

PRZEWODNIK W ZAKRESIE WSPARCIA W OSIĄGNIĘCIU SUKCESU

Dostępne Wsparcie w osiągnięciu sukcesu

Niektóre elementy Wsparcia w osiągnięciu sukcesu są dostępne bezpłatnie w ramach dostępu Użytkownika do Kwalifikujących się Ofert.

Plany sukcesu

Oprócz Wsparcia w osiągnięciu sukcesu w ramach dostępu Użytkownika do Kwalifikujących się Ofert Autodesk za dodatkową opłatą udostępnia Plany sukcesu obejmujące różne rodzaje Wsparcia w osiągnięciu sukcesu w zależności od Planu sukcesu.

Poziomy Planów sukcesu:

- Biznes

Ostatnia aktualizacja: 22 lipca 2025 r.

[Warunki Ogólne](#), w tym [Warunki programu Wsparcie w osiągnięciu sukcesu](#), mają zastosowanie do Wsparcia w osiągnięciu sukcesu opisanego w niniejszym Przewodniku w zakresie wsparcia w osiągnięciu sukcesu.

Porównanie korzyści ze Wsparcia**

		Dostępne Wsparcie w osiągnięciu sukcesu (w ramach dostępu do Kwalifikujących się Ofert)	Plan sukcesu Biznes
Zarządzanie użytkownikami	Pojedyncze logowanie – Autoryzowani Użytkownicy muszą się zalogować z wykorzystaniem sieciowych danych uwierzytelniających podmiotu w celu uzyskania dostępu do Ofert Autodesk.	✓	✓
	Synchronizacja katalogów – połączenie katalogu organizacji z platformą zarządzania użytkownikami Autodesk, w celu zautomatyzowania przydziału do grup i subskrypcji.		✓
	Zarządzanie użytkownikami i raportowanie – dodawanie, przydział i grupowanie Autoryzowanych Użytkowników oraz uzyskiwanie informacji o sposobie korzystania przez nich z Ofert Autodesk.	✓	✓
	Dostęp do interfejsu API raportowania – korzystanie z interfejsów API do integracji danych dotyczących wykorzystania z narzędziami innych firm w celu automatyzacji procesów analizy.		✓
Usługi wsparcia sukcesu	Sesja poświęcona planowaniu sukcesu – zapewnienie spójności celów biznesowych i ustalenie, w jaki sposób Autodesk może pomóc w ich realizacji w ramach ukierunkowanego zaangażowania.		✓
	Plan sukcesu klienta – praca nad realizacją celów z wyznaczonym Menedżerem ds. sukcesu klienta.		✓
	Spotkanie szczybla managerskiego – śledzenie postępów dzięki kompleksowemu przeglądowi.		Co rok
Rozwiązywanie problemów	Wsparcie cyfrowe – uzyskiwanie pomocy w każdej chwili dzięki narzędziu Autodesk Assistant.	✓	✓
	Spółeczność – kontaktowanie się z ekspertami i uzyskiwanie pomocy z całego świata za pośrednictwem forów Autodesk.	✓	✓
	Pomoc techniczna – rozwiązywanie problemów technicznych bezpośrednio z pracownikami Autodesk.	✓	Priorytetowa 24/7
Wytyczne dotyczące wdrażania	Szkolenia cyfrowe na życzenie – od przewodników szybkiego startu po nowe, kompleksowe procesy przepływu informacji – wykorzystanie katalogu materiałów szkoleniowych Autodesk do podnoszenia umiejętności Użytkownika i całego dzięki planom szkoleniowym.	✓	Plany szkoleniowe
	Coaching ekspercki – korzystanie z oferowanego przez ekspertów Autodesk coachingu na żywo dostosowanego do obszarów zainteresowania i typowych przypadków użycia przez zespół Użytkownika.		Personalizowany
	Zarządzanie planem szkoleniowym – wybieranie i przydzielanie planów szkoleniowych członkom zespołu Użytkownika oraz monitorowanie postępów.		✓

** Zobacz dodatkowe szczegóły poniżej. Mogą obowiązywać ograniczenia.

Dostępne Wsparcie w osiągnięciu sukcesu

Niektóre elementy Wsparcia w osiągnięciu sukcesu są dostępne bezpłatnie w ramach dostępu Użytkownika do Kwalifikujących się Ofert i mogą obejmować dowolne z następujących pozycji, zgodnie z poniższym opisem:

- Zarządzanie użytkownikami
- Rozwiązywanie problemów
- Wytyczne dotyczące wdrażania

Zarządzanie użytkownikami

Raporty dotyczące zaangażowania

Administrator Użytkownika może zdecydować się na włączenie Raportów dotyczących zaangażowania lub Autodesk może w inny sposób dostarczać Użytkownikowi lub jego Administratorowi Raporty dotyczące zaangażowania w odpowiedzi na wniosek Użytkownika lub w ramach Wsparcia w osiągnięciu sukcesu Użytkownika. Dostęp do Raportów dotyczących zaangażowania i korzystanie z nich podlega następującym warunkom:

- **Gromadzenie i wykorzystywanie danych.** Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Autodesk ma możliwość monitorowania użycia Oferty poprzez zbieranie na bieżąco określonych Danych dotyczących zaangażowania w Okresie Obowiązywania Oferty. Autodesk będzie przetwarzał te dane w celu wygenerowania raportów opisanych w niniejszej części „Raporty Zaangażowania”, obsługi, ulepszania lub dostarczania Oferty i powiązanych Korzyści z Oferty, a także pomocy Użytkownikowi lub jego sprzedawcy w oszacowaniu zapotrzebowania na odnowienia i korekty oraz przygotowaniu wycen. Wszystkie wymienione wcześniej cele są nazywane łącznie „**Celami Gromadzenia i Wykorzystywania Danych**”. Użytkownik odpowiada za niezależną ocenę wszelkich informacji i zaleceń udostępnianych mu przez Autodesk. W celu uniknięcia wątpliwości, warunki w niniejszej części „Gromadzenie i wykorzystywanie danych” nie mają wpływu na prawo Autodesk do wykorzystywania danych osobowych otrzymanych od Użytkownika lub w jego imieniu, które Autodesk przetwarza jako Administrator, do celów opisanych w Oświadczeniu o ochronie prywatności Autodesk, które jest dostępne tutaj: <https://www.autodesk.com/company/legal-notice-trademarks/privacy-statement-pl>.
- **Zgody i Uprawnienia.** Użytkownik jest odpowiedzialny za przestrzeganie wszystkich wymogów wynikających z obowiązujących przepisów w zakresie prywatności, ochrony danych i prawa pracy związanych z takim gromadzeniem i wykorzystywaniem danych osobowych jego Autoryzowanych Użytkowników – pracowników, niezależnych wykonawców i innych osób – w tym wszelkich obowiązujących wymogów związanych z powiadamianiem, uzyskiwaniem zgody, przekazywaniem (w tym transgranicznym), ujawnianiem i wykorzystywaniem, a w szczególności dotyczących zbierania i wykorzystywania danych do Celów Gromadzenia i Wykorzystywania Danych. Nie

ograniczając wcześniejszych postanowień, Użytkownik jest w szczególności odpowiedzialny za powiadamianie Autoryzowanych Użytkowników lub uzyskiwanie ich wiążącej zgody na gromadzenie i wykorzystywanie danych osobowych do Celów Gromadzenia i Wykorzystywania Danych tam, gdzie jest to wymagane.

SSO

SSO (single sign-on), czyli pojedyncze logowanie, umożliwia Autoryzowanym Użytkownikom dostęp federacyjny do Kwalifikujących się Ofert Użytkownika, powiązanych Korzyści z Oferty i Wsparcia w osiągnięciu sukcesu.

Autodesk zapewni Użytkownikowi materiały wdrożeniowe oraz instrukcje umożliwiające mu zarejestrowanie i skonfigurowanie funkcji SSO dla jego domeny. Użytkownik jest odpowiedzialny za wdrożenie funkcji SSO w swojej organizacji. Po zakończeniu procesu rejestracji i konfiguracji, gdy Autoryzowani Użytkownicy Użytkownika będą chcieli zalogować się do Kwalifikującej się Oferty Użytkownika przy użyciu procesu logowania Autodesk, zostaną przekierowani do procesu logowania podmiotu Użytkownika, w którym wprowadzą swoje dane uwierzytelniające podmiotu (np. służbowy adres e-mail i hasło).

Rozwiązywanie problemów

Wsparcie cyfrowe

Użytkownik będzie mieć dostęp do narzędzia Autodesk Assistant w trybie 24x7 w zakresie rozwiązywania problemów.

Spółeczność

Dostęp Użytkownika do społeczności Autodesk umożliwia kontaktowanie się z innymi użytkownikami, partnerami i członkami społeczności w celu dzielenia się wiedzą i pomysłami oraz uzyskiwania fachowych porad.

Pomoc techniczna

W ramach Wsparcia w osiągnięciu sukcesu Autodesk zapewni Użytkownikom Wsparcia Użytkownika, pomoc techniczną w języku angielskim dotyczącą Kwalifikujących się ofert, która na życzenie może być dostępna także w innych językach.

Autodesk zapewni pomoc techniczną za pośrednictwem Internetu, poczty elektronicznej lub innych trybów opisanych poniżej. Żądania Wsparcia są szeregowane według poziomu istotności zgodnie z racjonalnymi ustaleniami Autodesk. Autodesk nie ma obowiązku zapewnienia Osobom Wyświetlającym pomocy technicznej w odniesieniu do Wersji Próbnych lub poprzednich wersji Ofert, w przypadku Incydentów spowodowanych przez sprzęt komputerowy niedostarczony przez Autodesk, oprogramowanie podmiotów zewnętrznych niedostarczone lub niewskazane przez Autodesk, nieodpowiednie przeszkolenie Autoryzowanych Użytkowników Użytkownika w zakresie korzystania z Ofert (z wyłączeniem Wersji

Próbnym) lub korzystanie z Ofert (z wyłączeniem Wersji Próbnym) w sposób niezgodny z niniejszymi Warunkami lub Warunkami użytkowania.

Użytkownicy Wsparcia muszą zgłosić prawidłowe Żądanie Wsparcia, chyba że Autodesk wskaże inaczej na piśmie (np. za pośrednictwem konta Użytkownika w portalu Autodesk Account). Aby zgłosić prawidłowe Żądanie Wsparcia, Użytkownicy Wsparcia Użytkownika muszą: (a) przekazać Autodesk informacje w uzasadnionym stopniu wymagane przez Autodesk w celu zapewnienia wsparcia; (b) wykonać wszystkie instrukcje i przeprowadzić wszelkie procedury wstępnego rozwiązywania lub analizy problemów udostępnione przez Autodesk; oraz (c) zastosować wszelkie poprawki, korekty lub obejścia zalecane przez Autodesk. Autodesk może zaangażować osoby trzecie do pomocy w dostarczaniu wsparcia technicznego pod kierunkiem Autodesk.

Pomoc techniczna za pośrednictwem Internetu lub poczty elektronicznej

Wsparcie internetowe lub e-mail będzie zapewniane Użytkownikom Wsparcia Użytkownika, zależnie od okoliczności, w dostępnych godzinach świadczenia wsparcia określonych w poniższej tabeli, z wyjątkiem sytuacji, gdy wsparcie internetowe może być czasowo niedostępne w trakcie zaplanowanej konserwacji systemu. Komunikaty Autodesk dotyczące wsparcia internetowego będą z reguły zamieszczane na koncie w portalu Autodesk Account, a Użytkownicy Wsparcia Użytkownika otrzymają powiadomienia e-mail o zamieszczeniu informacji. W celu rozwiązania konkretnych Incydentów kontakt z Użytkownikami Wsparcia Użytkownika może również mieć miejsce za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, według uznania Autodesk.

Autodesk dąży do wszelkich rozsądnych z punktu widzenia handlowego starań, aby odpowiedzieć na Żądania Wsparcia zgłoszone przez Internet lub e-mail w ciągu jednego (1) dnia roboczego w trakcie obowiązującego tygodnia roboczego wsparcia dla każdej Lokalizacji Autodesk, jak pokazano w poniższej tabeli. W przypadku niektórych Ofert lokalnymi godzinami świadczenia wsparcia mogą być godziny dla określonej Lokalizacji lub kraju, niezależnie od Lokalizacji lub kraju, z którego pochodzi Żądanie Wsparcia.

Godziny dostępności wspomaganego wsparcia technicznego za pośrednictwem Internetu lub poczty elektronicznej

Lokalizacja Autodesk	Region Azji i Pacyfiku	Region Ameryki Północnej i Południowej	Region Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki
Obowiązujący tydzień roboczy wsparcia	od poniedziałku do piątku, czas SGT (UTC+8), z wyjątkiem Świąt regionalnych	od poniedziałku do piątku, czas EST/EDT (UTC-5/UTC-4), z wyjątkiem Świąt regionalnych	od poniedziałku do piątku, czas CET/CEST (UTC+1/UTC+2), z wyjątkiem Świąt regionalnych

Wspomagana pomoc techniczna za pośrednictwem innych trybów

Autodesk może od czasu do czasu oferować wsparcie za pośrednictwem innych trybów niż Internet i poczta elektroniczna (na przykład czat online, żądanie oddzwonienia, zaplanowanie połączenia, wsparcie dla interfejsów API udostępniane za pośrednictwem Autodesk Developer Network, rozwiązywanie problemów

przy użyciu zdalnego pulpitu lub dostęp do wyselekcjonowanych zasobów pomocy technicznej, w tym artykułów, filmów i podobnych treści). Tryby wsparcia mogą się różnić w zależności od Oferty Użytkownika. Do tych trybów wsparcia mogą mieć zastosowanie dodatkowe warunki, w szczególności warunki związane z wymaganiami technicznymi. Nie wszystkie tryby wsparcia są dostępne w każdym regionie lub w każdym języku.

Wytyczne dotyczące wdrażania

Szkolenia cyfrowe na życzenie

Użytkownik może uzyskać dostęp do materiałów szkoleniowych na życzenie i korzystać z nich za pośrednictwem portalu szkoleniowego Autodesk. Materiały szkoleniowe są skierowane do odbiorców posiadających wiedzę techniczną i obejmują zarówno podstawowe szkolenia, jak i podnoszenie umiejętności w zakresie Kwalifikujących się Ofert.

Wsparcie dotyczące wdrażania

Autodesk może również zapewniać pomoc w zakresie wdrożenia, konfiguracji lub przeszkolenia w zakresie wybranych Ofert według swojego własnego uznania. Do tych usług mogą mieć zastosowanie dodatkowe opłaty i inne warunki. Nie wszystkie tryby wsparcia dotyczącego wdrażania są dostępne w każdym regionie lub w każdym języku.

Wsparcie w osiągnięciu sukcesu Biznes

Jeśli Użytkownik zakupi Plan sukcesu Biznes, oprócz Wsparcia w osiągnięciu sukcesu w ramach dostępu do Kwalifikujących się Ofert, otrzyma następujące usługi Wsparcia w osiągnięciu sukcesu:

- Zarządzanie użytkownikami
- Usługi pomagające odnieść sukces
- Rozwiązywanie problemów
- Wytyczne dotyczące wdrażania

Wsparcie w osiągnięciu sukcesu Biznes mogą być dostępne lub używane tylko przez Autoryzowanych Użytkowników, którzy zostali przypisani do aktywnej, niewygasłej Kwalifikującej się Oferty i którym udostępniono Wsparcie w osiągnięciu sukcesu Biznes. W przypadku Ofert Dla Jednego Użytkownika przez cały okres obowiązywania planu Biznes każdy zespół, któremu udostępniono Wsparcie w osiągnięciu sukcesu Biznes, musi obejmować co najmniej jednego (1) Autoryzowanego Użytkownika. Użytkownik nie będzie uprawniony do otrzymania zwrotu żadnych kwot zapłaconych za zakup Planu sukcesu Biznes z powodu wygaśnięcia jakichkolwiek Ofert Dla Jednego Użytkownika.

Wymaganie Pełnego Zakresu

W przypadku dowolnej Oferty Dla Jednego Użytkownika, jeśli subskrypcja Autoryzowanego Użytkownika z Zespołu zarządzanego przez danego Administratora głównego zostanie uaktualniona do planu Biznes, wówczas wszystkie pozostałe Oferty Dla Jednego Użytkownika przypisane do tego Autoryzowanego Użytkownika oraz do innych Autoryzowanych Użytkowników z tego Zespołu lub innych Zespołów zarządzanych przez tego samego Administratora głównego muszą zostać uaktualnione do planu Biznes w ramach pierwotnego zakupu, Korekty Przy Odnowieniu lub wydarzenia Korekty Rocznicowej (zgodnie z definicją w [Warunkach oferty](#)). Jest to tak zwane „**Wymaganie Pełnego Zakresu**”. Autodesk zastrzega sobie prawo do natychmiastowego wyłączenia lub zawieszenia dostępu Użytkownika do dowolnej Oferty Użytkownika i korzystania z niej w przypadku nieprzestrzegania przez Użytkownika Wymagania Pełnego Zakresu.

Zarządzanie użytkownikami

Synchronizacja katalogów

Funkcja Synchronizacja katalogów łączy katalog użytkowników Użytkownika z platformą zarządzania użytkownikami Autodesk, dzięki czemu Administrator Użytkownika może automatycznie zapraszać, przypisywać i usuwać dostęp Autoryzowanych Użytkowników do Kwalifikujących się Ofert Użytkownika.

Autodesk dostarczy materiały wdrożeniowe oraz instrukcje umożliwiające Użytkownikowi zarejestrowanie i skonfigurowanie funkcji Synchronizacja katalogów. Aby aktywować funkcję Synchronizacja katalogów, Użytkownik musi najpierw skonfigurować funkcję SSO dla swojej domeny. Użytkownik jest odpowiedzialny za wdrożenie funkcji Synchronizacja katalogów w swoim środowisku.

Dostęp do interfejsu API raportowania

W przypadku wybranych Kwalifikujących się Ofert Autodesk zapewnia Użytkownikowi dostęp do interfejsów API raportowania, które umożliwiają Użytkownikowi integrację i raportowanie wzorców danych dotyczących subskrypcji i użytkowania planu Biznes Użytkownika przez Zespoły w istniejących środowiskach raportowania Użytkownika.

Usługi wsparcia sukcesu

Zarządzanie sukcesem klienta

Wymaganie kwalifikacyjne:

Użytkownik jest uprawniony do objęcia obsługą przez Menedżera ds. sukcesu klienta („CSM”), jeśli ma co najmniej pięćdziesiąt aktywnych subskrypcji Planu sukcesu Biznes w całym przedsiębiorstwie (obejmującym wszystkie Zespoły z Subskrypcjami Biznes, Administratorów i Autoryzowanych Użytkowników w przedsiębiorstwie Użytkownika), chyba że Autodesk postanowi inaczej według własnego uznania.

Jeśli powyższe wymaganie kwalifikacyjne zostanie spełnione, Użytkownik będzie objęty obsługą menedżera CSM przez cały Okres Obowiązywania Oferty, na który został zakupiony Plan sukcesu Biznes.

Działania menedżera CSM mogą obejmować:

- pełnienie funkcji codziennego punktu kontaktowego z Autodesk w zakresie planowania sukcesu;
- pomoc w opracowaniu, utrzymaniu i wdrożeniu Planu sukcesu klienta;
- przeprowadzanie okresowych spotkań na szczeblu managerskim, jak opisano bardziej szczegółowo poniżej;
- polecanie zasobów i doradzanie w ich zakresie w celu zapewnienia najlepszych praktyk i przyspieszonej realizacji zadań;
- koordynowanie spotkań w celu omówienia wspólnie uzgodnionych tematów;
- utrzymywanie kontaktów z firmą;
- informowanie o portfolio Ofert Autodesk.

Menedżer CSM jest zazwyczaj dostępny w lokalnych godzinach pracy w głównej Lokalizacji Użytkownika (zgodnie z opisem w poniższej tabeli), z wyłączeniem weekendów, Świąt i innych dni wolnych od pracy, w przypadku biur Autodesk, w których menedżer CSM pracuje, stosownie do swoich innych obowiązków. Zgodnie z obustronnymi ustaleniami, obsługa przez menedżera CSM może być okresowo dostępna w innych godzinach.

Menedżer CSM jest wyznaczonym, ale nie dedykowanym zasobem. Za wybór i przydział poszczególnych menedżerów CSM odpowiada Autodesk. Obsługa przez menedżera CSM będzie dostępna głównie w języku angielskim, chociaż na życzenie może być dostępna w innych językach. Obsługa przez menedżera CSM może nie być dostępna we wszystkich Lokalizacjach.

Menedżerowie CSM mogą również rekomendować dodatkowe usługi lub korzyści Autodesk, które nie należą do Wsparcia w osiągnięciu sukcesu, w szczególności przeprowadzanie ocen użytkownika lub efektywności operacyjnej, usługi konsultingowe lub rejestrację w sieci deweloperów Autodesk Developer Network („ADN”). Te dodatkowe usługi są wyraźnie wyłączone z niniejszych warunków. Świadczenie takich dodatkowych usług jest uzależnione od zaakceptowania przez Użytkownika wszelkich warunków Autodesk regulujących takie dodatkowe usługi, jak również od uiszczenia stosownych opłat podanych przez Autodesk.

Menedżerowie CSM są zobowiązani do przestrzegania zasad i wytycznych Autodesk. Autodesk dokłada starań, aby menedżerowie CSM uczestniczący w spotkaniach lub wykonujący usługi na miejscu spełniali uzasadnione wymagania Użytkownika (w tym dotyczące bezpieczeństwa lub ochrony danych podczas dostępu do systemów lub obiektów Użytkownika), które mają bezpośrednie zastosowanie do odpowiednich usług świadczonych na miejscu, pod warunkiem że: (a) Użytkownik powiadomi Autodesk z wyprzedzeniem na piśmie; oraz (b) Użytkownik wyraża zgodę na odmowę Autodesk obecności w lokalizacji Użytkownika, jeśli zgodnie z uzasadnioną opinią, podane wymagania są sprzeczne z zasadami Autodesk dotyczącymi tej samej kwestii.

Lokalne Godziny Pracy według lokalizacji dotyczące obsługi przez menedżera CSM

Lokalizacja Autodesk	Lokalne Godziny Pracy
Region Azji i Pacyfiku	od 9:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku SGT (UTC +8), z wyjątkiem Świąt
Region Ameryki Północnej i Południowej	od 9:00 do 20:00, od poniedziałku do piątku EST/EDT (UTC -5/UTC -4), z wyjątkiem Świąt
Region Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki	od 9:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku CET/CEST (UTC +1/UTC +2), z wyjątkiem Świąt

Plan sukcesu klienta

Plan sukcesu klienta to dynamiczny dokument, który będzie się zmieniać w miarę upływu czasu. Menedżerowie CSM pomogą Użytkownikowi w przygotowaniu planu CSP i będą działać otwarcie i konstruktywnie, aby ułatwić Użytkownikowi realizację celów określonych w tym planie CSP.

Plan CSP nie jest umową. Jego celem jest prowadzenie omówienie i spisanie celów Użytkownika związanych z wprowadzaniem Kwalifikujących się Ofert Autodesk Użytkownika. Plan sukcesu klienta może odnosić się do osób trzecich i projektów Użytkownika, ale nie ma na celu zastąpienia planów projektów, usług doradczych (świadczonych przez Autodesk lub osoby trzecie) ani innych usług profesjonalnych.

Autodesk, ani żadna osoba trzecia wymieniona w planie CSP, nie mają obowiązku świadczenia usług doradczych ani profesjonalnych, dopóki zadania, przydział zasobów lub inne informacje nie zostaną potwierdzone na piśmie w ramach odrębnej umowy pisemnej podpisanej przez Użytkownika i tę osobę. Użytkownik jest odpowiedzialny za niezależną ocenę i wdrożenie wszelkich wytycznych lub zaleceń zawartych w planie CSP. Autodesk nie ponosi odpowiedzialności za realizację lub osiągnięcie określonego wyniku ani za konsekwencje jakichkolwiek działań podjętych na podstawie informacji zawartych w planie CSP.

Sesja planowania sukcesu

Użytkownik może spotkać się z menedżerami CSM i ekspertami branżowymi podczas Sesji planowania sukcesu, aby omówić swoje projekty, cele i opcje uzyskania wsparcia.

Każda Sesja planowania sukcesu może obejmować jedno (1) wirtualne spotkanie zapoznawcze i nie więcej niż dwa (2) dalsze wirtualne spotkania. Dalsze wirtualne spotkania mogą obejmować działania, takie jak przegląd oceny dojrzałości, uzgodnienie najważniejszych możliwości i wyników biznesowych Użytkownika, ustalenie priorytetów projektów i inicjatyw Użytkownika, zalecenia dotyczące zasobów Autodesk oraz planowanie. Oczekiwany rezultat Sesji planowania sukcesu jest utworzenie Planu sukcesu klienta.

Użytkownik może uczestniczyć w jednej (1) Sesji planowania sukcesu w roku kalendarzowym dla każdego przedsiębiorstwa (obejmującego wszystkie Zespoły z Subskrypcjami Biznes, Administratorów i Autoryzowanych Użytkowników w przedsiębiorstwie Użytkownika). Dodatkowe Sesje planowania sukcesu (w całości lub w części) mogą się odbyć na życzenie i za zgodą firmy Autodesk według jej uznania.

Administrator główny lub dodatkowy musi przestać wniosek o Sesję planowania sukcesu bezpośrednio do menedżera CSM Użytkownika. Autodesk dąży do wszelkich starań, aby Sesja planowania sukcesu została zrealizowana zasadniczo w ciągu sześciu (6) tygodni od otrzymania wniosku, przy czym rzeczywiste terminy mogą się różnić w zależności od potrzeb Użytkownika i dostępności zasobów Autodesk. Wyznaczony Administrator Użytkownika musi być dostępny na spotkaniu zapoznawczym, aby przekazać ogólne informacje na temat istotnych projektów, wypełnić ankiety we właściwym czasie i wziąć udział w Sesji planowania sukcesu.

W celu uzyskania najlepszych rezultatów zaleca się, aby liczba uczestników Sesji planowania sukcesu była ograniczona do maksymalnie dziesięciu (10) osób.

Spotkanie na szczeblu managerskim

Raz w roku kalendarzowym Użytkownik może spotkać się wirtualnie ze swoim menedżerem CSM w celu przeprowadzenia wspólnego strategicznego przeglądu działalności Użytkownika, który może obejmować demonstracje na żywo, prezentacje i dyskusje, których celem jest:

- ocena działania i użycia Kwalifikujących się Ofert Autodesk przez Użytkownika;
- sprawdzanie postępów w realizacji wspólnych celów określonych w Planie sukcesu klienta, w tym pojawiających się potrzeb, zagrożeń i kierunków działań;
- określenie dodatkowych celów lub możliwości dalszego rozwoju Planu sukcesu klienta;

- przegląd i potwierdzenie korzyści uzyskanych dzięki używaniu przez Użytkownika Kwalifikujących się Ofert Autodesk;
- przekazanie aktualnych informacji od Autodesk, np. dotyczących nowych funkcji lub możliwości.

Menedżer CSM Użytkownika zaplanuje z nim harmonogram Spotkań szczebla menagerskiego. Dodatkowe Spotkania z głównymi decydentami mogą zostać przeprowadzone na życzenie i za zgodą Autodesk według jej uznania.

Materiały wsparcia sukcesu

Autodesk zapewni Użytkownikowi dostęp do materiałów opracowanych z myślą o ułatwieniu szkolenia, wprowadzenia i korzystania ze Wsparcia w osiągnięciu sukcesu w Planie Biznes, które to materiały mogą obejmować dokumentację, narzędzia i podobne pomoce szkoleniowe („**Materiały wsparcia sukcesu**”). Materiały wsparcia sukcesu mogą obejmować powtarzalne usługi w pakietach, wyselekcjonowane zasoby pomocy technicznej oraz inne treści szkoleniowe lub informacyjne (np. artykuły, filmy, webinaria), które mają na celu zapewnienie wskazówek dotyczących najlepszych praktyk lub pomoc we przeszkoleniu Użytkownika, wprowadzeniu i używaniu Kwalifikujących się Ofert Użytkownika. Wnioskowanie o dostęp do Materiałów wsparcia sukcesu oraz niezależna ich ocena i wykorzystanie leżą w gestii Użytkownika. Materiały wsparcia sukcesu mogą być zmieniane bez powiadomienia. W przypadku niektórych Materiałów wsparcia sukcesu mogą obowiązywać dodatkowe wymagania i ograniczenia (np. wstępne wymogi technologiczne, dostępność geograficzna, język, liczba uczestników, ograniczona liczba dostaw w danym okresie, wygaśnięcie w przypadku niewykorzystania w określonym czasie itp.).

Wszystkie Materiały wsparcia sukcesu są udostępniane „w stanie takim, w jakim są”, bez jakiegokolwiek gwarancji, a Użytkownik uzyskuje do nich dostęp i korzysta z nich na własne ryzyko. Autodesk nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania podjęte lub wyniki uzyskane przez Użytkownika wskutek stosowania Materiałów wsparcia sukcesu.

Gromadzenie i wykorzystywanie danych

Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Autodesk może na bieżąco zbierać informacje i dane związane z dostępem Użytkownika do Materiałów wsparcia sukcesu i korzystaniem z nich w Okresie Obowiązkiwania Oferty. Gdy Użytkownik uzyskuje dostęp do Materiałów wsparcia sukcesu lub korzysta z nich, Autodesk przetwarza te dane w celu wygenerowania raportów opisanych w części zatytułowanej „Raporty dotyczące zaangażowania” powyżej.

Wspomagana pomoc techniczna w planie Biznes

Wsparcie w osiągnięciu sukcesu Biznes w zakresie wspomaganej pomocy technicznej, które opisano w tej części, jest dostarczane jako uzupełnienie bezpłatnego Wsparcia w osiągnięciu sukcesu w zakresie wspomaganej pomocy technicznej. Autodesk zapewnia wsparcie Użytkownikom Wsparcia Użytkownika w języku angielskim, ale w zależności od dostępności wsparcie może być świadczone w języku francuskim, niemieckim, hiszpańskim, japońskim i w innych językach.

Wspomagana pomoc techniczna za pośrednictwem Internetu lub poczty elektronicznej w planie Biznes

Wsparcie internetowe lub e-mail będzie zapewniane Użytkownikom Wsparcia Użytkownika w dostępnych godzinach świadczenia wsparcia określonych w poniższej tabeli, z wyjątkiem sytuacji, gdy wsparcie internetowe może być czasowo niedostępne w trakcie zaplanowanej konserwacji systemu. Komunikaty Autodesk dotyczące wsparcia internetowego będą z reguły zamieszczane na koncie w portalu Autodesk Account, a Użytkownicy Wsparcia Użytkownika otrzymają powiadomienia e-mail o zamieszczeniu informacji. W celu rozwiązania konkretnych Incydentów kontakt z Użytkownikami Wsparcia Użytkownika może również mieć miejsce za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, według uznania Autodesk.

Autodesk dąży do wszelkich rozsądnych z punktu widzenia handlowego starań, aby odpowiedzieć na Żądania Wsparcia zgłoszone przez Użytkownika przez Internet lub e-mail w ciągu czterech (4) godzin, niezależnie od poziomu istotności, w trakcie obowiązującego tygodnia roboczego wsparcia dla każdej Lokalizacji, jak pokazano w poniższej tabeli. W przypadku niektórych Ofert lokalnymi godzinami świadczenia wsparcia mogą być godziny dla określonego regionu lub kraju, niezależnie od regionu lub kraju, z którego pochodzi Żądanie Wsparcia Użytkownika.

Godziny dostępności wspomaganej pomocy technicznej za pośrednictwem Internetu lub poczty elektronicznej w planie Biznes			
Lokalizacja Autodesk	Region Azji i Pacyfiku	Region Ameryki Północnej i Południowej	Region Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki
Obowiązujący tydzień roboczy wsparcia	od poniedziałku do piątku, czas SGT (UTC+8), z wyjątkiem świąt regionalnych	od poniedziałku do piątku, czas EST/EDT (UTC-5/UTC-4), z wyjątkiem świąt regionalnych	od poniedziałku do piątku, czas CET/CEST (UTC+1/UTC+2), z wyjątkiem świąt regionalnych

Wsparcie na żywo

Oprócz innych trybów wspomaganej pomocy technicznej w planie Biznes opisanych w tej części dla Autoryzowanych Użytkowników Wsparcia Użytkownika lub Administratorów Kwalifikujących się Ofert, dostępne jest wsparcie na żywo, jak opisano poniżej. Dodatkowe tryby wsparcia na żywo mogą zostać dodane w dowolnym czasie. Należy zapoznać się z witryną wsparcia Autodesk, kontem w portalu Autodesk Account Użytkownika lub inną witryną wyznaczoną przez Autodesk do przekazywania aktualnych informacji dotyczących wsparcia, aby uzyskać najnowsze aktualizacje dotyczące wsparcia na żywo oraz instrukcje i procedury uzyskiwania dostępu do wsparcia na żywo. Nie wszystkie formy wsparcia na żywo będą dostępne dla wszystkich Ofert lub we wszystkich regionach.

- **Wsparcie na żywo 24x5.** Autodesk może udostępniać wsparcie na żywo 24 godziny na dobę, przez 5 dni w tygodniu Użytkownikom Wsparcia i Administratorom Użytkownika w odniesieniu do niektórych Kwalifikujących się Ofert lub niektórych Żądań Wsparcia w odpowiednim regionalnym

tygodniu roboczym żądającego wsparcia, jak pokazano w powyższej tabeli. Przykłady wsparcia na żywo 24x5 obejmują czat online lub zaplanowanie połączenia.

- **Prośba o oddzwonienie dla administratorów 24x7.** Administratorzy Użytkownika mogą w dowolnym momencie poprosić agenta wsparcia Autodesk o oddzwonienie w celu omówienia Żądań Wsparcia Administratorów oraz Żądań Wsparcia zgłoszonych w imieniu Użytkowników Wsparcia. Zaleca się, aby Administratorzy korzystali z prośby o oddzwonienie w celu zgłaszania Incydentów krytycznych o dużym wpływie, związanych z awarią Kwalifikującej się Oferty albo niemożnością uzyskania dostępu, zainstalowania lub korzystania z kluczowych funkcji takiej Kwalifikującej się Oferty. Oddzwonienie po przesłaniu prośby będzie na ogół niezwłoczne, jednak w przypadku szczególnie dużej liczby Żądań Wsparcia możliwe są opóźnienia. Autodesk może określić, według własnego uznania, czy Incydent można zakwalifikować jako mający duży wpływ lub posiadający status krytyczny, zgodnie z opisem powyżej.

Wspomagana pomoc techniczna za pośrednictwem innych trybów w planie Biznes

Autodesk może od czasu do czasu oferować wsparcie za pośrednictwem innych trybów niż Internet, poczta elektroniczna i na żywo (na przykład wsparcie dla interfejsów API udostępniane za pośrednictwem Autodesk Developer Network lub rozwiązywanie problemów przy użyciu zdalnego pulpitu). Tryby wsparcia mogą się różnić w zależności od Kwalifikującej się Oferty Użytkownika. Do tych dodatkowych trybów wsparcia mogą mieć zastosowanie dodatkowe warunki, w szczególności warunki związane z wymaganiami technicznymi.

Wsparcie dla poprzednich wersji

Niezależnie od jakichkolwiek odmiennych postanowień zawartych w części Prawa do korzystania z poprzednich wersji Warunków korzystania z Ofert w przypadku subskrypcji Planu sukcesu Biznes Autodesk zapewni pomoc techniczną dla bieżącej wersji Kwalifikujących się Ofert Użytkownika oraz wszystkich poprzednich wersji tych Kwalifikujących się Ofert znajdujących się na Liście poprzednich wersji dostępnej pod adresem: <https://www.autodesk.com/pl/support/account/manage/versions/previous-versions>.

Wytyczne dotyczące wdrażania

Coaching ekspercki

1. Ogólne

Główny lub dodatkowy Administrator Użytkownika muszą przysyłać wnioski o coaching dotyczące Kwalifikujących się Ofert za pośrednictwem strony wniosków o coaching z tematem wybranym z katalogu coachingu zawartego w Planie sukcesu Biznes. Autodesk skoordynuje z Administratorem personalizację treści i zaplanuje sesję coachingową. Autodesk będzie współpracować z Administratorem w celu zdalnego przeprowadzenia sesji coachingowej zazwyczaj w ciągu sześciu (6) tygodni od złożenia wniosku, przy czym rzeczywisty termin może się różnić w zależności od potrzeb w zakresie coachingu Użytkownika i dostępności zasobów Autodesk. Jeśli potrzebny będzie dodatkowy czas, Autodesk powiadomi Administratora. Każda sesja coachingowa może trwać do dziewięćdziesięciu (90) minut.

W celu uzyskania najlepszych rezultatów zaleca się, aby liczba uczestników sesji coachingowej była ograniczona do maksymalnie dwudziestu pięciu (25) osób. W sesji coachingowej mogą uczestniczyć tylko Autoryzowani Użytkownicy przypisani do Planu sukcesu Biznes.

Sesje coachingowe prowadzone są wyłącznie w języku angielskim. Coaching może być prowadzony w innych językach według wyłączonego uznania firmy Autodesk i w zależności od dostępności.

2. Coaching ekspercki w zakresie produktów

Niniejsze warunki i wymagania związane z coachingiem w zakresie produktów obowiązują w uzupełnieniu do powyższych ogólnych warunków i wymagań dotyczących coachingu.

Coaching w zakresie produktów zapewnia coaching na życzenie dotyczący technologii i przepływów informacji w odniesieniu do Kwalifikujących się Ofert klientom korzystającym z Planu sukcesu Biznes. Podczas sesji coachingowej specjaliści Autodesk będą zdalnie przekazywać Autoryzowanym Użytkownikom dostosowane wytyczne dotyczące Kwalifikujących się Ofert i kluczowych przepływów informacji branżowych, które mogą także obejmować demonstracje na żywo, prezentacje, praktyczne zestawy danych z sesją pytań i odpowiedzi lub Materiały wsparcia sukcesu. Coaching w zakresie produktów stanowi Wsparcie na podstawie Planu sukcesu na poziomie przedsiębiorstwa, jak opisano poniżej.

Klienci korzystający z planu Biznes mają dostęp do trzech (3) sesji coachingowych w zakresie produktów na przedsiębiorstwo (obejmujące wszystkie Zespoły z Planem sukcesu Biznes, Administratorów i Autoryzowanych Użytkowników w przedsiębiorstwie) w każdym Kwartale kalendarzowym. Sesje można planować z wyprzedzeniem dla każdego Kwartału kalendarzowego.

Sesji nie można przenieść na późniejszy termin. Jeśli sesja coachingowa w zakresie produktów nie zostanie przeprowadzona w danym Kwartale kalendarzowym, uprawnienia do tej sesji wygasają i nie jest ona już dostępna.

„Kwartał kalendarzowy” oznacza okres trzech (3) miesięcy kalendarzowych kończący się 31 marca, 30 czerwca, 30 września lub 31 grudnia.

3. Coaching ekspercki dla działu IT

Niniejsze warunki i wymagania związane z coachingiem IT obowiązują w uzupełnieniu do powyższych ogólnych warunków i wymagań dotyczących coachingu.

Coaching IT zapewnia coaching na życzenie dotyczący technologii w odniesieniu do Kwalifikujących się Ofert klientom korzystającym z Planu Biznes. Podczas sesji coachingowej specjaliści Autodesk będą zdalnie przekazywać Administratorom i Autoryzowanym Użytkownikom dostosowane wytyczne dotyczące korporacyjnych systemów i procesów IT, które mogą także obejmować demonstracje na żywo, prezentacje, praktyczne zestawy danych z sesją pytań i odpowiedzi lub Materiały wsparcia sukcesu.

Zarządzanie planem szkoleniowym

Administratorzy Planu Biznes mogą selekcjonować i przydzielać Autoryzowanym Użytkownikom materiały szkoleniowe do nauki we własnym tempie z katalogu szkoleń online Autodesk. Administratorzy mogą śledzić postępy Autoryzowanych Użytkowników w nauce w oparciu o przypisane materiały szkoleniowe.