」可能會參考第三方和您的專案，但並非用於取代專案計畫、顧問服務 (無論是透過 Autodesk 或第三方) 或其他專業服務。Autodesk 或 CSP 中提及的任何第三方，在您與該方簽訂單獨書面合約，以書面方式確認工作、資源分配或其他資訊之前，均無義務提供顧問或專業服務。您需負責獨立評估並執行 CSP 中包含的任何指導意見或建議。

Autodesk 不承擔任何交付或達成 CSP 中的任何特定結果的責任，或對根據 CSP 所提供資訊所採取之任何行動的後果承擔任何責任。

成功規劃會議

您可在成功規劃會議期間，與您的 CSM 和行業專家會面，討論您的專案、目標及取得支援的可行方式。

每次成功規劃會議可包括一 (1) 次虛擬需求溝通會和不超過兩 (2) 次虛擬互動。虛擬互動可能包括各種活動，例如檢討成熟度評估、明確您最重要的能力和業務成果、確定您的專案和計畫的優先順序、推薦 Autodesk 資源以及進行規劃。成功規劃會議的預期結果是制定客戶成功計畫。

每個企業 (包括您的企業中擁有企業成功計畫固定期限使用授權的所有授權集體用戶、系統管理員和授權使用者) 每個日曆年可參加一 (1) 次成功規劃會議。如您提出申請，且經 Autodesk 全權決定並同意，也可安排額外的成功規劃會議 (全部或部分內容)。

您的主系統管理員或副系統管理員必須直接向您的 CSM 提出成功規劃會議申請。Autodesk 將盡力在您提出申請後的六 (6) 週內安排成功規劃會議，但實際時間可能會因您的需求和 Autodesk 資源可用性而有所不同。您指定的您的管理員必須參加初始的需求溝通會，以提供相關專案的一般資訊，及時完成相關調查，並出席成功規劃會議。

為確保最佳體驗，建議將成功規劃會議的參會人數限制在十 (10) 人以內。

執行業務審查

每個日曆年，您可以與您的 CSM 召開一次虛擬會議，展開聯合策略性客戶檢討。這項檢討可能包括即時展示、簡報和討論，目標是：

- 評估合格 Autodesk 提供內容的效能以及您的使用情況
- 檢查客戶成功計畫中確定的共同目標的進展情況，包括提出需求、風險和調整方向
- 發掘進一步完善客戶成功計畫的其他目標或機會
- 回顧並確認您使用合格 Autodesk 提供內容所帶來的價值
- 提供 Autodesk 的重要更新，例如新功能或體驗

您的 CSM 將與您協調安排執行業務審查。如您提出申請，且經 Autodesk 全權決定並同意，也可安排額外的執行業務審查。

成功資料

Autodesk 將向您提供存取權，供您存取為協助您入門、採用及使用企業成功權益而建立之資料，其中可能包含入門文件、工具和類似輔助工具（合稱為「**成功資料**」）。成功資料可能包含可重複套件服務、精選的技術支持資源，以及其他訓練或資訊內容（例如文章、影片、線上研討會），用於提供最佳實踐相關指導意見，或協助您入門、採用和使用合格提供內容。您應為存取、獨立評估和使用成功資料負責。成功資料如有變更，恕不另行通知。其他要求、限制或條件可能適用於特定成功資料（例如技術必要條件、地理可用性、語言、參與人數、各時間段的限制傳送次數、如於特定時間段內未使用時之使用期限等）。

所有成功資料均按「原樣」提供，恕不提供任何形式的保證，您應自行承擔存取和使用風險。對於您採用成功資料後所採取的任何行動或取得之結果，Autodesk 恕不承擔任何責任。

資料收集及使用

您瞭解 Autodesk 可能會在提供內容期限內，持續收集您存取及使用成功資料相關的資訊和資料。在您存取或使用成功資料時，Autodesk 將處理這些資料，以產生上文「互動報告」一節中所述的報告。

企業輔助技術支援

對於企業成功計畫，其成功權益除隨附的輔助技術支援外，還提供本節所述的企業輔助技術支援。Autodesk 將以英文向您的支援使用者提供此支援，但可能會視可用性以法文、德文、西班牙文、日文和其他語言提供支援。

透過網頁或電子郵件提供企業輔助技術支援

Autodesk 將依據下表列出的可支援時間，向您的支援使用者提供網頁或電子郵件支援，惟於排定的系統維修時間內，Autodesk 可能將暫時無法提供網頁支援。Autodesk 的網頁支援及相關通訊通常會張貼於 Autodesk 帳戶中，而您的支援使用者將透過電子郵件收到張貼資訊的通知。Autodesk 也可能依據其判斷，以電子郵件或電話為特定事件聯絡您的支援使用者。

Autodesk 將採取商業上合理做法，在各地區所適用的每週區域支援工作期間，不論嚴重等級，都將於四 (4) 個小時內回應網頁或電子郵件支援請求，如下表所示。對於某些提供內容，適用的當地支援服務提供時間可能為特定地區或國家的支援服務時間，未必為支援請求提出之所在地區或國家。

可透過網頁或電子郵件聯絡的企業輔助技術支援的時間

Autodesk 地區	亞太地區	美洲地區	歐洲、中東和非洲地區
各區支援服務適用的每週工作期間	新加坡標準時間週一至週五 (世界標準時間 +8)，不含該區域之國定假日	美東標準時間/美東夏令時間週一至週五 (世界標準時間 - 5/世界標準時間 -4)，不含該區域之國定假日	歐洲中央時間/歐洲中央夏令時間週一至週五 (世界標準時間 +1/世界標準時間 +2)，不含該區域之國定假日

即時支援

除了本節中介紹的其他企業輔助技術支援模式外，對於合格提供內容，您的支援使用者或系統管理員，還可能獲得如下所述的即時支援。Autodesk 可隨時添加其他即時支援模式。請檢閱 Autodesk 支援網站、您的 Autodesk 帳戶或 Autodesk 指定用於轉達支援更新的其他網站，以取得有關即時支援的最新更新，以及有關如何存取即時支援的指示和程序。並非所有即時支援模式都適用於所有提供內容或每個地區。

- **24x5 即時支援。**對於某些合格提供內容或特定類型的支援請求，Autodesk 可能會在上表所示的請求方適用之每週區域支援工作期間，向您的支援使用者和系統管理員提供每週 5 天、每天 24 小時的即時支援。24x5 即時支援的範例包括線上交談和安排通話。
- **系統管理員 24x7 回電要求。**您的系統管理員可以隨時要求 Autodesk 支援人員回撥電話，以討論其支援請求，或代表支援使用者提出的支援請求。建議系統管理員使用回電要求服務來報告影響重大的嚴重事件，例如合格提供內容無法運作，或無法存取、安裝或使用合格提供內容的主要功能。使用回電支援服務通常能快速得到回應，但遇有大量支援請求時，可能會延遲處理。Autodesk 可自行決定事件是否屬於上述影響重大的嚴重事件。

透過其他模式提供的企業輔助技術支援

Autodesk 可能會不定期透過網頁和電子郵件以及線上即時支援服務以外的其他模式提供支援 (例如以 Autodesk 開發人員社群提供的 API 支援，或遠端桌面疑難排解等)。支援模式可能因您的合格提供內容而異。附加條款可能適用於這些附加支援模式，包括但不限於與技術要求相關的條件。

先前版本支援服務

無論本條規定是否與提供內容條款的「先前版本權利」一節中之規定相反，對於您的企業成功計畫固定期限的使用授權，Autodesk 都將為您的合格提供內容的現行版本以及先前版本清單上顯示的合格提供內容的所有先前版本提供技術支援，清單連結如下：<https://www.autodesk.com/support/account/manage/versions/previous-versions>。

採用指導意見

專家輔導

1. 一般

您的主系統管理員或副系統管理員必須透過輔導申請頁面提交合格提供內容的輔導請求，並從企業成功計畫輔導目錄中選擇主題。Autodesk 將與系統管理員協調，對輔導內容進行個人化並排程輔導課程。Autodesk 將與系統管理員合作，通常在提出申請後的六 (6) 週內以遠端方式講授輔導課程，但實際時間可能會因您的輔導需求和 Autodesk 資源可用性而有所不同。如需更多時間，Autodesk 將通知系統管理員。每次輔導課程最多為九十 (90) 分鐘。

為確保最佳體驗，建議將輔導課程的參與人數限制在二十五 (25) 人以內。只有指派至企業成功計畫的授權使用者才能參加輔導課程。

輔導課程僅以英文講授。Autodesk 可依資源可用性，自行決定以其他語言提供輔導。

2. 適合產品的專家輔導

與產品輔導相關的條款和要求應與上述一般輔導條款和要求一併適用。

產品輔導是一項隨選服務，適用於企業成功計畫客戶，內容包括有關合格提供內容的技術和 workflows 輔導。在輔導課程期間，Autodesk 專家將以遠端方式為授權使用者提供關於合格提供內容與重要產業 workflows、量身訂製的指導意見，其中可能包括即時展示、簡報、包含 Q&A 的練習資料集和/或成功資料。產品輔導為企業等級成功計畫權益，詳情如下所述。

在每個日曆季度，企業成功計畫客戶可以參加每個企業(包括您企業中擁有企業成功計畫的所有授權集體用戶、系統管理員和授權使用者)三 (3) 次產品輔導課程。每個日曆季度的課程可提前安排。

課程不得延至下個日曆季度。若特定日曆季度內未進行產品輔導課程，則該次輔導資格將失效，且不予重新安排。

「日曆季度」係指截至 3 月 31 日、6 月 30 日、9 月 30 日或 12 月 31 日的連續三 (3) 個日曆月。

3. 適合 IT 的專家輔導

與 IT 輔導相關的條款和要求應與上述一般輔導條款和要求一併適用。

IT 輔導是一項隨選服務，適用於企業成功計畫客戶，內容包括有關合格提供內容的技術輔導。在輔導課程期間，Autodesk 專家將以遠端方式為系統管理員和授權使用者提供關於企業系統和 IT workflows、量身訂製的指導意見，其中可能包括即時展示、簡報、包含 Q&A 的練習資料集和/或成功資料。

學習計畫管理

企業成功計畫系統管理員可從 Autodesk 線上學習目錄中精選可自行調整進度的學習內容，並指派給授權使用者。系統管理員可追蹤授權使用者完成所指派學習內容的進度。