AUTODESK

LEITFADEN FÜR ERFOLGSVORTEILE

Enthaltene Erfolgsvorteile

Bestimmte Erfolgsvorteile sind kostenlos im Rahmen Ihres Zugriffs auf Geltende Angebote verfügbar.

Erfolgspläne

Zusätzlich zu diesen Erfolgsvorteilen, die im Rahmen Ihres Zugriffs auf Geltende Angeboten verfügbar sind, stellt Autodesk gegen Aufpreis Erfolgspläne zur Verfügung, die je nach Ihren individuellen Anforderungen verschiedene Erfolgsvorteile umfassen.

Folgende Stufen für Erfolgspläne stehen zur Verfügung:

- Business

Zuletzt aktualisiert: 22. Juli 2025

Die Allgemeinen Nutzungsbedingungen, einschließlich der Bedingungen für Erfolgsvorteile, gelten für die in diesem Leitfaden für Erfolgsvorteile beschriebenen Erfolgsvorteile.

Vergleich der Vorteile**

		Enthaltene Erfolgsvorteile (im Rahmen des Zugriffs auf Geltende Angebote)	Business Erfolgsplan
Benutzer-verwaltung	**Single Sign-On** –Autorisierte Benutzer müssen sich mit den Anmeldedaten des Unternehmensnetzwerks anmelden, um auf Autodesk-Angebote zuzugreifen.	✓	✓
	Verzeichnissynchronisierung –Verbinden Sie das Verzeichnis Ihres Unternehmens mit der Benutzerverwaltungsplattform von Autodesk, um Gruppen- und Abonnementzuweisungen zu automatisieren.		✓
	Benutzerverwaltung und Berichterstellung – Hier können Sie Ihre Autorisierten Benutzer hinzufügen, zuweisen und gruppieren sowie nachvollziehen, wie diese die Autodesk-Angebote nutzen.	✓	✓
	Zugriff auf Bericht-APIs –Verwenden Sie APIs, um Nutzungsdaten in Ihre Drittanbieter-Tools zu integrieren und so Analysearbeitsabläufe zu automatisieren.		✓
Erfolgsdienste	**Erfolgsplanungssitzung** –Schaffen Sie Klarheit über Ihre Geschäftsziele und darüber, wie Autodesk Sie im Rahmen einer gezielten Zusammenarbeit bei der Zielerreichung unterstützen kann.		✓
	Kundenerfolgsplan – Arbeiten Sie mit Ihrem persönlichen Kundenerfolgsmanager auf Ihre Ziele hin.		✓
	Executive-Business-Rückblick – Verfolgen Sie Ihren Fortschritt anhand eines umfassenden Berichts.		**Jährlich**
Problem- lösung	**Digitale Unterstützung** – Der Autodesk Assistant bietet Ihnen jederzeit Unterstützung.	✓	✓
	Community – Vernetzen Sie sich in Autodesk-Foren mit Experten, und erhalten Sie Unterstützung aus aller Welt.	✓	✓
	Assistierte technische Unterstützung – Wenden Sie sich bei technischen Problemen direkt an unsere Autodesk-Mitarbeiter.	✓	**Vorrangig 24/7**

		Enthaltene Erfolgsvorteile (im Rahmen des Zugriffs auf Geltende Angebote)	Business Erfolgsplan
Anleitung zur Einführung	**Digitales On-Demand-Lernen** – Von Handbüchern für den Schnelleinstieg bis hin zu umfassenden neuen Arbeitsabläufen – nutzen Sie den Katalog mit Lerninhalten von Autodesk, um sich selbst oder Ihr Team mithilfe von Schulungsplänen weiter zu qualifizieren.	✓	**Schulungspläne**
	Coaching durch Experten – Erhalten Sie Live-Coachings durch Autodesk-Experten, die speziell auf die Schwerpunkte und häufigen Anwendungsfälle Ihres Teams zugeschnitten sind.		**Personalisiert**
	Verwaltung von Schulungsplänen – Kuratieren Sie Lernpläne, weisen Sie diese Ihrem Team zu, und überwachen Sie den Fortschritt.		✓

** Weitere Informationen finden Sie unten. Es können Beschränkungen gelten.

Enthaltene Erfolgsvorteile

Bestimmte Erfolgsvorteile sind kostenlos im Rahmen Ihres Zugriffs auf Geltende Angebote verfügbar. Diese können folgende Leistungen umfassen, wie im Folgenden beschrieben:

- **Benutzerverwaltung**
- **Problemlösung**
- **Anleitung zur Einführung**

Benutzerverwaltung

Interaktionsberichte

Ihr Administrator kann Interaktionsberichte aktivieren, oder Autodesk kann Ihnen und/oder Ihrem Administrator auf andere Weise Interaktionsberichte als Antwort auf Ihre entsprechenden Anfragen oder im Rahmen Ihrer Erfolgsvorteile zukommen lassen. Ihr Zugriff auf und Ihre Verwendung von Interaktionsberichten unterliegt den folgenden Bedingungen:

- **Datenerfassung und -nutzung.** Sie erklären sich damit einverstanden, dass Autodesk die Möglichkeit hat, die Nutzung eines Angebots zu überwachen, indem während der Angebotslaufzeit fortlaufend bestimmte Interaktionsdaten erfasst werden. Autodesk verarbeitet diese Daten, um die in diesem Abschnitt „Interaktionsberichte“ beschriebenen Berichte zu erstellen, das Angebot und die damit verbundenen Angebotsvorteile zu pflegen, zu verbessern und/oder bereitzustellen und Sie oder Ihren Händler bei der Größenanpassung und Angebotsverlängerung zu unterstützen. Die vorstehenden Punkte werden zusammengefasst als **„Datenerfassungs- und -nutzungszwecke“** bezeichnet. Sie sind dafür verantwortlich, alle Einblicke und Empfehlungen, die Autodesk Ihnen mitteilt, unabhängig auszuwerten. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Bedingungen in diesem Abschnitt „Datenerfassung und -nutzung“ nicht das Recht von Autodesk berühren, von Ihnen oder in Ihrem Namen erhaltene personenbezogene Daten zu verwenden, die Autodesk als Verantwortlicher für die in der Datenschutzerklärung von Autodesk (verfügbar unter https://www.autodesk.com/company/legal-notices-trademarks/privacy-statement-de) beschriebenen Zwecke verarbeitet.
- **Einwilligungen und Berechtigungen.** Sie sind für die Einhaltung aller Anforderungen gemäß den geltenden Gesetzen zu Privatsphäre, Datenschutz und Arbeitsrecht im Zusammenhang mit einer solchen Erfassung und Nutzung personenbezogener Daten Ihrer Autorisierten Benutzer verantwortlich, unabhängig davon, ob es sich um Angestellte, unabhängige Auftragnehmer oder sonstige Personen handelt, einschließlich aller geltenden Anforderungen hinsichtlich der Benachrichtigung, Einwilligung, Übertragung (einschließlich grenzüberschreitender Übertragung), Offenlegung und Nutzung, und insbesondere in Verbindung mit der Erfassung und Nutzung von Daten für die Datenerfassungs- und -nutzungszwecke. Ohne Einschränkung des Vorstehenden sind Sie insbesondere verantwortlich für die Benachrichtigung der Autorisierten Benutzer über die

und/oder die Einholung deren gültiger Einwilligung zur Erfassung und Nutzung personenbezogener Daten für die Datenerfassungs- und -nutzungszwecke, sofern dies erforderlich ist.

SSO

SSO oder Single Sign-On ermöglicht Ihren Autorisierten Benutzern den föderierten Zugriff auf Ihre Geltenden Angebote und die damit verbundenen Angebots- und Erfolgsvorteile.

Autodesk stellt Ihnen Onboarding-Materialien sowie Anweisungen bereit, sodass Sie sich registrieren und SSO für Ihre Domain konfigurieren können. Sie sind für die Implementierung von SSO für Ihre Organisation verantwortlich. Sobald der Registrierungs- und Konfigurationsprozess abgeschlossen ist und Ihre Autorisierten Benutzer versuchen, sich über den Anmeldeprozess von Autodesk bei Ihrem Geltenden Angebot anzumelden, werden sie zum Anmeldeprozess Ihrer Institution weitergeleitet, wo sie ihre Anmeldedaten eingeben (z. B. ihre Unternehmens-E-Mail-Adresse und ihr Kennwort).

Problemlösung

Digitaler Support

Sie haben 24x7 Zugriff auf den Autodesk Assistenten, um Probleme zu lösen.

Gemeinschaft

Sie können auf die Autodesk Gemeinschaft zugreifen, um sich mit anderen Benutzern, Partnern und Gemeinschafts-Mitgliedern zu vernetzen, Wissen und Ideen auszutauschen und Ratschläge von Experten zu erhalten.

Assistierte technische Unterstützung

Im Rahmen Ihrer Erfolgsvorteile bietet Autodesk Ihren Unterstützungs-Nutzern für Geltende Angebote assistierte technische Unterstützung in englischer Sprache. Auf Anfrage werden möglicherweise jedoch auch andere Sprachen angeboten.

Autodesk bietet assistierte technische Unterstützung per Web, per E-Mail oder auf andere Weise, wie unten beschrieben. Unterstützungs-Anfragen werden nach Schweregrad priorisiert, der von Autodesk nach billigem Ermessen ermittelt wird. Autodesk ist nicht verpflichtet, technische Unterstützung für Betrachter, für Testversionen oder Vorgängerversionen von Angeboten zu leisten, wenn diese durch Computerhardware, die nicht von Autodesk geliefert wird, Software von Drittanbietern, die nicht von Autodesk geliefert oder spezifiziert wurde, unzureichende Schulung Ihrer Autorisierten Benutzer in Bezug auf die Nutzung der Angebote (mit Ausnahme von Testversionen) oder die Nutzung von Angeboten (mit Ausnahme von Testversionen) in einer Weise, die nicht mit diesen Bedingungen oder den Nutzungsbedingungen vereinbar ist, verursacht wurden.

Ihre Unterstützungs-Nutzer müssen eine gültige Unterstützungs-Anfrage übermitteln, es sei denn, Autodesk weist schriftlich (z. B. über Ihr Autodesk Konto) etwas anderes an. Um eine gültige

Unterstützungs-Anfrage zu übermitteln, müssen Ihre Unterstützungs-Nutzer: (a) Autodesk alle Informationen zur Verfügung stellen, die Autodesk vernünftigerweise anfordert, um Unterstützung zu leisten; (b) alle Anweisungen befolgen und alle von Autodesk zur Verfügung gestellten vorbereitenden Fehlerbehebungs- oder Problemanalyseverfahren durchführen; und (c) alle von Autodesk empfohlenen Fehlerbehebungen, Korrekturen oder Workarounds implementieren. Autodesk kann Dritte mit der Bereitstellung von technischer Unterstützung unter der Leitung von Autodesk beauftragen.

Assistierte technische Unterstützung per Web oder E-Mail

Web- oder E-Mail-Unterstützung wird Ihren Unterstützungs-Nutzern, soweit zutreffend, während der Unterstützungs-Geschäftszeiten, die in der untenstehenden Tabelle festgehalten sind, zur Verfügung gestellt, sofern nicht die Web-Unterstützung vorübergehend während einer festgelegten Systemwartung unerreichbar ist. Die Kommunikation von Autodesk hinsichtlich der Web-Unterstützung erfolgt im Allgemeinen über das Autodesk Konto, und Ihre Unterstützungs-Nutzer werden über die Veröffentlichung einer solchen Information per E-Mail benachrichtigt. Nach eigenem Ermessen kann Autodesk Ihre Unterstützungs-Nutzer auch per E-Mail oder Telefon für bestimmte Vorfälle kontaktieren.

Autodesk unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um Web- oder E-Mail-Unterstützungs-Anfragen innerhalb eines (1) Werktages während der jeweiligen Unterstützungs-Arbeitswoche für jede Autodesk-Geo-Region zu beantworten, wie in der folgenden Tabelle dargestellt. Für bestimmte Angebote können die geltenden lokalen Unterstützungszeiten denen einer bestimmten Geo-Region oder eines bestimmten Landes entsprechen, unabhängig von der Geo-Region oder dem Land, aus dem die Unterstützungs-Anfrage stammt.

Geschäftszeiten für assistierte technische Unterstützung per Web oder E-Mail

Autodesk-Geo-Region	Region Asien-Pazifik	Region Amerika	Region EMEA
Anwendbare Unterstützungs-Arbeitswoche	Montag bis Freitag SGT (UTC+8), mit Ausnahme von lokalen Feiertagen	Montag bis Freitag, EST/EDT (UTC -5/UTC -4), mit Ausnahme von lokalen Feiertagen	Montag bis Freitag, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), mit Ausnahme von lokalen Feiertagen

Andere Formen der assistierten technischen Unterstützung

Autodesk kann von Zeit zu Zeit Unterstützung in anderer Form als per Web und E-Mail anbieten (z. B. Online-Chat, Anfordern eines Rückrufs, Planen eines Anrufs, Unterstützung für APIs, die über das Autodesk Developer Network bereitgestellt werden, Remote-Desktop-Fehlerbehebung oder Zugriff auf kuratierte technische Unterstützungs-Ressourcen, einschließlich Artikeln, Videos und ähnlicher Inhalte). Die Unterstützungs-Formen können je nach Ihrem Angebot variieren. Für diese Arten der Unterstützung können zusätzliche Bedingungen gelten, insbesondere, aber nicht ausschließlich, Bedingungen in Bezug auf technische Anforderungen. Nicht alle Unterstützungs-Formen sind in jeder Region oder Sprache verfügbar.

Anleitung zur Einführung

Digitales On-Demand-Lernen

Sie können On-Demand-Lerninhalte über das Autodesk-Lernportal abrufen und nutzen. Die Lerninhalte richten sich an ein technisch orientiertes Publikum und umfassen sowohl Grundlagenschulungen als auch Weiterbildungen für alle Geltenden Angebote.

Unterstützung bei der Einführung

Autodesk kann nach eigenem Ermessen auch Unterstützung bei der Bereitstellung, der Einrichtung, dem Onboarding oder der Einführung ausgewählter Angebote leisten. Für diese Dienste können zusätzliche Gebühren anfallen bzw. andere Bedingungen gelten. Nicht alle Formen der Unterstützung zur Einführung sind in jeder Region oder Sprache verfügbar.

Business Erfolgsvorteile

Wenn Sie einen Business Erfolgsplan abschließen, erhalten Sie zusätzlich zu den Erfolgsvorteilen, die im Rahmen Ihres Zugriffs auf Geltende Angebote verfügbar sind, die folgenden weiteren Erfolgsvorteile, wie unten beschrieben:

- **Benutzerverwaltung**
- **Erfolgsdienste**
- **Problemlösung**
- **Anleitung zur Einführung**

Nur Autorisierte Benutzer, die Ihrem aktiven, nicht abgelaufenen Geltenden Angebot zugewiesen wurden und die für die Business Erfolgsvorteile berechtigt sind, können auf Business Erfolgsvorteile zugreifen und diese nutzen. Bei Einzelbenutzer-Angeboten muss jedes Team, dem Business Erfolgsvorteile zugewiesen sind, während der gesamten Business-Laufzeit mindestens einen (1) Autorisierten Benutzer umfassen. Sie haben keinen Anspruch auf Rückerstattung von Beträgen, die für einen Business Erfolgsplan gezahlt wurden, wenn Einzelbenutzer-Angebote verfallen.

All-In-Anforderung

Für jedes Einzelbenutzer-Angebot gilt, dass wenn ein Autorisierter Benutzer in einem Team, das von einem bestimmten primären Administrator verwaltet wird, auf „Business“ hochgestuft wird, müssen alle anderen Einzelbenutzer-Angebote, die diesem Autorisierten Benutzer und allen anderen Autorisierten Benutzern dieses Teams bzw. anderen Teams, die von demselben primären Administrator verwaltet werden, zugewiesen sind, ebenfalls auf „Business“ hochgestuft werden und zwar im Rahmen eines Erstkaufs, einer Erneuerungsanpassung oder einer jährlichen Anpassung (gemäß Definition in den Bedingungen für Angebote) Das Vorstehende wird als **„All-In-Anforderung“** bezeichnet. Autodesk behält sich das Recht vor, Ihren Zugriff auf und die Nutzung Ihrer Angebote sofort zu deaktivieren oder auszusetzen, wenn Sie die All-In-Anforderung nicht erfüllen.

Benutzerverwaltung

Verzeichnissynchronisierung

Die Verzeichnissynchronisierung verbindet Ihr Benutzerverzeichnis mit der Benutzerverwaltungsplattform von Autodesk, sodass Ihr Administrator Autorisierte Benutzer automatisch einladen, automatisch zuweisen und deren Zugriff auf Ihre Geltenden Angebote automatisch löschen kann.

Autodesk stellt Onboarding-Materialien sowie Anweisungen bereit, damit Sie die Verzeichnissynchronisierung konfigurieren können. Um die Verzeichnissynchronisierung zu aktivieren, müssen Sie zunächst SSO für Ihre Domain einrichten. Sie sind für die Implementierung der Verzeichnissynchronisierung in Ihrer Umgebung verantwortlich.

Zugriff auf Bericht-APIs

Autodesk bietet Ihnen bei ausgewählten Geltenden Angeboten Zugriff auf Bericht-APIs, mit denen Sie die Abonnement- und Nutzungsdatenmuster Ihrer Business-Vertragsteams in Ihre bestehenden Berichtsumgebungen integrieren und Berichte dazu erstellen können.

Erfolgsdienste

Kundenerfolgs-Management

Berechtigungsvoraussetzung

Sie erhalten die Berechtigung für Kundenerfolgs-Management (Customer Success Management **„CSM“**), wenn Sie in Ihrem Unternehmen über mindestens fünfzig aktive Business Erfolgspläne verfügen (einschließlich aller Teams mit Business-Abonnements, Administratoren und Autorisierten Benutzer in Ihrem Unternehmen), sofern Autodesk nach eigenem Ermessen nichts anderes vereinbart.

Sofern die oben genannten Berechtigungsvoraussetzungen erfüllt sind, stehen Ihnen während der Angebotslaufzeit Ihres Business Erfolgsplans CSM-Dienste zur Verfügung.

Zu den CSM-Aktivitäten kann Folgendes zählen:

- Funktion als Ihr ständiger Ansprechpartner bei Autodesk für die Erfolgsplanung
- Unterstützung bei der Entwicklung, Betreuung und Implementierung des Kundenerfolgsplans
- Durchführung regelmäßiger Executive-Business-Reviews gemäß der nachfolgenden Beschreibung
- Empfehlungen und Beratung zu Ressourcen für Best Practices und eine schnellere Abwicklung
- Koordination von Treffen zur Besprechung gegenseitig vereinbarter Themen
- Weiterführender Kontakt zu Ihrem Unternehmen
- Weitere Unterbreitung von Angeboten aus dem Autodesk-Portfolio

Das CSM steht im Allgemeinen (unter Vorbehalt anderer Verpflichtungen) während der lokalen Geschäftszeiten in Ihrer primären Geo-Region (wie in der folgenden Tabelle beschrieben) zur Verfügung, mit Ausnahme von Wochenenden, Feiertagen und anderen arbeitsfreien Tagen, die für die Autodesk-Niederlassungen gelten, in denen sich das CSM befindet, vorbehaltlich ihrer anderen Aufgaben. Nach gegenseitiger Absprache können CSM-Dienste zeitweise auch zu anderen Zeiten zur Verfügung stehen.

Das CSM ist eine speziell ernannte, aber keine fest zugeordnete Ressource. Die Auswahl und Zuteilung einzelner CSMs liegt im Ermessen von Autodesk. Die CSM-Dienste werden in erster Linie in englischer Sprache angeboten, auf Anfrage werden möglicherweise jedoch auch andere Sprachen angeboten. CSM-Dienste sind möglicherweise nicht in allen Geo-Regionen verfügbar.

CSMs können auch zusätzliche Autodesk-Dienste oder -Vorteile empfehlen, die nicht in den Business Erfolgsvorteilen inbegriffen sind, etwa die Durchführung von Nutzungs- oder Betriebsbewertungen, die Erbringung von Beratungsdiensten und/oder die Aufnahme in das Autodesk Developer Network (**„ADN“**).

Diese zusätzlichen Leistungen sind ausdrücklich von diesen Bedingungen ausgenommen. Die Erbringung dieser zusätzlichen Leistungen hängt von Ihrer Zustimmung zu den entsprechenden Autodesk-Nutzungsbedingungen für die jeweiligen zusätzlichen Dienste ab sowie von der Zahlung der entsprechenden Gebühren und Kosten gemäß dem von Autodesk für Sie erstellten Angebot.

CSMs sind dazu verpflichtet, sich an die Autodesk-Richtlinien und -Leitfäden zu halten. Autodesk ist bestrebt sicherzustellen, dass die CSMs, die bei Besprechungen vor Ort anwesend sind oder Leistungen vor Ort erbringen, die von Ihnen festgelegten, angemessenen Vorgaben erfüllen (einschließlich im Hinblick auf die Sicherheit oder den Datenschutz während des Zugriffs auf Ihre Systeme oder Einrichtungen), die direkt für die jeweiligen zu erbringenden Leistungen gelten, während sich das Personal am Standort befindet. Voraussetzung dafür ist, dass: (a) Sie Autodesk im Voraus eine schriftliche Benachrichtigung zukommen lassen und (b) Sie zustimmen, dass Autodesk einen Einsatz vor Ort ablehnen kann, wenn nach vernünftigem Ermessen die angezeigten Vorgaben mit den Richtlinien von Autodesk betreffend das jeweilige Thema im Konflikt stehen.

Lokale Geschäftszeiten nach Geo-Region für CSM-Abdeckung

Autodesk-Geo-Region	Lokale Geschäftszeiten
Region Asien-Pazifik	Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 17 Uhr SGT (UTC +8), mit Ausnahme von Feiertagen
Region Amerika	Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 20 Uhr EST/EDT (UTC -5/UTC -4), mit Ausnahme von Feiertagen
Region EMEA	Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 17 Uhr CET/CEST (UTC +1/UTC +2), mit Ausnahme von Feiertagen

Kundenerfolgsplan (Customer Success Plan (CSP))

Ihr Kundenerfolgsplan ist ein dynamisches Dokument, das im Laufe der Zeit weiterentwickelt wird. Ihr CSM unterstützt Sie beim CSP und arbeitet offen und konstruktiv mit Ihnen an der Umsetzung der Ziele aus diesem CSP.

Ein CSP ist kein Vertrag. Er soll als Gesprächsleitfaden dienen und Ihre Ziele im Zusammenhang mit der Implementierung Ihrer Geltenden Autodesk-Angebote enthalten. Ihr Kundenerfolgsplan kann Angaben zu Dritten und zu Ihren Projekten enthalten, ist jedoch nicht als Ersatz für Projektpläne, Beratungsdienste (über Autodesk oder Dritte) oder sonstige fachliche Dienstleistungen gedacht. Weder Autodesk noch ein im CSP angegebener Dritter unterliegt einer Verpflichtung, Beratungsdienste oder fachliche Dienstleistungen zu erbringen, bis die Aufgaben, Ressourcenzuweisungen oder sonstigen Informationen im Rahmen eines separaten schriftlichen Vertrags, der von Ihnen und der betreffenden Partei unterzeichnet wurde, schriftlich bestätigt wurden. Für eine unabhängige Beurteilung und Implementierung sämtlicher Anleitungen oder Empfehlungen aus dem CSP sind Sie selbst verantwortlich.

Autodesk übernimmt keine Haftung für die Bereitstellung oder das Erzielen eines bestimmten Ergebnisses oder für die Folgen von Maßnahmen, die auf Basis der im CSP enthaltenen Informationen durchgeführt wurden.

Erfolgsplanungssitzung

Sie können sich mit Ihrem CSM und Branchenexperten zu einer Erfolgsplanungssitzung treffen, um Ihre Projekte, Ziele und Optionen zu besprechen und Unterstützung zu erhalten.

Jede Erfolgsplanungssitzung kann ein (1) virtuelles Sondierungsgespräch und maximal zwei (2) virtuelle Termine umfassen. Die virtuellen Termine können Aktivitäten wie die Prüfung einer Reifegradbeurteilung, eine Abstimmung bezüglich Ihrer wichtigsten Fähigkeiten und Geschäftsergebnisse, die Priorisierung Ihrer Projekte und Initiativen, Empfehlungen für Autodesk-Ressourcen und die Planung umfassen. Ein erwartetes Ergebnis der Erfolgsplanungssitzung ist die Erstellung eines Kundenerfolgsplans.

Sie können an einer (1) Erfolgsplanungssitzung pro Kalenderjahr und Unternehmen teilnehmen (einschließlich aller Teams mit Business-Abonnements, Administratoren und Autorisierter Benutzer in Ihrem Unternehmen). Zusätzliche Erfolgsplanungssitzungen (ganz oder teilweise) können auf Anfrage und nach alleinigem Ermessen von Autodesk stattfinden.

Ihr primärer oder sekundärer Administrator muss die Erfolgsplanungssitzung direkt bei Ihrem CSM anfordern. Autodesk bemüht sich, die Erfolgsplanungssitzung in der Regel innerhalb von sechs (6) Wochen nach der Anfrage durchzuführen. Der tatsächliche Zeitpunkt kann jedoch je nach Ihren Anforderungen und der Verfügbarkeit von Autodesk-Ressourcen variieren. Ihr zugewiesener Administrator muss für das erste Sondierungsgespräch zur Verfügung stehen, um allgemeine Informationen zu den relevanten Projekten bereitzustellen, Erhebungen zeitnah umzusetzen und an der Erfolgsplanungssitzung teilzunehmen.

Um eine optimale Erfahrung zu gewährleisten, wird empfohlen, die Erfolgsplanungssitzung auf maximal zehn (10) Teilnehmer zu beschränken.

Executive-Business-Review

Sie können sich einmal pro Kalenderjahr virtuell mit Ihrem CSM zu einer gemeinsamen strategischen Bewertung Ihres Kontos treffen, die Live-Demonstrationen, Präsentationen und Diskussionen umfassen kann, zur:

- Bewertung der Leistung und Ihrer Nutzung der Geltenden Autodesk-Angebote
- Überprüfung des Fortschritts der im Kundenerfolgsplan festgelegten gemeinsamen Ziele, einschließlich auftretender Anforderungen, Risiken und Richtungsänderungen
- Ermittlung zusätzlicher Ziele oder Möglichkeiten für die weitere Entwicklung des Kundenerfolgsplans
- Prüfung und Bestätigung des durch Ihre Nutzung von Geltenden Autodesk-Angeboten erzielten Mehrwerts
- Bereitstellung wichtiger Updates von Autodesk, z. B. neue Funktionen oder Erfahrungen

Ihr CSM wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen, um den Executive-Business-Review zu planen. Zusätzliche Executive-Business-Reviews können auf Anfrage und nach alleinigem Ermessen von Autodesk durchgeführt werden.

Erfolgsmaterialien

Autodesk gewährt Ihnen Zugriff auf Materialien, die Ihnen als Hilfestellung beim Onboarding, bei der Einführung und Nutzung der Business Erfolgsvorteile dienen und die Onboarding-Dokumentation, Tools und ähnliche Hilfsmittel (**„Erfolgsmaterialien“**) enthalten können. Erfolgsmaterialien können wiederholbare Servicepakete, kuratierte Ressourcen für technische Unterstützung und andere Schulungs- oder Informationsinhalte (z. B. Artikel, Videos, Webinare) enthalten, die dazu dienen, Best-Practice-Anleitungen bereitzustellen oder beim Onboarding, bei der Einführung und Nutzung Ihrer Geltenden Angebote zu helfen. Für die Beantragung des Zugriffs, die unabhängige Beurteilung und Verwendung der Erfolgsmaterialien sind Sie selbst verantwortlich. Die Erfolgsmaterialien können jederzeit ohne Benachrichtigung geändert werden. Für bestimmte Erfolgsmaterialien können zusätzliche Anforderungen, Einschränkungen oder Begrenzungen gelten (z. B. Technologievoraussetzungen, geografische Verfügbarkeit, Sprache, Teilnehmerzahlen, begrenzte Anzahl von Bereitstellungen pro Zeitraum, Verfall der Leistung, wenn sie nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums genutzt wird, usw.).

Alle Erfolgsmaterialien werden ohne jegliche Gewährleistung "wie gesehen" zur Verfügung gestellt, und Ihr Zugriff und Ihre Nutzung erfolgen auf eigene Gefahr. Autodesk übernimmt keine Haftung für Handlungen oder Ergebnisse, die Sie aufgrund der Nutzung Ihrer Erfolgsmaterialien durchgeführt bzw. erzielt haben.

Datenerfassung und -nutzung

Sie nehmen zur Kenntnis, dass Autodesk während der Angebotslaufzeit fortlaufend Informationen und Daten im Zusammenhang mit Ihrem Zugriff auf und Ihrer Nutzung von Erfolgsmaterialien erfassen kann. Wenn Sie auf Erfolgsmaterialien zugreifen oder diese nutzen, verarbeitet Autodesk diese Daten, um die Berichte zu erstellen, die oben im Abschnitt „Interaktionsberichte“ beschrieben sind.

Assistierte technische Unterstützung für Business

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Business Erfolgsvorteile für assistierte technische Unterstützung werden zusätzlich zu den enthaltenen Erfolgsvorteilen für assistierte technische Unterstützung bereitgestellt. Autodesk bietet Ihren Unterstützungs-Nutzern diese Unterstützung in englischer Sprache an. Möglicherweise ist dieser jedoch auch auf Französisch, Deutsch, Spanisch, Japanisch und in anderen Sprachen verfügbar.

Assistierte technische Unterstützung per Web oder E-Mail für Business

Web- oder E-Mail-Unterstützung wird Ihren Unterstützungs-Nutzern, während der Unterstützungs-Geschäftszeiten, die in der unten stehenden Tabelle festgehalten sind, zur Verfügung gestellt, sofern die Web-Unterstützung während einer festgelegten Systemwartung nicht vorübergehend unerreichbar ist. Die Kommunikation von Autodesk hinsichtlich der Web-Unterstützung erfolgt im Allgemeinen über das Autodesk Konto, und Ihre Unterstützungs-Nutzer werden über die Veröffentlichung einer solchen Information per E-Mail benachrichtigt. Ihre Unterstützungs-Nutzer können gegebenenfalls auch nach

Ermessen von Autodesk per E-Mail oder Telefon benachrichtigt werden, um die Lösung bestimmter Vorfälle zu erleichtern.

Autodesk unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um Web- oder E-Mail-Unterstützungs-Anfragen unabhängig vom Schweregrad innerhalb von vier (4) Stunden, während der geltenden lokalen Unterstützungs-Arbeitswoche für jede Autodesk-Geo-Region zu beantworten, wie in der folgenden Tabelle dargestellt. Für bestimmte Angebote können die geltenden lokalen Unterstützungszeiten, denen einer bestimmten Region oder eines bestimmten Landes entsprechen, unabhängig von der Region oder dem Land, aus dem die Unterstützungs-Anfrage stammt.

Geschäftszeiten für assistierte technische Unterstützung per Web oder E-Mail für Business			
Autodesk-Geo-Region	**Region Asien-Pazifik**	**Region Amerika**	**Region EMEA**
Anwendbare Unterstützungs-Arbeitswoche	Montag bis Freitag SGT (UTC+8), mit Ausnahme von Feiertagen	Montag bis Freitag, EST/EDT (UTC -5/UTC -4), mit Ausnahme von Feiertagen	Montag bis Freitag, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), mit Ausnahme von lokalen Feiertagen

Live-Unterstützung

Zusätzlich zu den anderen in diesem Abschnitt beschriebenen Formen der assistierten technischen Unterstützung für Business steht Ihren Unterstützungs-Nutzern oder Administratoren Live-Unterstützung für Geltende Angebote zur Verfügung, wie unten beschrieben. Weitere Live-Unterstützungs-Formen können jederzeit ergänzend zur Verfügung gestellt werden. Die neuesten Updates zum Thema Live-Unterstützung erhalten Sie auf der Autodesk-Unterstützungs-Website, in Ihrem Autodesk Konto oder über eine speziell für die Bekanntgabe von Unterstützungs-Updates eingerichtete Autodesk-Website. Dort finden Sie auch Anweisungen und Verfahren für den Zugriff auf die Live-Unterstützung. Nicht alle Live-Unterstützungs-Modalitäten sind für alle Angebote und in allen Regionen verfügbar.

- **24x5 Live-Unterstützung.** Autodesk kann Ihren Unterstützungs-Nutzern und Administratoren während der geltenden lokalen Unterstützungs-Arbeitswoche der anfragenden Partei an 5 Tagen die Woche rund um die Uhr Live-Unterstützung für bestimmte Geltende Angebote oder bestimmte Arten von Unterstützungs-Anfragen zur Verfügung stellen, wie in der obigen Tabelle angegeben. Beispiel für die 24x5 Live-Unterstützung sind der Online-Chat oder die Terminierung eines Anrufs.
- **Anfordern eines Rückrufs für Administratoren 24x7.** Ihre Administratoren können jederzeit einen Rückruf per Telefon durch einen Autodesk-Unterstützungsmitarbeiter vereinbaren, um ihre und die im Namen der Unterstützungs-Nutzer übermittelten Unterstützungs-Anfragen zu besprechen. Administratoren wird empfohlen, einen Rückruf anzufordern, um kritische Vorfälle mit schwerwiegenden Auswirkungen zu melden, bei denen es darum geht, dass ein Geltendes Angebot nicht betrieben werden kann oder nicht auf wichtige Funktionen dieses Geltenden Angebots

zugegriffen, diese nicht installiert oder genutzt werden können. Normalerweise erfolgt der Rückruf sofort nach der Anfrage, Verzögerungen sind in Zeiten mit hohen Unterstützungs-Anfragevolumen jedoch möglich. Autodesk kann nach alleinigem Ermessen entscheiden, ob ein Vorfall als schwerwiegend oder kritisch im Sinne der oben stehenden Erläuterung einzustufen ist.

Andere Formen der assistierten technischen Unterstützung für Business

Autodesk kann von Zeit zu Zeit Unterstützung in anderer Form als Web-, E-Mail- und Live-Unterstützung anbieten (z. B. Unterstützung für APIs, die über das Autodesk Developer Network bereitgestellt werden, oder Remote-Desktop-Fehlerbehebung). Die Unterstützungs-Formen können je nach Ihrem Geltenden Angebot variieren. Für diese zusätzlichen Unterstützungs-Formen können zusätzliche Bedingungen gelten, insbesondere Bedingungen in Bezug auf technische Anforderungen.

Unterstützung für Vorgängerversionen

Ungeachtet anderslautender Bestimmungen im Abschnitt „Nutzungsrechte für Vorgängerversionen“ der Bedingungen für Angebote bietet Autodesk für Ihren Business Erfolgsplan technische Unterstützung für die aktuelle Version Ihrer Geltenden Angebote und alle Vorgängerversionen dieser Geltenden Angebote in der Liste der Vorgängerversionen (verfügbar unter: https://www.autodesk.com/support/account/manage/versions/previous-versions) an.

Anleitung zur Einführung

Experten-Coaching

1. Allgemeines

Ihr primärer oder sekundärer Administrator muss Coaching-Anfragen für Geltende Angebote über die Seite für Coaching-Anfragen übermitteln und dabei ein Thema aus dem Coaching-Katalog für den Business Erfolgsplan auswählen. Autodesk stimmt sich mit dem Administrator ab, um die Inhalte zu personalisieren und die Coaching-Sitzung zu planen. Autodesk arbeitet mit dem Administrator zusammen, um die Coaching-Sitzung in der Regel innerhalb von sechs (6) Wochen nach der Anfrage remote durchzuführen. Der tatsächliche Zeitpunkt kann jedoch je nach Ihren Coaching-Anforderungen und der Verfügbarkeit von Autodesk-Ressourcen variieren. Autodesk benachrichtigt den Administrator, wenn mehr Zeit benötigt wird. Jede Coaching-Sitzung kann bis zu neunzig (90) Minuten dauern.

Um eine optimale Erfahrung zu gewährleisten, wird empfohlen, die Coaching-Sitzungen auf maximal fünfundzwanzig (25) Teilnehmer zu beschränken. Nur die einem Business Erfolgsplan zugewiesenen Autorisierten Benutzer können an einer Coaching-Sitzung teilnehmen.

Die Coaching-Sitzungen werden generell in englischer Sprache abgehalten. Nach alleinigem Ermessen von Autodesk und je nach Verfügbarkeit kann das Coaching auch in anderen Sprachen durchgeführt werden.

2. Experten-Coaching für Produkte

Diese Bedingungen und Anforderungen in Bezug auf das Produkt-Coaching gelten zusätzlich zu den oben genannten allgemeinen Coaching-Bedingungen und -Anforderungen.

Beim Produkt-Coaching erhalten Business Erfolgsplankunden auf Anfrage Coaching zu Technologie und Arbeitsabläufen in Bezug auf Geltende Angebote. Während der Coaching-Sitzung bieten Autodesk-Spezialisten Autorisierten Benutzern remote individuelle Anleitungen für Geltende Angebote und wichtige branchenspezifische Arbeitsabläufe. Dies kann Live-Demonstrationen, Präsentationen, Übungsdatensätze mit Fragen und Antworten und/oder Erfolgsmaterialien umfassen. Das Produkt-Coaching ist ein Vorteil für Erfolgspläne auf Unternehmensebene, wie unten beschrieben.

Business-Plankunden haben pro Kalenderquartal Zugang zu drei (3) Produkt-Coaching-Sitzungen pro Unternehmen (einschließlich aller Teams mit einem Business Erfolgsplan, Administratoren und Autorisierten Benutzer in Ihrem Unternehmen). Sitzungen können für jedes Kalenderquartal im Voraus geplant werden.

Sitzungen können nicht übertragen werden. Wenn eine Produkt-Coaching-Sitzung in einem bestimmten Kalenderquartal nicht durchgeführt wird, läuft die Berechtigung für diese Sitzung ab, und die Sitzung ist nicht mehr verfügbar.

„Kalenderquartal“ bezeichnet einen Zeitraum von drei (3) Kalendermonaten, der am 31. März, 30. Juni, 30. September oder 31. Dezember endet.

3. Experten-Coaching für IT

Diese Bedingungen und Anforderungen in Bezug auf das IT-Coaching gelten zusätzlich zu den oben genannten allgemeinen Coaching-Bedingungen und -Anforderungen.

Beim IT-Coaching erhalten Business-Plankunden auf Anfrage Coaching zur Technologie in Bezug auf Geltende Angebote. Während der Coaching-Sitzung bieten Autodesk-Spezialisten Administratoren und Autorisierten Benutzern remote individuelle Anleitungen für Unternehmenssysteme und IT-Arbeitsabläufe. Dies kann Live-Demonstrationen, Präsentationen, Übungsdatensätze mit Fragen und Antworten und/oder Erfolgsmaterialien umfassen.

Verwaltung von Schulungsplänen

Administratoren für Business-Pläne können Lerninhalte für das Selbststudium aus dem Online-Schulungskatalog von Autodesk kuratieren und den Autorisierten Benutzern zuweisen. Administratoren können den Fortschritt der Autorisierten Benutzer beim Durcharbeiten der zugewiesenen Lerninhalte verfolgen.