

The Autodesk logo is displayed in a blue, lowercase, sans-serif font within a rectangular box.

## **Autodesk Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription)**

### **Fragen und Antworten**

<a href="#"><u>1. ÜBERBLICK</u></a>	2
<a href="#"><u>2. VORTEILE DES SERVICE- UND WARTUNGSVERTRAGS</u></a>	6
<a href="#"><u>3. VERWALTUNG DES SERVICE- UND WARTUNGSVERTRAGS</u></a>	8
<a href="#"><u>4. INFORMATIONEN ZUM ABSCHLUSS DES SOFTWARE SERVICE- UND WARTUNGSVERTRAGS</u></a>	11

### 1. Überblick

#### 1.1 Was ist der Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) von Autodesk?

Der Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) von Autodesk® ist für Kunden der einfachste Weg, ihre Softwareprogramme von Autodesk stets auf dem neuesten Stand zu halten. Gegen eine jährliche Gebühr erhalten sie jeweils die neuesten Versionen, sowie Funktionserweiterungen ihrer lizenzierten Produkte – so stellen sie sicher, dass sie stets über die aktuelle Software verfügen. Nachfolgend die Einzelheiten des Vertrags:

- kostenloser Zugang zu sämtlichen Upgrades, die während des Vertragszeitraums veröffentlicht werden
- kostenloser Download aller Extensions (Funktionserweiterungen), die während des Vertragszeitraums freigegeben werden
- kostenloser Download von e-Courses zu den Extensions (e-Courses werden anfangs nur in Englisch angeboten)
- Zugriff auf das Subskriptionsmodul in Autodesk® Point A; ausschließlich für Vertragskunden
- E-Mail-Newsletter mit Tipps, Neuigkeiten und aktuellen Produktinformationen, der Anwendern dabei hilft, ihre Produkte auf dem neuesten Stand zu halten und die Produktivität zu sichern.
- eine einzige Vertragsnummer mit nur einem Verlängerungsdatum; auf diese Weise können Kunden mehrere Seriennummern zusammenfassen und die Softwareverwaltung ihrer Installation sowie den Upgrade-Prozess vereinfachen.
- optionaler, direkter Online-Support von Autodesk für ausgewählte Produkte (gegen eine zusätzliche Jahresgebühr erhältlich)

#### 1.2 Wo können Kunden den Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) abschließen?

Service- und Wartungsverträge sowie der optional erhältliche direkte Online-Support werden von Autodesk Vertragshändlern oder - für bestimmte Großkunden - direkt von Autodesk angeboten.

#### 1.3 Was sind Extensions?

Eine Extension ist eine modulare Funktionserweiterung für AutoCAD -Software und Produkte auf AutoCAD-Basis. Entweder werden bestehende Funktionalitäten erweitert oder dem Programm eine bzw. mehrere neue Funktionen hinzugefügt. Extensions sind ausschließlich für Vertragskunden erhältlich.

**Hinweis:** Es werden auch Extensions für die branchenspezifischen Lösungen entwickelt.

#### 1.4 Wie funktioniert das e-Learning-Modell zu den Extensions?

Autodesk bietet downloadfähige e-Courses an, deren Tempo der Kunde selbst bestimmen kann. Diese Kurse vermitteln kombiniertes Fachwissen zu Animations-, Grafik-, Text- und Zeichnungsdateien. e-Courses zu Extensions sind kurz, üblicherweise 15-30 Minuten, und wurden entwickelt, damit Kunden ein wichtiges Thema oder Funktion der Autodesk-Software rasch beherrschen. Sie beinhalten einen Überblick, die Erläuterung wichtiger Themen oder Funktionen sowie eine oder mehrere Übungen, mit denen die Inhalte Schritt für Schritt angewendet werden. Derzeit liegen e-Courses nur in Englisch vor.

#### 1.5 Was ist Autodesk Point A?

Autodesk Point A ist ein branchenspezifisches Informations- und Service-Portal, das Vertragskunden die Verwaltung ihres Software Service- und Wartungsvertrags (Subskription) sowie den Download ihrer Extensions, Service-Packs und Produktinformationen über eine gemeinsame Plattform ermöglicht. Ferner sparen sie Zeit, da Point A für sie Konstruktionsressourcen ausfindig macht und den ständigen Kontakt zu Kollegen erleichtert.

#### 1.6 Was bietet der optional erhältliche direkte Online-Support von Autodesk?

Der direkte Online-Support von Autodesk ist ein webbasierter Support-Service für die Produkterweiterungen, Upgrades und Vollversionen, die Kunden im Rahmen des Software Service- und Wartungsvertrags von Autodesk erhalten. Der direkte Online-Support von Autodesk ist eine gute Möglichkeit, Extensions und neue Versionen schnell zu integrieren, damit sie auf dem neuesten Stand bleiben und weiterhin produktiv arbeiten. Direkter Online-Support kann entweder zusammen mit dem Service- und Wartungsvertrag erworben oder später anteilmäßig hinzugenommen werden. Einzelheiten finden Sie im Abschnitt 5 "Technischer Support".

### 1.7 Weitere Autodesk-spezifische Definitionen zur Begriffklärung

**Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) von Autodesk**—Bietet sämtliche Softwareverbesserungen, die während eines Jahres für eine bestimmte Softwarelizenz erscheinen.

**Softwarelizenz von Autodesk**—Bietet auf unbegrenzte Zeit eine Einzellizenz, mit der ein bestimmtes Softwareprodukt entsprechend den Bedingungen des Lizenzvertrags genutzt werden kann.

**Autodesk Upgrade**—Stellt eine verbesserte und erweiterte Version eines bestimmten Softwareprodukts zur Verfügung, für das die Lizenzierung gilt.

**Autodesk Extension**—Liefert eine modulare Funktionserweiterung für ein bestimmtes Softwareprodukt, das der Lizenzvertrag einschließt.

**Autodesk Service Pack**—Bietet eine überarbeitete Version eines bestimmten Softwareprodukts, für das die Lizenzierung gilt. Service Packs bieten keine zusätzliche Funktionalitäten und sind kostenlos für jeden Autodesk Kunden erhältlich.

**Softwarelizenz von Autodesk (Netzwerklicenz)**—Gewährt auf unbegrenzte Zeit eine Netzwerklicenz, mit der ein bestimmtes Softwareprodukt entsprechend den Bedingungen des Lizenzvertrags von mehreren Anwendern genutzt werden kann. Die Lizenzverwaltung wird zentral auf einem Server verwaltet und beinhaltet „Floating Licenses“.

### 1.8 Für wen eignet sich der Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription)?

Der Software Service- und Wartungsvertrag von Autodesk kann weltweit für folgende Softwarelösungen abgeschlossen werden:

- AutoCAD
- AutoCAD LT (nur Großkunden)
- RasterCAD
- Autodesk Map
- Autodesk Architectural Desktop
- Autodesk Land Desktop
- Autodesk MapGuide
- Autodesk Civil Design
- Autodesk Survey

- AutoCAD Mechanical
- Autodesk Inventor Series
- Autodesk VIZ

Es können jederzeit weitere Produkte hinzukommen. Erkundigen Sie sich bei Ihrem Autodesk Vertriebspartner nach der aktuellen Liste.

### 1.9 Hat der Kunde im Rahmen des Service- und Wartungsvertrags garantierten Anspruch auf bestimmte Dienstleistungen?

Sie haben Anspruch auf die im Vertrag vorgesehenen Leistungen, d.h. Zugriff auf das Modul in Autodesk Point A und alle Extensions und Upgrades für das jeweilige Produkt während der Vertragslaufzeit. Allerdings können wir keine Garantie dafür geben, dass bestimmte Extensions oder Upgrade-Versionen während der Vertragslaufzeit freigegeben werden.

### 1.10 Wenn ein Kunde einen Service- und Wartungsvertrag für eine Lizenz abschließt, muss er dann für alle Lizenzen in seinem Besitz auch diesen Vertrag abschließen?

Die Kunden sind nicht verpflichtet, für alle Lizenzen einen Vertrag abzuschließen. Es gibt allerdings drei Ausnahmen:

- 1) Bei einer Netzwerklicenz muss für alle Lizenzen ein Software Service- und Wartungsvertrag abgeschlossen werden.
- 2) Um eine einzige Seriennummer für mehrere Installationen zu erhalten, muss für alle Lizenzen ein Vertrag abgeschlossen sein.
- 3) Um den optional erhältlichen direkten Online-Support in Anspruch nehmen zu können, muss für alle Installationen eines bestimmten Produkts ein Vertrag über direkten Online-Support abgeschlossen sein.

### 1.11 Kann ich einen Service- und Wartungsvertrag abschließen, nachdem ich bereits auf die aktuelle Version aufgerüstet habe?

Kunden, die bereits die aktuelle Version eines Produkts erworben, jedoch keinen Software Service- und Wartungsvertrag abgeschlossen haben, können dies beim Erwerb der nächsten Version tun. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass parallel zum Kauf eines Upgrades oder einer kompletten Installation ein Service- und Wartungsvertrag mit abgeschlossen wird.

## Autodesk Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) – Fragen & Antworten

Einige Kunden haben die letzte Version unserer Software allerdings schon erworben, bevor der Software Service- und Wartungsvertrag überhaupt verfügbar war. Um diese Kunden zu unterstützen und ihnen die Möglichkeit zu geben, einen Vertrag abzuschließen, setzen wir die oben genannte Regelung bei der Einführung des Vertrages für einen begrenzten Zeitraum aus.

### **1.12 Den Kunden hat das Ausfüllen von "Bestellformularen" oder von Formularen zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen in der Vergangenheit nicht besonders gefallen. Warum führt Autodesk dies jetzt wieder verstärkt ein?**

Ein notwendiges Übel. Dies trägt zur Vereinfachung der Bearbeitung von Auftragseingängen sowie zu mehr Präzision bei der Eingabe von Daten in das System bei.

### **1.13 Die meisten Service- und Wartungsverträge von anderen IT-Firmen im Markt gelten nicht bei Lizenzen ohne Laufzeitbegrenzung; man zahlt lediglich eine jährliche Gebühr ohne vorher anfallende Investitionskosten. Ist das ein zukunftsweisendes Modell das auch bei Autodesk geplant ist?**

Dies ist nur eine von vielen Definitionen, die allerdings zu Missverständnissen führen kann – momentan handelt es sich beim Autodesk Software Service- und Wartungsvertrag, wie bei vielen anderen Firmen der Branche auch, um ein Service- und Wartungsmodell für dauerhafte Softwarelizenzen – es handelt sich hier nicht um ein zeitbegrenztes Lizenzmodell oder ein Angebot von Mietlizenzen. Eine Einführung von zeitlich begrenzten Lizenzen ist bei Autodesk derzeit noch nicht möglich.

### **1.14 Wird der Software Service- und Wartungsvertrag das Upgrade-Modell ersetzen?**

Der Trend in der Branche geht in Richtung Service- und Wartungsverträge und unserer Meinung nach auch weg von den klassischen Upgrades. Bei Autodesk sind diesbezüglich allerdings noch keine Entscheidungen gefallen:

Die Entscheidung wird sich an folgenden Kriterien orientieren:

Haben die richtige Infrastruktur, um den Wechsel erfolgreich bewältigen zu können ?

Nehmen die Kunden das Modell des Software Service- und Wartungsvertrags an?

### **1.15 Weltweiter Software Service- und Wartungsvertrag? Was bedeutet dies konkret?**

Wir bieten ein globales Modell an; dieses Modell gilt weltweit für alle Kunden. Allerdings müssen die Auftragserteilung und der Abschluss eines Vertrags lokal erfolgen.

### **1.17 Wenn ein Kunde momentan über ein AutoCAD-Netzwerk verfügt, wird er wohl kein Upgrade vornehmen und die Netzwerkinstallation weiterführen können, wenn er keinen Software Service- und Wartungsvertrag abschließt, stimmt das?**

Nein, der Kunden kann durchaus eine AutoCAD-Netzwerkinstallation haben und Upgrades für das Netzwerk erwerben, ohne dass er gleich für das gesamte Netzwerk einen Service- und Wartungsvertrag abschließen muss. Es ist jedoch nicht möglich, nur für einen Teil der Einzelinstallationen im Netz einen Vertrag abzuschließen – wenn für eine Netzwerklizenz ein Service- und Wartungsvertrag abgeschlossen wird, müssen sämtliche Installationen der Lizenz abgedeckt werden.

### **1.18 Welche Version erhält ein Kunde, wenn er ein und dasselbe Produkt nach 6 Monaten erneut erwirbt?**

Bei Produkten, für die Extensions produziert werden, können Kunden diese Extensions ab dem Zeitpunkt der Verfügbarkeit downloaden. Dadurch können sie die neuen Funktionen sofort nutzen und sich mit ihnen vertraut machen. Das nächste reguläre Upgrade bereitet keinen so großen Umstellungsaufwand mehr, da der Kunde bereits mit den vorher freigegebenen neuen Merkmalen und Funktionen arbeiten konnte.

### **1.19 Reicht es, wenn ein Kunde mit 10 Installationen lediglich für eine Installation einen Software Service- und Wartungsvertrag abschließt, um für alle 10 Installationen Extensions zu erhalten?**

Nein. Ein Kunde, der für eine Lizenz einen Service- und Wartungsvertrag abschließt, hat nur Anspruch auf Extensions und Updates für diese Lizenz; ebenso hat ein Kunde, der eine Lizenz erwirbt, nur das Recht diese eine Lizenz auf einem System zu nutzen!

### **1.20 Was soll einen Kunden mit fünf Installationen daran hindern, für nur einen Arbeitsplatz einen Service- und Wartungsvertrag abzuschließen, die Extensions herunterzuladen und anschließend auf den anderen vier Systemen zu installieren?**

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist festgelegt, in welcher Form der Kunde die

Extensions nutzen darf; ebenso sind im Produktlizenzvertrag die Bedingungen für die Lizenznutzung enthalten. Außerdem, wenn das nächste reguläre Upgrade ansteht, hat der Kunde lediglich Anspruch auf 1 Installation des Produkts; er kann die Extensions für die neue Version nicht bei älteren Versionen der Software verwenden, da die Extensions rein versionsspezifisch produziert werden. Wir haben eine klare Unternehmenspolitik gegen Software-Piraterie, und wir verfolgen den Missbrauch bei Extensions in dem Maße, wie wir auch den Missbrauch bei der Lizenznutzung verfolgen.

### **1.21 Erhalten die Kunden Extensions auch auf CD oder stehen diese nur online zur Verfügung?**

Extensions sind nur per Download erhältlich. Wir bevorzugen diese Methode, weil sie schneller und wesentlich effizienter ist. Unsere Nachforschungen haben ergeben, dass die Kunden kaum Einwände gegen das Herunterladen von Extensions haben. Alle Händler sollten gegebenenfalls entsprechende Unterstützungsmaßnahmen vor Ort anbieten.

## 2. Vorteile des Service- und Wartungsvertrags

### 2.1 Weshalb ist der Software Service- und Wartungsvertrag der einfachste Weg, die Softwareprogramme von Autodesk auf dem neuesten Stand zu halten?

Die Zielsetzung von Autodesk bestand darin, die Zeit zwischen neuen Produktversionen und Upgrades, angesichts der Vielzahl der Produkte zu verkürzen. Der Service- und Wartungsvertrag stellt sicher, dass der Kunde gegen eine jährliche Gebühr Zugang zu den neuesten Tools hat; dies vereinfacht die Budgetplanung und den Implementierungsprozess. Darüber hinaus bietet ein Jahresvertrag den Unternehmen eine bequemere und kostengünstigere Möglichkeit für den Erwerb der Software.

### 2.2 Weshalb stören Extensions den Arbeitsfluß in Konstruktionsbüros weniger als Upgrades?

Wenn in der Vergangenheit eine neue Version zahlreiche neue Funktionen und Änderungen aufwies, verursachte das Upgrade in einem Konstruktionsbüro größere Arbeitsunterbrechungen. Die zusätzliche Produktions- und Schulungszeit brachte einige Anwender davon ab, sich mit den produktivitätsfördernden Vorteilen der neuen Version zu beschäftigen. Mithilfe von Extensions erhalten Anwender vergleichsweise kleine Teile der neuen, erweiterten oder verbesserten Funktionalität, die sich mit minimaler Arbeitsunterbrechung integrieren lassen. Extensions werden von unserem e-Learning-Angebot unterstützt (kurze, downloadfähige e-Courses), das den Lernaufwand für neue Funktionen senkt. Da Extensions das Dateiformat nicht ändern, bleibt die Anwendungscompatibilität erhalten.

### 2.3 Wie können große Unternehmen Extensions implementieren

Extensions werden entweder im Interactive oder Silent Mode (Schlafmodus) implementiert. Installationen im Silent Mode können über eine Eingabeaufforderung durchgeführt werden; damit können CAD- oder IT-Manager die Extensions mühelos für mehrere Workstations innerhalb eines Netzwerks einrichten. Bei einer interaktiven Installation führt ein menügesteuerter Assistent den Anwender durch den Installationsprozess.

### 2.4 Laufen andere Autodesk-Anwendungen auch nach der Installation einer Extension?

Ja, bei einer Extension handelt es sich um eine ObjectARX®-Anwendung, die AutoCAD-basierende Produkte um bestimmte Funktionen erweitert, ohne bestehende Befehle oder Dateiformate zu beeinträchtigen. Kompatibilität zwischen Usern, die über dasselbe Produkt/dieselbe Version verfügen, ist auch dann gewährleistet, wenn sie nicht dieselben AutoCAD-basierenden Extensions nutzen.

### 2.5 Laufen Zusatzanwendungen anderer Hersteller und benutzerdefinierte Routinen auch nach der Installation einer Extension?

Ja. Extensions sind in sich geschlossene Anwendungen, die die Funktionsweise von AutoCAD mit Zusatzanwendungen anderer Hersteller oder User-Scripts und -Routinen nicht verändern.

### 2.6 Ändern Extensions das DWG-Dateiformat?

Nein. Extensions erfordern keine Änderungen am DWG-Dateiformat. Alle DWG-Dateien, die mit einer anhand von Extensions optimierten AutoCAD-Version erstellt wurden, sind mit älteren Versionen wie z.B. AutoCAD 2000 und AutoCAD 2000i kompatibel.

### 2.7 Welche Vorteile bietet der Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription)?

Die Vorteile für Kunden lassen sich weitgehend in folgende Kategorien unterteilen:

- **Komfort.** Benutzer erhalten die neuesten Tools umgehend, sobald sie verfügbar sind. Häufigere Upgrades und Extensions liefern die aktuelle Technologie schneller und in kleineren Paketen; dies wiederum reduziert und entzerrt den Lernaufwand. Die Lizenzverwaltung wird vereinfacht, da nur **eine** Vertragsnummer nötig ist und Installationen über eine einzige Seriennummer verwaltet werden können. Außerdem erleichtert die Online-Vetragsverwaltung die Kategorisierung und Verfolgung der Softwareinvestitionen.
- **Produktivität.** Der Echtzeit-Zugriff auf neueste Technologie, den der Vertrag ermöglicht, maximiert die Produktivität und minimiert die Ausfallzeit. Autodesk kann schneller auf die Anforderungen der Kunden sowie neue technologische Möglichkeiten reagieren; Konstruktions-teams profitieren rascher von neuen Funktionsverbesserungen und müssen weniger Unterbrechungen in Kauf nehmen. Zudem haben Konstruktionsteams, da

## Autodesk Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) – Fragen & Antworten

teamorientiertes Konstruieren übers Internet zunehmend an Bedeutung gewinnt, stets die aktuelle Technologie zur Hand.

- **Investitionsschutz.** Der Software Service- und Wartungsvertrag von Autodesk schützt die technologischen Investitionen eines Unternehmens gegen eine jährliche Gebühr, die einfach budgetiert werden kann. Dabei ist sichergestellt, dass der Vertragskunde immer über die modernste Software verfügt, ohne dass er mit unvorhersehbaren Aufwendungen rechnen muss.
- **Zeitwert der Technologie bei kalkulierbaren Kosten.** Der Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) verschafft Kunden Zugang zu den neuesten Softwarelösungen, Tools und Informationen von Autodesk. Sie müssen nicht mehr auf große Versionen warten, um von verbesserter Funktionalität profitieren zu können. Gegen eine jährliche Vertragsgebühr stellt Autodesk sicher, dass ihr Konstruktionsteam auch in Zukunft in technologischer Hinsicht wettbewerbsfähig ist.
- **Enge Kundenbeziehung.** Der Software Service- und Wartungsvertrag von Autodesk bietet mit dem Konstruktionsportal Point A eine direkte Verbindung zwischen Autodesk und seinen Kunden.
- **Technologieverwaltung.** Da Kunden online Zugang zu Berechtigungs-Reports haben, können sie ihren Account jederzeit prüfen und ihre implementierte Technologie effizienter verwalten.
- **Weltweiter Vertrag.** Der Software Service- und Wartungsvertrag wird zunächst in Nord- und Südamerika und später in den meisten Ländern verfügbar sein. Internationale Kunden können die Vorteile des Vertrags überall dort nutzen, wo Autodesk-Produkte angeboten werden.

### 3. Verwaltung des Service- und Wartungsvertrags

#### 3.1 Welche Informationen erhalten Kunden nach Vertragsabschluss?

Nach Vertragsunterzeichnung erhalten Vertragskunden eine Begrüßungs-E-Mail, in dem die Einzelheiten ihres Vertrags bestätigt und ihnen die für die gesamte Dauer des Software Service- und Wartungsvertrags gültige Vertragsnummer mitgeteilt wird. Anhand dieser Nummer werden alle weiteren vertragsbezogenen Transaktionen abgewickelt.

Die E-Mail enthält Hinweise über den exklusiven Zugriff auf die subskriptionsspezifische Webseite. Neben kostenlosen Downloads bietet die Seite Kunden Zugang zu Berechtigungs-Reports für den Software Service- und Wartungsvertrag, aus denen die Details sämtlicher Lizenzen ersichtlich sind, die ihr Vertrag einschließt.

#### 3.2 Wer ist in der Organisation des Kunden für den Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) zuständig?

Kunden können verschiedene Benutzertypen für die Verwaltung unterschiedlicher Aspekte ihres Vertrags einrichten:

**Contract Coordinator (CC)**—ein Ansprechpartner, der beim Erstauftrag genannt wird und spezifische vertragsbezogene Berechtigungen hat; bei ihm gehen Benachrichtigungen über Vertragsverlängerungen ein. In vielen Fällen wird dies der Konstruktionsleiter im Unternehmen sein.

**Fulfillment Coordinator (FC)**—ein Ansprechpartner, der vom Contract Coordinator ernannt wird und über spezifische vertragsbezogene Berechtigungen innerhalb des Subskriptionsmoduls verfügt; außerdem wird er über sämtliche Details der Vertragserfüllung benachrichtigt. In vielen Fällen wird dies der CAD-Administrator im Unternehmen sein.

**Anwender**—eine beliebige Person, die vom CC oder FC bestimmt wird und Zugang zum Subskriptionsmodul in Point A erhält, das ausschließlich Vertragskunden nutzen können. Des Weiteren kann diese Person auch für den Download von Extensions und Upgrades autorisiert werden.

**Technical Coordinator (TC)**—ein Ansprechpartner, der beim Erwerb des direkten Online-Supports vom Contract Coordinator benannt wird. Dieser Mitarbeiter überträgt dem Designated

Contact (autorisierter Ansprechpartner) die Supportkompetenz.

**Designated Contact (Autorisierter Ansprechpartner)**—ein vom TC benannter Mitarbeiter, der zum Zugriff auf die Supportverträge der Website für "Produktsupport" berechtigt ist. Er kann über diese Schnittstelle Supportfragen übermitteln und die Historie aller Anrufe der Designated Contacts ihrer Organisation prüfen.

Während der Vertragslaufzeit werden Vertragskunden, sobald ein neues Release oder eine Extension freigegeben wird, per E-Mail benachrichtigt; ferner wird ihnen angeboten, das Produkt kostenlos zu bestellen oder herunterzuladen.

#### 3.3 Können Kunden selbst entscheiden, ob sie eine Seriennummer für alle ihre vertraglich abgedeckten Lizenzen oder mehrere Seriennummern für einen Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) bevorzugen?

Ja, dies hängt jedoch von der Komplexität der Installation ab, die sie verwalten möchten. Wenn sie eine Softwarelizenz erwerben sowie einen Software Service- und Wartungsvertrag mit Autodesk abschließen, entspricht ihre neue Vertragsnummer der Seriennummer ihrer erworbenen Lizenz. Diese Nummer wird für die Dauer des Software Service- und Wartungsvertrags beibehalten. Neue Versionen der Software, die wir Kunden zusenden, weisen dieselbe Nummer auf wie die erste Lizenz.

Kunden können ihrem Service- und Wartungsvertrag weitere Installationen hinzufügen und diese unter derselben Seriennummer verwalten.

Die Verwaltung mehrerer Seriennummern mittels einer einzigen Vertragsnummer ist insbesondere sinnvoll, wenn ein Vertrag für mehrere Unternehmensstandorte, Netzwerke oder Abteilungen abgeschlossen wird.

Beispiel:

Angenommen, Sie sind der Contract Coordinator für einen Software Service- und Wartungsvertrag. Sie erwerben Lizenzen und schließen Service- und Wartungsverträge ab, die fünf AutoCAD-Installationen für Ihre Niederlassung in Dortmund umfassen. Ihre Installationen können allesamt dieselbe Seriennummer aufweisen, etwa 123-12345678. Dies wird die Nummer Ihres Software Service- und Wartungsvertrags. Wenn Sie dem Vertrag nun drei weitere Workstations für das Büro

## Autodesk Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) – Fragen & Antworten

in Dortmund hinzufügen möchten, können Sie die Beibehaltung derselben Seriennummer für alle acht Installationen verlangen. Wenn Sie zudem die Software für Ihre Niederlassung in Hamburg verwalten und in diesem Büro vier weitere Lizenzen nutzen wollen, möchten Sie vielleicht eine andere Seriennummer, um die Lizenzen unterscheiden zu können. Erwerben Sie in diesem Fall neue Lizenzen mit einer neuen Seriennummer und fügen Sie diese der Nummer Ihres Software Service- und Wartungsvertrags hinzu. Falls Sie ferner Klaus Müller, Mitarbeiter der Niederlassung in Hamburg, zum Fulfillment Coordinator für den Vertrag ernennen möchten, sieht Ihr Service- und Wartungsvertrag folgendermaßen aus:

Vertrag 123-12345678 Contract Coordinator: Sie selbst

Seriennummer: 123-12345678 Fulfillment Coordinator: Sie selbst, acht AutoCAD-Lizenzen

Seriennummer 321-87654321 Fulfillment Coordinator: Klaus Müller, vier AutoCAD-Lizenzen

Beim Upgrade erhält Klaus Müller Software mit der Seriennummer 321-87654321 und Sie Software mit der Seriennummer 123-12345678.

### 3.4 Gibt es weitere Ausnahmefälle, in denen die Verwendung von nur einer Seriennummer nicht möglich ist?

Ja. Zur Verwaltung der Softwarelizenzen von Autodesk (Netzwerklicenzen) muss Autodesk für jede Netzwerklicenz desselben Produkts eine neue Seriennummer ausstellen. So werden beispielsweise für zwei AutoCAD-Lizenzen, die in einem Netzwerk und für fünf AutoCAD-Lizenzen, die in einem anderen Netzwerk implementiert sind, unterschiedliche Seriennummern erforderlich. Kunden haben jedoch die Möglichkeit, beliebig viele Netzwerklicenzen mithilfe derselben Vertragsnummer zu verwalten.

### 3.5 Inwiefern unterstützt der Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) die Softwareverwaltung im gesamten Unternehmen?

Ein Benutzer kann die Berechtigung während der Vertragslaufzeit mühelos online über das Subskriptionsmodul in Autodesk Point A prüfen. Darüber hinaus kann eine einzige Vertragsnummer sämtliche Softwarelösungen abdecken, die ein Vertrag einschließt. Außerdem wird gegebenenfalls die Softwareimplementierung an mehreren Standorten erfasst, indem Kunden für einen Vertrag mehrere Seriennummern verwenden.

### 3.6 Müssen Vertragskunden ihre Software registrieren lassen?

Sämtliche Lizenzen im Rahmen des Software Service- und Wartungsvertrags sind vorab beim Fulfillment Coordinator registriert. Wenn sich der Fulfillment Coordinator ändert, ändert sich auch der registrierte Lizenznehmer.

### 3.7 Wie erhalten Kunden Upgrades und Extensions?

Kunden werden per E-Mail benachrichtigt, sobald eine entsprechende Version oder eine Extension freigegeben wird (**Hinweis:** Es ist äußerst wichtig, dass Kunden ihre Kontaktdaten, insbesondere ihre E-Mail-Adresse, auf dem neuesten Stand halten.) Über die ausschließlich Vertragskunden zugängliche Webseite können Benutzer eine CD per Mail bestellen oder die Software herunterladen. Upgrades sind unter Umständen nur auf CD oder via Download erhältlich.

### 3.8 Wie ermöglichen wir den Konstruktionsleitern die Kontrolle über Downloads der Extensions?

Jeder offizielle Contract Coordinator bzw. Fulfillment Coordinator kann Benutzer in Point A benennen und Zugriffsrechte für Extensions-Downloads sowie Upgrades gewähren. Die Berechtigungen können jederzeit geändert werden.

### 3.9 Wie viele Extensions oder Upgrades können Kunden vom Subskriptionsmodul in Point A herunterladen?

Kunden sind zu einem Download je erworbener Version berechtigt. Über das Subskriptionsmodul in Point A können sie eine Extension bzw. ein heruntergeladen. Falls der Download unterbrochen wird, können sie ihn an der betreffenden Stelle fortsetzen. Autodesk empfiehlt, dass Kunden die Extensions nach dem Download lokal sichern.

### 3.10 Inwieweit unterstützt Autodesk Kunden, die keinen Zugang zum Internet haben?

Unsere jüngsten Umfragen bei Benutzern zeigen, dass dieser Fall ziemlich selten ist. Händler vor Ort können jedoch Transaktionen für ihre Kunden ausführen. Sofern sie dem Händler den Zugang anhand ihres Passworts ermöglichen, kann er außerdem die Daten des Kunden prüfen. Auch wenn Kunden diese Aufgabe an ihren Händler delegieren, geht Autodesk davon aus, dass die Bereitstellung ihrer aktuellen Kontaktdaten weiterhin in den Zuständigkeitsbereich der Kunden fällt.

**3.11 Gewährleistet der Abschluss eines Software Service- und Wartungsvertrags (Subskription), dass ein Upgrade oder eine Extension während der Vertragsdauer freigegeben wird?**

Nein. Es besteht keine Garantie, dass Autodesk während der Vertragslaufzeit ein Upgrade oder eine Extension freigibt. Der Software Service- und Wartungsvertrag stellt jedoch sicher, dass der Vertragskunde zum Bezug aller Upgrades und Extensions berechtigt ist, die im vertraglich festgelegten Zeitraum erscheinen.

**3.12 Was passiert, wenn eine Firma mit 2 Installationen eines Autodesk-Produkts möchte, dass beide Installationen jeweils an einem anderen Standort oder in einer anderen Abteilung verwaltet werden?**

Falls es 2 Rechnungsstellen oder 2 Vertragskoordinatoren gibt, müssen dementsprechend 2 Verträge abgeschlossen und 2 Vertragsnummern vergeben werden. Wenn jedoch nur eine Rechnungsstelle dafür verantwortlich ist, muss die Firma auch nur einen Vertrag abschließen. Wenn das Unternehmen also über eine zentrale Rechnungsstelle jedoch über zwei AutoCAD-Installationen an unterschiedlichen Standorten verfügt, muss lediglich ein Vertrag mit zwei Seriennummern abgeschlossen werden.

**3.13 Gilt die Software-Seriennummer für die gesamte Nutzungsdauer der Software oder ändert sich diese bei einem Upgrade?**

Die erste Seriennummer des ersten Produkts, das unter Vertrag genommen wird, ist die Vertragsnummer. Im Rahmen des Vertrags können dann aber mehrere Seriennummern hinzukommen, um mehrere Arbeitsplätze/Standorte zu verwalten. Die zugewiesene Seriennummer ändert sich während eines Upgrades nicht.

**3.14 Hat der Vertragskoordinator des Kunden die Möglichkeit, jederzeit den Händler zu wechseln?**

Ja, der Vertragskoordinator kann den Auftrag einem Händler seiner Wahl erteilen. Der Auftrag verweist dann bereits auf den neuen Händler. Dieser hat dann wiederum die Möglichkeit, die Einzelheiten des Kundenvertrags anzuzeigen.

## 4. Informationen zum Abschluss des Software Service- und Wartungsvertrags

### 4.1 Wie können Kunden einen Software Service- und Wartungsvertrag abschließen? Was kostet er?

Der Vertragsabschluss wird von Autodesk Vertragshändlern oder, bei bestimmten Großkunden, direkt von Autodesk angeboten. Die aktuellen Anforderungen, Preise sowie Einzelheiten des Software Service- und Wartungsvertrags erfahren Sie von Ihrem Autodesk Vertriebspartner vor Ort bzw. vom Autodesk Account Manager. Preisnachlässe werden Großkunden und Behörden eingeräumt, die bereits Verträge mit Autodesk abgeschlossen haben.

### 4.2 Welche wichtigen Anforderungen müssen erfüllt sein, um den Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) von Autodesk abschließen zu können?

Die wesentlichen Anforderungen des Vertrags lauten wie folgt:

- Der Software Service- und Wartungsvertrag kann nur in Verbindung mit einer neuen Lizenz oder einem Upgrade/Crossgrade einer bestehenden Lizenz erworben werden. Der Vertrag kann nicht separat abgeschlossen werden, auch wenn der Kunde die neueste Version besitzt.
- Falls Kunden sich für den direkten Online-Support von Autodesk (optional) entscheiden, müssen sie ihn für sämtliche Lizenzen erwerben, die der Vertrag umfasst.
- Für alle Installationen einer Netzwerklizenz muss dieselbe Vertragslaufzeit gelten. Es ist nicht möglich, dass nur ein Teil der Workstations einer Netzwerklizenz vertraglich abgedeckt ist.
- Der Software Service- und Wartungsvertrag muss für alle Lizenzen gelten, die dieselbe Seriennummer aufweisen.
- Die Vertragslaufzeit muss ein Jahr betragen. Alle neuen Installationen, die einer Netzwerklizenz während der Vertragslaufzeit hinzugefügt werden, müssen für den Rest des vertraglich festgelegten Zeitraums anteilig ebenfalls in

den Software Service- und Wartungsvertrag aufgenommen werden.

### 4.3 Der Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) ist erst im Februar 2002 verfügbar. Wäre es für Kunden ratsam, mit dem Kauf eines Upgrades noch bis zur Verfügbarkeit des Vertrags abzuwarten, um dann die Voraussetzung zu erfüllen?

Nein. Es ist nicht notwendig, dass Kunden ihr Upgrade erst nach Einführung des Service- und Wartungsvertrags kaufen. Autodesk wird eine spezielle Anmeldefrist anbieten, wenn sie ein Upgrade für die neueste Version erwerben, bevor der Vertrag verfügbar ist.

### 4.4 Wie werden Software Service- und Wartungsverträge (Subskriptionen) verlängert?

Software Service- und Wartungsverträge verlängern sich automatisch, es sei denn, sie werden vom Vertragskunden storniert. Wird eine Vertragsverlängerung nicht bis zum Ablaufdatum des Vertrags bestätigt, so hat dies automatisch die Stornierung des Service- und Wartungsvertrags zur Folge. Kunden werden per E-Mail 90, 60, 15 und 7 Tage vor Ablauf des Vertragszeitraums benachrichtigt. (Der Kunde muss selbst darauf achten, dass seine E-Mail-Adresse stets auf dem neuesten Stand ist.) Autodesk versorgt Händler auch mit den Tools zur Verfolgung von Vertragsverlängerungen; damit können Sie Daten zu Service- und Wartungsverträgen Ihrer Kunden jederzeit online abrufen.

Wenn Kunden am oder vor dem Ablaufdatum verlängern, erhalten sie 15 Prozent Treuerabatt auf die aktuelle Vertragsgebühr für ihr Produkt.

### 4.5 Kann Autodesk Verträge automatisch verlängern?

Ja. Gemäß den Verkaufs- und Lieferbedingungen des Software Service- und Wartungsvertrags muss der Kunde die automatische Verlängerung bestätigen, kann den Vertrag jedoch zum Ende jeder Laufzeit (jedes Jahres) kündigen. Sofern keine Stornierung erfolgt ist, werden die Verträge erwartungsgemäß verlängert und fakturiert. Wenn die Verlängerung nicht am oder vor dem Ablaufdatum per Kundenauftrag bestätigt wird, wird der Vertrag storniert und sowohl der Kunde als auch sein Händler per E-Mail davon in Kenntnis gesetzt.

### 4.6 Was geschieht, wenn ein Software Service- und Wartungsvertrag storniert oder nicht verlängert wird?

## Autodesk Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) – Fragen & Antworten

Die Vorzüge des Software Service- und Wartungsvertrags laufen mit Beendigung des Vertrags aus. Kunden erhalten keine Upgrades bzw. Extensions mehr und können auch die weiteren Vorteile des Vertrags, wie etwa den Zugriff auf das Subskriptionsmodul in Point A, nicht mehr nutzen. In diesem Fall müssen sie das nächste Upgrade erwerben und den Vertrag erneut abschließen. Der 15-prozentige Treuerabatt kann dann nicht mehr gewährt werden.

### **4.7 Zum Zeitpunkt des Upgrades bzw. beim Erwerb seiner Software war dem Kunden der Software Service- und Wartungsvertrag nicht bekannt? Was kann er tun?**

Sobald die nächste Version des Produkts auf dem Markt ist, haben Kunden die Möglichkeit, gleichzeitig das Upgrade zu erwerben und den Vertrag abzuschließen.

### **4.8 Die Netzwerklicenzen eines Kunden sind nicht durch einen Software Service- und Wartungsvertrag abgedeckt, jedoch mit der neuesten Version ausgestattet. Können sie dem Netzwerk Lizenzen hinzufügen und den Vertrag für das gesamte Netzwerk abschließen?**

Der Software Service- und Wartungsvertrag muss für das gesamte Netzwerk abgeschlossen werden. Kunden können den Vertrag für ihr gesamtes Netzwerk abschließen, sobald sie eine oder mehrere Lizenzen hinzufügen.

**4.9 Wie können Kunden den Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) abschließen, wenn sie ein Produkt über den Autodesk Onlineshop bestellen?** Derzeit bietet der Onlineshop von Autodesk keine Service- und Wartungsverträge an. Nach Bestellung eines Produkts über den Autodesk Onlineshop, erhält der Kunde einen Coupon mit einem Link zu unseren Händlerlisten. Anhand dieses Coupons kann er für sein Produkt innerhalb von 30 Tagen nach dessen Erwerb einen Service- und Wartungsvertrag abschließen. Bitte wenden Sie sich hierfür an einen Autodesk Vertriebspartner.

### **4.10 Weshalb müssen Kunden mit dem Abschluss des Software Service- und Wartungsvertrags bis zum nächsten Upgrade warten?**

Die Anforderungen des Software Service- und Wartungsvertrags von Autodesk sind so ausgelegt, dass Benutzer den Vertragsabschluss oder die jährlicher Verlängerung des Vertrags selbst veranlassen. Der Vertrag gewährleistet einen qualitativ hochwertigen Service. Die Anforderungen

sollen außerdem eventuellen Missbrauch verhindern, (z.B. eine hohe Zahl von Anwendern, die den Software Service- und Wartungsvertrag von Autodesk (Subskription) kurz vor einer neuen Version abschließen); diese Vorgehensweise könnte negative Auswirkungen auf die Servicequalität zur Folge haben.

### **4.11 Sind Extensions für Softwarelizenzen erhältlich, für die kein Service- und Wartungsvertrag existiert?**

Nein, Extensions können ausschließlich im Rahmen des Software Service- und Wartungsvertrags genutzt werden.

### **4.12 Ist Kunden die Migration des Software Service- und Wartungsvertrags für AutoCAD auf ein branchenspezifisches Produkt (z.B. Autodesk Architectural Desktop) möglich?**

Ja. Hierbei fällt lediglich die Migrationsgebühr an. Um eine solche Migration zu vereinfachen, deckt die bereits beglichene Vertragsgebühr auch die Gebühr ab, die bei ihrem branchenspezifischen Produkt für die restliche Vertragslaufzeit anfällt. Die neue Vertragsgebühr gilt ab Vertragsverlängerung.

### **4.13 Besteht die Möglichkeit, einem Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) neue Installationen oder neue Produkte hinzuzufügen?**

Neue Lizenzen oder Produkte können jederzeit in den Service- und Wartungsvertrag aufgenommen werden. Der Geltungsbereich wird mit dem Ausstellungsdatum des ursprünglichen Vertrags abgestimmt und die Gebühr auf monatlicher Basis anteilmäßig verrechnet. Die Vertragsnummer ändert sich bei zusätzlichen Installationen oder neuen Produkten nicht.

### **4.14 Ist es möglich, den Software Service- und Wartungsvertrag lediglich für bestimmte Installationen oder Produkte zu beenden?**

Ja. Am Ende der Vertragslaufzeit steht es dem Kunden frei, entweder die Anzahl der Installationen zu reduzieren oder den gesamten Vertrag zu stornieren.

### **4.15 Sind die Lieferkosten in der Vertragsgebühr enthalten?**

Sämtliche Sendungen während der Vertragsdauer, wie z.B. Updates und Upgrades, werden dem Fulfillment Coordinator kostenlos zugeschickt.

### **4.16 Wird es Auftragsbestätigungen geben?**

Jeder Kunde, der für ein Produkt, einen Service- und Wartungsvertrag abschließt, erhält automatisch

## **Autodesk Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) – Fragen & Antworten**

eine E-Mail von Autodesk, die den Auftrag bestätigt. Die Autodesk Vertriebspartner werden demnächst direkten Zugang zu den erteilten Aufträgen erhalten, um über das Service- und Wartungsvertragssystem den eigenen Auftragsstatus sehen zu können.

### **4.17 Werden im „Begrüßungspaket“ alle Details über den Vertrag, Laufzeit, Seriennummern, Produkte, für die der Vertrag gilt etc. enthalten sein?**

Das „Begrüßungspaket“ umfasst eine Übersicht über alle wichtigen Vertragsdetails. Dazu gehören die Vertragsnummer, Produktbeschreibungen etc.

### **4.18 Wie erhalten Kunden weitere Informationen?**

Beim Autodesk Vertriebspartner oder auf der Webseite zum Software Service- und Wartungsvertrag von Autodesk unter [www.autodesk.de/subskription](http://www.autodesk.de/subskription).

## 5. Optionaler technischer Support

### 5.1 Was ist unter dem optional erhältlichen direkten Online-Support von Autodesk zu verstehen?

Der direkte Online-Support von Autodesk bietet eine passwortgeschützte Webseite, über die der Kunde Fragen stellen, die Historie aller bereits abgeschickten Fragen anzeigen, vorhandene Fragen bearbeiten, den Status von Ereignisprotokollen prüfen und Dateien oder andere relevante Informationen zu seinen Fragen anfügen kann. Er wird automatisch per E-Mail benachrichtigt, sobald Autodesk eine Antwort auf die Webseite gestellt hat.

Die meisten Autodesk Vertriebspartner bieten lokal Verträge für Support per Telefon und vor Ort an. Sie sind gut ausgebildet und werden von Autodesk für alle lokalen Supportleistungen (in der regionalen Sprache) empfohlen, ob diese nun via Telefon oder vor Ort in Anspruch genommen werden. Alternativ dazu können Kunden den direkten Online-Support von Autodesk in Anspruch nehmen (bzw. Händler haben die Möglichkeit, Online-Support anzubieten).

### 5.2 Was ist webbasierter Support?

Webbasierter Support bedeutet, dass Kunden via Internet Fragen stellen können, per E-Mail benachrichtigt werden, sobald eine Antwort vorliegt sowie die Historie ihrer bisherigen Anrufe anzeigen und diese gegebenenfalls ändern können.

### 5.3 Für wen ist der direkte Online-Support von Autodesk bestimmt?

Für Kunden, die im Rahmen des Software Service- und Wartungsvertrags (Subskription) von Autodesk Lizenzen erworben haben und direkten Support von Autodesk gegen Aufpreis wünschen.

### 5.4 Müssen Kunden mit dem Upgrade Supportleistungen erwerben?

Nein, sobald Kunden den Service- und Wartungsvertrag für ihre Lizenzen abgeschlossen haben, können sie den direkten Online-Support jederzeit separat beantragen.

### 5.5 Können Kunden den direkten Online-Support von Autodesk bei allen Produkten beziehen, für die der Software Service- und Wartungsvertrag angeboten wird?

Autodesk bietet derzeit keinen direkten Online-Support für Discreet™-Produkte an. Discreet-

Kunden sollten Supportleistungen direkt von ihrem Händler nutzen.

### 5.6 Worin liegt der Hauptvorteil des direkten Online-Supports von Autodesk?

Die Anmeldung für den direkten Online-Support von Autodesk stellt eine ausgezeichnete Möglichkeit dar, stets auf dem neuesten Stand und produktiv zu bleiben, da Kunden Extensions und Upgrades schnell implementieren können.

### 5.7 Wie schnell werden Fragen mithilfe des direkten Online-Supports von Autodesk beantwortet?

Autodesk bemüht sich, Online-Anfragen innerhalb eines Werktages zu beantworten. Falls ein Problem an das Entwicklerteam von Autodesk weitergeleitet werden muss, sollte der Kunde innerhalb von drei Arbeitstagen eine Antwort erhalten.

### 5.8 Kann die Supportkomponente des Software Service- und Wartungsvertrags (Subskription) separat erworben werden?

Ja. Die Supportkomponente ist vollständig optional. Kunden haben die Möglichkeit, Supportleistungen über ihren Händler vor Ort und/oder den direkten Online-Support von Autodesk in Anspruch zu nehmen. Der direkte Online-Support ist ausschließlich für Lizenzen erhältlich, die der Software Service- und Wartungsvertrag von Autodesk einschließt. Kunden können jedoch Support für vertraglich abgedeckte Produkte gegen einen anteilmäßigen Betrag jederzeit nach Abschluss des Service- und Wartungsvertrags beziehen.

### 5.9 Ist es erforderlich, sämtliche Lizenzen in das direkte Online-Supportprogramm von Autodesk aufzunehmen?

Wenn Kunden die direkte Online-Supportkomponente erwerben möchten, müssen sie für alle Lizenzen, die in ihrem Service- und Wartungsvertrag enthalten sind, auch Supportleistungen beantragen. Falls der Vertrag beispielsweise fünf Lizenzen für Autodesk Inventor und fünf für Autodesk Mechanical Desktop umfasst, besteht die Möglichkeit, lediglich Autodesk Inventor für das direkte Online-Supportprogramm anzumelden; sie müssen jedoch alle fünf Lizenzen in das Programm aufnehmen.

### 5.10 Für welche Produkte ist der direkte Online-Support von Autodesk erhältlich?

Support ist für folgende Produkte verfügbar:

- AutoCAD

## Autodesk Software Service- und Wartungsvertrag (Subskription) – Fragen & Antworten

- AutoCAD LT (nur Großkunden)
- RasterCAD
- Autodesk Map
- Autodesk Architectural Desktop
- Autodesk Land Desktop
- Autodesk MapGuide
- Autodesk Civil Design
- Autodesk Survey
- AutoCAD Mechanical
- Autodesk Inventor Series
- Autodesk VIZ

Kunden sollten sich bei ihrem Autodesk Vertriebspartner oder auf der Webseite [www.autodesk.de/subskription](http://www.autodesk.de/subskription) über die aktuellen Angebote erkundigen.

### 5.11 Wie können Kunden direkten Online-Support von Autodesk erwerben und wie hoch sind die Kosten?

Kunden können den direkten Online-Support über Autodesk Vertriebspartner beziehen. Wenn sie sich über die aktuellen Anforderungen, Preise und Details des Software Service- und Wartungsvertrags sowie des direkten Online-Supports informieren möchten, sollten sie sich an den Autodesk Vertragshändler in ihrer Nähe wenden.

### 5.12 Inwiefern steht diese Supportoption in Bezug zum Supportangebot der Händler?

Autodesk liefert direkten webbasierten Support für die Funktionalität seiner Softwareprodukte. Händler bieten zahlreiche Serviceleistungen, wie z.B. telefonischen Support, Vor-Ort-Service, Schulungen und Beratung. Kunden sollten sich an ihren Händler wenden, falls sie solche Serviceleistungen benötigen.

### 5.13 Welche weiteren Supportleistungen bietet Autodesk?

Autodesk stellt auf der Produktsupport-Webseite unter [www.autodesk.de/support](http://www.autodesk.de/support) kostenlos eine Knowledge-Base, downloadfähige Service Packs sowie Updates und weitere Support-Tools zur Verfügung. Die Seite enthält einen Locator, der Supportressourcen weltweit nach Produkt und Land ermittelt und weitere Supportoptionen auflistet.

### 5.14 Sind Händler in die Bereitstellung des direkten Online-Supports von Autodesk involviert?

Nein, das Supportteam von Autodesk wickelt den webbasierten Support direkt ab.

### 5.15 Besteht die Möglichkeit, dem Supportumfang im Rahmen des Service- und Wartungsvertrags (Subskription) neue Installationen oder Produkte hinzuzufügen?

Ja, wenn ein Service- und Wartungsvertrag durch neue Installationen oder Produkte ergänzt wird, können Kunden auch Support für diese Installationen oder Produkte in Anspruch nehmen. Der Geltungsbereich wird mit dem Ausstellungsdatum des ursprünglichen Vertrags gleichgestellt und die Gebühr auf monatlicher Basis anteilmäßig verrechnet. Wenn für vorhandene Installationen bereits Supportleistungen erworben wurden, dann müssen Kunden Supportleistungen für alle neuen Installationen anfordern, die sie in ihren Service- und Wartungsvertrag aufnehmen.

### 5.16 Ist es möglich, bestimmte Installationen oder Produkte aus dem Supportvertrag herauszunehmen?

Am Ende der Vertragslaufzeit können Kunden die Anzahl der Workstations reduzieren, für die sie Support in Anspruch nehmen, allerdings nur unter der Bedingung, dass sie die Anzahl der vertraglich abgedeckten Workstations entsprechend reduzieren. Die Beantragung von Supportleistungen muss für sämtliche Installationen erfolgen, die der Service- und Wartungsvertrag umfasst. Zum Zeitpunkt der Verlängerung kann der Kunde dann selbst entscheiden, ob er den Support für eine oder mehrere Lizenzen verlängern möchte.

### 5.17 Gehört zum direkten Online-Support auch telefonischer Support?

Das Programm für direkten Online-Support umfasst keinen telefonischen Support. Es bietet ausschließlich Unterstützung über das Web für eine registrierte Kontaktperson pro Lizenz.

### 5.18 Wird der direkte Online-Support im „Chat“-Format angeboten?

Der Online-Support funktioniert mit einem Anrufverfolgungssystem (Call Tracking) von Autodesk. Ein Kunde platziert also einen Call und erhält noch am selben Tag eine Antwort. Zudem haben die Kunden Zugriff auf alle technischen Fragen, die im System eingehen.

**autodesk®**

Autodesk, AutoCAD, AutoCAD LT, Mechanical Desktop, 3D Studio VIZ, ObjectARX und CAD Overlay sind eingetragene Warenzeichen, Autodesk Inventor und Discreet sind Warenzeichen von Autodesk, Inc. in den U.S.A. und/oder anderen Ländern. Alle anderen Markenbezeichnungen, Produktnamen oder Warenzeichen sind Eigentum des jeweiligen Inhabers.

© Copyright 2001 Autodesk, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Ihr autorisiertes autodesk Systems Center:

**Ihr CAD- und EDM Systemhaus**



**autodesk®**  
authorized systems center

**mensch  maschine**  
CAD as CAD can

**CAD-Praxis GmbH**

**Karl-Heinz-Beckurts-Str.13**

**52428 Jülich**

Tel.: 02461/690-706

Jochen Beiner (Vertrieb)

Tel.: 02461/690-554

Wilhelm Barufka (Vertrieb)

Tel.: 02461/690-488

Wolfgang Venhoff (Technik)

Fax: 02461/690-559

<http://www.cadpraxis.de>

Sprechen Sie uns bitte auf das Subscriptions-Programm an. Gerne senden wir Ihnen ausführliche Infos und erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot für Ihre CAD-Softwareumgebung.