

GUIDA AI SUCCESS BENEFITS

Success Benefits inclusi

Alcuni Success Benefits sono inclusi senza alcun costo come parte dell'accesso dell'Utente alle Offerte valide.

Success Plans

Oltre ai Success Benefits inclusi come parte dell'accesso dell'Utente alle Offerte valide, dietro pagamento di un costo aggiuntivo Autodesk mette a disposizione i Success Plan che comprendono vari Success Benefits, a seconda del Success Plan dell'Utente.

I livelli dei Success Plan sono i seguenti:

- Business

Ultimo aggiornamento: 22 luglio 2025

I [Termini Generali](#), inclusi i [termini dei Success](#) Benefits, si applicano ai Success Benefits descritti in questa Guida ai Success Benefits.

Confronto dei Benefits**

		Success Benefits inclusi (parte dell'accesso alle Offerte valide)	Business Success Plan
Gestione dell'Utente	Single Sign On – Richiede agli Utenti Autorizzati di accedere tramite le credenziali della rete aziendale per accedere alle Offerte Autodesk	✓	✓
	Sincronizzazione della Directory – Collega la directory dell'organizzazione dell'Utente con la piattaforma di gestione dell'utente di Autodesk per automatizzare l'assegnazione di gruppi e abbonamenti		✓
	User Management & Reporting – Aggiunge, associa e raggruppa gli Utenti Autorizzati e comprende come utilizzano le Offerte Autodesk	✓	✓
	Accesso all'API Reporting – Utilizza le API dell'Utente per integrare i dati di utilizzo con strumenti di terze parti per automatizzare i workflow di analisi		✓
Servizi Success	Sessione di Success Planning – Crea un allineamento sugli obiettivi aziendali dell'Utente e su come Autodesk aiuta l'Utente a ottenerli con un impegno dedicato		✓
	Customer Success Plan – Lavora per raggiungere gli obiettivi dell'Utente con il Customer Success Manager designato		✓
	Business Review dei dirigenti – Monitora i progressi dell'Utente con una revisione completa		Annuale
Risoluzione del Problema	Supporto Digitale – Fornisce assistenza all'Utente in qualsiasi momento con Autodesk Assistant	✓	✓
	Community – Connette l'Utente con esperti e fornisce assistenza da tutto il mondo tramite i forum Autodesk	✓	✓
	Supporto Tecnico Assistito – Risolve i problemi tecnici dell'Utente direttamente con il personale Autodesk	✓	Priorità 24 ore su 24, 7 giorni su 7
Guida all'Adozione	Formazione Digitale Su Richiesta – Dalle guide di avvio rapido ai nuovi flussi di lavoro completi, il catalogo di contenuti formativi di Autodesk consente di migliorare le competenze dell'Utente o quelle del team dell'Utente tramite piani formativi	✓	Piani Formativi
	Formazione avanzata: l'Utente riceve un live coaching da parte di esperti Autodesk, personalizzato in base alle aree di interesse del team dell'Utente e ai casi d'uso più comuni		Personalizzata
	Gestione dei Piani Formativi – è possibile curare e assegnare i piani formativi al team dell'Utente e monitorarne i progressi		✓

** Per ulteriori dettagli, vedere di seguito. Potrebbero applicarsi delle limitazioni.

Success Benefits inclusi

Alcuni Success Benefits sono inclusi senza alcun costo come parte dell'accesso dell'Utente alle Offerte valide e possono includere uno qualsiasi dei seguenti elementi, come descritto di seguito:

- **Gestione dell'Utente**
- **Risoluzione del Problema**
- **Guida all'Adozione**

Gestione dell'Utente

Engagement Report

L'Amministratore può scegliere di abilitare gli Engagement Reports oppure Autodesk può fornire all'Utente e/o al suo Amministratore gli Engagement Reports in risposta alla richiesta dell'Utente o come parte dei Success Benefits dell'Utente. L'accesso e l'utilizzo degli Engagement Reports da parte dell'Utente sono soggetti alle seguenti condizioni:

- **Raccolta e Utilizzo dei Dati.** L'Utente riconosce che Autodesk ha la facoltà di monitorare l'utilizzo di un'Offerta raccogliendo determinati Dati sull'Engagement su base continuativa durante il Periodo di Validità dell'Offerta. Autodesk elaborerà questi dati per generare i reports descritti nella presente sezione " Engagement Reports ", nonché per mantenere, migliorare e/o fornire l'Offerta e i relativi Benefits dell'Offerta, e assistere l'Utente o il rivenditore dell'Utente nella misurazione e nella quotazione dei rinnovi e del true up. Quanto sopra è definito collettivamente come "**Scopo della Raccolta e dell'Utilizzo dei Dati**". L'Utente è tenuto a valutare in modo indipendente qualsiasi approfondimento e raccomandazione che Autodesk condivide con l'Utente. A scanso di equivoci, i termini riportati nella presente sezione intitolata "Scopo della Raccolta e dell'Utilizzo dei Dati" non pregiudicano il diritto di Autodesk di utilizzare dati personali ricevuti dall'Utente o per conto dell'Utente che Autodesk tratta come Titolare del trattamento per le finalità descritte nell'Informativa sulla Privacy di Autodesk, consultabile qui <https://www.autodesk.com/company/legal-notice-trademarks/privacy-statement-it>.
- **Consensi e Autorizzazioni.** L'Utente è responsabile dell'osservanza di tutti i requisiti previsti dalle leggi applicabili in materia di privacy, protezione dei dati e occupazione in relazione alla raccolta e all'utilizzo dei dati personali degli Account Utenti Autorizzati, siano essi dipendenti, contraenti indipendenti o altro, compresi tutti i requisiti applicabili relativi alla comunicazione, al consenso, al trasferimento (compreso il trasferimento transfrontaliero), alla divulgazione e all'utilizzo, in particolare in relazione alla raccolta e all'utilizzo di dati per lo Scopo della Raccolta e dell'Utilizzo dei Dati. Fatto salvo quanto sopra, l'Utente è specificamente responsabile della comunicazione agli Account Utenti Autorizzate/o dell'ottenimento del loro valido consenso alla raccolta e all'utilizzo di dati personali per lo Scopo della Raccolta e dell'Utilizzo dei Dati, ove richiesto.

SSO

L'accesso SSO, o Single Sign-On, consente agli Account Utenti Autorizzati dell'Utente di avere un accesso federato alle Offerte Idonee dell'Utente e ai relativi Benefits dell'Offerta e Success Benefits.

Autodesk fornirà all'Utente il materiale e le istruzioni di adesione necessari per consentirgli registrare e configurare la funzione SSO per il proprio dominio. L'Utente è responsabile dell'implementazione dell'SSO per la propria organizzazione. Una volta completato il processo di registrazione e configurazione, quando gli Account Utenti Autorizzati desiderano accedere all'Offerta valida dell'Utente utilizzando la procedura di registrazione di Autodesk, verranno indirizzati alla procedura di registrazione dell'entità dell'Utente, dove inseriranno le proprie credenziali dell'entità (ad esempio, l'indirizzo e-mail e la password aziendali).

Risoluzione dei problemi

Supporto digitale

L'Utente avrà accesso ad Autodesk Assistant 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Community

L'Utente può accedere alla Community Autodesk per connettersi con altri utenti, partner e membri della community, per condividere conoscenze e idee e ricevere consigli da esperti.

Assistenza Tecnica Assistita

Nell'ambito dei Vantaggi Success dell'Utente, Autodesk fornirà Assistenza Tecnica Assistita in inglese agli Account Utenti Autorizzati per le Offerte valide; tuttavia sono disponibili altre lingue su richiesta.

Autodesk fornirà Assistenza Tecnica Assistita tramite Web, e-mail o altre modalità, come descritto di seguito. Le Richieste di Assistenza sono classificate in ordine di urgenza, come ragionevolmente determinato da Autodesk. Autodesk non è obbligata a fornire assistenza tecnica ai Viewers, per le Versioni di Prova o per versioni precedenti delle Offerte, per Incidenti causati da hardware del computer non forniti da Autodesk, software di terze parti non forniti o specificati da Autodesk, formazione inadeguata degli Account Utenti Autorizzati sull'utilizzo delle Offerte (escluse le Versioni di Prova) o utilizzo delle Offerte (escluse le Versioni di Prova) in modo difforme dai presenti Termini o dalle Condizioni d'uso.

Gli Account Utente Designati all'Assistenza devono inviare una Richiesta di Assistenza valida, salvo diversa indicazione scritta di Autodesk (ad esempio tramite l'Autodesk Account Utente). Per inoltrare una Richiesta di Assistenza valida, gli Account Utente Designati all'Assistenza devono: (a) inviare le informazioni ragionevolmente richieste da Autodesk per fornire supporto, (b) rispettare tutte le istruzioni ed eseguire eventuali procedure preliminari di analisi o di risoluzione dei problemi messe a disposizione da Autodesk e (c) implementare le correzioni, i rimedi o le soluzioni temporanee consigliate da Autodesk. Autodesk può incaricare terze parti di fornire assistenza tecnica sotto la direzione di Autodesk.

Assistenza Tecnica Assistita via Web o e-mail

Sarà fornito agli Account Utente assistenza via Web o e-mail, a seconda dei casi, durante gli orari di assistenza disponibili indicati nella tabella riportata di seguito, salvo il caso in cui l'assistenza via Web risulti temporaneamente non disponibile nel corso della manutenzione programmata del sistema. Le comunicazioni di Autodesk relative all'assistenza Web saranno generalmente pubblicate sull'Autodesk Account e l'Account Utente Designato all'Assistenza riceverà notifica del caricamento delle informazioni via e-mail. A discrezione di Autodesk, l'Account Utente Designato all'Assistenza può altresì essere contattato via e-mail o per telefono per specifici Incidenti.

Autodesk compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rispondere alle Richieste di Assistenza via Web o tramite e-mail entro un (1) giorno lavorativo durante la settimana di assistenza per ciascuna Area geografica di Autodesk, come mostrato nella tabella seguente. Per alcune Offerte, gli orari di assistenza locali applicabili possono essere quelli relativi ad una specifica Area Geografica o Paese, indipendentemente dall'Area Geografica o dal Paese da cui proviene la Richiesta di Assistenza.

Orari disponibili per l'Assistenza Tecnica Assistita via Web o E-mail			
Area Geografica di Autodesk	Asia-Pacifico	Americhe	EMEA
Settimana di assistenza	Dal lunedì al venerdì SGT (UTC +8), escluse le festività regionali	Dal lunedì al venerdì, EST/EDT (UTC -5/UTC -4), escluse le festività regionali	Dal lunedì al venerdì, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), escluse le festività regionali

Assistenza Tecnica Assistita tramite altre modalità

Potrebbe capitare che Autodesk possa offrire assistenza tramite altre modalità oltre al Web e all'e-mail (ad esempio, chat online, richieste di richiamata, appuntamento telefonico, assistenza per le API fornite da Autodesk Developer Network, risoluzione dei problemi del desktop da remoto oppure accesso a risorse di supporto tecnico selezionate, inclusi articoli, video e contenuti simili). Le modalità di assistenza possono variare a seconda dell'Offerta dell'Utente. A queste modalità di assistenza possono essere applicati termini aggiuntivi, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, condizioni relative ai requisiti tecnici. Non tutte le modalità di assistenza saranno disponibili in ogni regione o in ogni lingua.

Guida all'Adozione

Formazione Digitale Su Richiesta

L'Utente può accedere e utilizzare contenuti di formazione su richiesta tramite il portale di formazione Autodesk. Il contenuto di formazione è destinato a un pubblico tecnico, comprendendo sia la formazione di base che l'aggiornamento delle competenze per le Offerte valide.

Assistenza all'adesione

Autodesk può anche fornire supporto per l'implementazione, la configurazione, l'onboarding o l'adesione di determinate Offerte, a sua esclusiva discrezione . A questi servizi possono applicarsi costi aggiuntivi e altri termini e condizioni. Non tutte le modalità di assistenza all'adesione saranno disponibili in ogni regione o in ogni lingua.

Business Success Benefits

Se l'Utente acquista il Business Success Plan, l'Utente riceverà i seguenti Success Benefits, oltre a quelli inclusi con l'accesso alle Offerte valide, come descritto di seguito:

- **Gestione dell'Utente**
- **Servizi Success**
- **Risoluzione del Problema**
- **Guida all'Adozione**

I Business Success Benefits sono accessibili o utilizzabili solo dagli Account Utente Autorizzati che sono stati associati all'Offerta valida attiva e non scaduta e associati ai Business Success Benefits. Per le Offerte al Singolo Utente, durante l'intero periodo Business, ogni Team associato ai Business Success Benefits deve includere almeno un (1) Account Utente Autorizzato. L'Utente non riceverà alcun rimborso per gli importi pagati per l'acquisto di qualsiasi Business Success Plan a causa della scadenza delle Offerte al Singolo Utente.

Requisito "All In"

Per ogni Offerta al Singolo Utente, se l'Account Utente Autorizzato di un Team gestito da un determinato Amministratore principale viene promosso a Business, anche tutte le altre Offerte al Singolo Utente associate a tale Account Utente Autorizzato e a qualsiasi altro Account Utente Autorizzato di tale Team e ad altri Team gestiti dallo stesso Amministratore principale devono essere promosse a Business come parte iniziale dell'acquisto, di un Rinnovo True-Up, o di un evento True-Up per l'Anniversario (come definito nei [Termini delle Offerte](#)). Quanto sopra è indicato come "**Requisito All In**". Autodesk si riserva il diritto di disattivare o sospendere immediatamente l'accesso e l'utilizzo da parte dell'Utente di qualsiasi Offerta in caso di mancato rispetto del Requisito All In da parte dell'Utente.

Gestione dell'Utente

Sincronizzazione della Directory

La Sincronizzazione della Directory connette la directory dell'Utente alla piattaforma di gestione dell'utente di Autodesk in modo che l'Amministratore dell'Utente possa invitare, associare, ed eliminare autonomamente l'accesso degli Account Utente Autorizzato alle Offerte idonee dell'Utente.

Autodesk fornirà il materiale e le istruzioni di adesione necessari all'Utente per configurare la Sincronizzazione della Directory. Per attivare la Sincronizzazione della Directory, l'Utente deve innanzitutto impostare la SSO per il proprio dominio. L'Utente è responsabile dell'implementazione della Sincronizzazione della Directory nel proprio ambiente.

Accesso all'API Reporting

Per selezionare Offerte valide, Autodesk fornirà all'Utente l'accesso alle API Reporting che gli consentono di integrare e generare modelli di sottoscrizione e di utilizzo dei dati del suo Team di Business Success Plan all'interno degli ambienti di reporting esistenti presso l'Utente.

Servizi Success

Customer Success Management

Requisito di idoneità:

l'Utente è idoneo a ricevere l'assistenza di un Customer Success Manager ("CSM") se dispone di almeno cinquanta abbonamenti attivi al Business Success Plan in tutta l'azienda dell'Utente (incluso tutti i Team con Abbonamenti Business, gli Amministratori e gli Utenti Autorizzati dell'azienda dell'Utente), a meno che Autodesk non concordi diversamente, a sua esclusiva discrezione.

Posto che i requisiti di idoneità di cui sopra siano soddisfatti, l'Utente godrà dell'assistenza del CSM per la Durata dell'Offerta per la quale ha acquistato il Business Success Plan.

Le attività del CSM possono includere:

- Agire come punto di contatto quotidiano in Autodesk per il Success Planning
- Aiutare l'Utente a sviluppare, gestire e implementare il Customer Success Plan
- Condurre business review periodiche dei dirigenti, come descritto più dettagliatamente di seguito
- Raccomandare e consigliare le risorse per le best practice e per effettuare consegne più rapide
- Coordinare le riunioni per discutere argomenti concordati
- Mantenere familiarità con il business dell'Utente
- Mantenere una familiarità con il portafoglio di offerte di Autodesk.

Il CSM sarà in genere disponibile durante le Ore di Lavoro Locali nell'Area geografica primaria dell'Utente (come descritto nel grafico seguente), escludendo i fine settimana, le festività e altri giorni non lavorativi in base al calendario degli uffici Autodesk presso cui ha sede il CSM, e compatibilmente con le sue altre mansioni. Previo comune accordo, l'assistenza del CSM può essere temporaneamente disponibile in orari diversi.

Il CSM è una risorsa designata, ma non dedicata. La selezione e l'assegnazione di singoli CSM è a discrezione di Autodesk. L'assistenza del CSM sarà fornita principalmente in inglese, anche se altre lingue potrebbero essere disponibili su richiesta. L'assistenza del CSM potrebbe non essere disponibile in tutte le Aree geografiche.

I CSM possono anche raccomandare servizi aggiuntivi Autodesk o vantaggi al di fuori dei Business Success Benefits, includendo a titolo esemplificativo ma non esaustivo, valutazioni sull'utilizzo o sull'operatività, servizi di consulenza e/o l'iscrizione all'Autodesk Developer Network ("ADN"). Questi

servizi aggiuntivi sono espressamente esclusi dai termini presenti. L'erogazione di tali servizi aggiuntivi è subordinata all'accettazione, da parte dell'Utente, dei termini e delle condizioni di Autodesk che disciplinano tali servizi aggiuntivi, unitamente al pagamento delle tariffe e degli oneri applicabili, come indicato all'Utente da Autodesk.

I CSM sono tenuti a rispettare le politiche e le linee guida di Autodesk. Autodesk si adopererà per garantire che ogni CSM che partecipa alle riunioni o presta servizi in loco osservi i ragionevoli requisiti dell'Utente (compresi quelli relativi alla sicurezza o alla protezione dei dati durante l'accesso ai sistemi o alle strutture dell'Utente) che sono direttamente applicabili ai servizi pertinenti durante la permanenza in loco, a condizione che: (a) l'Utente fornisca ad Autodesk un preavviso scritto; e (b) l'Utente convenga che Autodesk possa rifiutarsi di recarsi presso la sede dell'Utente qualora, a suo ragionevole giudizio, la richiesta notificata sia in conflitto con le proprie politiche in merito allo stesso argomento.

Ore di Lavoro Locali per Area Geografica per il Supporto del CSM

Area geografica di Autodesk	Ore di Lavoro Locali per Area Geografica
Regione Asia-Pacifico	Dalle 9:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì SGT (UTC +8), escluse le Festività
Regione Americhe	Dalle 9:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì EST/EDT (UTC -5/UTC -4), escluse le Festività
Regione EMEA	Dalle 9:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì CET/CEST (UTC +1/UTC +2), escluse le Festività

Customer Success Plan ("CSP")

Il Customer Success Plan dell'Utente è un documento in elaborazione, che si evolve nel corso del tempo. Il CSM assisterà l'Utente con il CSP e lavorerà in modo aperto e costruttivo per facilitare il raggiungimento degli obiettivi fissati in tale piano.

Un CSP non è un contratto. È destinato a guidare le discussioni e a registrare gli obiettivi riguardo all'adozione dell'Utente delle Offerte valide Autodesk. Il Customer Success Plan dell'Utente può riferirsi a terzi e a progetti dell'Utente, ma non intende sostituire i piani di progetto, i servizi di consulenza (tramite Autodesk o terzi) o altri servizi professionali. Né Autodesk né eventuali terzi richiamati nel CSP hanno l'obbligo di fornire consulenza o servizi professionali finché le attività, l'assegnazione delle risorse o altre informazioni non siano confermate per iscritto nell'ambito di un contratto scritto separato firmato dall'Utente e da tale parte. L'Utente è responsabile della valutazione indipendente e dell'attuazione di qualsiasi guida o consiglio contenuto nel CSP. Autodesk non si assume alcuna responsabilità per il conseguimento di un determinato risultato, né per le conseguenze derivanti da eventuali azioni intraprese sulla base delle informazioni contenute nel CSP.

Sessione di Success Planning

L'Utente può incontrare il CSM e gli esperti del settore durante una Sessione di Success Planning per discutere dei progetti, degli obiettivi e delle opzioni di supporto disponibili.

Ciascuna Sessione di Success Planning può includere una (1) riunione di scoperta virtuale e non più di due (2) impegni virtuali. Gli impegni virtuali possono includere attività quali la revisione di una valutazione della maturità, l'allineamento delle capacità e dei risultati di business più importanti dell'Utente, prioritizzazione dei progetti e delle iniziative dell'Utente, raccomandazioni sulle risorse Autodesk e pianificazione. Un risultato atteso della Sessione di Success Planning è la creazione di un Customer Success Plan.

L'Utente può partecipare annualmente ad una (1) Sessione di Success Planning per ciascuna azienda (inclusi tutti i Team con Abbonamenti Business, gli Amministratori e gli Account Utenti Autorizzati dell'azienda dell'Utente). Ulteriori Sessioni di Success Planning (in tutto o in parte) possono essere organizzate su richiesta e previo accordo ad esclusiva discrezione di Autodesk.

L'Amministratore principale o secondario deve richiedere eventuali Sessioni di Success Planning direttamente al CSM dell'Utente. Autodesk si impegnerà a svolgere le Sessioni di Success Planning generalmente entro sei (6) settimane dalla richiesta, sebbene le tempistiche effettive possano variare a seconda delle esigenze dell'Utente e della disponibilità delle risorse Autodesk. L'Amministratore dell'Utente designato deve essere disponibile alla riunione di scoperta iniziale per fornire informazioni generali sui progetti pertinenti, completare eventuali sondaggi in modo tempestivo e partecipare alla Sessione di Success Planning.

Per un'esperienza ottimale, si consiglia di limitare la sessione di Success Planning a dieci (10) partecipanti al massimo.

Business Review dei dirigenti

È possibile incontrare virtualmente il proprio CSM una volta ogni anno solare per una revisione congiunta dell'account strategico, che può includere dimostrazioni live, presentazioni e discussioni finalizzate a:

- valutare le prestazioni e l'utilizzo da parte dell'Utente delle Offerte valide Autodesk
- controllare lo stato di avanzamento degli obiettivi condivisi identificati nel Customer Success Plan, inclusi l'emergere di esigenze, rischi e reindirizzamenti
- identificare ulteriori obiettivi o opportunità per sviluppare ulteriormente il Customer Success Plan
- esaminare e verificare il valore fornito dall'utilizzo delle Offerte valide Autodesk da parte dell'Utente
- fornire aggiornamenti importanti da parte di Autodesk, ad esempio nuove funzionalità o esperienze

Il CSM si coordinerà con l'Utente per pianificare la Business Review dei dirigenti. Ulteriori Business Review dei dirigenti possono verificarsi su richiesta e se concordato da Autodesk a sua esclusiva discrezione.

Materiali per Supporto Cliente (Materiali Success)

Autodesk fornirà all'Utente l'accesso ai materiali creati per assisterlo nell'attivazione, nell'adozione e nell'utilizzo dei Business Success Benefits e potrà includere documentazione, strumenti e ausili simili per l'attivazione ("**Materiale per Supporto Cliente**"). I Materiali per Supporto Cliente possono includere pacchetti di servizi ripetibili, risorse di assistenza tecnica dedicate e altri contenuti formativi o informativi, quali articoli, video e webinar progettati per fornire una guida sulle pratiche ottimali o assistere con l'attivazione e l'adozione delle Offerte Idonee dell'Utente. L'Utente è responsabile della richiesta di accesso, della valutazione indipendente e dell'utilizzo dei Materiali per Supporto Cliente. I Materiali Success sono soggetti a modifiche senza preavviso. A determinati Materiali Success possono applicarsi ulteriori requisiti, restrizioni o limitazioni (ad esempio, prerequisiti tecnologici, disponibilità geografica, lingua, numero di partecipanti, numero limitato di consegne per periodo di tempo, scadenza in caso di mancato utilizzo entro un determinato periodo di tempo e così via).

Tutti i Materiali Success sono resi disponibili "così come sono" senza garanzie di alcun tipo, e l'Utente vi accede e li utilizza a proprio rischio. Autodesk non avrà alcuna responsabilità per eventuali azioni intraprese o risultati ottenuti dall'Utente attraverso l'uso dei Materiali Success dell'Utente.

Raccolta e Utilizzo dei Dati

L'Utente riconosce che durante il periodo di validità dell'Offerta, Autodesk può raccogliere informazioni e dati relativi all'accesso e all'utilizzo dei Materiali Success da parte sua su base continuativa. Quando l'Utente accede ai Materiali Success o li utilizza, Autodesk elabora questi dati per generare i rapporti descritti nella sezione precedente intitolata "Engagement Reports".

Assistenza Tecnica Assistita per le Aziende

I Business Success Benefits per l'Assistenza Tecnica Assistita, come descritto in questa sezione, vengono forniti in aggiunta ai Success Benefits inclusi per il supporto tecnico assistito. Autodesk fornirà questo supporto agli Account Utente Designati all'Assistenza in inglese, sebbene il supporto in francese, tedesco, spagnolo, giapponese e altre lingue possa essere fornito in base alla disponibilità.

Assistenza Tecnica Assistita via Web o e-mail per le Aziende

L'assistenza Web o tramite e-mail sarà fornita agli Account Utente Designati all'Assistenza nel corso degli orari di assistenza disponibili indicati nella tabella riportata di seguito, salvo il caso in cui l'assistenza Web risulti temporaneamente non disponibile a causa della manutenzione programmata del sistema. Le comunicazioni relative al supporto web di Autodesk saranno generalmente pubblicate sull'Account Autodesk e Account Utente Designati all'Assistenza riceveranno notifica del caricamento delle informazioni via e-mail. A discrezione di Autodesk, gli Account Utente Designato all'Assistenza possono altresì essere contattati via e-mail o per telefono per specifici Incidenti.

Autodesk compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rispondere alle richieste di assistenza dell'Utente via Web o tramite e-mail entro quattro (4) ore, indipendentemente dal livello di gravità, durante la settimana di assistenza applicabile per ciascuna Area Geografica, come indicato nella tabella seguente. Per alcune Offerte, l'orario di assistenza locale applicabile potrebbe essere quello relativo a una

regione o un Paese, indipendentemente dalla regione o dal Paese da cui proviene la Richiesta di Assistenza dell'Utente.

Ore disponibili per l'Assistenza Tecnica Assistita via Web o e-mail per le Aziende

Area geografica di Autodesk	Asia-Pacifico	Americhe	EMEA
Settimana di Assistenza	Dal lunedì al venerdì SGT (UTC +8), escluse le festività regionali	Dal lunedì al venerdì, EST/EDT (UTC -5/UTC -4), escluse le festività regionali	Dal Lunedì al venerdì, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), escluse le festività regionali

Assistenza Live

Oltre alle altre modalità di supporto tecnico assistito per le Aziende descritte in questa sezione, per gli Account Utente Designati all'Assistenza o gli Amministratori dell'Utente è disponibile un'Assistenza Live per le Offerte valide, come descritto di seguito. È possibile aggiungere altre modalità di Assistenza Live in qualsiasi momento. Si prega di consultare il sito di supporto Autodesk, l'Autodesk Account dell'Utente o un altro sito simile designato da Autodesk per la comunicazione degli aggiornamenti relativi al supporto, al fine di ottenere gli aggiornamenti più recenti sul Supporto Live e le istruzioni e procedure su come accedervi. Non tutte le modalità di supporto live saranno disponibili per tutte le Offerte o in tutte le regioni.

- **Assistenza Live 24 ore su 24, 5 giorni su 7.** Autodesk può rendere disponibile l'Assistenza Live 24 ore al giorno, 5 giorni alla settimana, agli Account Utente Designati all'Assistenza e agli Amministratori per determinate Offerte valide o determinati tipi di Richieste di Assistenza durante la settimana di assistenza regionale alla parte richiedente, come indicato nella tabella sopra. Esempi di Assistenza live 24 ore su 24, 5 giorni su 7 includono la chat online e la possibilità di programmare una chiamata.
- **Richiesta di Richiamata 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per gli Amministratori.** In qualsiasi momento gli Amministratori dell'Utente possono richiedere una telefonata ad un agente del supporto Autodesk per discutere delle richieste di assistenza proprie e di quelle inoltrate per gli Account Utente Designati all'Assistenza. Si consiglia agli Amministratori di utilizzare la richiesta di richiamata per report di Incidenti critici e ad alto impatto che comportano il mancato funzionamento di un'Offerta valida o l'impossibilità di accedere, installare o utilizzare le funzionalità principali di tale Offerta valida. Sebbene la richiamata dal momento della richiesta sia generalmente tempestiva, potrebbero verificarsi ritardi in presenza di volumi elevati di Richieste di Assistenza. Autodesk può stabilire, a sua esclusiva discrezione, se un Incidente può essere considerato critico o ad impatto elevato, come descritto sopra.

Assistenza Tecnica Assistita tramite Altre Modalità per le Aziende

Di volta in volta, Autodesk può offrire assistenza tramite altre modalità oltre all'assistenza via web, tramite e-mail e assistenza live (ad esempio assistenza per le API fornite tramite Autodesk Developer Network o risoluzione dei problemi da remoto). Le modalità di supporto possono variare a seconda dell'Offerta valida dell'Utente. A queste ulteriori modalità di supporto possono applicarsi termini e condizioni aggiuntivi, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, condizioni relative ai requisiti tecnici.

Assistenza per le Versioni Precedenti

Fatto salvo quanto diversamente previsto nella sezione Diritti per le Versioni Precedenti nei termini delle Offerte, per gli abbonamenti dell'Utente al Business Success Plan, Autodesk fornirà supporto tecnico per la versione attuale delle Offerte valide e per tutte le versioni precedenti di tali Offerte valide incluse nell'elenco delle Versioni Precedenti, disponibile all'indirizzo seguente:

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

Guida all'Adozione

Formazione specializzata

1. Informazioni generali

L'Amministratore principale o secondario deve inviare le richieste di coaching per le Offerte Idonee tramite l'apposita pagina delle richieste con un argomento selezionato dal catalogo di coaching del Business Success Plan. Autodesk si coordinerà con l'Amministratore per personalizzare i contenuti e pianificare la sessione di coaching. Autodesk collaborerà con l'Amministratore per svolgere la sessione di coaching da remoto generalmente entro sei (6) settimane dalla richiesta, anche se le tempistiche effettive possono variare a seconda delle esigenze di formazione dell'Utente e della disponibilità delle risorse Autodesk. Nel caso in cui sia necessario più tempo, Autodesk invierà una notifica all'Amministratore. Ogni sessione di coaching può durare fino a novanta (90) minuti.

Per un'esperienza ottimale, si consiglia di limitare le sessioni di coaching a un massimo di venticinque (25) partecipanti. Possono partecipare ad una sessione di coaching solo gli Account Utente Autorizzati associati ad un Business Success Plan.

Le sessioni di coaching si svolgono solo in inglese. Il coaching può essere erogato in altre lingue, ad esclusiva discrezione di Autodesk e in base alla disponibilità.

2. Coaching Avanzato sui Prodotti

I presenti termini e requisiti relativi alle sessioni di coaching sui prodotti integrano i termini e i requisiti generali di formazione di cui sopra.

Il coaching sui prodotti offre, su richiesta, la formazione riguardo tecnologia e processi interni relativi alle Offerte valide al Business Success Plan per i clienti. Durante la sessione di coaching, gli specialisti Autodesk forniranno da remoto agli Account Utente Autorizzati una guida alle Offerte valide e ai principali processi interni del settore, tra cui dimostrazioni dal vivo, presentazioni, set di dati di

esercitazione con Q&A e/o Materiali Success. Il coaching sul prodotto è un Success Plan Benefit a livello aziendale, come descritto di seguito.

I clienti con un Business Plan hanno accesso a tre (3) sessioni di coaching sui prodotti per aziende (inclusi tutti i team con un Business Success Plan, gli Amministratori e gli Account Utente Autorizzati dell'azienda dell'Utente) ogni Trimestre . Le sessioni possono essere programmate in anticipo per ogni Trimestre .

Le sessioni non possono essere anticipate. Se una sessione di coaching sui prodotti non viene erogata in un determinato Trimestre , l'idoneità per tale sessione scadrà e la sessione non sarà più disponibile.

Per "Trimestre" si intende un periodo di tre (3) mesi solari che termina il 31 marzo, il 30 giugno, il 30 settembre o il 31 dicembre.

3. Coaching Avanzato per l'IT

I presenti termini e requisiti relativi al coaching IT integrano i termini e i requisiti generali di coaching di cui sopra.

Il coaching IT offre, su richiesta, formazione sulla tecnologia relativa alle Offerte Idonee per i clienti con Business Plan. Durante la sessione di coaching, gli specialisti Autodesk forniranno guide personalizzate da remoto agli Amministratori e agli Account sui sistemi aziendali e sui processi interni IT, tra cui dimostrazioni dal vivo, presentazioni, set di dati di esercitazione con Q&A e/o Materiali Success.

Gestione dei Piani Formativi

Gli Amministratori del Business Plan possono curare e assegnare ai propri Account Utente Autorizzati contenuti formativi autonomi dal catalogo di formazione online di Autodesk. Gli Amministratori possono seguire i progressi dei propri Account Utente Autorizzati nel completare i contenuti formativi assegnati.