AUTODESK

サクセス・ベネフィット・ガイド

含まれるサクセス・ベネフィット

特定のサクセス・ベネフィットは、対象製品へのお客様のアクセス権の一部として無償で提供されます。

サクセス・プラン

対象製品へのお客様のアクセス権の一部として含まれるこれらのサクセス・ベネフィットに加え、オートデスクでは、追加料金の支払いにより、お客様のサクセス・プランに応じた各種サクセス・ベネフィットが含まれるサクセス・プランを提供しています。

サクセス・プランの階層は次のとおりです

- ビジネス

最終更新: 2025 年 7 月 22 日

一般規約 (サクセス・ベネフィットの規約を含む) は、このサクセス・ベネフィット・ガイドに記載のサクセス・ベネフィットに適用されます。

ベネフィットの比較**

		含まれるサクセス・ベネフィット (対象製品へのアクセス権の一部として)	ビジネス サクセス プラン
ユーザー管理	**シングル・サイン・オン:** オートデスク製品にアクセスするには、認定ユーザーが会社のネットワークの資格情報を使用してサイン・インする必要があります。	✓	✓
	ディレクトリ同期: お客様の組織のディレクトリをオートデスクのユーザー管理プラットフォームに接続して、グループとサブスクリプションの割当てを自動化します。		✓
	ユーザー管理およびレポート: 認定ユーザーを追加、割当て、およびグループ化し、これらのユーザーがオートデスク製品をどのように使用するかを把握します。	✓	✓
	レポート API アクセス: API を使用して使用状況データをサードパーティ製ツールに統合し、解析ワークフローを自動化します。		✓
サクセス サービス	**サクセス・プランニング・セッション:** お客様のビジネス目標とその達成をオートデスクが専任で支援する方法について共通認識を図ります。		✓
	カスタマー・サクセス・プラン: 指名されたカスタマー・サクセス・マネージャーと共に目標に向けて取り組みます。		✓
	経営幹部によるビジネス・レビュー: 包括的なレビューで進捗状況を追跡します。		**1 年**
問題の解決	**デジタル・サポート:** Autodesk Assistant を使用して随時サポートを受けられます。	✓	✓
	コミュニティ: オートデスク・フォーラムを通じて世界中のエキスパートとつながり、サポートを受けられます。	✓	✓
	アシスト付きテクニカル・サポート: 技術的な問題をオートデスク担当者に直接連絡して解決します。	✓	**24 時間 365 日対応**
導入ガイダンス	**オンデマンド・デジタル学習:** クイック・スタート・ガイドから包括的な新しいワークフローまで、オートデスクの学習コンテンツのカタログを活用し、学習プランを通じてお客様自身やチームのスキルを向上させることができます。	✓	**学習プラン**
	エキスパート・コーチング: オートデスクのエキスパートが、チームの重点分野と一般的な使用事例に合わせてライブ・コーチングを行います。		**パーソナライズ**
	学習プラン管理: 学習プランを作成してチームに割り当て、進捗状況を監視します。		✓

** 詳細は以下をご覧ください。一部制限が適用される場合があります。

含まれるサクセス・ベネフィット

特定のサクセス・ベネフィットは、対象製品へのお客様のアクセス権の一部として無償で提供されており、以下のいずれかが含まれる場合があります。

- **ユーザー管理**
- **問題の解決**
- **導入ガイダンス**

ユーザー管理

エンゲージメント レポート

お客様の管理者がエンゲージメント レポートを有効にするか、オートデスクがお客様または管理者に対し、その要求に応えて、またはお客様のサクセス・ベネフィットの一部としてエンゲージメント レポートを提供する場合があります。エンゲージメント レポートへのアクセスおよび使用には、以下の条件が適用されます。

- **データ収集および使用:** 提供期間における特定のエンゲージメント・データの継続的な収集によって、製品の使用を監視する機能をオートデスクが有していることをご理解いただきます。オートデスクはこのデータを処理して、エンゲージメント・レポートの条項に記載されているレポートを生成し、製品および関連する製品・ベネフィットの両方または一方を維持、改善または提供し、お客様またはお客様のリセラーがサイジング、見積もりの更新および調整を行うことを支援します。上記を総称して、「**データ収集および使用の目的**」といいます。お客様は、オートデスクがお客様と共有するインサイトや推奨事項を独自に評価する責任を負います。疑義を避けるために、「データ収集および使用」と題する本条項の規約は、お客様から受け取った、またはお客様の代理として受け取った個人データを使用するオートデスクの権利には影響しません。オートデスクはかかる個人データを「オートデスクのプライバシーに関する声明: https://www.autodesk.com/company/legal-notices-trademarks/privacy-statement-jp」に説明されている目的のために管理者として処理します。
- **同意と許可:** お客様はさらに、認定ユーザー (従業員、第三者の委託先、その他のいずれであるかを問いません) の個人データの収集および使用に関連するプライバシー、データ保護、および雇用に関する適用法の下でのすべての要件を遵守する責任を負います。これには通知、同意、移転 (国境を越える移転を含む)、開示および使用に関連する当該要件が含まれ、特に前述のデータ収集および使用の目的における収集と使用に関連するものが含まれます。前述の内容に限定されることなく、お客様は必要に応じてデータ収集および使用の目的での個人データの収集および使用について認定ユーザーに通知し、その合法的な同意を得ることに関して特に責任を有します。

SSO

SSO またはシングル・サイン・オンにより、お客様の認定ユーザーには、お客様の対象製品、関連する製品のベネフィット、およびサクセス・ベネフィットへのフェデレーテッド・アクセス権が付与されます。

オートデスクは、ユーザーが SSO を登録し、自らのドメインに設定できるようにするためのオンボーディング資料および手順をお客様に提供します。お客様の組織に SSO を実装する責任は、お客様自身にあります。お客様の認定ユーザーがオートデスクのサイン・イン・プロセスを使用してお客様の対象製品にサイン・インしようとすると、登録および構成プロセスの完了後、エンティティの資格情報 (企業の電子メールおよびパスワードなど) を入力するエンティティ・サイン・イン・プロセスに移動します。

問題の解決

デジタル サポート

トラブル・シューティングが必要な場合、Autodesk Assistant には 24 時間 365 日アクセスできます。

コミュニティ

オートデスク コミュニティにアクセスすると、他のユーザー、パートナー、コミュニティ・メンバーとつながり、知識やアイデアを共有し、エキスパートのアドバイスを受けることができます。

アシスト付きテクニカル サポート

お客様のサクセス・ベネフィットの一環として、オートデスクは対象製品のサポート・ユーザーに対して英語によるアシスト付きテクニカル サポートを提供しますが、ご要望に応じて他の言語も利用できる場合があります。

オートデスクは、以下のとおり Web、電子メール、またはその他のモードを通じて、アシスト付きテクニカル・サポートを提供します。サポート・リクエストは、オートデスクが合理的に決定した重大度レベルによって優先順位が付けられます。オートデスクは、体験版または前バージョンの製品について、オートデスクが提供していないコンピュータ・ハードウェア、オートデスクが提供または指定していない第三者のソフトウェア、製品 (体験版を除く) の使用に関するお客様の認定ユーザーの不十分なトレーニング、または本規約もしくは使用規約に反する方法での製品 (体験版を除く) の使用に起因するインシデントについて、閲覧者に対してテクニカル・サポートを提供する義務を負わないものとします。

お客様のサポート・ユーザーは、オートデスクから書面で別段の指示がない限り (たとえば、お客様の Autodesk Account を通じて)、有効なサポート・リクエストを提出する必要があります。有効なサポート・リクエストを提出するために、お客様のサポート・ユーザーは、(a) サポートを提供するためにオートデスクが合理的に要求する情報をオートデスクに提供し、(b) オートデスクのすべての指示に従い、オートデスクが提供する予備的なトラブル・シューティングまたは問題分析手順を実施し、(c) オートデスクが推奨する修正、訂正または回避策を実施する必要があります。オートデスクは、オートデスクの指示の下、テクニカル・サポートの提供の支援を第三者に依頼する場合があります。

Web または電子メールによるアシスト付きテクニカル サポート

Web または電子メール・サポートは、下記の表に示す利用可能なサポート時間中に、お客様のサポート・ユーザー (該当する場合) に提供されます。ただし、Web サポートについては定期システム メンテナンス中は一時的に利用できない場合があります。オートデスクの Web サポートに関連する連絡は、通常、Autodesk Account に掲示され、お客様のサポート ユーザーは、当該情報の掲示について電子メールによって通知を受けます。お客様のサポート・ユーザーは、オートデスクの判断により、特定のインシデントについて電子メールまたは電話で連絡を受ける場合もあります。

オートデスクは、Web または電子メールによるサポート・リクエストに対し、下表に示すとおり、オートデスクの各拠点の該当するサポート営業日中、1 営業日以内に対応するよう商業的に合理的な努力を払います。特定の製品については、サポート・リクエストの発信元である拠点または国に関係なく、適用される拠点のサポート時間が特定の拠点または国のものとなる場合があります。

Web または電子メールによるアシスト付きテクニカル・サポート時間

オートデスクの拠点	アジア太平洋地域	南北アメリカ大陸地域	ヨーロッパ、中東、アフリカ地域
該当するサポート営業日	地域の休日を除く、シンガポール標準時間 (UTC +8) における月曜日から金曜日	地域の休日を除く、東部標準時間/東部夏時間 (UTC -5/UTC -4) における月曜日から金曜日	地域の休日を除く、中央ヨーロッパ標準時間/中央ヨーロッパ夏時間 (UTC +1/UTC +2) における月曜日から金曜日

他のモードを介したアシスト付きテクニカル サポート

オートデスクは、Web および電子メール以外のモード (オンライン・チャット、コールバック依頼、予約制電話サポート、Autodesk Developer Network を通じて提供される API のサポート、リモート・デスクトップのトラブル・シューティング、または記事、ビデオおよび同様のコンテンツを含むキュレーションされたテクニカル・サポート・リソースへのアクセスなど) によるサポートを提供する場合があります。サポート モードは、お客様の製品によって異なる場合があります。これらのサポート・モードには、技術的要件に関連する条件を含むがこれに限定されない、追加の条件が適用される場合があります。すべてのサポート・モードがすべての地域または言語で利用できるわけではありません。

導入ガイダンス

オンデマンド デジタル学習

オンデマンドの学習コンテンツには、オートデスク・ラーニング・ポータルを介してアクセスして使用することができます。学習コンテンツは技術職を対象としており、対象製品全体の基礎的なトレーニングとスキルアップの両方に対応しています。

導入サポート

オートデスクは、独自の裁量により、選択された製品の展開、セットアップ、オンボーディング、または導入に関する支援を提供する場合があります。これらのサービスには、追加料金およびその他の利用規約が適用される場合があります。すべての導入サポート・モードがすべての地域または言語で利用できるわけではありません。

ビジネス サクセス・ベネフィット

ビジネス サクセス プランを購入すると、対象製品へのアクセス権の一部として含まれるサクセス・ベネフィットに加えて、以下のサクセス・ベネフィットを受けることができます。

- **ユーザー管理**
- **サクセス・サービス**
- **問題の解決**
- **導入ガイダンス**

ビジネス・サクセス・ベネフィットは、お客様の有効かつ期限が切れていない対象製品に割り当てられ、ビジネス・サクセス・ベネフィットが割り当てられている認定ユーザーのみがアクセスまたは利用できます。シングル・ユーザー向け製品の場合、対象期間中常に、ビジネス・サクセス・ベネフィットが割り当てられている各チームは、少なくとも 1 人の認定ユーザーが含まれている必要があります。お客様は、シングル・ユーザー向け製品の失効により、ビジネス・サクセス・プランの購入に対して支払われた金額の払い戻しを受ける権利はありません。

オールイン要件

シングル・ユーザー製品について、所定のプライマリ管理者によって管理されているチームの認定ユーザーがビジネスにアップグレードされた場合、その認定ユーザー、そのチームおよび同じプライマリ管理者が管理する他のチームの他の認定ユーザーに割り当てられた他のすべてのシングル・ユーザー向け製品も、初期購入、更新の調整または契約応当日の調整イベントの一環として、(製品規約に示すとおり) ビジネスにアップグレードする必要があります。以上を「**オールイン要件**」といいます。オートデスクは、お客様がオールイン要件を遵守していないことを理由に、お客様の製品へのアクセスおよびその使用を直ちに無効化または停止する権利を留保します。

ユーザー管理

ディレクトリ同期

ディレクトリ同期は、お客様のユーザー・ディレクトリをオートデスクのユーザー管理プラットフォームに接続し、お客様の管理者がお客様の対象製品への認定ユーザーによるアクセスを自動招待、自動割当て、および自動削除できるようにします。

オートデスクは、お客様がフォルダ同期を設定できるようにするためのオンボーディング資料および手順を提供します。フォルダ同期を有効にするには、まず、お客様のドメインに SSO を設定する必要があります。お客様は、自らの責任でご自身の環境にフォルダ同期を導入するものとします。

レポート API アクセス

選択された対象製品について、オートデスクは、ビジネス・プラン チームのサブスクリプションおよび使用状況データのパターンを既存のレポート環境内で統合して報告できるようにするレポート API へのアクセスを提供します。

サクセス・サービス

カスタマー・サクセス・マネジメント

資格要件

オートデスクが独自の裁量で別途同意しない限り、お客様の (お客様企業内のビジネス・サブスクリプションを所有するすべてのチーム、管理者、および使用許諾ユーザーを含む) 企業全体で少なくとも 50 の有効なビジネス・サクセス・プラン・サブスクリプションを有する場合、カスタマー・サクセス・マネージャー (以下、「**CSM**」) 対応の適用対象とされます。

上記の資格要件を満たすことを条件に、ビジネス・サクセス プランを購入した提供期間に対し、CSM 対応が適用されます。

CSM のアクティビティには以下が含まれます

- サクセス・プランニングのためのオートデスクへの日常的な連絡窓口としての役割を果たす
- カスタマー・サクセス・プランの策定、維持、実装を支援する
- 経営幹部によるビジネス レビューを定期的に実施する (以下に詳細を示します)
- ベスト プラクティスと迅速なデリバリーのためのリソースを推奨し、アドバイスする
- 相互に合意したトピックについて議論するためのミーティングを計画する
- お客様のビジネスを熟知している
- オートデスクの製品ポートフォリオに精通している

CSM は、通常、お客様の主要な拠点の現地営業時間 (後述のチャートに示すとおり) 中にご利用いただけますが、CSM が拠点とするオートデスク事業所の週末や休日およびその他の営業休止日は除きます。各自の他の職務により対応できない場合もあります。相互の取決めにより、CSM は定期的に異なる時間帯に対応することがあります。

CSM は指定のリソースですが、専任リソースではありません。それぞれの CSM はオートデスクの裁量により選定および配置されます。CSM の対応は主に英語ですが、ご要望に応じて他の言語も利用できる場合があります。CSM は、すべての拠点で利用できるとは限りません。

CSM は、ビジネス・サクセス・ベネフィットに含まれない追加のオートデスク・サービスまたは・ベネフィットを推奨することもあります。かかる推奨事項には、使用状況や運用の評価の実施やコンサルティング・サービス、オートデスク・デベロッパー・ネットワーク (以下、「**ADN**」) への登録が含まれますがこれらに限定されません。こうした追加サービスは明示的に本規約の対象外とします。当該追加サービスを提供する条件として、お客様が当該追加サービスに適用されるオートデスクの規約を承諾し、オートデスクがお客様に対し見積もりをした該当する料金および費用を支払う必要があります。

CSM には、オートデスクの方針およびガイドラインを遵守することが求められています。オートデスクは、お客様の事業所での会議に出席したり、お客様の事業所でサービスを実施したりする CSM が、お客様の事業所にいる間に、当該サービスに直接適用されるお客様の合理的な要求事項 (お客様のシステムまたは施設にアクセスしている間の安全性またはデータ・セキュリティに関連するものも含みます) を確実に遵守するよう努めます。ただし、その条件として、(a) お客様がオートデスクに事前に書面で通知し、(b) オートデスクの合理的な意見として、通知された要求事項が同一の主題に関連するオートデスクの方針に矛盾する場合、オートデスクがお客様の事業所に立ち入ることをお断りする場合があることにお客様が同意する必要があります。

CSM 対応の拠点ごとの現地営業時間

オートデスクの拠点	**現地営業時間**
アジア太平洋地域	休日を除く、シンガポール標準時間 (UTC +8) における月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時
南北アメリカ大陸地域	休日を除く、東部標準時間/東部夏時間 (UTC -5/UTC -4) における月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 8 時
ヨーロッパ、中東、アフリカ地域	休日を除く、中央ヨーロッパ標準時間/中央ヨーロッパ夏時間 (UTC +1/UTC +2) における月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時

カスタマー サクセス プラン

お客様のカスタマー・サクセス・プランは時間の経過とともに進化する生きた文書です。CSM は、お客様に CSP に関する支援を行い、CSP に定める目標の達成を促進するために情報を包み隠さず、建設的に業務を遂行します。

CSP は契約ではありません。CSP は、対象のオートデスク製品の導入に関連するお客様の検討を進め、お客様の目標を記録することを目的としています。お客様のカスタマー・サクセス・プランにおいて第三者およびお客様のプロジェクトに言及することがありますが、カスタマー・サクセス・プランはプロジェクト・プランやコンサルティング・サービス (オートデスク経由であるか第三者経由であるかを問わず) その他の専門サービスに取って代わることは意図していません。オートデスクおよび CSP で言及されている第三者のいずれも、お客様および当

該当事者が署名した書面による別途の契約の一部である書面でタスク、リソースの割り当てその他の情報を確認するまでは、コンサルティング・サービスまたは専門サービスを提供する義務を負いません。お客様は CSP に記載されているガイダンスまたは推奨事項を独立して評価、実施する責任を負います。オートデスクは、特定の成果を提供もしくは実現すること、または、CSP に記載されている情報に基づく行為の結果に対して一切責任を負いません。

サクセス・プランニング・セッション

サクセス・プランニング・セッションでは、CSM および業界の専門家と実際にプロジェクト、目標、サポートを受けるためのオプションについて話し合うことができます。

各サクセス・プランニング・セッションには、1 回の仮想ディスカバリー・ミーティングと 2 回までの仮想エンゲージメントを含めることができます。仮想エンゲージメントには、成熟度評価のレビュー、最も重要な機能とビジネス成果の調整、プロジェクトとイニシアチブの優先順位付け、オートデスク・リソースの推奨、計画などのアクティビティが含まれる場合があります。サクセス・プランニング・セッションで期待される成果は、カスタマー・サクセス・プランの作成です。

お客様は、歴年ごとに 1 企業 (お客様企業内のビジネス・サブスクリプションを持つすべてのチーム、管理者、および認定ユーザーを含む) につき 1 回のサクセス・プランニング・セッションに参加できます。追加のサクセス・プランニング・セッション (の全体または一部) は、要求に応じて、オートデスクが独自の裁量により同意した場合に実施される場合があります。

プライマリ管理者またはセカンダリ管理者は、CSM とのサクセス・プランニング・セッションを直接要求する必要があります。オートデスクは、サクセス・プランニング・セッションの要求を受けてから概ね 6 週間以内に実施するよう努めますが、実際のタイミングはお客様のニーズおよびオートデスクのリソースの可用性によって異なる場合があります。指名された管理者は、最初のディスカバリー・ミーティングに出席して関連プロジェクトに関する一般的な情報を提供し、期限内にアンケートに回答し、サクセス・プランニング・セッションに出席する必要があります。

最大限の効果を得るため、サクセス・プランニング・セッションの参加者は 10 人までに制限することをお勧めします。

経営幹部によるビジネス レビュー

暦年ごとに 1 回、CSM と仮想ミーティングを実施し、次の内容のライブ・デモ、プレゼンテーション、ディスカッションを含む合同戦略アカウント レビューを行うことができます。

- 対象となるオートデスク製品の性能および使用状況を評価する
- 表面化したニーズ、リスク、方向転換などを含む、カスタマー・サクセス・プランで特定された共有目標の進捗状況を確認する
- カスタマー・サクセス・プランをさらに発展させるための新たな目標や機会を特定する
- 対象となるオートデスク製品の使用を通じて得られる価値をレビューおよび確認する

- 新機能やエクスペリエンスなど、オートデスクからの重要な更新情報を提供する

CSM は、経営幹部によるビジネス・レビューのスケジュールをお客様と調整します。追加の経営幹部によるビジネス・レビューは、要求に応じて、またオートデスクが独自の裁量で同意した場合に実施される場合があります。

サクセス・マテリアル

オートデスクは、オンボーディング、導入、およびビジネス サクセス・ベネフィットの使用をサポートするために作成された資料へのアクセスを提供し、これにはオンボーディング・ドキュメント、ツールおよび同様の支援 (以下、「**サクセス マテリアル**」) を含む場合があります。サクセス・マテリアルには、ベスト プラクティスのガイダンスを提供し、お客様の対象製品のオンボーディング、導入、および使用を支援するように設計された反復可能なパッケージ・サービス、厳選されたテクニカル・サポート・リソース、およびその他のトレーニングまたは情報コンテンツ (記事、ビデオ、ウェビナーなど) が含まれる場合があります。サクセス・マテリアルへのアクセス要求、独立した評価、およびその使用に関する責任は、お客様側にあります。サクセス・マテリアルは予告なく変更される場合があります。特定のサクセス・マテリアルには、追加の要件、制約、または制限が適用される場合があります (例: テクノロジーの前提条件、地理的可用性、言語、参加者数、期間あたりの配信数の制限、一定期間内に利用されなかった場合の失効など)。

すべてのサクセス・マテリアルは、いかなる種類の保証もなく、「現状有姿」で提供され、お客様は自己責任でアクセスして使用するものとします。オートデスクは、サクセス・マテリアルの使用を通じてお客様が取ったいかなる行動にも、得られたいかなる結果にも責任を負いません。

データ収集および使用

お客様は、オートデスクが、提供期間中、お客様のサクセス・マテリアルへのアクセスおよび使用に関連する情報およびデータを継続的に収集する場合があることを理解するものとします。お客様がサクセス・マテリアルにアクセスし、またはこれを使用する場合、オートデスクは、上述の「エンゲージメント・レポート」と題する条項に記載されるレポートを生成するため、当該データを処理します。

ビジネス向けのアシスト付きテクニカル・サポート

本条項で説明するアシスト付きテクニカル サポートに対するビジネス サクセス・ベネフィットは、アシスト付きテクニカル・サポートに対するサクセス・ベネフィットに追加して提供されます。このサポートは、お客様のサポート・ユーザーに英語で提供されますが、可能である場合は、フランス語、ドイツ語、スペイン語、日本語などの言語でサポートが提供される場合もあります。

Web または電子メールによるビジネス向けのアシスト付きテクニカル サポート

Web または電子メール・サポートは、下記の表にある利用可能なサポート時間中に、お客様のサポート・ユーザーに提供されます。ただし、Web サポートは定期システム・メンテナンスの間一時的に使用できなくなる場合があります。オートデスクの Web サポートに関連する連絡は、通常、Autodesk Account に掲示され、お客様のサポート・ユーザーは、当該情報の掲示について電子メールによって通知を受けます。お客様のサポート・ユーザ

ーは、オートデスクの判断により、特定のインシデントについて電子メールまたは電話で連絡を受ける場合もあります。

オートデスクは、お客様の Web または電子メールによるサポート・リクエストに対し、下表に示すとおり、各拠点の該当する地域サポート営業日中、重大度に関係なく、4 時間以内に対応するよう商業的に合理的な努力を払います。特定の製品については、お客様のサポート・リクエストの発信元である地域または国に関係なく、適用される地域のサポート時間が特定の地域または国のものとなる場合があります。

Web または電子メールによるアシスト付きテクニカル・サポート時間			
オートデスクの拠点	**アジア太平洋地域**	**南北アメリカ大陸地域**	**ヨーロッパ、中東、アフリカ地域**
該当するサポート営業日	地域の休日を除く、シンガポール標準時間（UTC +8）における月曜日から金曜日	地域の休日を除く、東部標準時間/東部夏時間（UTC -5/UTC -4）における月曜日から金曜日	地域の休日を除く、中央ヨーロッパ標準時間/中央ヨーロッパ夏時間 (UTC +1/UTC +2) における月曜日から金曜日

ライブ・サポート

本条項に記載される他のモードのアシスト付きテクニカル サポートに加え、ライブ・サポートは以下に記載されるとおり、対象製品について、サポート・ユーザーまたは管理者に提供されます。他のモードのライブ・サポートはいつでも追加される可能性があります。ライブ・サポートに関する最新の更新プログラムのサポート更新情報の連絡、ライブ サポートへのアクセス方法の手順については、オートデスクのサポート Web サイト、お客様のオートデスク・アカウント、またはオートデスクが指定したサイトを参照してください。すべてのライブ・サポート・プロセスが、すべての製品またはすべての地域で利用できるわけではありません。

- **週 5 日、1 日 24 時間 対応のライブ・サポート:** オートデスクは、特定の対象製品または特定の種類のサポート・リクエストについて、お客様のサポート・ユーザーおよび管理者に対して上記の表に示す該当する地域のサポート営業日において、ライブ・サポートを週 5 日、1 日 24 時間提供します。週 5 日、1 日 24 時間のライブ・サポートの例としては、オンライン・チャットや予約制電話サポートなどがあります。

- **24 時間 365 日 対応の管理者によるコールバック依頼:** 管理者は、いつでも、自身のサポート・リクエストおよびサポート・ユーザーの代理として提出したサポート・リクエストについて話し合うために、オートデスクのサポート エージェントからの電話によるコールバックを依頼することができます。管理者は、コールバック依頼を利用して対象製品の運用に関する障害、または対象製品の主要機能へのアクセス、インストール、使用の不可など、影響の大きい重大なインシデントを報告することが推奨されます。コールバックは通常、依頼の時点から即座に行われますが、サポート・リクエストが多い場合は遅延が生じる可能性があります。オートデスクは、インシデントが上記のように影響の大きい、あるいは重大なものかどうかを独自の裁量で判断することができます。

他のモードによるビジネス向けのアシスト付きテクニカル サポート

オートデスクは、Web、電子メール、ライブ・サポート以外の他のモード (オートデスク・デベロッパー・ネットワーク経由で提供される API のサポート、またはリモート デスクトップのトラブル・シューティングなど) によるサポートを提供する場合があります。サポート・モードは、お客様の対象製品によって異なる場合があります。これらの追加のサポート モードには、技術的要件に関連する条件を含むがこれに限定されない、追加の条件が適用される場合があります。

前バージョンのサポート

製品規約の「前バージョン使用・ベネフィット」の条項と矛盾するいかなる記載がある場合でも、ビジネス・サクセス・プランのサブスクリプションに対して、オートデスクはお客様の対象製品の現行バージョンおよび前バージョン・リスト (https://www.autodesk.com/jp/support/account/manage/versions/previous-versions に記載) 内の対象製品のすべての前バージョンについてテクニカル・サポートを提供するものとします。

導入ガイダンス

エキスパート・コーチング

1. 一般条項

プライマリ管理者またはセカンダリ管理者は、ビジネス・サクセス・プランのコーチング・カタログからトピックを選択して、対象製品のコーチング・リクエストをコーチング・リクエストページから送信する必要があります。オートデスクは、コンテンツをパーソナライズし、コーチング・セッションをスケジュールするために管理者と調整します。オートデスクは管理者と協力して、リクエストを受けてから概ね 6 週間以内にリモートでコーチング・セッションを実施するよう努めますが、実際のタイミングはお客様のコーチングのニーズおよびオートデスクのリソースの可用性によって異なる場合があります。さらに時間がかかる場合は、オートデスクから管理者にその旨が通知されます。各コーチング・セッションの所要時間は最長 90 分です。

最大限の効果を得るため、コーチング・セッションの参加者は 25 人までに制限することをお勧めします。コーチング・セッションに参加できるのは、ビジネス・サクセス・プランに割り当てられた認定ユーザーのみです。

コーチング・セッションは英語のみで提供されます。その他の言語でのコーチングは、可能であればオートデスクの独自の裁量により提供される場合があります。

2. 製品に関するエキスパート・コーチング

上記の一般的なコーチングの使用規約と要件に加え、製品のコーチングに関するこれらの使用規約と要件が適用されます。

製品コーチングでは、ビジネス・サクセス・プランのお客様に対して、要求に応じて対象製品に関するテクノロジーおよびワークフローに関するコーチングを提供します。コーチング・セッション中、オートデスク

の専門家は、対象製品および主要な業界のワークフローについて、カスタマイズしたガイダンスをリモートで認定ユーザーに提供します。これにはライブ デモ、プレゼンテーション、実習のデータセットと Q&A 、サクセス・マテリアルのいずれかまたは複数が含まれる場合があります。製品コーチングは、以下に説明するエンタープライズ・レベルのサクセス・プラン・ベネフィットです。

ビジネス・プランをご利用のお客様は、暦四半期ごとに 1 企業 (お客様企業内のビジネス・サクセス・プランを契約しているすべてのチーム、管理者、および認定ユーザーを含む) につき 3 回の製品コーチング・セッションにアクセスできます。セッションは暦四半期ごとに事前にスケジュールできます。

セッションを繰り越すことはできません。指定された暦四半期に製品コーチング セッションを受けない場合、そのセッションの資格は失効し、利用できなくなります。

「暦四半期」とは、3 月 31 日、6 月 30 日、9 月 30 日、または 12 月 31 日に終了する 3 か月ごとの期間を意味します。

3. IT 向けのエキスパート・コーチング

上記の一般的なコーチングの使用規約と要件に加え、IT コーチングに関するこれらの使用規約と要件が適用されます。

IT コーチングでは、ビジネス プランのお客様に対して、要求に応じて対象製品に関するテクノロジー・コーチングを提供します。コーチング・セッション中、オートデスクの専門家は、エンタープライズ・システムおよび IT ワークフローについて、カスタマイズしたガイダンスをリモートで管理者および認定ユーザーに提供します。これにはライブ・デモ、プレゼンテーション、実習のデータセットと Q&A、サクセス・マテリアルのいずれかまたは複数が含まれる場合があります。

学習プランの管理

ビジネス・プランの管理者は、オートデスクのオンライン学習カタログから自習用の学習コンテンツを収集し、認定ユーザーに割り当てることができます。管理者は、割り当てられた学習コンテンツの完了から、認定ユーザーの進行状況を追跡できます。