

PRŮVODCE VÝHODAMI PRO PODPORU ÚSPĚCHU

Zahrnuté Výhody pro podporu úspěchu

Určité Výhody pro podporu úspěchu jsou zahrnuty bezplatně jako součást vašeho přístupu ke Způsobilým nabídkám.

Plány pro podporu úspěchu

Kromě těchto Výhod pro podporu úspěchu zahrnutých jako součást vašeho přístupu ke Způsobilým nabídkám poskytuje společnost Autodesk za příplatek přístup k Plánům pro podporu úspěchu, které se skládají z různých Výhod pro podporu úspěchu v závislosti na vašem Plánu pro podporu úspěchu.

Úrovně Plánů pro podporu úspěchu:

- Business

Naposledy aktualizováno: 22. července 2025

U Výhod pro podporu úspěchu popsanych v tomto Průvodci výhodami pro podporu úspěchu platí [Obchodní podmínky](#), včetně [Podmínek výhod pro podporu úspěchu](#).

Porovnání Výhod**

		Zahrnuté Výhody pro podporu úspěchu (v rámci přístupu ke Způsobilým nabídkám)	Plán pro podporu úspěchu Business
Správa uživatelů	Jednotné přihlášení – můžete vyžadovat, aby se Oprávnění uživatelé k Nabídkám společnosti Autodesk přihlašovali prostřednictvím přihlašovacích údajů firemní sítě.	✓	✓
	Synchronizace adresáře – můžete propojit adresář vaší organizace s platformou správy uživatelů společnosti Autodesk, a automatizovat tak přiřazování předplatného a skupin.		✓
	Správa uživatelů a vytváření zpráv – můžete přidávat, přiřazovat a seskupovat své Oprávněné uživatele a mít přehled, jak využívají Nabídky společnosti Autodesk.	✓	✓
	Přístup k rozhraní API pro vytváření zpráv – pomocí rozhraní API můžete integrovat data o využití s nástroji třetích stran, a automatizovat tak pracovní postupy analýzy.		✓
Služby pro podporu úspěchu	Relace plánování pro podporu úspěchu – můžete sladit své obchodní cíle a možnosti, jak vám společnost Autodesk může pomoci jich dosáhnout, v rámci vyhrazené spolupráce.		✓
	Plán pro podporu úspěchu zákazníka – můžete pracovat na svých cílech s dedikovaným Manažerem pro podporu úspěchu zákazníků.		✓
	Exekutivní obchodní kontrola – můžete sledovat svůj pokrok prostřednictvím komplexní kontroly.		Roční
Řešení problémů	Digitální podpora – můžete kdykoli získat pomoc prostřednictvím služby Autodesk Assistant.	✓	✓
	Komunita – můžete se spojit s odborníky a získat pomoc z celého světa prostřednictvím fór společnosti Autodesk.	✓	✓
	Technická podpora s asistencí – můžete řešit technické problémy přímo s pracovníkem společnosti Autodesk.	✓	Prioritně 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

	Zahrnuté Výhody pro podporu úspěchu (v rámci přístupu ke Způsobilým nabídkám)	Plán pro podporu úspěchu Business
Pokyny k osvojení	Digitální vzdělávací materiály na vyžádání – můžete využít katalog výukového obsahu od společnosti Autodesk ke zvýšení vaší kvalifikace nebo kvalifikace vašeho týmu prostřednictvím výukových plánů, od rychlých úvodních příruček až po komplexní nové pracovní postupy.	 Výukové plány
	Odborné školení – můžete se zúčastnit živých školení od odborníků společnosti Autodesk, která budou přizpůsobena oblastem zájmu vašeho týmu a běžným případům používání.	Vlastní přizpůsobení
	Správa výukového plánu – můžete vytvářet a přiřazovat výukové plány svému týmu a sledovat jeho pokrok.	

** Další podrobnosti naleznete níže. Mohou platit omezení.

Zahrnuté Výhody pro podporu úspěchu

Určité Výhody pro podporu úspěchu jsou zahrnuty bezplatně jako součást vašeho přístupu ke Způsobilým nabídkám a mohou zahrnovat některé z následujících možností, jak je popsáno níže:

- Správa uživatelů
- Řešení problémů
- Pokyny k osvojení

Správa uživatelů

Zprávy o spolupráci

Správce se může rozhodnout povolit Zprávy o spolupráci nebo je může společnost Autodesk jiným způsobem poskytnout vám a/nebo vašemu Správci, a to jako odpověď na vaši žádost nebo jako součást vašich Výhod pro podporu úspěchu. Váš přístup ke Zprávám o spolupráci a jejich používání podléhá následujícím podmínkám:

- **Shromažďování a používání údajů.** Berete na vědomí, že společnost Autodesk může sledovat využívání Nabídky shromažďováním určitých Údajů o spolupráci na průběžné bázi během Období nabídky. Společnost Autodesk zpracuje tyto údaje za účelem vygenerování zpráv popsanych v této části Zprávy o spolupráci, zachování, vylepšení a/nebo dodání Nabídky a souvisejících Výhod nabídky a pomoci vám nebo vašemu prodejci s určením cenové nabídky a rozsahu obnovení a narovnání. Souhrnně se právě uvedené položky označují jako „**Účely shromažďování a používání údajů**“. Jste zodpovědní za nezávislé vyhodnocení veškerých poznatků a doporučení, které s vámi společnost Autodesk sdílí. Abychom se vyhnuli pochybnostem, připomínáme, že podmínky v této části s názvem „Shromažďování a používání údajů“ nemají vliv na právo společnosti Autodesk používat osobní údaje přijaté od vás nebo vaším jménem, které společnost Autodesk zpracovává jako Správce údajů pro účely popsané v Prohlášení o ochraně osobních údajů společnosti Autodesk dostupném na adrese: <https://www.autodesk.com/company/legal-notices-trademarks/privacy-statement-cz>.
- **Souhlasy a oprávnění.** Jste odpovědní za dodržování všech požadavků vyplývajících z platných právních předpisů o ochraně soukromí, ochraně osobních údajů a zaměstnávání, které souvisí s tímto shromažďováním a využíváním osobních údajů vašich Oprávněných uživatelů, ať už se jedná o zaměstnance, nezávislé dodavatele, nebo jiné osoby, včetně všech aplikovatelných požadavků souvisejících s oznamováním, souhlasy, přenosem (včetně přeshraničního předávání), zveřejňováním a používáním, a to zejména ve spojení se shromažďováním a používáním typů dat popsanych výše. Bez omezení výše uvedeného, odpovídáte především za to, abyste Oprávněné uživatele upozornili na shromažďování a používání jejich osobních údajů pro Účely shromažďování a používání údajů a/nebo k tomu získali jejich platný souhlas, a to všude, kde je to vyžadováno.

SSO (jednotné přihlášení)

SSO neboli jednotné přihlašování umožňuje vašim Oprávněným uživatelům jednotný přístup k vašim Způsobilým nabídkám a souvisejícím Výhodám nabídek a Výhodám pro podporu úspěchu.

Společnost Autodesk vám poskytne zaváděcí materiály a pokyny, které vám umožní zaregistrovat a nakonfigurovat SSO pro vaši doménu. Za implementaci SSO pro vaši organizaci zodpovídáte vy. Jakmile bude proces registrace a konfigurace dokončen a vaši Oprávnění uživatelé se pokusí přihlásit k vaší Způsobilé nabídce pomocí přihlašovacího procesu společnosti Autodesk, budou přesměrováni na proces přihlášení k vaší entitě, kde zadají své přihlašovací údaje k entitě (např. podnikový e-mail a heslo).

Řešení problémů

Digitální podpora

Budete mít 24 hodin denně a 7 dní v týdnu přístup ke službě Autodesk Assistant, která slouží k řešení problémů.

Komunita

Můžete se připojit ke komunitě Autodesk, spojit se s ostatními uživateli, partnery a členy komunity, sdílet znalosti a nápady a získat rady odborníků.

Technická podpora s asistencí

V rámci Výhod pro podporu úspěchu bude společnost Autodesk vašim Uživatelům podpory poskytovat technickou podporu ke Způsobilým nabídkám s asistencí v angličtině, i když na vyžádání mohou být k dispozici i jiné jazyky.

Společnost Autodesk bude poskytovat technickou podporu s asistencí prostřednictvím webu, e-mailu nebo jiných metod, jak je popsáno níže. Žádosti o podporu jsou prioritizovány podle úrovně závažnosti, kterou přiměřeně určí společnost Autodesk. Společnost Autodesk není povinna poskytovat technickou podporu Prohlížejcím, u Zkušebních verzí nebo předchozích verzí Nabídek, v případě Incidentů způsobených počítačovým hardwarem nedodaným společností Autodesk, softwarem třetích stran, který nedodala nebo nespecifikovala společnost Autodesk, nedostatečným proškolením vašich Oprávněných uživatelů o používání Nabídek (s výjimkou Zkušebních verzí) nebo používáním Nabídek (s výjimkou Zkušebních verzí) způsobem, který není v souladu s těmito Podmínkami nebo Podmínkami používání.

Uživatelé podpory musí podat platnou Žádost o podporu, pokud společnost Autodesk písemně nestanoví jinak (např. prostřednictvím účtu Autodesk). Aby odeslali platnou Žádost o podporu, musí vaši Uživatelé podpory splnit následující podmínky: (a) poskytnou společnosti Autodesk takové informace, které společnost Autodesk přiměřeně požaduje za účelem poskytování podpory; (b) budou postupovat podle pokynů a provádět všechny předběžné postupy pro řešení nebo analýzu potíží, které společnost Autodesk nabízí; a (c) budou implementovat jakékoli opravy nebo dočasná řešení doporučená společností Autodesk. Společnost Autodesk může do poskytování technické podpory zapojit třetí strany pod jejím vedením.

Technická podpora s asistencí prostřednictvím webu nebo e-mailu

Webová nebo e-mailová podpora bude poskytnuta vašim Uživatelům podpory během doby dostupnosti podpory uvedené v tabulce níže, ovšem s tím, že webová podpora může být dočasně nedostupná v případě plánované údržby systému. Sdělení společnosti Autodesk související s webovou podporou budou obvykle zasílána na Autodesk Account a vaši Uživatelé podpory budou o zaslání informací vyrozuměni e-mailem. Při řešení konkrétních Incidentů může také společnost Autodesk na základě vlastního uvážení kontaktovat vaše Uživatele podpory e-mailem nebo telefonicky.

Společnost Autodesk vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby na Žádosti o webovou nebo e-mailovou podporu odpověděla do jednoho (1) pracovního dne během příslušného pracovního týdne podpory pro každou Geografickou oblast společnosti Autodesk, jak je uvedeno v tabulce níže. U některých Nabídek může platit lokální doba podpory platná pro konkrétní Geografickou oblast nebo zemi, bez ohledu na Geografickou oblast nebo zemi, ze které vaše Žádost o podporu přišla.

Doba dostupnosti Technické podpory s asistencí prostřednictvím webu nebo e-mailu			
Geografická oblast společnosti Autodesk	Oblast Asie a Tichomoří	Oblast Severní, Střední a Jižní Ameriky	Oblast Evropy, Středního východu a Afriky
Platný pracovní týden podpory	Pondělí až pátek SGT (univerzální koordinovaný čas UTC +8), vyjma místních svátků	Pondělí až pátek EST/EDT (univerzální koordinovaný čas UTC -5/UTC -4), vyjma místních svátků	Pondělí až pátek, SEČ/SELČ (UTC +1/UTC +2), vyjma místních svátků

Technická podpora s asistencí prostřednictvím jiných metod

Společnost Autodesk může příležitostně nabízet podporu i prostřednictvím jiných metod než webu a e-mailu (například online chat, žádost o zavolání zpět, naplánování hovoru, podpora pro rozhraní API poskytovaná prostřednictvím sítě Autodesk Developer Network, řešení problémů přes vzdálenou plochu nebo přístup k vybraným zdrojům technické podpory, včetně článků, videí a podobného obsahu). Metody podpory se mohou lišit v závislosti na vaší Nabídce. Na tyto metody podpory se mohou vztahovat další podmínky, mimo jiné včetně podmínek týkajících se technických požadavků. Ne všechny metody podpory budou k dispozici ve všech oblastech nebo jazycích.

Pokyny k osvojení

Digitální výuka na vyžádání

K výukovému obsahu na vyžádání máte přístup a můžete jej používat prostřednictvím výukového portálu společnosti Autodesk. Výukový obsah je zaměřen na technické publikum a zahrnuje jak základní školení, tak zvyšování kvalifikace pro různé Způsobilé nabídky.

Podpora osvojení

Společnost Autodesk může také dle vlastního uvážení poskytnout pomoc s rozmístěním, seznámením, nastavením nebo osvojením vybraných Nabídek. Na tyto služby se mohou vztahovat další poplatky a další podmínky. Ne všechny metody podpory osvojení budou k dispozici ve všech oblastech nebo jazycích.

Výhody pro podporu úspěchu Business

Pokud si zakoupíte Plán pro podporu úspěchu Business, získáte kromě Výhod pro podporu úspěchu zahrnutých v rámci vašeho přístupu ke Způsobilým nabídkám také následující Výhody pro podporu úspěchu, jak je popsáno níže:

- **Správa uživatelů**
- **Služby pro podporu úspěchu**
- **Řešení problémů**
- **Pokyny k osvojení**

Výhody pro podporu úspěchu Business mohou získat nebo využívat pouze Oprávnění uživatelé, kteří byli přiřazeni k vaší aktivní Způsobilé nabídce, jejíž platnost nevypršela, a kterým byly přiřazeny Výhody pro podporu úspěchu Business. V případě Jednouživatelských nabídek musí každý Tým, kterému jsou přiděleny Výhody pro podporu úspěchu Business, během celého období plánu Business zahrnovat alespoň jednoho (1) Oprávněného uživatele. Nebudete mít nárok na vrácení peněz za jakékoli částky zaplacené za nákup Plánu pro podporu úspěchu Business z důvodu ukončení platnosti jakékoli Jednouživatelské nabídky.

Požadavek na celkovost

Pokud je u jakékoli Jednouživatelské nabídky Oprávněný uživatel v Týmu spravovaném daným primárním Správcem upgradován na uživatele Business, všechny ostatní Jednouživatelské nabídky přiřazené tomuto Oprávněnému uživateli a jakýmkoli dalším Oprávněným uživatelům v tomto Týmu a dalších Týmech spravovaných stejným primárním Správcem musí být také upgradovány na plán Business jako součást počátečního nákupu, Narovnání při obnovení nebo Výročního narovnání (jak je definováno v [podmínkách Nabídky](#)). Výše uvedené je označováno jako „**Požadavek na celkovost**“. Společnost Autodesk si vyhrazuje právo okamžitě deaktivovat nebo pozastavit váš přístup k jakékoli vaší Nabídce a jejímu používání z důvodu vašeho nedodržení Požadavku na celkovost.

Správa uživatelů

Synchronizace adresáře

Služba Synchronizace adresáře propojí váš uživatelský adresář s platformou správy uživatelů Autodesk, aby váš Správce mohl automaticky zvat, přiřazovat a odstraňovat přístup Oprávněných uživatelů k vašim Způsobilým nabídkám.

Společnost Autodesk poskytne školicí materiály a pokyny, které vám pomohou povolit a nakonfigurovat Synchronizaci adresáře. Pokud chcete aktivovat Synchronizaci adresáře, musíte pro svou doménu nejdříve nastavit jednotné přihlašování (SSO). Za implementaci Synchronizace adresáře ve vašem prostředí odpovídáte vy.

Přístup k rozhraní API pro vytváření zpráv

U vybraných Způsobilých nabídek vám společnost Autodesk poskytne přístup k Rozhraním API pro vytváření zpráv, která umožní integraci a vytváření zpráv, co se týče předplatných Plánu Business vašich Týmů a vzorců údajů o využití v rámci vašich stávajících prostředí pro vytváření zpráv.

Služby pro podporu úspěchu

Správa podpory úspěchu zákazníků

Požadavek na způsobilost:

Pokud společnost Autodesk na základě svého výhradního uvážení nerozhodne jinak, máte nárok na pokrytí Manažera pro podporu úspěchu zákazníků („CSM“), když máte alespoň padesát aktivních předplatných Plánu pro podporu úspěchu Business ve vašem podniku (včetně všech Týmů s Předplatným Business, Správců a Oprávněných uživatelů ve vašem podniku).

Za předpokladu, že jsou splněny výše uvedené požadavky na způsobilost, budete mít pokrytí Manažera pro podporu úspěchu zákazníků po dobu trvání Období nabídky, na které jste si zakoupili Plán pro podporu úspěchu Business.

Aktivity Manažera pro podporu úspěchu zákazníků mohou zahrnovat:

- vystupování jako vaše každodenní kontaktní osoba Plánování pro podporu úspěchu ve společnosti Autodesk,
- pomoc při vývoji, údržbě a implementaci Plánu pro podporu úspěchu zákazníka,
- provádění pravidelných exekutivních obchodních kontrol, jak je podrobněji popsáno níže,
- doporučování a poradenství ohledně zdrojů pro osvědčené postupy a rychlejší dodávání,
- koordinační schůzky k projednání vzájemně dohodnutých témat,
- informovanost o vaší firmě,
- informovanost o portfoliu Nabídek společnosti Autodesk.

Manažer pro podporu úspěchu zákazníků bude obecně k dispozici během místní pracovní doby ve vaší primární Geografické oblasti (jak je popsáno v tabulce níže), s výjimkou víkendů, svátků a jiných nepracovních dnů, pro kanceláře společnosti Autodesk, ve kterých Manažer pro podporu úspěchu zákazníků působí, v souladu s jeho dalšími povinnostmi. Po vzájemné dohodě může být pokrytí Manažera pro podporu úspěchu zákazníků pravidelně k dispozici v jiné doby.

Manažer pro podporu úspěchu zákazníků je přiřazený, ale není vaším vyhrazeným zdrojem. Výběr a nasazení jednotlivých Manažerů pro podporu úspěchu zákazníků je na uvážení společnosti Autodesk. Pokrytí Manažera pro podporu úspěchu zákazníků bude primárně poskytováno v angličtině, i když na požádání mohou být k dispozici i další jazyky. Pokrytí Manažera pro podporu úspěchu zákazníků nemusí být k dispozici ve všech Geografických oblastech.

Manažeři pro podporu úspěchu mohou také doporučit další služby nebo výhody společnosti Autodesk, které nejsou Výhodami pro podporu úspěchu Business, mimo jiné včetně posouzení využití nebo provozu, konzultačních služeb a/nebo registrace do sítě Autodesk Developer Network („ADN“). Tyto další služby jsou z těchto podmínek výslovně vyloučeny. Poskytování jakýchkoli takových dalších služeb je podmíněno tím, že přijmete všechny podmínky společnosti Autodesk, které řídí tyto další služby, spolu s uhrazením příslušných plateb a poplatků, o které společnost Autodesk požádá.

Manažeři pro podporu úspěchu zákazníků jsou povinni dodržovat zásady a pokyny společnosti Autodesk. Společnost Autodesk se bude snažit zajistit, aby Manažeři pro podporu úspěchu zákazníků, kteří se účastní schůzek nebo poskytují služby ve vašich prostorách, splňovali vaše přiměřené požadavky (včetně požadavků týkajících se bezpečnosti nebo zabezpečení dat při přístupu k vašim systémům nebo prostorám), které se přímo týkají příslušných vykonávaných služeb na pracovišti, a to za předpokladu, že: (a) společnosti Autodesk to předem písemně oznámíte; a (b) souhlasíte s tím, že společnost Autodesk může odmítnout navštívit vaše pracoviště, pokud podle jejího rozumného uvážení bude oznámený požadavek v rozporu s vlastními zásadami společnosti Autodesk ve vztahu ke stejnému předmětu.

Místní pracovní doba podle Geografické oblasti týkající se pokrytí Manažerů pro podporu úspěchu zákazníků

Geografická oblast společnosti Autodesk	Místní pracovní doba
Oblast Asie a Tichomoří	Pondělí až pátek od 9:00 hod. do 17:00 hod. SGT (místní čas v Singapuru) (univerzální koordinovaný čas UTC +8), vyjma svátků
Oblast Severní, Střední a Jižní Ameriky	Pondělí až pátek od 9:00 hod. do 20:00 hod. EST (východní standardní čas) / EDT (Eastern Daylight Time – letní čas v některých východních oblastech) (UTC -5 / UTC -4), vyjma svátků
Oblast Evropy, Středního východu a Afriky	Pondělí až pátek od 9:00 hod. do 17:00 hod. SEČ/SELČ (UTC +1 / UTC +2), vyjma svátků

Plán pro podporu úspěchu zákazníka

Váš Plán pro podporu úspěchu zákazníka je aktivní dokument, který se bude v průběhu času vyvíjet. Manažer pro podporu úspěchu zákazníků vám pomůže s Plánem pro podporu úspěchu zákazníka a bude pracovat otevřeně a konstruktivně na zajištění plnění cílů stanovených v tomto plánu.

Plán pro podporu úspěchu zákazníka není smlouva. Je určen k vedení diskuzí a zaznamenání vašich cílů týkajících se osvojení vašich Způsobilých nabídek společnosti Autodesk. Váš Plán pro podporu úspěchu zákazníka může odkazovat na třetí strany a vaše projekty, ale není určen k nahrazení projektových plánů, poradenských služeb (ať už od společnosti Autodesk, nebo třetích stran) ani jiných odborných služeb.

Společnost Autodesk ani žádná třetí strana uvedená v Plánu pro podporu úspěchu zákazníka nemá povinnost poskytovat poradenství ani profesionální služby, dokud nebudou úkoly, přidělení zdrojů nebo jiné informace písemně potvrzeny v rámci samostatné písemné smlouvy podepsané vámi a danou stranou. Za nezávislé vyhodnocení a implementaci všech Pokynů nebo doporučení obsažených v Plánu pro podporu úspěchu zákazníka zodpovídáte vy. Společnost Autodesk nepřijímá žádnou odpovědnost za dodání nebo dosažení jakéhokoli konkrétního výsledku ani za důsledky jakýchkoli kroků provedených na základě informací poskytnutých v Plánu pro podporu úspěchu zákazníka.

Relace plánování pro podporu úspěchu

Během Relace plánování pro podporu úspěchu se můžete setkat se svým Manažerem pro podporu úspěchu zákazníků a odborníky z oboru, abyste prodiskutovali své projekty, cíle a možnosti získání podpory.

Každá Relace plánování pro podporu úspěchu může zahrnovat jednu (1) virtuální úvodní schůzku a maximálně dvě (2) virtuální spolupráce. Virtuální spolupráce mohou zahrnovat aktivity, jako je například kontrola posouzení vyspělosti, sladění vašich nejdůležitějších schopností a obchodních výsledků, stanovení priorit vašich projektů a iniciativ, doporučení zdrojů společnosti Autodesk a plánování. Očekávaným výstupem Relace plánování pro podporu úspěchu je vytvoření Plánu pro podporu úspěchu zákazníka.

Můžete se zúčastnit jedné (1) Relace plánování pro podporu úspěchu za kalendářní rok na podnik (včetně všech Týmů s Předplatnými Business, Správců a Oprávněných uživatelů ve vašem podniku). Další Relace plánování pro podporu úspěchu (kompletní nebo částečné) se mohou konat na vyžádání, pokud s tím bude společnost Autodesk dle vlastního výhradního uvážení souhlasit.

Váš primární nebo sekundární Správce musí požádat o Relaci plánování pro podporu úspěchu přímo u vašeho Manažera pro podporu úspěchu zákazníků. Společnost Autodesk se bude snažit realizovat Relaci plánování pro podporu úspěchu obecně do šesti (6) týdnů od podání žádosti, ačkoli skutečné načasování se může lišit v závislosti na vašich potřebách a dostupnosti zdrojů společnosti Autodesk. Vámi určený Správce musí být k dispozici na úvodní schůzce, aby poskytl obecné informace o relevantních projektech, musí včas vyplnit všechny průzkumy a musí se zúčastnit Relace plánování pro podporu úspěchu.

Pro optimální využití této služby doporučujeme, aby byla Relace plánování pro podporu úspěchu omezena na deset (10) nebo méně účastníků.

Exekutivní obchodní kontrola

Jednou za kalendářní rok se můžete virtuálně setkat se svým Manažerem pro podporu úspěchu zákazníků za účelem společné strategické kontroly účtu, která může zahrnovat živé ukázky, prezentace a diskuze s následujícími cíli:

- vyhodnocení výkonu a vašeho využívání Způsobilých Nabídek společnosti Autodesk,
- kontrola průběhu plnění sdílených cílů identifikovaných v Plánu pro podporu úspěchu zákazníka, včetně vzniklých potřeb, rizik a změn,
- identifikování dalších cílů nebo příležitostí pro další rozvoj Plánu pro podporu úspěchu zákazníka,

- kontrola a potvrzení hodnoty získané prostřednictvím vašeho využívání Způsobilých Nabídek společnosti Autodesk,
- poskytování důležitých aktualizací od společnosti Autodesk, například ohledně nových funkcí nebo prostředí.

Váš Manažer pro podporu úspěchu zákazníků s vámi bude koordinovat naplánování Exekutivní obchodní kontroly. Další Exekutivní obchodní kontroly se mohou konat na vyžádání, pokud s tím bude společnost Autodesk dle vlastního výhradního uvážení souhlasit.

Materiály pro podporu úspěchu

Společnost Autodesk vám poskytne přístup k materiálům, které byly vytvořeny, aby vám pomohly při zavádění, osvojování a využívání Výhod pro podporu úspěchu Business, a mohou zahrnovat dokumentaci k zavádění, nástroje a podobné pomůcky („**Materiály pro podporu úspěchu**“). Materiály pro podporu úspěchu mohou zahrnovat opakovatelné balíčky služeb, pečlivě vybrané zdroje technické podpory a další výukový nebo informační obsah (např. články, videa, webináře) navržený tak, aby poskytoval pokyny k osvědčeným postupům nebo pomáhal se zavedením, osvojením a používáním vašich Způsobilých nabídek. Za žádost o přístup a nezávislé vyhodnocení a používání Materiálů pro podporu úspěchu zodpovídáte sami. Materiály pro podporu úspěchu se mohou změnit bez předchozího upozornění. Na určité Materiály pro podporu úspěchu se mohou vztahovat další požadavky, omezení nebo limity (např. technologické předpoklady, geografická dostupnost, jazyk, počet účastníků, omezený počet dodávek za časové období, vypršení platnosti, pokud nedojde k využití v určitém časovém období atd.).

Všechny Materiály pro podporu úspěchu jsou k dispozici „tak, jak jsou“ (tzv. „as-is“), bez záruky jakéhokoli druhu a vy k nim přistupujete a používáte je na vlastní riziko. Společnost Autodesk nenesе žádnou zodpovědnost za žádné provedené akce ani výsledky získané v důsledku vašeho používání Materiálů pro podporu úspěchu.

Shromažďování a používání údajů

Jste srozuměni s tím, že společnost Autodesk může během Období nabídky průběžně shromažďovat informace a údaje související s vaším přístupem k Materiálům pro podporu úspěchu a jejich používáním. Když otevřete nebo použijete Materiály pro podporu úspěchu, společnost Autodesk zpracuje tyto údaje za účelem generování zpráv popsaných výše v části s názvem „Zprávy o spolupráci“.

Technická podpora s asistencí pro plán Business

Výhody pro podporu úspěchu Business související s technickou podporou s asistencí, jak je popsáno v této části, jsou poskytovány navíc k zahrnutým Výhodám pro podporu úspěchu souvisejícím s technickou podporou s asistencí. Společnost Autodesk bude Uživatelům podpory poskytovat podporu v angličtině, ale v závislosti na dostupnosti může být poskytována podpora také ve francouzštině, němčině, španělštině, japonštině a dalších jazycích.

Technická podpora s asistencí prostřednictvím webu nebo e-mailu pro plán Business

Webová nebo e-mailová podpora bude poskytnuta vašim Uživatelům podpory během doby dostupnosti podpory uvedené v tabulce níže, ovšem s tím, že webová podpora může být dočasně nedostupná v případě

plánované údržby systému. Sdělení společnosti Autodesk související s webovou podporou budou obvykle zaslána na účet Autodesk Account a vaši Uživatelé podpory budou o zaslání informací vyrozuměni e-mailem. Při řešení konkrétních Incidentů může také společnost Autodesk na základě vlastního uvážení kontaktovat vaše Uživatele podpory e-mailem nebo telefonicky.

Společnost Autodesk vynaloží přiměřené obchodní úsilí, aby na žádosti o webovou nebo e-mailovou podporu odpověděla do čtyř (4) hodin během příslušného pracovního týdne místní podpory pro každou Geografickou oblast, jak je uvedeno v tabulce níže, a to bez ohledu na úroveň závažnosti. U některých Nabídek může platit místní doba podpory platná pro konkrétní region nebo zemi, bez ohledu na region nebo zemi, ze které vaše Žádost o podporu přišla.

Doba dostupnosti Technické podpory s asistencí prostřednictvím webu nebo e-mailu pro plán Business

Geografická oblast společnosti Autodesk	Oblast Asie a Tichomoří	Oblast Severní, Střední a Jižní Ameriky	Oblast Evropy, Středního východu a Afriky
Platný pracovní týden podpory	Pondělí až pátek SGT (univerzální koordinovaný čas UTC +8), vyjma místních svátků	Pondělí až pátek EST/EDT (univerzální koordinovaný čas UTC -5/UTC -4), vyjma místních svátků	Pondělí až pátek, SEČ/SELČ (UTC +1/UTC +2), vyjma místních svátků

Živá podpora

Kromě ostatních metod technické podpory s asistencí pro plán Business popsanych v této části je vaším Uživatelům podpory nebo Správcům k dispozici živá podpora pro Způsobilé nabídky, jak je popsáno níže. Kdykoli mohou být přidány další metody živé podpory. Informace o posledních aktualizacích živé podpory a pokyny a postupy týkající se přístupu k živé podpoře naleznete na webových stránkách podpory společnosti Autodesk, portálu Autodesk Account nebo na jiných webových stránkách, které společnost Autodesk určí. Ne všechny metody živé podpory budou dostupné pro všechny Nabídky nebo ve všech oblastech.

- **Živá podpora 24 hodin denně, 5 dní v týdnu.** Společnost Autodesk může vaším Uživatelům podpory a Správcům zpřístupnit živou podporu 24 hodin denně, 5 dní v týdnu pro určité Způsobilé nabídky nebo určité typy Žadostí o podporu během platného pracovního týdne podpory v geografické oblasti žadající strany, jak je uvedeno v tabulce výše. Mezi příklady živé podpory 24 hodin denně, 5 dní v týdnu patří online chat a naplánování hovoru.
- **Žádost o zpětný telefonický hovor 24 hodin denně, 7 dní v týdnu pro Správce.** Vaši Správci mohou kdykoli zažádat o zpětný telefonický hovor od agenta podpory Autodesk za účelem rozhovoru o jejich Žádostech o podporu a Žádostech o podporu odeslaných jménem Uživatelů podpory. Správcům se doporučuje využít možnost žádosti o zpětný telefonický hovor za účelem nahlášení

závažných Incident s velkým dopadem, včetně nefunkčnosti Způsobilé nabídky nebo nemožnosti přístupu ke klíčovým funkcím dané Způsobilé nabídky nebo nemožnosti její instalace či použití. Zavolání zpět by obecně mělo následovat brzy po podání žádosti, v době zvýšeného objemu Žádostí o podporu však může docházet k prodlevám. Společnost Autodesk může dle vlastního uvážení určit, zda je Incident kvalifikováno jako závažné nebo s velkým dopadem, jak je popsáno výše.

Technická podpora s asistencí prostřednictvím jiných metod pro plán Business

Společnost Autodesk může příležitostně nabízet podporu prostřednictvím jiných metod než je webová, e-mailová a živá podpora (například podpora pro rozhraní API poskytovaná prostřednictvím sítě Autodesk Developer Network nebo řešení problémů přes vzdálenou plochu). Metody podpory se mohou lišit v závislosti na vaší Způsobilé nabídce. Na tyto další metody podpory se mohou vztahovat další podmínky, mimo jiné včetně podmínek týkajících se technických požadavků.

Podpora předchozích verzí

Bez ohledu na jakákoli protichůdná ustanovení obsažená v části Práva na použití předchozích verzí v podmínkách Nabídek bude společnost Autodesk u vašich předplatných Plánu pro podporu úspěchu Business poskytovat technickou podporu pro aktuální verzi vašich Způsobilých nabídek a všechny předchozí verze těchto Způsobilých nabídek uvedených na Seznamu předchozích verzí, který je k dispozici na adrese: <https://www.autodesk.com/support/account/manage/versions/previous-versions>.

Pokyny k adaptaci

Odborné školení

1. Obecné

Žádosti o školení pro Způsobilé nabídky musí váš primární nebo sekundární Správce odesílat prostřednictvím stránky žádostí o školení s tématem vybraným v katalogu školení Plánu pro podporu úspěchu Business. Společnost Autodesk ve spolupráci se Správcem přizpůsobí obsah a naplánuje relaci školení. Společnost Autodesk bude spolupracovat se Správcem na poskytnutí relace školení na dálku, obvykle do šesti (6) týdnů od podání žádosti, ačkoli skutečné načasování se může lišit v závislosti na vašich potřebách školení a dostupnosti zdrojů společnosti Autodesk. Pokud bude potřeba více času, společnost Autodesk Správce upozorní. Každá relace školení může trvat až devadesát (90) minut.

Pro optimální využití této služby doporučujeme, aby byly relace školení omezeny na dvacet pět (25) nebo méně účastníků. Relace školení se mohou zúčastnit pouze Oprávnění uživatelé přiřazení k Plánu pro podporu úspěchu Business.

Relace školení jsou dodávány pouze v angličtině. Školení může být dodáno v jiných jazycích, a to na základě výhradního uvážení společnosti Autodesk a v závislosti na dostupnosti.

2. Odborné školení pro produkty

Tyto podmínky a požadavky týkající se produktového školení doplňují výše uvedené obecné podmínky a požadavky školení.

Služba produktového školení poskytuje zákazníkům s Plánem pro podporu úspěchu Business na vyžádání školení v oblasti technologií a pracovních postupů spojených se Způsobilými nabídkami. Během relace školení budou specialisté společnosti Autodesk vzdáleně poskytovat Oprávněným uživatelům přizpůsobené pokyny týkající se Způsobilých nabídek a klíčových pracovních postupů v oboru, které mohou zahrnovat živé ukázky, prezentace, praktické datové sady s otázkami a odpověďmi a/nebo Materiály pro podporu úspěchu. Produktové školení je Výhoda plánu pro podporu úspěchu na podnikové úrovni, jak je popsáno níže.

Zákazníci Plánu Business mají přístup ke třem (3) relacím produktového školení na podnik (včetně všech Týmů s Plánem pro podporu úspěchu Business, Správců a Oprávněných uživatelů ve vašem podniku) každé Kalendářní čtvrtletí. Relace mohou být naplánovány předem pro každé Kalendářní čtvrtletí.

Relace nelze posouvat dopředu. Pokud relace produktového školení není v daném Kalendářním čtvrtletí realizována, nárok na tuto relaci vyprší a již není k dispozici.

„Kalendářním čtvrtletím“ se rozumí období tří (3) kalendářních měsíců končících 31. březnem, 30. červnem, 30. zářím nebo 31. prosincem.

3. Odborné školení pro IT

Tyto podmínky a požadavky týkající se školení pro IT doplňují výše uvedené obecné podmínky a požadavky školení.

Služba školení pro IT poskytuje zákazníkům s Plánem Business na vyžádání školení v oblasti technologií spojených se Způsobilými nabídkami. Během relace školení budou specialisté společnosti Autodesk vzdáleně poskytovat Správcům a Oprávněným uživatelům přizpůsobené pokyny týkající se podnikových systémů a IT pracovních postupů, které mohou zahrnovat živé ukázky, prezentace, praktické datové sady s otázkami a odpověďmi a/nebo Materiály pro podporu úspěchu.

Správa výukového plánu

Správci Plánů Business mohou Oprávněným uživatelům vybrat a přiřadit výukový obsah, který lze procházet vlastním tempem, z online výukového katalogu společnosti Autodesk. Správci mohou sledovat pokrok Oprávněných uživatelů při dokončování přiřazeného výukového obsahu.