

Autodesk Subscription (Servicevertrag)



Vorteile des Subscription-Programms

I. SUPPORTLEISTUNGEN

Sofern nicht anderweitig schriftlich mit Autodesk vereinbart, stehen Supportleistungen nur für Software zur Verfügung, die im Autodesk Subscription Center aufgelistet oder anderweitig von Autodesk benannt wird. Diese Leistungen sind nicht für andere Softwareprogramme, Produktdemos, NFS-, NFR-, Test- oder Demoversionen erhältlich. Die unten aufgeführten Support-Stufen sind möglicherweise nicht in allen Regionen verfügbar.

Autodesk gibt außerdem allen Kunden, auch solchen, die nicht am Subscription-Programm teilnehmen, über seine öffentlich zugänglichen Websites wie autodesk.com die Möglichkeit, selbstgesteuerte Support-Optionen zu nutzen. Zu diesen gehören Blogs, Foren, Communities, Webcasts, Suchfunktionen usw.

Je nach der auf der Rechnung, die Sie oder Ihr Händler direkt von Autodesk erhalten haben, vermerkten Support-Stufe haben Sie Anspruch auf folgende Supportleistungen, sofern Sie diesen Support direkt über Autodesk erhalten:

A. Allgemeine Bedingungen für alle Support-Stufen

Für alle von Autodesk bereitgestellten Support-Stufen verpflichtet sich Autodesk zu Folgendem:

(1) Anfragen von einem Benutzer entgegenzunehmen und zu beantworten, die sich auf folgende Bereiche beziehen: (i) Installation, einschließlich der Installation von Lizenzverwaltungs-Tools, Konfiguration von Software und Fehlerbehebung, und (ii) Anpassung der Software mit unkompilierten Makrosprachen wie LISP und VBA, soweit die Makrosprachenbefehle und -funktionen nicht laut Dokumentation funktionieren. Bei Supportleistungen für Software im Rahmen des Subscription-Programms akzeptiert oder beantwortet Autodesk keine Benutzeranfragen, die sich aus Skripting- oder Programmierproblemen von Fremdherstellernanwendungen, Peripheriegeräten, Netzwerken oder Betriebssystemen ergeben.

(2) Wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen zu unternehmen, alle Benutzeranfragen professionell und fachmännisch zu beantworten oder zu lösen. SOWEIT GESETZLICH ZULÄSSIG LEHNT AUTODESK JEDOCH JEGLICHE GARANTIE BEZÜGLICH EINER VORGESCHLAGENEN LÖSUNG ZU EINER ANFRAGE AB. ALLE VON AUTODESK BEREITGESTELLTEN SUPPORTLEISTUNGEN UNTERLIEGEN ABSCHNITT 7 DIESER GESCHÄFTSBEDINGUNGEN.

Die Übermittlung von Support-Anfragen darf sich ausschließlich auf von Ihnen oder Ihren Benutzern verwendete Software beziehen, die vom Support abgedeckt ist. Anfragen können in Englisch oder in

anderen von Autodesk in Ihrer Region unterstützten Sprachen gestellt werden. Informationen zur Sprachunterstützung vor Ort erhalten Sie im Autodesk Subscription Center.

B. Web-Support besteht aus folgenden Leistungen:

(1) Bereitstellung des Web-Supports über die Benutzer während der ortsüblichen Geschäftszeiten von Autodesk. Die ortsüblichen Geschäftszeiten liegen im Allgemeinen zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit. Sie können jedoch je nach Region abweichen. Informationen zu den ortsüblichen Geschäftszeiten erhalten Sie im Autodesk Subscription Center.

(2) Wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, auf eine korrekt übermittelte Benutzeranfrage innerhalb von 4 (vier) Arbeitsstunden an einem Arbeitstag zu antworten, beginnend mit dem Datum und der Uhrzeit, an dem die Anfrage übermittelt wurde. Antworten werden im Autodesk Subscription Center veröffentlicht und der Benutzer wird per E-Mail informiert, sobald eine Antwort auf seine Anfrage veröffentlicht wurde. Benutzer können auch per E-Mail oder Telefon kontaktiert werden, um die Lösung bestimmter Probleme zu erleichtern. Die Antwort besteht entweder aus: (a) einem Lösungsvorschlag, (b) einer Bitte um weitere Informationen oder Angaben, damit Autodesk über geeignete Maßnahmen entscheiden kann oder (c) bei Anfragen, die nach alleinigem Ermessen von Autodesk umfangreiche Recherchen oder weitere Schritte erfordern, einem Hinweis auf die zu erwartende Zeit, innerhalb der der Benutzer weitere Informationen oder eine Lösung oder eine Umgehungslösung erwarten kann.

(3) Übermittlung von Web-Support-Anfragen ausschließlich über das Autodesk Subscription Center, wobei die dort aufgeführten Anweisungen und Abläufe befolgt werden müssen.

C. Gold Support besteht aus dem oben beschriebenen Web-Support plus folgenden Leistungen:

(1) Telefonischer Support für namentlich genannte Anrufer während der ortsüblichen Geschäftszeiten von Autodesk an einem Arbeitstag. Die ortsüblichen Geschäftszeiten liegen im Allgemeinen zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit. Sie können jedoch je nach Region abweichen. Informationen zu den ortsüblichen Geschäftszeiten erhalten Sie im Autodesk Subscription Center.

(2) Wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, in Übereinstimmung mit den oben aufgeführten Erläuterungen zum Web-Support auf telefonische Support-Anfragen von namentlich genannten Anrufern innerhalb von 2 (zwei) Stunden nach dem ersten Anruf durch den namentlich genannten Anrufer zu antworten.

D. Platinum Support besteht auf den Leistungen des Gold Support plus folgenden Leistungen:

(1) Zugang zu telefonischem Support für Benutzer während der ortsüblichen Geschäftszeiten. Diese liegen im Allgemeinen zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit. Sie können jedoch je nach Region abweichen. Zur erweiterten Bearbeitung von Support-Anfragen können bis zu 4 (vier) namentlich genannte Anrufer genannt werden.

(2) Wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, außerhalb der Geschäftszeiten eines Autodesk Support Centers in Übereinstimmung mit den oben aufgeführten Erläuterungen zum Web-Support innerhalb von 1 (einer) Stunde auf Telefonanrufe von Benutzern zu antworten. Autodesk Support Centers sind derzeit von Sonntag, 9:00 Uhr, bis Freitag, 24:00 Uhr (UTC/WEZ), geöffnet, ausschließlich Feiertagen, geplanten Ausfallzeiten sowie Ausfallzeiten aufgrund eines Notfalls. Die jeweils für Sie zutreffenden Öffnungszeiten hängen jedoch von der Zeitzone ab, in der sich das zuständige regionale Autodesk Support Center befindet. Während dieser erweiterten Geschäftszeiten steht der Support möglicherweise nicht in allen Sprachen und nicht für alle Produkte zur Verfügung.

(3) Bestimmung eines Support Account Managers bei Autodesk, der als Kontakt zwischen den namentlich genannten Anrufern und dem Autodesk-Produkt-Support fungiert.

(4) Bereitstellen eines vierteljährlichen Statusberichts durch den Support Account Manager oder anderweitig regelmäßig durch Autodesk.

Sofern nicht anderweitig schriftlich mit Autodesk vereinbart, stehen Supportleistungen nur für Software zur Verfügung, die im Autodesk Subscription Center aufgelistet oder anderweitig von Autodesk benannt wird. Diese Leistungen sind nicht für andere Softwareprogramme, Produktdemos, NFS-, NFR-, Test- oder Demoversionen erhältlich. Die oben aufgeführten Support-Stufen sind möglicherweise nicht in allen Region verfügbar.

□

II. ZUSATZLEISTUNGEN

Eine Beschreibung der von Autodesk im Rahmen des Subscription-Programms gelegentlich angebotenen Zusatzleistungen stehen im Autodesk Subscription Center zur Verfügung.

Autodesk kann nach eigenem Ermessen Zusatzleistungen als Teil des Autodesk Subscription Advantage Pack oder durch Veröffentlichung bzw. Ermöglichung des Zugriffs auf solche Zusatzleistungen bereitzustellen.

Zusatzleistungen stehen möglicherweise nicht für alle Softwareprogramme, in allen Sprachen oder in allen Ländern zur Verfügung. Eine Liste der berechtigten Produkte und andere Details stehen gegebenenfalls im Autodesk Subscription Center zur Verfügung.

A. E-Learning: Sie sind berechtigt, die an Ihr individuelles Arbeitstempo anpassbaren E-Learning-Module aufzurufen, die Autodesk von Zeit zu Zeit im Autodesk Subscription Center zur Verfügung stellt.

Autodesk E-Learning bietet kurze Lektionen für einige der über Autodesk Subscription zur Verfügung gestellten Autodesk-Produkte, die Sie in Ihrem individuellen Arbeitstempo durcharbeiten können. Alle Lektionen wurden von Fachleuten diverser Branchen im Hinblick darauf ausgewählt, den Schulungsanforderungen für wichtige Anwendungsfunktionen und branchenspezifische Verfahrenweisen gerecht zu werden.

Die E-Learning-Lektionen können jederzeit (geplante und außerplanmäßige Wartungsarbeiten oder regelmäßige Ausfallzeiten ausgeschlossen) im Internet über das Autodesk Subscription Center aufgerufen werden. Sie bieten Benutzern eine bequeme Möglichkeit, ihre Fähigkeiten auszubauen und die Produktivität zu steigern. Autodesk E-Learning wurde speziell dafür entwickelt, Benutzerwissen in interaktiver Form zu testen und zu erweitern.

Viele Lektionen ermöglichen es Benutzern auch, ihre Fähigkeiten vor und nach dem Durcharbeiten einer Lektion zu überprüfen. Anhand der Ergebnisse dieser Überprüfung können Benutzer dann die Lektionen bestimmen, mit denen sie ihre Wissenslücken schließen können. So können sie gezielter lernen und somit Zeit sparen.

Der Zugriff auf E-Learning erfolgt über das Autodesk Subscription Center. (Benutzer sind diejenigen Personen, die Sie für den Support bestimmt haben.) Je nach dem erworbenen Autodesk-Produkt haben die Benutzer Zugriff auf einen oder mehrere Kataloge, die für die E-Learning-Lektionen zur Verfügung stehen. Diese Kataloge sind eine Zusammenstellung einer oder mehrerer E-Learning-Lektionen, die sich auf Autodesk-Software und deren Versionen beziehen. Die neuesten für Ihre Subscription(s) relevanten Kataloge können über das Autodesk Subscription Center aufgerufen werden. Sofern in den Katalogen nicht anders vermerkt, sind die Lektionen in englischer Sprache verfügbar. Falls einige Lektionen auch in anderen Sprachen verfügbar sind, können sich die Inhalte unterscheiden. Von Zeit zu Zeit kann Autodesk neue Lektionen zu vorhandenen Katalogen hinzufügen oder Kataloge für neue Versionen einführen. Auf diese Weise können die Benutzer ihre Fähigkeiten kontinuierlich verbessern.

Der Zugriff auf und die Verwendung von einigen E-Learning-Lektionen setzt möglicherweise

zusätzliche Software voraus, die Autodesk zum Herunterladen im Web nach Maßgabe der gültigen Lizenzbedingungen zur Verfügung stellt.

Die E-Learning-Lektionen dürfen nicht kopiert oder in sonstiger Weise anderen zugänglich gemacht werden. Die E-Learning-Lektionen sind ausschließlich für den persönlichen Gebrauch bestimmt. Eigentumsrecht und Copyright an den E-Learning-Lektionen liegen allein bei Autodesk. Alle Rechte vorbehalten.

B. Web-Services:

Einige Softwareprogramme berechtigen zum Zugriff auf von Autodesk Green Building Studio gehostete analytische Dienste. Berechtigte Software ist im Subscription Center aufgeführt. Der Web-Service Autodesk Green Building Studio unterliegt den allgemeinen Nutzungsbedingungen, denen der Benutzer zustimmen muss, bevor er auf diesen Web-Service zugreifen und diesen nutzen kann.