

Vigtige opdateringer vedrørende maintenance plans

Ofte stillede spørgsmål – kunder

Dette dokument giver svar på ofte stillede spørgsmål om de kommende ændringer af maintenance plans, i takt med at vi skifter til en samlet forretningsmodel.

Opdateret den 15. marts 2017

Table of Contents

| | |
|--|---|
| Oversigt..... | 4 |
| 1.1 Hvilke ting ændres for kunder med maintenance plans?..... | 4 |
| 1.2 Hvilke muligheder har jeg, når min maintenance plan skal fornyes?..... | 4 |
| 1.3 Vil disse ændringer påvirke alle Autodesk-kunder? | 4 |
| 1.4 Vil jeg kunne fortsætte med at forny min maintenance plan? | 4 |
| 1.5 Sker ændringerne af maintenance plans globalt?..... | 4 |
| Skift fra maintenance til abonnement | 5 |
| 2.1 Hvordan vil kunder med maintenance plans drage fordel af at skifte til et abonnement?..... | 5 |
| 2.2. Hvilke muligheder er der, hvis jeg ønsker at skifte produkter på maintenance til et abonnement?..... | 5 |
| 2.3 Hvad kan ikke ændres, når der skiftes fra maintenance til abonnement?..... | 5 |
| 2.4 Hvornår kan jeg skifte produkter på maintenance til et abonnement? | 6 |
| 2.5 Hvordan kan jeg skifte mine produkter fra en maintenance plan til et abonnement?..... | 6 |
| 2.6 Kan jeg fortsætte med at bruge softwaren med min permanente licens, efter jeg har skiftet min maintenance plan til et abonnement, hvis det er et kvalificeret produkt og en berettiget version i det nye abonnement? | 6 |
| 2.7 Hvad sker der med mine filer og data, der er oprettet med mit produkt på maintenance, når jeg skifter til et abonnement? | 7 |
| 2.8 Hvis jeg skifter til et abonnement, betyder det så, at mine programmer og data gemmes i skyen? | 7 |
| Pris for at skifte | 7 |

| | | |
|------------------------------|---|----|
| 3.1 | Hvor meget koster det at skifte produkter på maintenance til et abonnement? | 7 |
| 3.2 | Er der nogen fordele ved at skifte mine produkter på maintenance til abonnemeter nu fremfor at vente? | 7 |
| 3.3 | Hvilke betalingsmuligheder har jeg, der sikrer mig den reducerede pris i de første tre år?..... | 7 |
| 3.4 | Hvad vil min fornyelsespris være fra det fjerde år og fremover, hvis jeg skifter fra maintenance til et abonnement? | 8 |
| Kontraktstyring..... | | 8 |
| 4.1 | Kræver skift fra maintenance til abonnement en ny kontrakt? | 8 |
| 4.2 | Kan jeg nøjes med at skifte nogle af mine licenser på maintenance til et abonnement?..... | 8 |
| 4.3 | Er det muligt at tilpasse udløbsdatoen for en ny abonnementskontrakt oprettet i forbindelse med dette tilbud med en eksisterende kontrakt?..... | 8 |
| 4.4 | Hvad sker der med mine cloud credits, når jeg skifter til et abonnement?..... | 8 |
| Programstyring og brug | | 9 |
| 5.1 | Hvilke tidligere versioner kan jeg bruge, når jeg skifter fra maintenance til et abonnement?..... | 9 |
| 5.2 | Når jeg skifter til et abonnement, kan jeg så fortsætte med at bruge den samme softwareversion, som jeg brugte med min maintenance plan? | 9 |
| 5.3 | Hvilke abonnementsmuligheder findes der, hvis jeg ikke har en internetforbindelse?..... | 9 |
| 5.4 | Er jeg forpligtet til at opgradere, hver gang der er en ny version, når jeg skifter til et abonnement? | 9 |
| 5.5 | Hvad skal jeg gøre for at konfigurere den nye abonnementssoftware? | 10 |
| Se siden | | 10 |
| 5.6 | Hvad skal konfigureres, hvis jeg allerede har produktet installeret? Skal jeg afinstallere og geninstallere mit nye abonnementsprodukt | 10 |
| 5.7 | Hvad skal der gøres for at give brugerne adgang til deres nye abonnementsprodukter og/eller tjenester? | 10 |
| 5.8 | Vil navngivne brugere automatisk blive tildelt til det nye abonnement efter et skift?..... | 10 |
| 5.9 | Hvordan ved jeg, om min maintenance plan er blevet ændret til et abonnement? | 11 |
| 5.10 | Kan jeg se eller redigere mine Autodesk-filer, hvis jeg ikke længere har en permanent licens eller vælger at opsigte mit abonnement?..... | 11 |

5.11 Ændres mine supportfordele, hvis jeg skifter fra maintenance til et abonnement?..... 11

Oversigt

1.1 Hvilke ting ændres for kunder med maintenance plans?

Vi mener, at abonnementer er den bedste måde for vores kunder at få den største værdi ud af vores værktøjer og teknologier – og dette vil grundlæggende ændre, hvordan vi leverer udvidede muligheder og nye funktionaliteter gennem tilsluttede tjenester.

Fra juni 2017 vil kunder med kvalificerede produkter på maintenance nemt kunne skifte til et abonnement på fornyelsestidspunktet til en nedsat pris. Kunderne kan benytte dette tilbud én gang pr. licens for et produkt med maintenance. Prisen for at skifte vil stige med 5% i 2018 og yderligere 5% i 2019, så jo tidligere kunder skifter til et abonnement, jo mindre vil det koste. Se [Skift fra maintenance til abonnement for yderligere oplysninger om dette tilbud.](#)

Mens vi vil fortsætte med at tilbyde kunderne muligheden for at forny deres maintenance plan på årsbasis, vil fornyelse af flerårige maintenance plans ikke længere være tilgængeligt fra 20. februar, 2017. Det er dyrt at administrere to forretningsmodeller (abonnementer og maintenance plans), og derfor vil priserne for fornyelse af maintenance plans stige fra 7. maj 2017, med 5% i 2017, 10% i 2018 og 20% i 2019 for fortsat at understøtte maintenance plans.

1.2 Hvilke muligheder har jeg, når min maintenance plan skal fornyes?

Når din maintenance plan skal fornyes, vil du have 3 muligheder:

- Skifte et kvalificeret individuelt produkt på maintenance til et abonnement på samme produkt
- Skifte et kvalificeret individuelt produkt eller en suite på maintenance til et abonnement på en branchespecifik kollektion
- Forny din maintenance plan i et år

1.3 Vil disse ændringer påvirke alle Autodesk-kunder?

Disse ændringer vil påvirke kunder med Autodesk-produkter med maintenance plans, men vil ikke påvirke abonnementer på Autodesk-produkter.

1.4 Vil jeg kunne fortsætte med at forny min maintenance plan?

Ja, hvis du vælger at forblive på maintenance, kan du fortsætte med at forny din(e) maintenance plan(s) på årsbasis.

1.5 Sker ændringerne af maintenance plans globalt?

Ja, ændringerne træder i kraft globalt.

Skift fra maintenance til abonnement

2.1 Hvordan vil kunder med maintenance plans drage fordel af at skifte til et abonnement?

Autodesk vil fortsætte med at investere kraftigt i vores abonnementstilbud for at give vores kunder større værdi gennem følgende fordele:

- **De nyeste og bedste produktfunktioner** – Få adgang til Autodesk's vedvarende udbud af innovation, opdateringer på kerneprodukter, cloud-tjenester til desktopprodukter og yderligere funktioner, så snart de er tilgængelige, uden ekstra omkostninger.
- **Adgang til nye branchespecifikke kollektioner** – Kun tilgængelig via abonnement, og du vil opleve markante besparelser, hvis du har brug for to eller flere Autodesk softwareprodukter.
- **Ny og forbedret support** – Få glæde af kortere svartider og muligheden for at få hjælp ved at planlægge et opkald fra Autodesk's specialister i teknisk support.
- **Forenklet administration** – Få adgang til værktøjer, der strømliner implementering og administration af software, når du standardiserer alle de Autodesk-produkter, du abonnerer på.

2.2. Hvilke muligheder er der, hvis jeg ønsker at skifte produkter på maintenance til et abonnement?

Mange produkter på maintenance plans vil være berettiget til at skifte til abonnementer på fornyelsestidspunktet. Hvis du vælger at skifte, vil du blive bedt om at indbytte din permanente licens for de produkter, du skifter. Se nedenstående retningslinjer, og forhør dig nærmere med din Autodesk-partner eller Autodesk-salgsrepræsentant for flere oplysninger om, hvilke produkter der er berettiget til at skifte.

| FRA EN MAINTENANCE PLAN PÅ: | TIL ET ABONNEMENT PÅ: |
|-----------------------------|---|
| Et enkeltstående produkt | Samme enkeltstående produkt eller en branchespecifik kollektion |
| Et enkeltstående LT-produkt | Samme enkeltstående LT-produkt eller LT suite |
| En Design og Creation Suite | En branchespecifikke kollektion |
| En LT Suite | En LT Suite |

Du kan skifte til et årligt eller flerårigt abonnement, uanset varigheden af din nuværende maintenance plan.

2.3 Hvad kan ikke ændres, når der skiftes fra maintenance til abonnement?

Når du skifter produkter med en maintenance plan til et abonnement, kan du på nuværende tidspunkt ikke:

- Skifte faktureringsstype (f.eks. fra almindelig fornyelse til automatisk fornyelse)
- Skifte adgangstype (f.eks. fra enkeltbruger til flerbruger)
- Skifte til månedlige eller kvartalsvise kontraktlængder

2.4 Hvornår kan jeg skifte produkter på maintenance til et abonnement?

Fra juni 2017 kan du skifte kvalificerede produkter på maintenance til et abonnement på fornyelsestidspunktet (op til 90 kalenderdage før udløbsdatoen for din maintenance plan). Din maintenance plan forbliver aktiv indtil den oprindelige udløbsdato, og dit nye abonnement begynder, dagen efter din maintenance plan udløber.

2.5 Hvordan kan jeg skifte mine produkter fra en maintenance plan til et abonnement?

Du kan skifte Autodesk-produkter, som i øjeblikket er på en maintenance plan, til et abonnement ved at kontakte din Autodesk-forhandler eller en salgsmedarbejder fra Autodesk.

2.6 Kan jeg fortsætte med at bruge softwaren med min permanente licens, efter jeg har skiftet min maintenance plan til et abonnement, hvis det er et kvalificeret produkt og en berettiget version i det nye abonnement?

Når dit nye abonnement starter, ophører din permanente licens og erstattes med dit nye abonnement. Det betyder normalt, at du skal afinstallere softwaren med din gamle permanente licens og installere softwaren tilknyttet dit nye abonnement. Vi forstår, at dette kan forstyrre din arbejdsgang, hvis du allerede har installeret et kvalificeret produkt og en berettiget version.

Derfor kan du, under forbehold af visse betingelser og begrænsninger, herunder opsætning af dit nye abonnement ved at tildele navngivne brugere (enkeltbruger) eller ved at opdatere licensfiler (flerbruger), lade din gamle software med den permanente licens forblive installeret. Dog vil din brug af og adgang til sådan software ikke længere være permanent eller underlagt din permanente licensaftale. I stedet vil din software være tidsbegrænset og underlagt de gældende abonnementsvilkår og betingelser.

Muligheden for at skifte til et abonnement med denne betydelige rabat er betinget af, at du accepterer, at din permanente licens med en maintenance plan ophører og udskiftes med det nye abonnement. Hvis du vælger at fortsætte med at bruge din gamle software med den permanente licens i stedet for den nye abonnementssoftware, skal du stadig overholde aftalevilkårene og betingelserne for dit nye abonnement.

Du opfordres kraftigt til at installere den ny abonnementssoftware snarest muligt for at få løbende abonnementsfordele som f.eks. produktopdateringer. I nogle tilfælde,

herunder skift fra suites til kollektioner, vil det kræve en afindstilling af den oprindelige software med den permanente licens og installation af den nye abonnementssoftware.

2.7 Hvad sker der med mine filer og data, der er oprettet med mit produkt på maintenance, når jeg skifter til et abonnement?

Alle filer, der er oprettet med produkter på maintenance, vil fortsat være tilgængelige, når du har skiftet til et abonnement.

2.8 Hvis jeg skifter til et abonnement, betyder det så, at mine programmer og data gemmes i skyen?

Desktopsoftwareprogrammer med abonnement samt tilknyttede brugerdata vil fortsat blive gemt på din lokale computer. Programmer med cloud-baserede tjenester køres i skyen. Det er op til dig, om du vil gemme dine data i skyen eller på din lokale maskine.

Pris for at skifte

3.1 Hvor meget koster det at skifte produkter på maintenance til et abonnement?

Hvis du vælger at skifte til et abonnement i 2017, vil prisen på dit abonnement i mange tilfælde være den samme som prisen på fornyelse af din maintenance plan.

Hvis du vælger at vente og skifte til et abonnement efter 2017, skal du være opmærksom på, at prisen for at skifte vil stige med 5% i 2018 og yderligere 5% i 2019. Du kan kun benytte dig af dette tilbud én gang pr. produktlicens med maintenance plan, der ændres til et abonnement. I modsætning til vores normale abonnementsprissætning vil prisen for at skifte være den samme, når der skiftes til abonnemeter med enkeltbrugeradgang eller flerbrugeradgang.

Hvis du vil have flere oplysninger om, hvad det vil koste dig at skifte produkter med en maintenance plan til et abonnement, kan du kontakte din Autodesk-forhandler eller en salgsmedarbejder fra Autodesk.

3.2 Er der nogen fordele ved at skifte mine produkter på maintenance til abonnemeter nu fremfor at vente?

Rabatten for at skifte vil falde med 5% i 2018 og yderligere 5% i 2019, så jo tidligere du skifter til et abonnement, jo mindre vil det koste – og jo mere sparer du i forhold til dem, der venter med at skifte eller vælger at blive på maintenance. Når du skifter, kan du også sikre dig prisen i op til tre år.

3.3 Hvilke betalingsmuligheder har jeg, der sikrer mig den reducerede pris i de første tre år?

Du kan vælge mellem følgende muligheder:

- Betal ét år ad gangen med en årlig kontrakt, der kan fornyes til samme pris i tre år eller
- Betal hele beløbet på forskud med en flerårig kontrakt

3.4 Hvad vil min fornyelsespris være fra det fjerde år og fremover, hvis jeg skifter fra maintenance til et abonnement?

Ud over den låste periode på tre år vil alle kunder, der har foretaget skiftet, få den reducerede pris for år fire (ca. 15% højere end deres oprindelige pris for maintenance). Så længe kunderne fortsætter med at forny, vil de have adgang til den reducerede pris, som vil være lavere end fornyelsesprisen for maintenance plans og langt under prisen for et nyt abonnement.

Kontraktstyring

4.1 Kræver skift fra maintenance til abonnement en ny kontrakt?

Ja, der oprettes en ny abonnementskontrakt, når du skifter dine licenser med en maintenance plan til et abonnement. Du kan ikke tilføje den nye abonnementslicens til en eksisterende abonnementskontrakt på dette tidspunkt.

4.2 Kan jeg nøjes med at skifte nogle af mine licenser på maintenance til et abonnement?

Ja, du kan skifte nogle af eller alle dine licenser med en maintenance plan til et abonnement.

4.3 Er det muligt at tilpasse udløbsdatoen for en ny abonnementskontrakt oprettet i forbindelse med dette tilbud med en eksisterende kontrakt?

Nej, på dette tidspunkt kan du ikke tilpasse udløbsdatoen for den nye abonnementskontrakt med en eksisterende maintenance plan-kontrakt eller abonnementskontrakt. Din nye abonnementskontrakt vil have samme fornyelsesdato som din oprindelige maintenance plan.

4.4 Hvad sker der med mine cloud credits, når jeg skifter til et abonnement?

Cloud credits kan ikke overføres til din nye abonnementskontrakt. Købte cloud credits udløber samtidig med din maintenance-kontrakt, og derfor anbefales det, at du bruger dine cloud credits, før din maintenance-kontrakt udløber, hvis du skifter alle licenser på en maintenance-kontrakt til et abonnement.

Programstyring og brug

5.1 Hvilke tidligere versioner kan jeg bruge, når jeg skifter fra maintenance til et abonnement?

Når du skifter fra maintenance til abonnement, vil din maintenance plan for disse produkter ophøre, og du vil starte et nyt abonnement. Med dit nye abonnement vil du have adgang til alle tidligere versioner ifølge [Subscription Previous Version Eligibility List](#).

Vi anbefaler, at du tjekker [Subscription Previous Version Eligibility List](#) for at sikre dig, at den version, du ønsker at bruge, er på listen, da dette kan variere fra dem, du har via din maintenance plan. Hvis du bruger en version, der ikke er inkluderet på din nye liste med berettigede versioner, skal du afinstallere den og opdatere til en nyere version, når du skifter.

Hvis du for eksempel bruger AutoCAD 2012 med versionsrettighederne fra din maintenance plan og overvejer at skifte fra maintenance til abonnement, vil du opleve, at AutoCAD 2012 ikke er en berettiget version for dit abonnement. Derfor skal du opdatere til en nyere version, når du skifter, og afinstallere AutoCAD 2012. Alternativt kan du forny din maintenance plan frem for at skifte til et abonnement på dette tidspunkt og fortsætte med at bruge AutoCAD 2012.

5.2 Når jeg skifter til et abonnement, kan jeg så fortsætte med at bruge den samme softwareversion, som jeg brugte med min maintenance plan?

Hvis du bruger den nyeste version på maintenance, kan du i de fleste tilfælde fortsætte med at bruge den samme version på et abonnement. Hvis du bruger en ældre version, foreslår vi, at du kontrollerer [Subscription Previous Version Eligibility List](#).

5.3 Hvilke abonnementsmuligheder findes der, hvis jeg ikke har en internetforbindelse?

Hvis du ikke har en internetforbindelse, anbefaler vi, at du overvejer at skifte dine permanente licenser med flerbrugeradgang på maintenance til et abonnement med flerbrugeradgang, da dette giver dig mulighed for at bruge softwaren uden at have forbindelse til internettet. Hvis du allerede har en permanent licens med enkeltbrugeradgang på maintenance, skal du købe et nyt abonnement med flerbrugeradgang.

5.4 Er jeg forpligtet til at opgradere, hver gang der er en ny version, når jeg skifter til et abonnement?

Nej, du kan vælge, om og hvornår du ønsker at opgradere din softwareversion.

5.5 Hvad skal jeg gøre for at konfigurere den nye abonnementssoftware?

Se siden [Download og installer](#) for information om at downloade, installere og aktivere en ny software.

5.6 Hvad skal konfigureres, hvis jeg allerede har produktet installeret? Skal jeg afinstallere og geninstallere mit nye abonnementsprodukt

I de fleste tilfælde behøver administratoren ikke at afinstallere og geninstallere, så længe du omkonfigurerer produktet til et abonnement.

For et abonnement med enkeltbrugeradgang skal administratoren tildele dine brugere adgang til det nye abonnement – se 5.7 nedenfor. Slutbrugerne skal derefter opdatere serienummeret inde i produktet til det nye abonnementsserienummer. (Bemærk: Når der skiftes fra suites til branchespecifikke kollektioner eller fra et LT-produkt til en LT-suite, er dette trin ikke påkrævet. Forsøg på at udføre dette vil resultere i en fejl.)

For et abonnement med flerbrugeradgang skal administratoren erstatte licensfilen eller kodelykket for den eksisterende maintenance plan med en ny licensfil, der indeholder dine nye abonnementslicenser. Du skal derefter muligvis tildele brugere adgang til cloud-baserede tjenester – se 5.7 nedenfor.

Derudover skal du afinstallere ældre versioner, der ikke findes på [Subscription Previous Version Eligibility List](#) for det nye abonnement og installere en berettiget version.

5.7 Hvad skal der gøres for at give brugere adgang til deres nye abonnementsprodukter og/eller tjenester?

For et abonnement med enkeltbrugeradgang skal en administrator tilføje og tildele navngivne brugere produktadgang. Slutbrugere vil derefter blive bedt om at logge på, når produktet startes, og de skal bruge samme bruger-id til at bekræfte tilladelsen til at bruge softwaren.

For et abonnement med flerbrugeradgang skal en administrator erstatte licensfilen eller kodelykket for den eksisterende maintenance plan med en ny licensfil, der indeholder dine nye abonnementslicenser. Brugere skulle derefter være i stand til at starte softwaren ved hjælp af den nye licens.

Derudover skal en administrator i alle tilfælde tilføje og tildele navngivne brugere i Autodesk Account, så brugere kan få adgang til cloud-baserede tjenester og andre abonnementsfordele som f.eks. support. Se [Administration af brugere og tilladelser](#) for flere oplysninger.

5.8 Vil navngivne brugere automatisk blive tildelt til det nye abonnement efter et skift?

Nej, brugere fra dine licenser med maintenance plans bliver ikke automatisk tildelt til det nye abonnement. Din administrator skal oprette og/eller tildele brugere til desktop

produkter, cloud-baserede tjenester og support til dit nye abonnement. Du kan finde flere oplysninger i [Administration af brugere og tilladelser](#).

5.9 Hvordan ved jeg, om min maintenance plan er blevet ændret til et abonnement?

Administratorerne modtager en e-mail med oplysninger om det nye abonnement og de næste trin, når din maintenance plan udløber, og dit nye abonnement starter. I en kort periode vil de licenser, der blev skiftet, være markeret med status "Skiftet", inden de fjernes. Dit nye abonnement begynder, dagen efter din maintenance plan er udløbet.

5.10 Kan jeg se eller redigere mine Autodesk-filer, hvis jeg ikke længere har en permanent licens eller vælger at opsig mit abonnement?

Ja, ud over at give gratis programlæsere, så du kan se dine filer, tillader de fleste Autodesk-produkter også at gemme dine datafiler i leverandør-neutrale filformater. Hvis det er tilgængeligt, tillader disse filformater digital udveksling af information blandt softwareleverandører, eller du kan vælge at bruge en tredjepartsdataoversætter til at konvertere standard Autodesk-filformater, så de kan redigeres med dit foretrukne system.

5.11 Ændres mine supportfordele, hvis jeg skifter fra maintenance til et abonnement?

Autodesk forbedrer supportoplevelsen for alle abonnenter ved at levere hurtigere, lettere og enklere måder at få hjælp på, når de har mest brug for det. Når du skifter fra maintenance til abonnement, vil du have mulighed for at planlægge et opkald fra en af Autodesk's specialister i teknisk support, som kan hjælpe dig med at konfigurere dit nye abonnement og løse eventuelle problemer, du måtte have, uden ekstra gebyr.