

성공 혜택 안내서

포함된 성공 혜택

특정 성공 혜택은 적격 상품에 대한 액세스 권한의 일부로서, 별도 비용 없이 무료로 제공됩니다.

성공 계획

적격 상품에 대한 액세스 권한의 일부로 포함된 이러한 성공 혜택 외에도 Autodesk 는 고객의 성공 계획에 따라 다양한 성공 혜택으로 구성된 성공 계획을 제공합니다(추가 비용 발생).

성공 계획의 단계(들)은 다음과 같습니다

- Business

최종 업데이트: 2025 년 7 월 22 일

[일반 약관](#)([성공 혜택 약관](#) 포함)은 이 성공 혜택 안내서에 설명된 성공 혜택에 적용됩니다.

혜택 비교**

	포함된 성공 혜택 (적격 상품 액세스의 일부)	Business 성공 계획
사용자 관리	단일 로그인 - Autodesk 제품에 액세스하려면 승인된 사용자가 회사 네트워크 자격 증명을 통해 로그인해야 합니다.	☑
	디렉토리 동기화 - 조직의 디렉토리를 Autodesk의 사용자 관리 플랫폼과 연결하여 그룹 및 서브스크립션 지정을 자동화합니다.	☑
	사용자 관리 및 보고 - 인증된 사용자를 추가, 할당 및 그룹화하고 그들이 Autodesk 제품을 사용하는 방식을 이해합니다.	☑
	API 액세스 보고 - API를 통해 사용량 데이터를 타사 도구와 통합하여 분석 워크플로우를 자동화합니다.	☑
성공 서비스	성공 계획 세션 - Autodesk가 전담 참여를 통해 고객이 비즈니스 목표를 달성하도록 지원하는 방식과 고객의 비즈니스 목표에 맞게 조정합니다.	☑
	고객 성공 계획 - 지정된 고객 성공 관리자와 함께 목표 달성을 위해 노력합니다.	☑
	종합 비즈니스 검토 - 포괄적인 검토를 통해 진행 상황을 추적합니다.	연간
문제 해결	디지털 지원 - 언제든지 Autodesk Assistant의 도움을 받을 수 있습니다.	☑
	커뮤니티 - Autodesk 포럼을 통해 전 세계 전문가들과 교류하고 도움을 받을 수 있습니다.	☑
	기술 지원 - Autodesk 직원과 함께 기술 문제를 직접 해결합니다.	☑ 연중무휴 24시간 우선 지원
도입 안내	온디맨드 디지털 학습 - 빠른 시작 안내서에서 포괄적인 새 워크플로우에 이르기까지 Autodesk의 학습 콘텐츠 카탈로그를 활용하여 학습 계획을 통해 고객 또는 팀의 기술을 강화할 수 있습니다.	☑ 학습 계획
	전문가 코칭 - 팀의 중점 영역과 일반적인 활용 사례에 맞춤 조정된 Autodesk 전문가의 실시간 코칭을 받을 수 있습니다.	개인화
	학습 계획 관리 - 학습 계획을 선별하여 팀에 할당하고 진행 상황을 모니터링합니다.	☑

** 자세한 내용은 아래에서 확인 가능합니다. 단, 일부 제한사항이 적용될 수 있습니다.

포함된 성공 혜택

아래에서 설명하는 바와 같이, 특정 성공 혜택은 적격 상품에 대한 액세스 권한의 일부로 무료로 포함되며, 다음을 포함할 수 있습니다.

- 사용자 관리
- 문제 해결
- 도입 안내

사용자 관리

참여 보고서

관리자는 참여 보고서를 사용하도록 선택할 수 있으며, Autodesk 는 고객의 요청에 대한 응답으로 또는 성공 혜택의 일부로 고객 및/또는 관리자에게 참여 보고서를 제공할 수 있습니다. 고객의 참여 보고서 액세스 및 사용에는 다음과 같은 조건이 적용됩니다.

- **데이터 수집 및 사용.** 고객은 Autodesk 가 제품 제공기간에 지속적으로 특정 참여 데이터를 수집하여 제품 사용을 모니터링할 수 있음을 이해합니다. Autodesk 는 이와 같은 데이터를 처리하여 본 참여 보고서 조항에 설명된 보고서를 생성하고, 제품 및 관련 제품 혜택을 유지 관리, 개선 및/또는 제공하며, 고객 또는 고객의 협력업체가 갱신 및 트루업 규모를 결정하고 견적을 작성할 수 있도록 지원합니다. 이를 통칭하여 “데이터 수집 및 사용 목적”이라고 합니다. 고객은 Autodesk 가 공유하는 인사이트 및 권장 사항을 독립적으로 평가할 책임이 있습니다. 명확히 하기 위하여, “데이터 수집 및 사용”이라는 본 조항의 약관은 Autodesk 개인정보처리방침(<https://www.autodesk.com/company/legal-notices-trademarks/privacy-statement-kr>)에 설명된 목적을 위해 Autodesk 가 컨트롤러로서 처리하는 고객으로부터 받거나 고객을 대신하여 수신한 개인 데이터를 사용할 수 있는 Autodesk 의 권리에 영향을 미치지 않습니다.
- **동의 및 사용 권한.** 고객은 직원, 독립 수급인 등 고객의 인증된 이용자의 개인정보 수집 및 이용과 관련된 개인정보, 데이터보호 및 노동법에서 정하고 있는 규정을 준수할 책임을 부담하며, 여기에는 데이터 수집 및 사용 목적을 위한 데이터의 수집 및 이용과 관련된 통지, 동의, 이전(국외이전 포함, 공개 및 사용과 관련된 규정 등이 포함됩니다. 전술한 내용을 제한하지 않는 범위에서, 고객은 구체적으로 인증된 이용자에게 통지하고, 필요한 경우 데이터 수집 및 사용 목적을 위해 개인 데이터 수집 및 사용에 대한 유효한 동의를 얻을 책임이 있습니다.

SSO

SSO 또는 single sign-on(단일 로그인)은 고객의 인증된 이용자들이 고객의 적격 상품과 관련 제품 혜택 및 성공 혜택에 통합 인증으로 액세스할 수 있도록 합니다.

Autodesk 는 고객이 도메인을 등록하고 고객의 도메인에 대해 SSO 를 구성할 수 있도록 고객에게 온보딩 자료와 지침을 제공할 것입니다. 고객의 조직에 대해 SSO 를 구현할 책임은 고객에게 있습니다. 등록 및 구성 프로세스가 완료되면, 고객의 인증된 이용자가 Autodesk 의 로그인 프로세스를 사용해 고객의 적격 상품에 로그인할 때 고객의 조직 로그인 프로세스로 바로 연결되어 본인의 조직 자격 증명(예: 고객의 인증된 이용자의 엔터프라이즈 이메일 및 암호)을 입력하게 됩니다.

문제 해결

디지털 지원

문제 해결을 위해 Autodesk Assistant 를 24 시간 연중무휴로 이용할 수 있습니다.

커뮤니티

Autodesk 커뮤니티에 액세스한 후 다른 사용자, 파트너 및 커뮤니티 구성원과 연결하여 지식 및 아이디어를 공유하고 전문가의 조언을 구할 수 있습니다.

기술 지원

성공 혜택의 일환으로 Autodesk 는 지원 사용자에게 적격 상품에 대한 기술 지원을 영어로 제공하며, 요청 시 다른 언어로도 제공될 수 있습니다.

Autodesk 는 아래에 설명된 바와 같이 웹, 이메일 또는 기타 모드를 통해 기술 지원을 제공합니다. 지원 요청은 Autodesk 에서 합리적으로 결정한 심각도 수준에 따라 우선순위가 지정됩니다. Autodesk 는 Autodesk 에서 제공하지 않은 컴퓨터 하드웨어, Autodesk 에서 제공하거나 지정하지 않은 제 3 자 소프트웨어, 고객의 인증된 이용자에 대한 부적절한 제품(체험판 버전 제외) 사용 교육, 또는 본 약관이나 이용 약관에 부합되지 않는 방식의 제품(체험판 버전 제외) 사용으로 인해 발생한 사건의 경우 체험판 버전 또는 이전 버전의 제품에 대한 기술 지원을 뷰어에 제공할 의무가 없습니다.

고객의 지원 사용자는 Autodesk 가 서면으로(예: 고객의 Autodesk 계정을 통해) 달리 지시하지 않는 한 유효한 지원 요청을 제출해야 합니다. 유효한 지원 요청을 제출하기 위해 고객의 지원 사용자는 (a) 지원을 제공하기 위해 Autodesk 가 합리적으로 요청한 해당 정보를 Autodesk 에 제공하고, (b) Autodesk 에서 제공하는 모든 지침을 따르고 예비 문제 해결 또는 문제 분석 절차를 수행하고, (c) Autodesk 에서 권장하는 모든 수정 또는 대안을

이행해야 합니다. Autodesk 는 Autodesk 의 지시에 따라 기술 지원을 제공하기 위해 제 3 자를 고용할 수 있습니다.

웹 또는 이메일을 통한 기술 지원

웹 또는 이메일 지원은 아래 표에 기재된 지원 가능 시간(단, 예정된 시스템 유지관리 시간 중에는 일시적으로 웹 지원이 가능하지 않을 수도 있음) 중에 고객의 지원 사용자(해당하는 바에 따름)에게 제공됩니다. Autodesk 의 웹 지원 관련 커뮤니케이션은 일반적으로 Autodesk 계정에 게시되고, 고객의 지원 사용자에게 이메일을 통해 정보의 게시에 대한 알림이 제공될 것입니다. 또한, Autodesk 의 재량에 따라 고객의 지원 사용자는 특정 사건에 대해 이메일 또는 전화로 연락을 받을 수도 있습니다.

Autodesk 는 아래 표와 같이 각 Autodesk 지역의 해당 지원 주당 근무 시간 중 웹 또는 이메일 지원 요청에 대해 영업일 기준 1 일 이내에 응답하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 다 합니다. 특정 제품의 경우, 해당 현지 지원 시간은 지원 요청이 발생한 지역 또는 국가를 불문하고, 특정 지역 또는 국가의 현지 지원 시간일 수 있습니다.

웹 또는 이메일을 통한 기술 지원 이용 가능 시간			
Autodesk 지역	아시아-태평양 지역	아메리카 지역	EMEA 지역
해당 지원 주당 근무 시간	SGT(UTC +8) 기준으로 월요일부터 금요일(지역 휴일 제외)	EST/EDT(UTC -5/UTC -4) 기준으로 월요일부터 금요일(지역 휴일 제외)	CET/CEST(UTC +1/UTC +2) 기준으로 월요일부터 금요일(지역 휴일 제외)

기타 모드를 통한 기술 지원

Autodesk 는 수시로 웹 및 이메일 이외의 다른 모드(예: 온라인 채팅, 콜백 요청, 통화 예약, Autodesk 개발자 네트워크를 통해 제공되는 API 지원, 원격 데스크톱 문제 해결 또는 문서, 비디오 및 유사 콘텐츠를 포함한 선별된 기술 지원 리소스에 대한 액세스)를 통해 지원을 제공할 수 있습니다. 지원 모드는 고객의 제품에 따라 달라질 수 있습니다. 이러한 지원 모드에는 기술 요구 사항과 관련된 약관을 포함하되 이에 국한되지 않는 추가 약관이 적용될 수 있습니다. 모든 지원 모드가 모든 지역 또는 모든 언어로 제공되는 것은 아닙니다.

도입 안내

도입 안내

Autodesk 학습 포털을 통해 온디맨드 학습 콘텐츠에 액세스하고 이용할 수 있습니다. 학습 콘텐츠는 기술 대상 고객을 대상으로 하며, 적격 상품에 대한 기본 교육과 기술 향상을 포괄합니다.

도입 지원

또한 Autodesk 는 단독 재량에 따라 선택된 제품에 대한 배포, 설정, 온보딩 또는 도입 지원을 제공할 수 있습니다. 추가 요금 및 기타 이용 약관이 이러한 서비스에 적용될 수 있습니다. 모든 도입 지원 모드가 모든 지역 또는 모든 언어로 제공되는 것은 아닙니다.

비즈니스 성공 혜택

Business 성공 계획을 구매하는 경우 아래에 설명된 바와 같이 적격 상품에 대한 액세스 권한의 일부로 포함된 성공 혜택 이외에 다음과 같은 성공 혜택을 받게 됩니다.

- 사용자 관리
- 성공 서비스
- 문제 해결
- 도입 안내

비즈니스 성공 혜택은 고객의 활성화되고 만료되지 않은 적격 상품에 할당되고 비즈니스 성공 혜택이 할당된 인증된 이용자만 액세스하거나 이용할 수 있습니다. 단일 사용자 제품의 경우, 비즈니스 기간 동안 항상 비즈니스 성공 혜택이 할당되는 각 팀에는 최소 한 명의 인증된 이용자가 포함되어야 합니다. 고객은 단일 사용자 제품의 소멸로 인해 Business 성공 계획 구매에 대해 지불한 금액은 환불 받을 수 없습니다.

올인 요구 사항

단일 사용자 제품의 경우, 특정 기본 관리자가 관리하는 팀의 인증된 이용자가 비즈니스로 업그레이드되는 경우, 해당 인증된 이용자와 해당 팀 및 동일한 기본 관리자가 관리하는 다른 팀의 다른 인증된 이용자에게 할당된 다른 모든 단일 사용자 제품도 초기 구매, 갱신 트루업 또는 연주기일 트루업 이벤트([제공 기간](#)의 정의 참조)의 일부로 비즈니스로 업그레이드 되어야 합니다. 전술한 내용을 “**올인 요구 사항**”이라고 합니다. Autodesk 는 고객이 올인 요구 사항을 준수하지 않는 경우 고객의 제품에 대한 고객의 액세스 및 사용을 즉시 비활성화하거나 일시 중지할 수 있는 권리를 보유합니다.

사용자 관리

디렉토리 동기화

디렉토리 동기화는 고객의 사용자 디렉토리를 Autodesk 의 사용자 관리 플랫폼에 연결하여 고객의 관리자가 고객의 적격 상품에 대한 인증된 이용자의 액세스 권한을 자동 초대, 자동 할당 및 자동 삭제할 수 있도록 합니다.

Autodesk 는 고객이 디렉토리 동기화를 구성할 수 있도록 온보딩 자료와 지침을 제공할 것입니다. 디렉토리 동기화를 활성화하려면 고객은 먼저 고객의 도메인에 대한 SSO 를 설정해야 합니다. 고객은 고객의 환경에서 디렉토리 동기화를 구현할 책임이 있습니다.

보고 API 액세스

일부 적격 상품에 대해 Autodesk 는 고객이 기존 보고 환경에서 Business 계획 팀의 서브스크립션 및 사용량 데이터 패턴을 통합하고 보고할 수 있는 보고 API 에 대한 액세스 권한을 제공합니다.

성공 서비스

고객 성공 관리

자격 요건:

Autodesk 가 단독 재량으로 달리 동의한 경우를 제외하고, 고객 엔터프라이즈(고객 엔터프라이즈에서 비즈니스 서브스크립션을 보유한 모든 팀, 관리자 및 인증된 사용자 포함)에서 50 건 이상의 활성 Business 성공 계획 서브스크립션을 보유하고 있는 경우 고객 성공 관리자("CSM") 혜택을 받을 수 있습니다.

위의 자격 요건을 충족하는 경우, Business 성공 계획을 구매한 제공 기간 동안 CSM 지원을 받을 수 있습니다.

CSM 활동에는 다음이 포함될 수 있습니다

- 성공 계획을 위해 Autodesk 에 대한 일상 연락 담당자 역할
- 고객 성공 계획의 개발, 유지 관리 및 구현 지원
- 주기적인 경영진 비즈니스 검토 수행(자세한 내용은 아래 설명 참조)
- 모범 사례 및 신속한 제공을 위한 리소스 추천 및 조언
- 상호 합의된 주제에 대해 논의하기 위한 회의 조율
- 고객 비즈니스에 대한 친숙성 유지
- Autodesk 의 제품 포트폴리오에 대한 친숙성 유지

CSM 은 일반적으로 해당 CSM 이 근무하는 Autodesk 지사의 주말, 휴일 및 기타 휴무일을 제외하고 고객 기본 지역의 현지 업무 시간(아래 차트의 설명 참조) 중에 이용할 수 있습니다(각 CSM 의 다른 업무에 따라 변동될 수 있음). 상호 합의에 의해 다른 시간대에 CSM 지원을 정기적으로 이용할 수도 있습니다.

CSM 은 지정된 리소스이지만 전용 리소스는 아닙니다. 개별 CSM 의 선택 및 배치는 Autodesk 의 재량에 따라 이루어집니다. 요청에 따라 다른 언어로 제공될 수 있지만, CSM 지원은 기본적으로 영어로 제공됩니다. CSM 지원은 일부 지역에서만 이용할 수 있습니다.

또한 CSM 은 운영 평가 성능, 컨설팅 서비스 및/또는 Autodesk 개발자 네트워크(이하, "ADN")에 등록 등 비즈니스 성공 혜택 외 추가적인 Autodesk 서비스 또는 혜택을 추천할 수도 있습니다. 이러한 추가 서비스는 이러한

약관에서 명시적으로 제외됩니다. 이러한 추가 서비스의 제공은 Autodesk 의 견적서에 명시된 관련 요금의 지불과 함께 해당 추가 서비스에 적용되는 모든 Autodesk 이용 약관 및 이용 조건에 대하여 귀하가 동의를 한 경우에만 이루어질 수 있습니다.

CSM 은 Autodesk 정책 및 지침을 준수해야 합니다. Autodesk 는 현장 회의에 참석하거나 현장 서비스를 수행하는 CSM 이 현장에 있는 동안 관련 서비스에 직접적으로 적용되는 귀하의 합리적인 요구 사항(귀하의 시스템이나 시설에 접근하는 동안 안전 또는 데이터 보안과 관련된 요구 사항 포함)을 준수하도록 하기 위해 최선을 다할 것입니다. 단, (a) 귀하는 Autodesk 에 사전 서면 통지를 제공하고 (b) Autodesk 가 합리적인 의견에 따라 통지된 요구 사항이 동일한 사안과 관련된 Autodesk 의 자체 정책과 충돌하는 경우 귀하의 현장에 방문하는 것을 거절할 수 있음에 동의해야 합니다.

CSM 지원을 위한 지역 영업 시간	
Autodesk 지역	현지 영업 시간
아시아-태평양 지역	싱가포르 시간(UTC +8) 기준으로 월요일부터 금요일, 오전 9 시부터 오후 5 시(휴일 제외)
아메리카 지역	EST/EDT(UTC -5/UTC -4) 기준으로 월요일부터 금요일, 오전 9 시부터 오후 8 시(휴일 제외)
EMEA 지역	CET/CEST(UTC +1/UTC +2) 기준, 월요일 - 금요일, 오전 9 시 - 오후 5 시(휴일 제외)

고객 성공 계획

귀하의 고객 성공 계획은 시간이 지남에 따라 진화하는 문서입니다. CSM 은 귀하의 CSP 를 지원하고 해당 CSP 에 명시된 목표 달성을 용이하게 하기 위해 개방적이고 건설적으로 일할 것입니다.

CSP 는 계약서가 아닙니다. 적격 Autodesk 상품의 도입과 관련된 논의를 이끌고 귀하의 목표를 기록하기 위한 문서입니다. 귀하의 고객 성공 계획은 타사 및 귀하의 프로젝트를 참조할 수 있지만 프로젝트 계획, 컨설팅 서비스(Autodesk 또는 타사) 또는 기타 전문 서비스를 대체하기 위한 것이 아닙니다. Autodesk 또는 CSP 에 참조된 어떤 타사도 작업, 리소스 할당 또는 기타 정보가 귀하와 해당 당사자 간에 체결한 별도의 서면 계약의 일부로 서면으로 확인될 때까지 컨설팅 또는 전문 서비스를 제공할 의무가 없습니다. CSP 에 포함된 모든 안내 또는 권장 사항의 독립된 평가 및 이행은 귀하의 책임입니다. Autodesk 는 특정 결과의 제공 또는 달성이나 CSP 에 제공된 정보를 기초로 수행한 작업의 결과에 대해 어떤 책임도 지지 않습니다.

성공 계획 세션

성공 계획 세션 중에 CSM 및 업계 전문가를 만나 프로젝트, 목표, 지원 옵션에 대해 논의할 수 있습니다.

각 성공 계획 세션에는 1 회의 가상 탐색 회의와 2 회 이하의 가상 참여가 포함될 수 있습니다. 가상 참여에는 성숙도 평가 검토, 가장 중요한 기능 및 비즈니스 성과에 따른 조정, 프로젝트 및 이니셔티브의 우선순위 지정, Autodesk 리소스 추천, 계획 수립 등의 활동이 포함될 수 있습니다. 성공 계획 세션의 예상 결과는 고객 성공 계획을 수립하는 것입니다.

고객은 엔터프라이즈(고객 엔터프라이즈에서 비즈니스 서브스크립션이 있는 모든 팀, 관리자 및 인증된 사용자 포함)별로 성공 계획 세션에 연 1 회 참가할 수 있습니다. 추가 성공 계획 세션(전체 또는 일부)은 요청 시 그리고 Autodesk 가 단독 재량에 따라 동의한 경우에 진행될 수 있습니다.

기본 또는 보조 관리자는 CSM 과 함께 성공 계획 세션을 직접 요청해야 합니다. Autodesk 는 일반적으로 요청 후 6 주 이내에 성공 계획 세션을 제공하기 위해 노력하지만 실제 시간은 고객의 요구 사항과 Autodesk 리소스 가용성에 따라 달라질 수 있습니다. 지정된 관리자는 초기 탐색 회의에 참석하여 관련 프로젝트에 대한 일반 정보를 제공하고, 적시에 설문 조사를 완료하고, 성공 계획 세션에 참석해야 합니다.

최상의 환경을 위해 성공 계획 세션의 참가자를 10 명 이하로 제한하는 것이 좋습니다.

종합 비즈니스 검토

공동 전략적 고객 검토를 위해 연 1 회 CSM 과 가상으로 만날 수 있습니다. 여기에는 다음과 같은 사항에 대한 라이브 데모, 프레젠테이션 및 논의가 포함될 수 있습니다.

- Autodesk 적격 상품의 성능 및 사용량 평가
- 직면한 처리 요구 사항, 위험, 리디렉션 등 고객 성공 계획에서 식별된 공유 목표의 진행 상황 확인
- 향후 고객 성공 계획 개발을 위한 추가 목표 또는 기회 파악
- 고객의 Autodesk 적격 상품 사용을 통해 제공되는 가치 검토 및 확인
- 새로운 기능, 환경 등 Autodesk 의 중요한 업데이트 제공

CSM 은 경영진 비즈니스 검토 일정을 잡기 위해 고객과 협력합니다. 추가 경영진 비즈니스 검토는 요청 시 그리고 Autodesk 가 단독 재량에 따라 동의한 경우에 진행될 수 있습니다.

성공 자료

Autodesk 는 고객의 비즈니스 성공 혜택 온보딩, 도입 및 이용을 지원하기 위해 작성된 자료에 대한 액세스 권한을 고객에게 제공하며, 온보딩 문서, 도구 및 유사한 지원이 포함될 수 있습니다(“**성공 자료**”). 성공 자료에는 반복 가능한 패키지 서비스, 선별된 기술 지원 리소스, 모범 사례 지침을 제공하거나 고객의 적격 상품 온보딩, 도입 및

이용을 지원하도록 설계된 기타 교육 및 정보 콘텐츠(예: 문서, 비디오, 웨비나)가 포함될 수 있습니다. 고객은 성공 자료에 대한 액세스를 요청하고 성공 자료를 독립적으로 평가 및 사용할 책임이 있습니다. 성공 자료는 고지 없이 변경될 수 있습니다. 성공 자료에 추가 요구 사항, 제약 또는 제한 사항이 적용될 수 있습니다(예: 기술 전제 조건, 지리적 가용성, 언어, 참가자 수, 기간당 제공 횟수 제한, 특정 기간 내에 사용하지 않을 경우 만료 등).

모든 성공 자료는 어떠한 종류의 보증도 없이 “있는 그대로” 제공되며, 이에 액세스하고 사용하는 데 따른 위험은 고객에게 있습니다. Autodesk 는 고객이 고객의 성공 자료를 사용해 얻은 결과 또는 수행한 작업에 대해 어떠한 법적 책임도 지지 않습니다.

데이터 수집 및 사용

고객은 Autodesk 가 제공 기간 동안 고객의 성공 자료 액세스 및 이용과 관련된 정보 및 데이터를 지속적으로 수집할 수 있음을 이해합니다. 고객이 성공 자료에 액세스하거나 이를 사용하는 경우 Autodesk 는 위의 "참여 보고서" 섹션에 설명된 보고서를 생성하기 위해 이 데이터를 처리합니다.

비즈니스용 기술 지원

본 섹션에서 설명하는 바와 같이 기술 지원에 포함된 성공 혜택 이외에 기술 지원에 대한 비즈니스 성공 혜택이 제공됩니다. Autodesk 는 고객 지원 사용자에게 영어로 이 지원 서비스를 제공하지만, 가능한 경우 프랑스어, 독일어, 스페인어, 일본어 및 기타 언어로 지원이 제공될 수도 있습니다.

웹 또는 비즈니스용 이메일을 통한 기술 지원

웹 또는 이메일 지원은 아래 표에 기재된 지원 가능 시간(단, 예정된 시스템 유지관리 시간 중에는 일시적으로 웹 지원이 가능하지 않을 수도 있음) 중에 고객의 지원 사용자에게 제공됩니다. Autodesk 의 웹 지원 관련 커뮤니케이션은 일반적으로 Autodesk 계정에 게시되고, 고객의 지원 사용자에게 이메일을 통해 정보의 게시에 대한 알림이 제공될 것입니다. 또한, Autodesk 의 재량에 따라 고객의 지원 사용자는 특정 사건에 대해 이메일 또는 전화로 연락을 받을 수도 있습니다.

Autodesk 는 아래 표와 같이 각 지역의 해당 지역 지원 주당 근무 시간 중 심각도에 상관없이 4 시간 이내에 고객의 웹 또는 이메일 지원 요청에 응답하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 다합니다. 특정 제품의 경우, 해당 현지 지원 시간은 고객의 지원 요청이 발생한 지역 또는 국가와 관계없이 특정 지역 또는 국가의 현지 지원 시간일 수 있습니다.

웹 또는 비즈니스용 이메일을 통한 기술 지원 이용 가능 시간

Autodesk 지역	아시아-태평양 지역	아메리카 지역	EMEA 지역
해당 지원 주당 근무 시간	SGT(UTC +8) 기준으로 월요일부터 금요일(지역 휴일 제외)	EST/EDT(UTC -5/UTC -4) 기준으로 월요일부터 금요일(지역 휴일 제외)	CET/CEST(UTC +1/UTC +2) 기준으로 월요일부터 금요일(지역 휴일 제외)

실시간 지원

본 섹션에서 언급된 기타 비즈니스용 기술 지원 모드 외에도, 아래에서 설명하고 있는 바와 같이 적격 상품에 대해 고객의 지원 이용자 또는 관리자가 실시간 지원을 사용할 수 있습니다. 언제든지 실시간 지원 모드를 추가할 수 있습니다. Autodesk 지원 웹 사이트, Autodesk Account 또는 Autodesk 에서 지정한 기타 사이트에서 실시간 지원 관련 최신 업데이트에 대한 지원 업데이트 커뮤니케이션을 확인하고, 실시간 지원에 액세스하는 방법에 대한 지침 및 절차를 검토하십시오. 모든 실시간 지원 방식이 모든 제품 또는 모든 지역에 제공되는 것은 아닙니다.

- 24x5 실시간 지원.** Autodesk 는 위 표에 표시된 대로 요청 당사자의 해당 지역별 지원 주당 근무기간 동안 특정 적격 상품 또는 특정 유형의 지원 요청에 대해 지원 사용자 및 관리자에게 주 5 일, 하루 24 시간 실시간 지원을 제공할 수 있습니다. 24x5 실시간 지원의 예로는 온라인 채팅, 통화 예약 등이 있습니다.
- 관리자를 위한 연중무휴 회신 전화 요청.** 고객의 관리자는 언제든지 지원 이용자를 대신해 지원 요청 및 제출된 지원 요청에 관해 논의하기 위해 Autodesk 지원 전문가의 회신 전화를 요청할 수 있습니다. 관리자는 영향이 크고 중대한 사고, 즉 적격 상품의 작동 실패, 해당 적격 상품의 주요 기능 액세스, 설치 또는 사용 불능 등을 보고할 때 회신 전화 요청을 사용하는 것이 좋습니다. 요청 시 회신 전화는 일반적으로 즉시 시작되지만 지원 요청이 많은 시간에는 지연이 발생할 수 있습니다. Autodesk 는 단독 재량에 따라 사고가 위에 설명된 것처럼 큰 영향을 미치거나 중요한지 여부를 판단할 수 있습니다.

비즈니스를 위한 다른 모드를 통한 기술 지원

Autodesk 는 경우에 따라 웹, 이메일, 실시간 지원 외의 다른 방식으로도 지원을 제공할 수 있습니다(예: Autodesk 개발자 네트워크를 통해 제공되는 API 지원 또는 원격 데스크톱 문제 해결). 지원 모드는 고객의 적격 상품에 따라 다를 수 있습니다. 이러한 추가 지원 모드에는 기술 요구 사항과 관련된 약관을 포함하되 이에 국한되지 않는 추가 약관이 적용될 수 있습니다.

이전 버전 지원

제품 약관의 이전 버전 사용 권한 조항에 위배되는 내용에도 불구하고, Autodesk 는 고객의 Business 성공 계획 서브스크립션에 대해 고객 적격 상품의 최신 버전과 이전 버전 목록에 있는 해당 적격 상품의 모든 이전

버전(<https://www.autodesk.com/support/account/manage/versions/previous-versions>)에 대한 기술 지원을 제공합니다.

도입 안내

전문가 코칭

1. 일반

기본 또는 보조 관리자는 Business 성공 계획 코칭 카탈로그에서 선택한 주제와 함께 코칭 요청 페이지를 통해 적격 상품에 대한 코칭 요청을 제출해야 합니다. Autodesk 는 콘텐츠를 개인화하고 코칭 세션 일정을 수립하기 위해 관리자와 협력합니다. Autodesk 는 일반적으로 요청 후 6 주 이내에 코칭 세션을 원격으로 제공하기 위해 관리자와 협력하지만 실제 시간은 고객의 코칭 요구 사항과 Autodesk 리소스 가용성에 따라 달라질 수 있습니다. Autodesk 는 추가 시간이 필요한 경우 관리자에게 알립니다. 각 코칭 세션은 최대 90 분 동안 지속될 수 있습니다.

최상의 환경을 위해 코칭 세션의 참가자를 25 명 이하로 제한하는 것이 좋습니다. Business 성공 계획에 지정된 승인된 사용자만 코칭 세션에 참석할 수 있습니다.

코칭 세션은 영어로만 제공됩니다. 코칭은 Autodesk 의 단독 재량에 따라 이용 가능한 다른 언어로도 제공될 수 있습니다.

2. 제품에 대한 전문가 코칭

본 약관과 제품 코칭 관련 요구 사항은 위의 일반 코칭 약관 및 요구 사항에 추가로 적용됩니다.

제품 코칭에서는 Business 성공 계획 고객에게 요청 시 적격 상품에 관한 기술 및 워크플로우 코칭을 제공합니다. 코칭 세션 중에 Autodesk 전문가가 승인된 사용자에게 적격 상품 및 주요 산업 워크플로우에 대한 맞춤형 안내를 원격으로 제공하며, 여기에는 실시간 데모, 프레젠테이션, Q&A 및/또는 성공 자료가 포함된 연습 데이터 세트가 포함될 수 있습니다. 제품 코칭은 아래에 설명된 엔터프라이즈 수준 성공 계획 혜택입니다.

Business 계획 고객은 분기마다 엔터프라이즈(엔터프라이즈에서 Business 성공 계획을 보유한 모든 팀, 관리자 및 인증된 사용자 포함)당 3 회 제품 코칭 세션에 액세스할 수 있습니다. 세션은 분기별로 미리 예약할 수 있습니다.

세션은 이월될 수 없습니다. 제품 코칭 세션이 해당 분기에 제공되지 않은 경우, 해당 세션에 대한 자격이 만료되어 더 이상 이용할 수 없습니다.

"분기"는 각각 3 월 31 일, 6 월 30 일, 9 월 30 일 또는 12 월 31 일에 종료되는 3 개월 기간을 의미합니다.

3. IT 를 위한 전문가 코칭

본 약관과 IT 코칭 관련 요구 사항은 위의 일반 코칭 약관 및 요구 사항에 추가로 적용됩니다.

IT 코칭에서는 Business 계획 고객이 요청하는 경우 적격 상품에 관한 기술 코칭을 제공합니다. 코칭 세션 중에 Autodesk 전문가가 관리자 및 승인된 사용자에게 엔터프라이즈 시스템 및 IT 워크플로우에 대한 맞춤형 안내를 원격으로 제공하며, 여기에는 실시간 데모, 프레젠테이션, Q&A 및/또는 성공 자료가 포함된 연습 데이터 세트가 포함될 수 있습니다.

학습 계획 관리

비즈니스 계획 관리자는 Autodesk의 온라인 학습 카탈로그에서 자기 주도식 학습 콘텐츠를 선정하여 인증된 사용자에게 지정할 수 있습니다. 관리자는 지정된 학습 콘텐츠를 진행하는 동안 인증된 사용자의 진행 상황을 추적할 수 있습니다.