



GUÍA DE VENTAJAS PARA EL ÉXITO

Ventajas del Éxito incluidas

Algunas de las Ventajas del Éxito se incluyen sin coste alguno como parte de Su acceso a las Ofertas Elegibles.

Planes de Éxito

Además de las Ventajas del Éxito incluidas como parte de Su acceso a las Ofertas Elegibles, por un coste adicional, Autodesk pone a su disposición Planes de Éxito que constan de varias Ventajas del Éxito en función de su Plan de Éxito.

Los niveles de los Planes de Éxito son:

- Empresarial

Última actualización: 22 de julio de 2025

Los [Términos generales](#), incluidos los [Términos de Ventajas para el Éxito](#), se aplican a las Ventajas del Éxito descritas en esta Guía de Ventajas para el Éxito.

Comparación de Ventajas**

		Ventajas del Éxito incluidas (como parte del acceso a las Ofertas Elegibles)	Plan de Éxito Empresarial
Administración de Usuarios	Identificación Única: Los Usuarios autorizados deben iniciar sesión mediante las credenciales de red de la empresa para acceder a las Ofertas de Autodesk.	✓	✓
	Sincronización de Directorios: Conecte el directorio de Su organización con la plataforma de administración de usuarios de Autodesk para automatizar las asignaciones de grupos y suscripciones.		✓
	Administración de Usuarios y Generación de Informes: Añada, asigne y agrupe a sus Usuarios autorizados y conozca cómo utilizan las Ofertas de Autodesk.	✓	✓
	Acceso a la API de Informes: Utilice las API para integrar los datos de uso con sus herramientas de terceros a fin de automatizar los flujos de trabajo de análisis.		✓
Servicios de Éxito	Sesión de Planificación del Éxito: Alinee Sus objetivos empresariales y cómo Autodesk puede ayudarle a alcanzarlos en una colaboración específica.		✓
	Plan de Éxito del Cliente: Trabaje para alcanzar sus objetivos con su Gestor de Éxito de Clientes designado.		✓
	Revisión Empresarial Ejecutiva: Realice un seguimiento de su progreso con una revisión completa.		Anual
Resolución de Incidencias	Soporte Digital: Obtenga ayuda en cualquier momento con Autodesk Assistant.	✓	✓
	Comunidad: Conecte con expertos y obtenga ayuda de todo el mundo a través de los foros de Autodesk.	✓	✓
	Soporte Técnico Asistido: Solucione incidencias técnicas directamente con el personal de Autodesk.	✓	Prioritario las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Directrices para la Adopción	Aprendizaje Digital Bajo Demanda: Desde guías de inicio rápido hasta nuevos flujos de trabajo completos, aproveche el catálogo de contenido de aprendizaje de Autodesk para mejorar Sus habilidades o las de Su equipo mediante planes de aprendizaje.	✓	Planes de Aprendizaje
	Formación Especializada: acceda a formación en directo impartida por expertos de Autodesk y adaptada a las áreas de interés y los casos de uso habituales de Su equipo.		Personalizado
	Gestión de Planes de Aprendizaje: Seleccione y asigne planes de aprendizaje a su equipo y supervise el progreso.		✓

** Consulte más detalles a continuación. Es posible que se apliquen limitaciones.

Ventajas del Éxito Incluidas

Algunas de las Ventajas del Éxito se incluyen sin coste alguno como parte de Su acceso a las Ofertas Elegibles, y pueden incluir cualquiera de las siguientes, como se describe a continuación:

- **Administración de Usuarios**
- **Resolución de Incidencias**
- **Directrices para la Adopción**

Administración de usuarios

Informes sobre la Interacción

El Administrador puede optar por activar los Informes sobre la Interacción o Autodesk puede proporcionarle a Usted y/o a su Administrador Informes sobre la Interacción en respuesta a Su solicitud o como parte de sus Ventajas del Éxito. Su acceso a los Informes sobre la Interacción y su uso están sujetos a las siguientes condiciones:

- **Recogida y uso de datos.** Usted entiende que Autodesk puede supervisar el uso de una Oferta por medio de la recogida de Datos de Interacción de manera continuada durante el Plazo de la Oferta. Autodesk trata estos datos para generar los informes descritos en la sección Informes de Interacción, mantener, mejorar y/u ofrecer la Oferta y las Ventajas de la Oferta y para ayudarle a Usted o a Su distribuidor con las renovaciones de dimensionado y presupuesto, así como con el ajuste. De forma colectiva, se refiere a lo precedente como «**Fines para la Recogida y el Uso de Datos**». Usted es responsable de evaluar de forma independiente cualquier información y recomendación que Autodesk le proporcione. Para evitar cualquier duda, los términos de esta sección titulada «Recogida y Uso de Datos» no afectan el derecho de Autodesk a utilizar los datos personales que reciba de Usted y que Autodesk trata como Responsable del tratamiento para los fines descritos en la Declaración de Privacidad de Autodesk, disponible en: <https://www.autodesk.com/company/legal-notices-trademarks/privacy-statement>.
- **Consentimientos y permisos.** Usted es responsable del cumplimiento de todos los requisitos según la legislación aplicable en materia de privacidad, protección de datos y empleo relacionada con la recogida y el uso de datos personales de Sus Usuarios Autorizados, ya sean empleados, contratistas independientes o de otro tipo, lo que incluye los requisitos aplicables relacionados con el aviso, consentimiento, transferencia (incluidas las transferencias transfronterizas), comunicación y uso y, en particular, los relativos a la recogida y el uso de datos para los Fines para la Recogida y el Uso de Datos. Sin perjuicio de lo anterior, Usted es específicamente responsable de notificar a los Usuarios Autorizados y/o de obtener su consentimiento válido para recopilar y utilizar los datos personales para los Fines para la Recogida y el Uso de datos, cuando sea necesario.

SSO

El SSO (o identificación única) permite a Sus Usuarios Autorizados tener acceso federado a Sus Ofertas Elegibles, a las Ventajas de la Oferta relacionadas y a Ventajas del Éxito.

Autodesk le proporcionará materiales e instrucciones de incorporación para permitirle registrarse y configurar el SSO en Su dominio. Usted es responsable de implementar el SSO para Su organización. Una vez completado el proceso de registro y configuración, cuando Sus Usuarios Autorizados intenten iniciar sesión en Su Oferta Elegible mediante el proceso de inicio de sesión de Autodesk, se les redirigirá al proceso de inicio de sesión de Su entidad, donde introducirán sus credenciales de entidad (por ejemplo, su correo electrónico y contraseña de empresa).

Resolución de Incidencias

Soporte Digital

Tendrá acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a Autodesk Assistant para la resolución de problemas.

Comunidad

Puede acceder a Autodesk Community para conectar con otros usuarios, socios y miembros de la comunidad para compartir conocimientos e ideas, y obtener consejos de expertos.

Soporte Técnico Asistido

Como parte de sus Ventajas del Éxito, Autodesk proporcionará soporte técnico asistido en inglés a Sus Usuarios de soporte para las Ofertas Elegibles, si bien puede haber otros idiomas disponibles previa solicitud.

Autodesk proporcionará Soporte Técnico Asistido a través de la web, por correo electrónico u otros medios que se describen a continuación. La prioridad de las Solicitudes de Soporte se establece por nivel de gravedad, según lo determine razonablemente Autodesk. Autodesk no tiene ninguna obligación de proporcionar soporte técnico a los Visualizadores en relación con las Versiones de Prueba o versiones anteriores de las Ofertas, Incidentes causados por hardware informático no suministrado por Autodesk, software de terceros no suministrado o especificado por Autodesk, formación inadecuada de Sus Usuarios Autorizados sobre el uso de las Ofertas (excluidas las Versiones de prueba) o uso de las Ofertas (excluidas las Versiones de Prueba) de manera inconsecuente con estos Términos y condiciones o los Términos y Términos de uso.

Sus Usuarios de Soporte deben enviar una Solicitud de Soporte válida, salvo que Autodesk indique lo contrario por escrito (por ejemplo, a través de Su Cuenta de Autodesk). Para enviar una Solicitud de Soporte válida, Sus Usuarios de Soporte deberán: (a) facilitar a Autodesk toda la información que Autodesk solicite razonablemente para prestarle soporte; (b) seguir todas las instrucciones y llevar a cabo todos los procedimientos preliminares de resolución o análisis de problemas que Autodesk ponga a su disposición; y (c) implementar todas las soluciones, correcciones o soluciones alternativas recomendadas

por Autodesk. Autodesk puede contratar a terceros para que le ayuden en la prestación de soporte técnico bajo la dirección de Autodesk.

Soporte Técnico Asistido a través de la Web o el Correo Electrónico

Se prestará soporte web por correo electrónico a Sus Usuarios de Soporte, según corresponda, durante el horario de asistencia disponible estipulado en la tabla siguiente, si bien el soporte web podrá no estar disponible temporalmente durante los períodos programados de mantenimiento del sistema. Por norma general, las comunicaciones relacionadas con el soporte web de Autodesk se publicarán en la Cuenta de Autodesk y se notificará por correo electrónico a Sus Usuarios de Soporte sobre la publicación de la información en cuestión. A discreción de Autodesk, también se podrá contactar con Sus Usuarios de Soporte por correo electrónico o por teléfono para la gestión de determinados incidentes.

Autodesk hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para responder a las Solicitudes de Soporte a través de web o por correo electrónico en el plazo de un (1) día hábil durante la semana laboral de soporte correspondiente a cada Zona de Autodesk, como se muestra en la tabla siguiente. En cuanto a determinadas Ofertas, el horario de soporte local aplicable puede ser el de una Zona o país específico, independientemente de la Zona o país en el que se origine la solicitud de soporte.

Horas disponibles para Soporte Técnico Asistido a través de la Web o el Correo Electrónico			
Zona de Autodesk	Región de Asia-Pacífico	Región del Continente Americano	Región de EMEA
Semana Laborable de Soporte Aplicable	De lunes a viernes, SGT (UTC +8), excluidos Festivos locales	De lunes a viernes, EST/EDT (UTC -5/UTC -4), excluidos Festivos locales	De lunes a viernes, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), excluidos Festivos locales

Soporte Técnico Asistido a través de Otros Medios

Autodesk puede ofrecer soporte a través de otros medios que no sean la web y el correo electrónico de forma ocasional (por ejemplo, por chat en línea, mediante la devolución o la programación de una llamada, mediante el soporte para API proporcionado a través de Autodesk Developer Network, con la solución de problemas de escritorio remoto o mediante el acceso a recursos de soporte técnico seleccionados, como artículos, vídeos y contenido similar). Los medios de soporte pueden diferir dependiendo de Su Oferta. Pueden aplicarse términos adicionales a estos medios de soporte, incluidas, entre otras, las condiciones relacionadas con los requisitos técnicos. No todos los medios de soporte estarán disponibles en todas las regiones o en todos los idiomas.

Directrices para la Adopción

Aprendizaje Digital Bajo Demanda

Puede acceder al contenido de aprendizaje bajo demanda y consultarlo a través del portal de aprendizaje de Autodesk. El contenido de aprendizaje está dirigido a un público técnico y abarca tanto la formación básica como la mejora de las competencias en todas las Ofertas Elegibles.

Soporte para la Adopción

Autodesk también puede proporcionar soporte para la implementación, configuración, incorporación o adopción de Ofertas seleccionadas, a su entera discreción. Es posible que se apliquen tarifas adicionales y otros términos y condiciones a estos servicios. No todos los medios de soporte para la adopción estarán disponibles en todas las regiones o en todos los idiomas.

Ventajas del Éxito Empresarial

Si adquiere el Plan de Éxito Empresarial, recibirá las siguientes Ventajas del Éxito, además de las Ventajas del Éxito incluidas como parte de Su Acceso a las Ofertas Elegibles, como se describe a continuación:

- **Administración de Usuarios**
- **Servicios de Éxito**
- **Resolución de Incidencias**
- **Directrices para la Adopción**

Solo los Usuarios Autorizados que hayan sido asignados con Su Oferta Elegible activa y no vencida y a quienes se les hayan asignado Ventajas del Éxito Empresarial pueden acceder a ellas o utilizarlas. Con respecto a las Ofertas de un Solo Usuario, en todo momento durante el período Empresarial, cada Equipo al que se le asignen las Ventajas del Éxito Empresarial debe incluir al menos un (1) Usuario Autorizado. No tendrá derecho a recibir reembolsos por los importes pagados por cualquier compra de un Plan de Éxito Empresarial debido a la caducidad de cualquier Oferta de un Solo Usuario.

Requisito de Todo Incluido

Equipo gestionado por un determinado Administrador principal contrata el Plan Empresarial, todas las demás Ofertas de un Solo Usuario asignadas a ese Usuario Autorizado y a cualquier otro Usuario Autorizado de ese Equipo, y a otros Equipos gestionados por ese mismo Administrador principal, también deberán pasar al Plan Empresarial como parte de una compra inicial, una Renovación de ajuste o de evento de Ajuste por aniversario (como se establece en los [términos de las Ofertas](#)). Lo anterior se conoce como el «**Requisito de Todo Incluido**». Autodesk se reserva el derecho a desactivar o suspender inmediatamente Su acceso a cualquiera de Sus Ofertas y su uso de ellas si incumple el Requisito de Todo Incluido.

Administración de Usuarios

Sincronización de Directorios.

La Sincronización de Directorios conecta Su directorio de usuarios a la plataforma de administración de usuarios de Autodesk para que su Administrador pueda invitar a los Usuarios autorizados a acceder a Sus Ofertas Elegibles, así como asignar y eliminar automáticamente el acceso a las mismas.

Autodesk ofrecerá materiales e instrucciones de incorporación para permitirle registrarse y configurar la Sincronización de Directorios. Para activar la Sincronización de Directorios, primero debe configurar el SSO para Su dominio. Usted es responsable de implementar la Sincronización de Directorios en Su entorno.

Acceso a la API de informes

En el caso de determinadas Ofertas Elegibles, Autodesk le proporcionará acceso a la API de informes que le permitirá integrar y generar informes sobre los patrones de datos de suscripción y uso de Sus Equipos del Plan de Éxito Empresarial en sus entornos de informes existentes.

Servicios de Éxito

Gestión de la Satisfacción del Cliente

Requisito de idoneidad:

Usted cumple los requisitos para obtener la cobertura de un Gestor de Satisfacción del Cliente («CSM») si tiene al menos cincuenta suscripciones activas del Plan de Éxito Empresarial en toda su empresa (incluidos todos los Equipos con Suscripciones Empresariales, los Administradores y los Usuarios Autorizados de su empresa), a menos que Autodesk acuerde lo contrario a su entera discreción.

Siempre que se cumplan los requisitos de idoneidad anteriores, Usted dispondrá de cobertura de CSM durante el Plazo de la Oferta para la que haya adquirido el Plan de Éxito Empresarial.

Las actividades del CSM pueden incluir:

- actuar como Su punto de contacto diario con Autodesk para Planificación del Éxito;
- ayudarle a desarrollar, mantener e implementar el Plan de Satisfacción del Cliente;
- realizar revisiones periódicas y ejecutivas de la empresa, como se describe con más detalle a continuación;
- recomendar y asesorar sobre recursos de prácticas recomendadas y entregas aceleradas;
- coordinar reuniones para analizar temas mutuamente acordados;
- mantener la familiaridad con su negocio;
- mantener la familiaridad con la cartera de Ofertas de Autodesk.

Por lo general, el CSM estará disponible durante el horario laboral local en su Zona principal (como se describe en el siguiente gráfico), excepto los fines de semana, días festivos y otros días no laborables, para las oficinas de Autodesk en las que tenga su sede y estará sujeto a otras obligaciones. De mutuo acuerdo, la cobertura de CSM puede estar disponible periódicamente en diferentes momentos.

El CSM es un recurso designado, pero no dedicado. La selección e implantación de CSM individuales queda a discreción de Autodesk. La cobertura del CSM se proporcionará principalmente en inglés, aunque podrá disponerse de otros idiomas previa solicitud. Es posible que la cobertura de CSM no esté disponible en todas las Zonas.

Los CSM también pueden recomendar servicios o ventajas adicionales de Autodesk que no forman parte de las Ventajas de Éxito Empresarial, incluidos, entre otros, la realización de evaluaciones operativas o de uso, servicios de consultoría y/o la inscripción en Autodesk Developer Network («ADN»). Estos servicios

adicionales están expresamente excluidos de estos términos. La prestación de dichos servicios adicionales está condicionada a Su aceptación de los términos y condiciones de Autodesk que rigen dichos servicios, así como al pago de las tarifas y costes aplicables que se indiquen en el presupuesto que le remitirá Autodesk.

Los CSM deben cumplir las políticas y directrices de Autodesk. Autodesk procurará garantizar que los CSM de Autodesk que asistan a reuniones o presten servicios in situ cumplen Sus requisitos razonables (incluidos los relacionados con la seguridad o la protección de datos al acceder a Sus sistemas o instalaciones) que se apliquen directamente a los servicios pertinentes prestados in situ, siempre y cuando: (a) Usted proporcione a Autodesk un aviso por escrito con antelación y (b) Usted acepte que Autodesk pueda negarse a asistir a Sus instalaciones si, en la opinión razonable de Autodesk, el requisito notificado entra en conflicto con las propias políticas de Autodesk acerca del mismo tema.

Horario laborable local por Zonas para la cobertura de CSM

Zona de Autodesk	Horario laborable local
Región de Asia-Pacífico	De 9:00 h a 17:00 h, de lunes a viernes SGT (UTC +8), excepto festivos
Región del continente americano	De 9:00 h a 20:00 h, de lunes a viernes EST/EDT (UTC -5/UTC -4), excepto festivos
Región de EMEA	De 9:00 h a 17:00 h, de lunes a viernes, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), excepto festivos

Plan de Satisfacción del Cliente

El Plan de Satisfacción del Cliente (CSP) es un documento dinámico que evolucionará con el tiempo. Su CMS le ayudará con el CSP y trabajará de manera abierta y constructiva para facilitar los objetivos que se establecen en tal plan.

Un CSP no es un contrato. Está previsto para orientar los debates y registrar Sus objetivos en relación con la adopción de Sus Ofertas Elegibles de Autodesk. Su Plan de Satisfacción del Cliente puede hacer referencia a Sus proyectos y a terceros, pero no pretende sustituir los planes de proyecto, los servicios de consultoría (ya sean a través de Autodesk o de terceros) ni otros servicios profesionales. Ni Autodesk ni cualquier tercero al que se haga referencia en el CSP tienen la obligación de prestar servicios profesionales o de consultoría hasta que las tareas, la asignación de recursos u otra información se hayan confirmado por escrito como parte de un contrato por escrito independiente firmado por Usted y la parte en cuestión. Usted es responsable de la evaluación independiente y la aplicación de cualquier directriz o recomendación que se especifique en el CSP. Autodesk no asume ninguna responsabilidad por proporcionar o lograr un resultado en particular ni por las consecuencias de cualquier acción realizada en función de la información que se proporciona en el CSP.

Sesión de Planificación del Éxito

Puede reunirse con su CSM y expertos del sector durante una Sesión de Planificación del Éxito para analizar Sus proyectos, objetivos y opciones para obtener soporte.

Cada Sesión de Planificación del Éxito puede incluir una (1) reunión de descubrimiento virtual y no más de dos (2) interacciones virtuales. Las interacciones virtuales pueden incluir actividades como la revisión de una evaluación de desarrollo, la alineación de Sus capacidades y resultados empresariales más importantes, la priorización de Sus proyectos e iniciativas, recomendaciones de recursos de Autodesk y planificación. Un resultado esperado de la Sesión de Planificación del Éxito es la creación de un Plan de Satisfacción del Cliente.

Puede participar en una (1) Sesión de Planificación del Éxito por año natural y por empresa (incluidos todos los Equipos con Suscripciones Empresariales, Administradores y Usuarios Autorizados de Su empresa). Se pueden celebrar Sesiones adicionales de Planificación del Éxito (en su totalidad o en parte) previa solicitud y si Autodesk lo acuerda a su entera discreción.

El Administrador principal o secundario debe solicitar la Sesión de Planificación del Éxito directamente con su CSM. Autodesk hará todo lo posible por impartir la Sesión de Planificación del Éxito en un plazo de seis (6) semanas a partir de la solicitud, aunque el tiempo real puede variar en función de Sus necesidades y de la disponibilidad de los recursos de Autodesk. El Administrador designado debe estar presente en la reunión inicial de descubrimiento para proporcionar información general sobre sus proyectos relevantes, completar las encuestas de manera oportuna y asistir a la Sesión de Planificación del Éxito.

Para obtener la mejor experiencia, se recomienda que la Sesión de Planificación del Éxito se limite a diez (10) participantes o menos.

Revisión Empresarial Ejecutiva

Puede reunirse virtualmente con Su CSM una vez al año para una revisión estratégica conjunta de la cuenta, que puede incluir demostraciones, presentaciones y debates en directo para:

- evaluar el rendimiento y el uso que hace de las Ofertas de Autodesk que cumplen los requisitos;
- comprobar la progresión de los objetivos comunes identificados en el Plan de Satisfacción del Cliente, incluidas las necesidades, los riesgos y las redirecciones;
- identificar objetivos u oportunidades adicionales para seguir desarrollando el Plan de Satisfacción del cliente;
- revisar y confirmar el valor suministrado a través de Su uso de las Ofertas Elegibles de Autodesk;
- proporcionar actualizaciones importantes de Autodesk, como nuevas funciones o experiencias.

Su CSM coordinará con Usted la planificación de las Revisiones Empresariales Ejecutivas. Se pueden realizar Revisiones Empresariales Ejecutivas adicionales previa solicitud y si Autodesk lo acuerda a su entera discreción.

Materiales de Éxito

Autodesk le proporcionará acceso a materiales creados para ayudarle a incorporar, adoptar y utilizar las Ventajas de Éxito Empresarial; asimismo, pueden incluir documentación de incorporación, herramientas y ayudas similares («**Materiales de Éxito**»). Los Materiales de Éxito pueden incluir servicios empaquetados repetibles, recursos de soporte técnico seleccionados y otros contenidos informativos o de formación (por ejemplo, artículos, vídeos o seminarios web) que están diseñados para orientar sobre las prácticas recomendadas o para ayudar con la incorporación y adopción de sus Ofertas Elegibles. Usted es responsable de solicitar acceso y de evaluar y utilizar los Materiales de Éxito de forma independiente. Los Materiales de Éxito están sujetos a cambios sin previo aviso. Es posible que se apliquen requisitos, restricciones o limitaciones adicionales a determinados Materiales de Éxito (por ejemplo, requisitos previos tecnológicos, disponibilidad geográfica, idioma, número de participantes, número limitado de entregas por período de tiempo, caducidad si no se utiliza dentro de un determinado período de tiempo, etc.).

Todos los Materiales de Éxito están disponibles «tal cual» sin garantía de ningún tipo, y Usted accede a ellos y los utiliza bajo su propio riesgo. Autodesk no se hará responsable en ningún caso de las acciones tomadas o de los resultados obtenidos a partir del uso que haga de los Materiales de Éxito.

Recogida y uso de datos

Usted comprende que Autodesk puede recoger información y datos relacionados con Su acceso y uso de los Materiales de Éxito de forma continua durante el Plazo de la Oferta. Cuando acceda a los Materiales de Éxito o los utilice, Autodesk tratará estos datos para generar los informes descritos en la sección titulada «Informes de Interacción» anterior.

Soporte Técnico Asistido para Empresas

Las Ventajas de Éxito Empresarial de soporte técnico asistido, tal como se describen en esta sección, se proporcionan además de las Ventajas de Éxito de soporte técnico asistido incluidos. Autodesk proporcionará este soporte a sus Usuarios de soporte en inglés, aunque es posible que se proporcione soporte en francés, alemán, español, japonés y otros idiomas, sujeto a disponibilidad.

Soporte Técnico Asistido vía Web o Correo Electrónico para Empresas

Se prestará soporte web por correo electrónico a Sus Usuarios de Soporte durante el horario de asistencia disponible estipulado en la tabla siguiente, si bien el soporte web podrá no estar disponible temporalmente durante los períodos programados de mantenimiento del sistema. Por norma general, las comunicaciones relacionadas con el soporte web de Autodesk se publicarán en la Cuenta de Autodesk y se notificará por correo electrónico a Sus Usuarios de Soporte sobre la publicación de la información en cuestión. A discreción de Autodesk, también se podrá contactar con Sus Usuarios de Soporte por correo electrónico o por teléfono para la gestión de determinados incidentes.

Autodesk hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para responder a sus solicitudes de soporte web o por correo electrónico en un plazo de cuatro (4) horas, independientemente del nivel de gravedad, durante la semana laborable de soporte local correspondiente a cada Zona de Autodesk, como se muestra en la tabla siguiente. En el caso de determinadas Ofertas, el horario de soporte local aplicable puede ser el

de una región o país específico, independientemente de la región o país en el que se origine Su Solicitud de Soporte.

Horas disponibles para el Soporte Técnico Asistido a través de la Web o el Correo Electrónico para Empresas

Zona de Autodesk	Región de Asia-Pacífico	Región del continente americano	Región de EMEA
Semana laboral de Soporte Aplicable	De lunes a viernes, SGT (UTC +8), excluidos festivos locales	De lunes a viernes, EST/EDT (UTC -5/UTC -4), excluidos festivos locales	De lunes a viernes, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), excluidos festivos locales

Soporte en directo

Además de los otros modos de soporte técnico asistido para Empresas que se describen en esta sección, el soporte en directo está disponible para Sus Usuarios de Soporte o Administradores para las Ofertas Elegibles, tal como se describe a continuación. Se pueden añadir modos adicionales de Soporte en directo en cualquier momento. Consulte el sitio web de soporte de Autodesk, Su Cuenta de Autodesk u otro sitio designado por Autodesk para comunicar las actualizaciones de soporte para las últimas actualizaciones del soporte en directo, así como para obtener instrucciones y procedimientos sobre cómo acceder al soporte en directo. No todas las modalidades de soporte en directo estarán disponibles para todas las Ofertas ni en todas las regiones.

- **Soporte en Directo las 24 horas, 5 días a la semana.** Autodesk puede poner el soporte en directo a disposición de Sus Usuarios de Soporte y Administradores, las 24 horas del día, 5 días a la semana, para determinadas Ofertas Elegibles o determinados tipos de Solicitudes de Soporte durante la semana laboral de soporte local correspondiente de la parte solicitante, tal y como se indica en la tabla anterior. Entre los ejemplos de asistencia en directo las 24 horas del día, 5 días a la semana, se incluyen el chat en línea y la programación de una llamada.
- **Solicitud de Devolución de Llamada para Administradores 24/7.** Sus Administradores pueden solicitar en cualquier momento una devolución de llamada de un agente de soporte de Autodesk para comentar sus Solicitudes de Soporte y las enviadas en nombre de los Usuarios de Soporte. Se recomienda a los Administradores que utilicen la solicitud de devolución de llamada para informar de incidentes críticos de alto impacto relacionados con el funcionamiento de una Oferta Elegible, o la imposibilidad de acceder, instalar o utilizar funciones principales de esa Oferta Elegible. Por lo general, las llamadas se devuelven con prontitud desde el momento de la solicitud, pero es posible que se produzcan retrasos en las horas en las que se genere un volumen elevado de Solicitudes de Soporte. Autodesk puede determinar, a su entera discreción, si un Incidente se considera de alto impacto o crítico, tal y como se ha descrito anteriormente.

Soporte Técnico Asistido a través de Otros Modos para Empresas

Autodesk puede ofrecer soporte a través de otros medios distintos a la web, el correo electrónico y el soporte en directo de forma ocasional (por ejemplo, soporte para las API proporcionadas a través de Autodesk Developer Network o para la resolución de problemas de escritorio remoto). Los medios de soporte pueden variar dependiendo de Su Oferta Elegible. Pueden aplicarse términos adicionales a estos medios de soporte, incluidas, entre otras, las condiciones relacionadas con los requisitos técnicos.

Soporte para Versiones Anteriores

Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario contenida en la sección Derechos de uso de Versiones Anteriores de los términos de las Ofertas, para Sus suscripciones al Plan de Éxito Empresarial, Autodesk proporcionará soporte técnico para la versión actual de Sus Ofertas Elegibles y todas las versiones anteriores de las mismas incluidas en la Lista de Versiones Anteriores, disponible en:

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

Directrices para la Adopción

Formación Especializada o Coaching

1. General

El Administrador principal o secundario debe enviar solicitudes de formación para las Ofertas Elegibles a través de la página de solicitud de formación con un tema seleccionado en el catálogo de formación del Plan de Éxito Empresarial. Autodesk se coordinará con el Administrador para personalizar el contenido y programar la sesión de formación. Autodesk colaborará con el Administrador para impartir la sesión de formación de forma remota, por lo general, en un plazo de seis (6) semanas a partir de la solicitud, aunque el tiempo real puede variar en función de Sus necesidades de formación y de la disponibilidad de los recursos de Autodesk. Autodesk notificará al Administrador si necesita más tiempo. Cada sesión de coaching puede durar hasta noventa (90) minutos.

Para obtener la mejor experiencia, se recomienda limitar las sesiones de coaching a veinticinco (25) participantes o menos. Solo los Usuarios autorizados asignados a un Plan de Éxito Empresarial pueden asistir a una sesión de formación.

Las sesiones de formación se imparten únicamente en inglés. La formación se puede impartir en otros idiomas, a entera discreción de Autodesk y según disponibilidad.

2. Formación Especializada para Productos

Estos términos y requisitos relacionados con la formación sobre productos se aplican además de los términos y requisitos generales de formación anteriores.

La formación sobre productos proporciona formación tecnológica y sobre flujo de trabajo en relación con las Ofertas Elegibles, para los clientes del Plan de Éxito Empresarial que lo soliciten. Durante la sesión de formación, los especialistas de Autodesk proporcionarán de forma remota directrices personalizadas a los Usuarios autorizados sobre las Ofertas Elegibles y los flujos de trabajo clave del sector, y pueden incluir demostraciones en directo, presentaciones, conjuntos de datos de práctica con

una sección de preguntas y respuestas y/o Materiales de Éxito. La formación sobre productos es una Ventaja del Plan de Éxito de nivel empresarial, tal como se describe a continuación.

Los clientes con un Plan de Éxito Empresarial tienen acceso a tres (3) sesiones de formación sobre productos por empresa (incluidos todos los Equipos con un Plan de Éxito Empresarial, los Administradores y los Usuarios autorizados de Su empresa) cada Trimestre Natural. Las sesiones se pueden programar con anticipación para cada Trimestre.

Las sesiones no se pueden prorrogar. Si no se imparte una sesión de formación sobre productos en un Trimestre Natural determinado, la elegibilidad para esa sesión caduca y deja de estar disponible.

«Trimestre Natural» significa un período de tres (3) meses naturales que finaliza el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre o el 31 de diciembre.

3. Formación especializada para TI

Estos términos y requisitos relacionados con la formación en TI se aplican además de los términos y requisitos generales de formación anteriores.

La formación en TI brinda formación tecnológica con respecto a las Ofertas Elegibles para los clientes del Plan de Éxito Empresarial que lo soliciten. Durante la sesión de formación, los especialistas de Autodesk proporcionarán de forma remota directrices personalizadas a los Administradores y a los Usuarios Autorizados sobre los sistemas empresariales y los flujos de trabajo de TI, y puede incluir demostraciones en directo, presentaciones, conjuntos de datos de práctica con una sección de preguntas y respuestas y/o Materiales de Éxito.

Gestión de Planes de Aprendizaje

Los Administradores del Plan de Éxito Empresarial pueden seleccionar y asignar contenido de aprendizaje a su propio ritmo del catálogo de aprendizaje en línea de Autodesk a sus Usuarios autorizados. Los administradores pueden realizar un seguimiento del progreso de sus Usuarios Autorizados para completar el contenido de aprendizaje asignado.