

Wichtige Neuerungen bei Wartungsverträgen

Häufig gestellte Fragen – Kunden

Dieses Dokument enthält Antworten auf häufig gestellte Fragen zu den Neuerungen bei Wartungsverträgen im Zuge unserer Umstellung auf ein vereinheitlichtes Geschäftsmodell.

Letzte Aktualisierung: 15. März 2017

Table of Contents

Überblick.....	4
1.1 Was ändert sich für Wartungsvertragskunden?	4
1.2 Welche Optionen gibt es für Wartungsverträge, die zur Verlängerung anstehen?	4
1.3 Betreffen diese Änderungen alle Autodesk-Kunden?.....	4
1.4 Können Wartungsverträge weiterhin verlängert werden?	4
1.5 Haben diese Änderungen bei den Wartungsverträgen weltweite Gültigkeit?.....	5
Wechsel von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement	5
2.1 Welche Vorteile haben Wartungsvertragskunden beim Wechsel zu einem Abonnement?	5
2.2 Welche Möglichkeiten gibt es, um für ein Produkt von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement zu wechseln?.....	5
2.3 Was kann beim Wechseln von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement nicht geändert werden?.....	6
2.4 Ab wann können Kunden von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement wechseln?.....	6
2.5 Wie können Kunden ihre Produkte von einem Wartungsvertrag auf ein Abonnement umstellen?.....	6
2.6 Kann bereits installierte Software mit Dauerlizenz nach dem Wechsel vom Wartungsvertrag zum Abonnement weiterverwendet werden, falls das Produkt und dessen Version auch im neuen Abonnement zugelassen sind?	6
2.7 Was geschieht nach dem Wechsel zu einem Abonnement mit den Daten und Dateien, die mit einem Produkt mit Wartungsvertrag erstellt wurden?	7
2.8 Bedeutet der Wechsel zu einem Abonnement, dass von nun an alle Anwendungen und Daten des Kunden in der Cloud gespeichert werden?	7

Kosten des Wechsels von Wartungsvertrag zu Abonnement.....	7
3.1 Wie viel kostet es, für ein Produkt von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement zu wechseln?	7
3.2 Ist es vorteilhaft, bereits frühzeitig zu einem Abonnement zu wechseln und nicht erst später?.....	8
3.3 Welche Zahlungsoptionen stehen zur Auswahl, damit sich Kunden den rabattierten Preis für die ersten drei Jahre ihres Abonnements sichern können?	8
3.4 Wie viel wird die Abonnementverlängerung im vierten Jahr und darüber hinaus kosten, wenn der Kunde jetzt von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement wechselt?.....	8
Vertragsmanagement.....	9
4.1 Ist für den Wechsel von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement ein neuer Vertrag erforderlich?	9
4.2 Können Kunden nur einen Teil der Lizenzplätze in ihrem Wartungsvertrag auf ein Abonnement umstellen?.....	9
4.3 Kann die Laufzeit des neuen, im Rahmen dieses Sonderangebots abgeschlossenen Abonnementvertrags an die Laufzeit eines bestehenden Vertrags angeglichen werden?	9
4.4 Was geschieht nach dem Wechsel zu einem Abonnement mit den Cloud-Punkten? 9	
Softwaremanagement und -nutzung	9
5.1 Welche Vorgängerversionen stehen nach dem Wechsel von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement zur Verfügung?.....	9
5.2 Können Kunden nach dem Wechsel zu einem Abonnement weiterhin mit derselben Softwareversion arbeiten, die sie bereits im Rahmen ihres Wartungsvertrags genutzt haben?	10
5.3 Welche Abonnementoptionen gibt es für Anwender ohne Internetverbindung?	10
5.4 Muss nach dem Wechsel zu einem Abonnement bei jedem neuen Release zwingend ein Upgrade durchgeführt werden?.....	10
5.5 Welche Schritte sind erforderlich, um die neue Abonnementsoftware einzurichten?	10
5.6 Welche Einrichtungsschritte sind notwendig, wenn das Produkt bereits installiert ist? Muss die Software zuerst deinstalliert und danach im Rahmen des neuen Abonnementvertrags noch einmal installiert werden?	11

5.7 Welche Schritte sind erforderlich, um Benutzern den Zugang zu den neuen Produkten und Services zu gewähren, die ihnen im Rahmen des neuen Abonnements zustehen?	11
5.8 Werden die benannten Benutzer nach dem Wechsel automatisch dem neuen Abonnement zugewiesen?	12
5.9 Wie erfahren Kunden, dass ihr Wartungsvertrag auf ein Abonnement umgestellt wurde?.....	12
5.10 Können Kunden ihre Autodesk-Dateien auch dann noch anzeigen und bearbeiten, wenn sie keine Dauerlizenz mehr besitzen oder ihr Abonnement kündigen?.....	12
5.11 Ändert sich das Supportangebot, wenn ein Kunde von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement wechselt?.....	12

Überblick

1.1 Was ändert sich für Wartungsvertragskunden?

Wir sind fest davon überzeugt, dass unsere Kunden mit einem Abonnement im bestmöglichen Umfang von unseren Tools und Technologien profitieren. Die Abonnements geben uns dank der vernetzten Services ganz neue Möglichkeiten, allen unseren Kunden neue Funktionen und erweiterte Features anzubieten.

Ab Juni 2017 werden Kunden mit einem Wartungsvertrag für ein zugelassenes Produkt die Gelegenheit haben, ihren Wartungsvertrag zum Verlängerungszeitpunkt zu einem rabattierten Preis auf ein Abonnement umzustellen. Dieses Angebot gilt jeweils einmal pro Lizenzplatz für ein Produkt mit Wartungsvertrag. Der Preis für den Wechsel zu einem Abonnement wird 2018 um 5 % und 2019 um weitere 5 % angehoben. In anderen Worten: Je früher Kunden wechseln, desto weniger bezahlen sie. Nähere Informationen zu diesem Angebot finden Sie unter [Wechsel von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement](#).

Wir werden Kunden weiterhin die Möglichkeit geben, ihre Wartungsverträge jeweils um ein weiteres Jahr zu verlängern. Mehrjährige Verlängerungen werden ab dem 20. Februar 2017 jedoch nicht mehr möglich sein. Da die Aufrechterhaltung zweier unterschiedlicher Geschäftsmodelle (Abonnements und Wartungsverträge) mit hohen Kosten verbunden ist, werden ab dem 7. Mai 2017 die Preise für die Verlängerung von Wartungsverträgen sukzessive angehoben: 2017 um 5 %, 2018 um 10 % und 2019 um 20 %.

1.2 Welche Optionen gibt es für Wartungsverträge, die zur Verlängerung anstehen?

Wenn ein Wartungsvertrag zur Verlängerung ansteht, haben Kunden drei Möglichkeiten:

- Von einem zugelassenen Einzelprodukt mit Wartungsvertrag zu einem Abonnement für dasselbe Produkt zu wechseln
- Von einem zugelassenen Einzelprodukt oder einer zugelassenen Suite mit Wartungsvertrag zu einem Abonnement für eine Industry Collection zu wechseln
- Den Wartungsvertrag für ein weiteres Jahr zu verlängern

1.3 Betreffen diese Änderungen alle Autodesk-Kunden?

Diese Änderungen betreffen alle Kunden mit Wartungsverträgen für Autodesk-Produkte, nicht jedoch Kunden mit Abonnements.

1.4 Können Wartungsverträge weiterhin verlängert werden?

Ja. Kunden, die ihre Wartungsverträge behalten möchten, können diese bei Ablauf um jeweils ein weiteres Jahr verlängern.

1.5 Haben diese Änderungen bei den Wartungsverträgen weltweite Gültigkeit?

Ja, es handelt sich hierbei um weltweit gültige Änderungen.

Wechsel von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement

2.1 Welche Vorteile haben Wartungsvertragskunden beim Wechsel zu einem Abonnement?

Mit dem Ausbau seines Abonnementangebots bietet Autodesk seinen Kunden immer mehr und umfassendere Leistungen und Vorteile, darunter:

- **Die allerneuesten Produktfunktionen:** Kunden erhalten sofort bei Erscheinen alle innovativen Verbesserungen, Updates für Kernprodukte, Cloud-Services für Desktop-Produkte und die erweiterten Funktionen, und zwar ohne zusätzliche Kosten.
- **Zugang zu den neuen Industry Collections:** Die Industry Collections, die aus mehreren branchenspezifischen Autodesk-Softwarelösungen zu einem äußerst attraktiven Preis bestehen, sind nur im Abonnement erhältlich.
- **Verbesserte Unterstützung und erweiterte Supportoptionen:** Kunden profitieren von kürzeren Reaktionszeiten und können einen Termin für ein Supportgespräch mit einem Autodesk-Experten ansetzen.
Einfachere Verwaltung: Kunden können alle ihre Autodesk-Produkte in einem Abonnement zusammenführen und so den Einrichtungs- und Verwaltungsaufwand reduzieren.

2.2 Welche Möglichkeiten gibt es, um für ein Produkt von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement zu wechseln?

Bei vielen Produkten wird es bei Ablauf des Wartungsvertrags die Möglichkeit eines Wechsels zu einem Abonnement geben. Kunden, die sich für den Wechsel entscheiden, müssen für jede neue Abonnementlizenz je eine Dauerlizenz aufgeben. Dabei können sie entscheiden, ob sie nur einige oder alle ihre Dauerlizenzen wechseln möchten. Informationen darüber, von welchen Wartungsvertragsprodukten zu welchen Abonnementprodukten gewechselt werden kann, erhalten Kunden in der folgenden Tabelle und bei ihrem Autodesk-Fachhändler oder Autodesk-Verkaufsberater.

VOM WARTUNGSVERTRAG FÜR:	ZUM ABONNEMENT FÜR:
Einzelprodukt	Dasselbe Einzelprodukt oder eine Industry Collection
LT-Einzelprodukt	Dasselbe LT Einzelprodukt oder eine LT-Suite
Design und Creation Suite	Autodesk Industry Collection
LT-Suite	LT-Suite

Kunden können unabhängig von der Laufzeit ihres aktuellen Wartungsvertrags auf ein einjähriges oder ein mehrjähriges Abonnement umstellen.

2.3 Was kann beim Wechseln von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement nicht geändert werden?

Beim Wechsel von einem Produkt mit Wartungsvertrag zu einem Abonnement kann derzeit Folgendes nicht geändert werden:

- Änderung der Abrechnungsart (z. B. von manuell verlängerbar zu automatischer Verlängerung)
- Änderung des Zugriffstyps (z. B. von Multi-User zu Single-User)
- Wechsel zu einer einmonatigen oder vierteljährigen Laufzeit

2.4 Ab wann können Kunden von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement wechseln?

Ab Juni 2017 können zur Verlängerung anstehende (d. h. sich in den letzten 90 Tagen der Gültigkeitsdauer befindliche) Wartungsverträge für zugelassene Produkte in ein Abonnement umgewandelt werden. Der bestehende Wartungsvertrag bleibt bis zum ursprünglichen Ablaufdatum gültig. Das neue Abonnement tritt am Tag nach dem Ablauf des Wartungsvertrags in Kraft.

2.5 Wie können Kunden ihre Produkte von einem Wartungsvertrag auf ein Abonnement umstellen?

Kunden, die ihre Produkte mit Wartungsvertrag auf Produkte mit Abonnement umstellen möchten, wenden sich an ihren Autodesk-Fachhändler oder Autodesk-Verkaufsberater.

2.6 Kann bereits installierte Software mit Dauerlizenz nach dem Wechsel vom Wartungsvertrag zum Abonnement weiterverwendet werden, falls das Produkt und dessen Version auch im neuen Abonnement zugelassen sind?

Sobald das neue Abonnement beginnt, verliert die Dauerlizenz ihre Gültigkeit und wird durch das Abonnement ersetzt. Im Normalfall bedeutet dies, dass die alte dauerlizenzierte Software deinstalliert und an deren Stelle die neue Abonnementsoftware installiert werden muss. Wir sind uns bewusst, dass dies einen Mehraufwand für unsere Kunden darstellt, vor allem wenn das dauerlizenzierte Produkt und dessen Version dem Produkt und der Version im neuen Abonnement entsprechen.

Aus diesem Grund werden wir den Kunden gestatten, die alte Software mit Dauerlizenz installiert zu lassen. Dazu müssen allerdings bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein, darunter die Zuweisung benannter Benutzer (für Single-User-Abonnements) und die Aktualisierung der Lizenzdateien (für Multi-User-Abonnements) bei der Einrichtung des neuen Abonnements. Zu beachten ist, dass auch in diesem Fall die Nutzung der Software und der Zugriff darauf nicht mehr von den Vertragsbedingungen der Dauerlizenz geregelt werden. Die Software kann also nicht mehr unbefristet genutzt werden, sondern unterliegt der Laufzeit des neuen Abonnements und dessen Nutzungsbedingungen.

Das Angebot für die Umstellung auf ein Abonnement zu diesem Sonderpreis gilt nur dann, wenn der Kunde einwilligt, seine Dauerlizenz mit Wartungsvertrag aufzugeben und durch ein neues Abonnement zu ersetzen. Aus diesem Grund ist der Kunde auch dann an die Vertragsbedingungen seines neuen Abonnements gebunden, wenn er seine dauerlizenzierte Software nicht deinstalliert und sie weiterhin verwendet, anstatt die neue Abonnementsoftware zu installieren.

Wir empfehlen allen Kunden jedoch dringend, die neue Abonnementssoftware so bald wie möglich zu installieren, um von den zahlreichen Leistungen und Vorteilen für Abonnenten zu profitieren, z. B. von Produktupdates. Dazu muss in manchen Fällen, darunter auch beim Wechsel von Suites auf Industry Collections, die ursprüngliche dauerlizenzierte Software deinstalliert und die neue Abonnementssoftware installiert werden.

2.7 Was geschieht nach dem Wechsel zu einem Abonnement mit den Daten und Dateien, die mit einem Produkt mit Wartungsvertrag erstellt wurden?

Alle Dateien, die unter Verwendung eines Produkts mit Wartungsvertrag erstellt wurden, bleiben auch nach dem Wechsel zu einem Abonnement im vollen Umfang verfügbar.

2.8 Bedeutet der Wechsel zu einem Abonnement, dass von nun an alle Anwendungen und Daten des Kunden in der Cloud gespeichert werden?

Desktop-Softwareanwendungen sowie alle zugehörigen Benutzerdaten werden auch beim Abonnement weiterhin auf Ihrem lokalen Computer gespeichert. Cloud-Service-Anwendungen werden hingegen in der Cloud ausgeführt, aber ob die Daten in der Cloud oder auf Ihrem lokalen Computer gespeichert werden, ist Ihre Entscheidung.

Kosten des Wechsels von Wartungsvertrag zu Abonnement

3.1 Wie viel kostet es, für ein Produkt von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement zu wechseln?

Wenn die Umstellung im Laufe des Jahres 2017 erfolgt, kostet dies in den meisten Fällen gleich viel wie die Verlängerung des bestehenden Wartungsvertrags.

Danach wird es sukzessive teurer: Der Preis wird 2018 um 5 % und 2019 um weitere 5 % angehoben. Dieses Angebot kann nur jeweils einmal pro Lizenzplatz eines Produkts mit Wartungsvertrag, das auf ein Abonnement umgestellt wird, in Anspruch genommen werden. Im Unterschied zu den regulären Abonnementpreisen kostet der Wechsel zu einem Abonnement mit Multi-User-Zugriff im Rahmen dieses Sonderangebots gleich viel wie der Wechsel zu einem Abonnement mit Single-User-Zugriff.

Nähere Informationen zu den Kosten des Wechsels von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement erhalten Kunden bei ihrem Autodesk-Fachhändler oder Autodesk-Verkaufsberater.

3.2 Ist es vorteilhaft, bereits frühzeitig zu einem Abonnement zu wechseln und nicht erst später?

Der Rabatt wird 2018 um 5 % und 2019 um weitere 5 % reduziert. Das bedeutet: Je früher der Kunde wechselt, desto weniger bezahlt er und desto mehr spart er gegenüber jenen, die sich erst später entscheiden oder überhaupt bei ihren Wartungsverträgen bleiben. Zudem können sich wechselwillige Kunden den rabattierten Preis für bis zu drei Jahre sichern.

3.3 Welche Zahlungsoptionen stehen zur Auswahl, damit sich Kunden den rabattierten Preis für die ersten drei Jahre ihres Abonnements sichern können?

Die folgenden Optionen stehen zur Auswahl:

- Bezahlung einmal im Jahr für einen Vertrag mit einjähriger Laufzeit, der drei Jahre lang zum gleichen Preis verlängert werden kann
- Vorausbezahlung für drei Jahre für einen Vertrag mit dreijähriger Laufzeit

3.4 Wie viel wird die Abonnementverlängerung im vierten Jahr und darüber hinaus kosten, wenn der Kunde jetzt von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement wechselt?

Nach Ablauf der dreijährigen Preissperre berechnet sich der Preis ab dem vierten Jahr auf der Grundlage des rabattierten Preises, sodass die Kosten für die Verlängerung des Abonnements nur etwa 15 % über jenen des ursprünglichen Wartungsvertrags liegen werden. Solange das Abonnement weiter verlängert wird, bleibt den Kunden der Rabatt also erhalten. Der Preis für die Abonnementverlängerung ist somit niedriger als der Preis einer Wartungsvertragsverlängerung und deutlich niedriger als der Preis eines neuen Abonnements.

Vertragsmanagement

4.1 Ist für den Wechsel von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement ein neuer Vertrag erforderlich?

Ja. Kunden, die ihre Wartungsvertragslizenzen gegen ein Abonnement eintauschen, erhalten einen neuen Vertrag für das Abonnement. Derzeit ist es nicht möglich, das neue Abonnement zu einem bereits bestehenden Abonnementvertrag hinzuzufügen.

4.2 Können Kunden nur einen Teil der Lizenzplätze in ihrem Wartungsvertrag auf ein Abonnement umstellen?

Ja, die Kunden haben die Wahl, alle oder nur einige der Lizenzplätze, die unter einem Wartungsvertrag stehen, auf ein Abonnement umzustellen.

4.3 Kann die Laufzeit des neuen, im Rahmen dieses Sonderangebots abgeschlossenen Abonnementvertrags an die Laufzeit eines bestehenden Vertrags angeglichen werden?

Nein. Derzeit ist es nicht möglich, die Laufzeit des neuen Abonnementvertrags an jene eines bestehenden Wartungs- oder Abonnementvertrags anzugleichen. Der neue Abonnementvertrag wird das gleiche Ablaufdatum aufweisen wie der ursprüngliche Wartungsvertrag.

4.4 Was geschieht nach dem Wechsel zu einem Abonnement mit den Cloud-Punkten?

Cloud-Punkte können nicht auf den neuen Abonnementvertrag übertragen werden. Alle zuvor gekauften Cloud-Punkte verfallen zusammen mit dem Wartungsvertrag. Kunden, die vorhaben, alle Lizenzen in ihrem Wartungsvertrag auf ein Abonnement umzustellen, empfehlen wir daher, die vorhandenen Cloud-Punkte vor Ablauf des Wartungsvertrags aufzubreuchen.

Softwaremanagement und -nutzung

5.1 Welche Vorgängerversionen stehen nach dem Wechsel von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement zur Verfügung?

Der Wechsel vom Wartungsvertrag zum Abonnement bedeutet, dass der Wartungsvertrag für die betroffenen Produkte beendet wird und stattdessen ein neuer Abonnementvertrag in Kraft tritt. Im Rahmen des neuen Abonnements haben Kunden Zugang zu allen Vorgängerversionen, die in der [Liste der verfügbaren Vorgängerversionen für Abonnenten](#) aufgeführt sind.

Wir empfehlen allen Kunden, in der [Liste der verfügbaren Vorgängerversionen für Abonnenten](#) nachzusehen, ob die gewünschte Version tatsächlich verfügbar ist, da die im Abonnement zugelassenen Vorgängerversionen von jenen im ursprünglichen Wartungsvertrag abweichen können. Versionen, die in der Liste der zugelassenen Versionen nicht enthalten sind, müssen beim Wechsel deinstalliert und durch eine neuere Version ersetzt werden.

Beispiel: Kunden, die im Rahmen der Nutzungsrechte für Vorgängerversionen ihres Wartungsvertrags mit AutoCAD 2012 arbeiten und nun auf ein Abonnement umstellen möchten, werden bemerken, dass AutoCAD 2012 nicht zu den zugelassenen Vorgängerversionen für Abonnements zählt. Um in diesem Fall zu einem Abonnement wechseln zu können, muss AutoCAD 2012 deinstalliert und durch eine neuere Version ersetzt werden. Wenn ein Kunde AutoCAD 2012 jedoch unbedingt weiterhin benötigt, kann er seinen vorhandenen Wartungsvertrag weiter verlängern, statt auf ein Abonnement umzustellen.

5.2 Können Kunden nach dem Wechsel zu einem Abonnement weiterhin mit derselben Softwareversion arbeiten, die sie bereits im Rahmen ihres Wartungsvertrags genutzt haben?

Kunden, die im Rahmen ihres Wartungsvertrags eine aktuelle Softwareversion nutzen, werden in den meisten Fällen auch im Abonnement mit derselben Version weiterarbeiten können. Bei Verwendung einer früheren Version empfehlen wir, in der [Liste der verfügbaren Vorgängerversionen für Abonnenten](#) nachzuschlagen.

5.3 Welche Abonnementoptionen gibt es für Anwender ohne Internetverbindung?

Kunden ohne Internetverbindung empfehlen wir die Umstellung ihres Wartungsvertrags für Dauerlizenzen mit Multi-User-Zugriff auf ein Abonnement mit Multi-User-Zugriff, da die Software bei diesem Abonnement auch ohne Verbindung zum Internet verwendet werden kann. Bei Wartungsverträgen für Dauerlizenzen mit Single-User-Zugriff muss ein neues Abonnement mit Multi-User-Zugriff erworben werden.

5.4 Muss nach dem Wechsel zu einem Abonnement bei jedem neuen Release zwingend ein Upgrade durchgeführt werden?

Nein. Jeder Kunde kann für sich entscheiden, ob er auf die neue Softwareversion aktualisieren möchte oder nicht.

5.5 Welche Schritte sind erforderlich, um die neue Abonnementsoftware einzurichten?

Informationen zum Herunterladen, Installieren und Aktivieren einer neuen Software finden Sie auf der Seite [Installation, Aktivierung und Lizenzierung](#).

5.6 Welche Einrichtungsschritte sind notwendig, wenn das Produkt bereits installiert ist? Muss die Software zuerst deinstalliert und danach im Rahmen des neuen Abonnementvertrags noch einmal installiert werden?

In den meisten Fällen ist die Deinstallation und anschließende Neuinstallation nicht erforderlich, vorausgesetzt, dass das Produkt dem Abonnement entsprechend neu konfiguriert wird.

Bei Abonnements mit Single-User-Zugriff müssen Administratoren den einzelnen Benutzern den Zugriff zum neuen Abonnement gewähren – siehe Punkt 5.7 unten. Die Endbenutzer müssen anschließend die Seriennummer im Produkt ändern, sodass sie der Seriennummer des neuen Abonnements entspricht. (Anmerkung: Beim Wechsel von Suites zu Industry Collections oder von einem LT-Produkt zu einer LT-Suite ist keine Änderung der Seriennummer erforderlich. Jede versuchte Änderung führt zu einem Fehler.)

Bei Abonnements mit Multi-User-Zugriff müssen Administratoren die Lizenzdatei bzw. den Lizenzdateiausschnitt des vorhandenen Wartungsvertrags durch eine neue Lizenzdatei ersetzen, in der die Lizenzen des neuen Abonnements enthalten sind. Anschließend kann es notwendig sein, den Benutzern den Zugriff auf die Cloud-Services zuzuweisen – siehe Punkt 5.7 unten.

Außerdem müssen alle älteren Versionen, die nicht in der für das neue Abonnement geltenden [Liste der verfügbaren Vorgängerversionen für Abonnenten](#) aufgeführt sind, deinstalliert und durch eine zugelassene Version ersetzt werden.

5.7 Welche Schritte sind erforderlich, um Benutzern den Zugang zu den neuen Produkten und Services zu gewähren, die ihnen im Rahmen des neuen Abonnements zustehen?

Bei Abonnements mit Single-User-Zugriff muss der Administrator benannte Benutzer hinzufügen und zuweisen, um ihnen den Zugang zu gewähren. Die Endbenutzer müssen sich anschließend beim Produktstart mit derselben Benutzer-ID anmelden, damit ihre Berechtigung zur Softwarenutzung überprüft werden kann.

Bei Abonnements mit Multi-User-Zugriff müssen Administratoren die Lizenzdatei bzw. den Lizenzdateiausschnitt des vorhandenen Wartungsvertrags durch eine neue Lizenzdatei ersetzen, in der die Lizenzen des neuen Abonnements enthalten sind. Danach sollten alle Benutzer die Software mit der neuen Lizenz starten können.

Im letzten Schritt müssen Administratoren dann die benannten Benutzer auch in Autodesk Account hinzufügen und zuweisen, damit alle Benutzer Zugang zu den Cloud-Services und anderen Leistungen und Vorteilen des Abonnements haben, beispielsweise den Support. Weitere Informationen finden Sie auf der Seite [Verwalten von Benutzern und Berechtigungen](#).

5.8 Werden die benannten Benutzer nach dem Wechsel automatisch dem neuen Abonnement zugewiesen?

Nein. Die in den Lizenzplätzen von Wartungsverträgen genannten Benutzer werden dem neuen Abonnement nicht automatisch zugewiesen. Der Administrator muss im Rahmen des neuen Abonnements die Benutzer der Desktop-Software, der Cloud-Services und des Supports neu erstellen und/oder diese zuweisen. Weitere Informationen finden Sie auf der Seite [Verwalten von Benutzern und Berechtigungen](#).

5.9 Wie erfahren Kunden, dass ihr Wartungsvertrag auf ein Abonnement umgestellt wurde?

Wenn der Wartungsvertrag abläuft und das neue Abonnement in Kraft tritt, erhalten die Administratoren der Kunden eine E-Mail mit Informationen zum neuen Abonnement und zu den nächsten Schritten. Für kurze Zeit werden die umgestellten Lizenzen mit einem entsprechenden Hinweis versehen, bevor sie endgültig gelöscht werden. Das neue Abonnement tritt am Tag nach dem Ablauf des Wartungsvertrags in Kraft.

5.10 Können Kunden ihre Autodesk-Dateien auch dann noch anzeigen und bearbeiten, wenn sie keine Dauerlizenz mehr besitzen oder ihr Abonnement kündigen?

Ja. Neben den kostenlosen Anzeigeprogrammen, mit denen Kunden ihre Autodesk-Dateien öffnen können, bieten die meisten Autodesk-Produkte auch die Möglichkeit, Daten in herstellerunabhängigen Dateiformaten zu speichern. Wenn diese von beiden Systemen unterstützt werden, können Sie zum Datenaustausch zwischen Produkten unterschiedlicher Hersteller verwendet werden. Zudem haben Kunden die Möglichkeit, mithilfe eines Konvertierungsprogramms eines Fremdanbieters die Autodesk-Standarddateiformate umzuwandeln und im System ihrer Wahl zu öffnen.

5.11 Ändert sich das Supportangebot, wenn ein Kunde von einem Wartungsvertrag zu einem Abonnement wechselt?

Autodesk verbessert das Supportangebot für alle Abonnenten. Mit diesen Änderungen möchten wir sicherstellen, dass wir genau dann schnelle, einfache und unbürokratische Hilfe leisten können, wenn unsere Kunden sie am dringendsten brauchen. Beim Wechsel vom Wartungsvertrag zum Abonnement erhalten Kunden die Möglichkeit, einen Termin für ein Gespräch mit einem Autodesk-Technikexperten zu vereinbaren, der ihnen bei der Einrichtung des neuen Abonnements und eventuellen Schwierigkeiten zur Seite steht. Dieser Anruf ist kostenlos.