

Autodesk Subscription

Vragen en antwoorden

1. Overzicht

1.1 Wat is Autodesk Subscription?

Autodesk® Subscription is de beste manier om ervoor te zorgen dat u altijd de nieuwste ontwerptechnologie gebruikt, waarbij u tegelijk kunt profiteren van een eenvoudiger softwarebeheer, eenvoudige budgettering, e-Learning en installatie-ondersteuning via het web. Het is een abonnementsvorm per licentie waarbij u per jaar een bedrag betaalt. Autodesk Subscription omvat de volgende opties en services, waarvan u zonder verdere kosten gebruik kunt maken:

- **Automatisch upgraden;** U ontvangt automatisch alle upgrades die tijdens de abonnementsperiode beschikbaar komen. U bespaart geld op uw upgrades en profiteert van extra mogelijkheden. U kunt niet meer vergeten uw software op tijd te upgraden en beschermt daarmee uw investering.
- **Gebruik van versie naar keuze;** Alleen met Autodesk Subscription heeft u de mogelijkheid om eerdere versies die u hebt aangeschaft te blijven gebruiken nadat u een upgrade heeft geïnstalleerd.
- **Softwarebeheer;** Beheerfuncties voor het abonnementscontract. U kunt al uw licenties samenbrengen onder één subscription contract. Het contract kan worden onderverdeeld in groepen, bijvoorbeeld per locatie of per afdeling. De contract manager kan verschillende coördinatoren benoemen en gebruikers toegang verschaffen tot het Subscription Center.
- **Training;** Gebruik van e-Learning-lessen en kennistests en tevens gratis toegang tot vele interessante webseminars van de Autodesk University, onder andere gegeven door docenten van Universiteiten, CAD goeroes en klanten.
- **Support;** Installatie-ondersteuning via het web voor uw Autodesk-producten die onder het abonnement vallen.
- **Toegang en extra's;** Toegang tot het alleen voor leden toegankelijke Subscription Center, een met wachtwoord beveiligde online applicatie waarmee u onder andere toegang heeft tot uw beheer, Member News, een overzicht van supporten & kennis resources en meer..

Neem contact op met uw Autodesk-dealer of het Autodesk-kantoor ter plaatse voor meer informatie.

Opmerking: sommige programma-elementen kunnen variëren afhankelijk van het product waarop het abonnement betrekking heeft.

1.2 Voor wie is Autodesk Subscription bedoeld?

Autodesk Subscription is verkrijgbaar voor alle gebruikers wereldwijd, voor de meeste Autodesk-producten. Raadpleeg uw Autodesk-dealer voor informatie over de verkrijgbaarheid van producten. Bepaalde Autodesk-producten zijn uitsluitend verkrijgbaar in combinatie met het Autodesk Subscription Programma.

1.3 Wat zit in het abonnement?

Dit programma biedt onder meer de volgende mogelijkheden:

- Toegang tot alle upgrades die tijdens de abonnementsperiode beschikbaar komen

- Mogelijkheid om extensies te downloaden voor producten waarop het abonnement betrekking heeft
- Ondersteuning via het web door technische experts van Autodesk voor uw producten die onder het abonnement vallen (indien opgenomen in uw contract)
- e-Learning-lessen voor producten en extensies
- Toegang tot het Subscription Center: een alleen voor abonnees toegankelijke site op autodesk.com
- Eén contractnummer met één vervaldatum, zodat u uw abonnement makkelijk kunt beheren en verlengen
- Een reeks van exclusieve gemeenschappelijke hulpmiddelen, zoals webcasts, een AutoCAD-weblog en zeer interessante voordelen bij de Autodesk University
- Voorlopige kwalificering in het bètaprogramma van AutoCAD

1.4 Wat is een extensie?

Extensies zijn modulaire uitbreidingen op sommige Autodesk-softwareprogramma's. Zij bieden nieuwe functionaliteit, zijn volledig compatibel met het basisproduct en zijn eenvoudig te leren. Extensies zijn alleen beschikbaar voor leden van Autodesk Subscription en kunnen worden gedownload vanaf het Subscription Center. Er zijn alleen vertaalde versies van extensies voor op AutoCAD gebaseerde producten verkrijgbaar voor landen waar vertaalde versies van Autodesk-software in abonnementsvorm worden verkocht.

1.5 Wat is Web support?

Web support biedt toegang tot een beveiligde website waar klanten via een interactieve online-interface (het Support Request-systeem) technische vragen met betrekking tot installatieproblemen kunnen voorleggen aan ondersteuningsmedewerkers van Autodesk. Vragen worden doorgestuurd naar Autodesk-technici, die de vragen via het web en per email beantwoorden. De website biedt ook hulpprogramma's voor het melden en volgen van incidenten, waarmee de status kan worden gecontroleerd van alle vragen die de organisatie van de klant heeft gesteld en kan worden gecontroleerd welke antwoorden Autodesk daarop heeft gegeven. Voor Web support moet u gebruikers benoemen die toegang hebben tot het Support Request-systeem.

1.6 Wat is e-Learning?

e-Learning biedt interactieve lessen voor bepaalde Autodesk- en Discreet-producten, die u in uw eigen tempo kunt volgen. Elk geregistreerd lid van het Subscription Center heeft toegang tot de e-Learning-module die beschikbaar is op grond van het contract. Elke les duurt 15 tot 30 minuten. De lessen zijn gerangschikt in productcatalogi. Elke catalogus bevat 15 tot 20 lessen en er worden periodiek nieuwe lessen toegevoegd. De lessen bevatten praktijkoefeningen, waarbij de mogelijkheid bestaat om een simulatie te gebruiken in plaats van de software-applicatie zelf. Gebruikers kunnen ook vooraf een test afleggen om te bepalen waar zij hiaten in hun kennis hebben en welke lessen het nuttigst zijn. Vervolgens kunnen de gebruikers met een afsluitende test hun vorderingen meten. U hebt toegang tot de productcatalogi van e-Learning via de koppeling e-Learning in het Subscription Center.

1.7 Wat is het Subscription Center?

Het Subscription Center is een met een wachtwoord beveiligde on-lineapplicatie waarmee abonnementshouders toegang hebben tot de voordelen die het programma biedt, tot downloads, exclusieve gemeenschapsinhoud en de Subscription Administration, waar u uw rapporten over de dekking van uw abonnement kunt weergeven en uw contactgegevens kunt onderhouden.

2. Werken met Subscription

2.1 Hoe krijgt u abonnementservices?

Abonnementsservices worden on line geleverd via het alleen voor leden toegankelijke Subscription Center. Nadat u zich hebt aangemeld, krijgt u per e-mail een uitnodiging met een persoonlijke URL waarmee u uw account bij het Subscription Center kunt activeren. Vervolgens kunt u zich op elk gewenst moment aanmelden bij www.autodesk.com/subscriptioncenter. Autodesk stuurt informatie met betrekking tot het abonnement per e-mail, dus het is van belang dat u uw account activeert en dat u ervoor zorgt dat uw contactgegevens actueel zijn.

2.2 Welke hulpmiddelen zijn verkrijgbaar bij het Subscription Center?

Het Subscription Center bevat al uw abonnementsinformatie. Of u nu een manager bent die een verzendadres moet wijzigen of een gebruiker van een bepaald product die de nieuwste extensie wil downloaden, dit gebeurt allemaal via het Subscription Center.

De site bevat de volgende onderdelen:

- Subscription Home Page: geeft een beschrijving van de mogelijkheden en biedt makkelijk toegang tot alle hulpmiddelen.
- Member News: geeft nieuwtjes en interessante wetenswaardigheden voor de abonneeshouders.
- Extensions: geeft een overzicht van alle verkrijgbare extensies voor uw abonnementsproducten. U vindt hier informatie over afzonderlijke extensies en als u ook gemachtigd bent om te downloaden, kunt u hier met de knop Download de extensies meteen in gebruik nemen. Opmerking: niet alle Autodesk-producten hebben extensies.
- Web support: biedt toegang tot een beveiligde website waar klanten via een interactieve online-interface (het Support Request-systeem) technische vragen kunnen voorleggen aan ondersteuningsmedewerkers van Autodesk.
- E-Learning: toegang tot gratis downloadbare lessen om u te helpen uw technische vaardigheden uit te breiden.
- Resources Center: handige hulpmiddelen waarmee u uw Autodesk-producten effectiever kunt gebruiken.
- View Reports: controleer hier de dekking van uw abonnement of controleer voor welke onderdelen het abonnement moet worden verlengd.
- Program Information: een handleiding om u te helpen alle onderdelen van uw abonnement te begrijpen en te beheren.
- Subscription Administration: geeft rapporten met betrekking tot uw contract en biedt een manier om verzendgegevens en andere contactgegevens bij te werken en te wijzigen.

Opmerking: sommige Autodesk-producten worden ook geïnstalleerd wanneer u ze downloadt vanaf het Subscription Center.

3. Abonnement beheren

3.1 Wie handelt binnen uw organisatie de abonnementskwesties af?

Met Autodesk Subscription kunt u verschillende typen gebruikers instellen die diverse aspecten van het abonnement beheren. De abonnementsservices worden on line geleverd via het alleen voor leden toegankelijke Subscription Center. Er kunnen drie verschillende rollen worden toegewezen, met elk een ander niveau voor toegang tot abonnementservices:

Contract Manager (CM): de persoon die wordt gewaarschuwd als een abonnement moet worden verlengd en die binnen het Subscription Center volledige rechten met betrekking tot het contract heeft. De CM benoemt ook gebruikers die toegang krijgen tot het Subscription Center.

Opmerking: de Contract Manager kan alle drie programmarollen vervullen. **Software Coordinator (SC):** een persoon die door de Contract Manager is aangewezen om via e-mail te worden gewaarschuwd dat die een nieuwe versie of extensie voor de betreffende producten moet bestellen of downloaden. Software Coordinators benoemen ook gebruikers die toegang krijgen tot het Subscription Center. Een SC heeft meestal productverantwoordelijkheden, maar heeft ook specifieke rechten met betrekking tot het contract binnen het Subscription Center.

User: iedereen die door een Contract Manager of Software Coordinator is aangewezen om toegang te krijgen tot het alleen voor leden toegankelijke Subscription Center, inclusief e-Learning en Web support (indien opgenomen in het contract). Deze persoon kan ook rechten krijgen om extensies en upgrades te downloaden.

3.2 Hoe helpt het Subscription Programma bij het softwarebeheer door een hele onderneming?

In het Subscription Center kunt u eenvoudig on line uw licenties in abonnementsvorm controleren. Bovendien hebt u slechts één contractnummer voor al uw software in abonnementsvorm. Binnen uw contract kunt u desgewenst uw software in groepen rangschikken. U kunt bijvoorbeeld een groep hebben die bestaat uit een locatie of een afdeling. 90 dagen voordat het contract afloopt, wordt een verlengingsrapport naar u gestuurd, met daarin een overzicht van de producten, de werkplekken en de services die onder het contract vallen. Dit rapport vereenvoudigt het beheer van al uw software en services.

3.3 Hoe ontvangt u softwareversies en extensies?

U wordt per e-mail op de hoogte gesteld wanneer er een nieuwe versie of extensie voor een van uw producten beschikbaar is. (Opmerking: het is uitermate belangrijk dat u ervoor zorgt dat uw contactgegevens (met name uw e-mailadres) up-to-date zijn.)

3.4 Hoeveel productdozen worden gestuurd voor upgrades?

Per groep en producttype wordt één productdoos gestuurd voor installatie op alle werkplekken in die groep.

Voorbeeld:

Groep 1: vijf AutoCAD®-werkplekken en vijf Autodesk® Raster Design-werkplekken

Groep 2: drie Autodesk Inventor®-werkplekken

U krijgt één AutoCAD-upgrade voor vijf werkplekken en één Raster Design-upgrade voor vijf werkplekken voor Groep 1 en één Inventor-upgrade voor drie werkplekken voor Groep 2. Wanneer u meer dan één handleiding per product nodig hebt, moet u contact opnemen met uw plaatselijke Autodesk-dealer.

3.5 Hoe stellen we CAD-beheerders in staat om de controle te houden op downloads?

Elke Contract Manager of Software Coordinator kan gebruikers toegang bieden tot het Subscription Center en hun op elk gewenst moment downloadrechten verlenen of deze rechten veranderen.

3.6 Hoe ondersteunt Autodesk u als u geen toegang tot het Internet hebt?

Plaatselijke dealers kunnen rechtstreeks transacties voor u verrichten. Autodesk geeft er de voorkeur aan dat gebruikers hun abonnementsaccounts rechtstreeks beheren en raadt dat ook aan. Gebruikers kunnen echter naar eigen inzicht en voor eigen risico de verantwoordelijkheid voor het beheer van hun abonnementscontract toewijzen aan hun geregistreerde dealer door hun gebruikersnaam en wachtwoord aan die dealer te geven. Autodesk heeft geen deel aan dergelijke afspraken tussen een gebruiker en zijn dealer. Gebruikers blijven zelf verantwoordelijk voor hun contactgegevens en moeten er zelf voor zorgen dat deze up-to-date zijn. Voor Web support is Internet-toegang nodig.

3.7 Is het zeker dat er een upgrade of extensie beschikbaar komt tijdens de abonnementsduur als u een abonnement neemt?

Nee. Er is geen garantie dat Autodesk een upgrade of extensie op de markt brengt tijdens een abonnementsperiode. Het abonnement garandeert echter wel dat de gebruiker recht heeft op alle upgrades en extensies die tijdens de contractperiode beschikbaar komen.

4. Aankoop van het abonnement en transactiegegevens

4.1 Hoe kunt u een abonnement kopen en wat kost dat?

Abonnementen worden verkocht via de Autodesk-dealer of, voor sommige grotere accounts, rechtstreeks door Autodesk. Voor de meest actuele voorwaarden, prijzen en programmadetails voor het abonnement kunt u contact opnemen met uw Autodesk-dealer ter plaatse of de Autodesk Strategic Account Manager. Er zijn kortingen mogelijk voor grotere accounts en overheidsinstellingen op basis van speciale Autodesk-contracten voor grote accounts.

4.2 Wat zijn de belangrijkste voorwaarden om lid te worden van het Autodesk

Subscription Programma?

Voor het programma gelden de volgende belangrijke voorwaarden en bepalingen:

- Autodesk Subscription is alleen bij de nieuwste versie van een product beschikbaar voor klanten.
- U kunt alleen lid worden van het Autodesk Subscription Programma wanneer u een nieuwe licentie of een upgrade voor een bestaande licentie aanschaft. Het abonnement kan niet apart worden aangeschaft, ook niet wanneer u de nieuwste productversie hebt.
- Alle werkplekken van een netwerklicentie moeten op hetzelfde moment in het abonnement worden opgenomen. Het is niet mogelijk slechts een deel van de werkplekken van een netwerklicentie in het abonnement op te nemen.
- Alle seats met hetzelfde serienummer moeten gezamenlijk abonnementsvorm zijn aangeschaft.
- Er geldt een verplichte abonnementsperiode van één jaar. Werkplekken die gedurende de abonnementsperiode aan de netwerklicentie worden toegevoegd moeten ook in het abonnement worden opgenomen naar rato van de rest van de periode.

4.3 Wat gebeurt er wanneer een abonnementscontract wordt geannuleerd of niet wordt verlengd?

De voordelen van het abonnement vallen weg en u krijgt geen upgrades, extensies, e-Learning, Web Support of andere voordelen meer, zoals toegang tot het Subscription Center op autodesk.com. U moet de volgende upgrade kopen om u weer aan te sluiten bij het programma.

4.4 Toen ik mijn software of een upgrade hiervoor kocht, wist ik niet van het abonnement. Wat kan ik nu doen?

Wanneer de volgende versie van uw product op de markt komt, hebt u de gelegenheid om tegelijk de upgrade en het abonnement te kopen.

4.5 Mijn netwerklicenties zijn niet in abonnementsvorm, maar zijn wel van de laatste versie. Kan ik licenties aan dit netwerk toevoegen en dan voor het hele netwerk een abonnement nemen?

Voor netwerklicenties moeten alle werkplekken in het netwerk of gezamenlijk in abonnementsvorm zijn of allen zonder abonnement. U kunt een abonnement voor het hele netwerk aanschaffen wanneer u er een of meer licenties aan toevoegt.

4.6 Zijn extensies verkrijgbaar voor gebruik met softwarelicenties die u niet in abonnementsvorm hebt aangeschaft?

Nee, extensies behoren tot de voordelen van het Subscription Program en zijn alleen verkrijgbaar via Autodesk Subscription.

4.7 Kunt u migreren van AutoCAD in abonnementsvorm naar een branchespecifiek product (bijvoorbeeld Autodesk® Architectural Desktop) in abonnementsvorm?

Ja. De kosten die worden berekend zijn de migratiekosten. Om een dergelijke migratie te vereenvoudigen dekken de abonnementskosten die u al hebt betaald de rest van het jaar waarin u overstapt ook het abonnement voor het branchespecifieke product. Voor de jaren daarna wordt het verschil tussen de tarieven in rekening gebracht.

4.8 Kunt u nieuwe werkplekken of nieuwe producten toevoegen aan een abonnementscontract?

U kunt op elk gewenst moment nieuwe licenties of producten toevoegen aan een abonnementscontract. De dekking voor de nieuwe producten krijgt dezelfde vervaldatum als het oorspronkelijke contract en de kosten worden evenredig over de maanden verdeeld. Het nummer van het abonnementscontract verandert niet wanneer er meer werkplekken of nieuwe producten worden toegevoegd.

4.10 Is het mogelijk werkplekken of producten te verwijderen uit een abonnementscontract?

Ja. Aan het eind van de abonnementsperiode kunt u het aantal werkplekken verlagen of het contract volledig annuleren.

4.11 Zijn verzendkosten gedekt in de abonnementskosten?

Alles wat tijdens de abonnementsperiode wordt verstuurd, inclusief updates en upgrades, wordt gratis naar de aangewezen Contract Manager verzonden.

4.12 Hoe krijgt u meer informatie?

Neem contact op met uw Autodesk-dealer of neem contact op met het plaatselijke Autodesk-verkoopkantoor.

5. Web support

5.1 Wat is Web support?

Web support biedt toegang tot een beveiligde website waar klanten via een interactieve online-interface technische vragen kunnen voorleggen aan ondersteuningsmedewerkers van Autodesk. Vragen worden doorgestuurd naar Autodesk-technici, die de vragen via het web en per e-mail beantwoorden. De website biedt ook hulpprogramma's voor het melden en volgen van incidenten, waarmee de status kan worden gecontroleerd van alle vragen die de organisatie van de klant heeft gesteld en kan worden gecontroleerd welke antwoorden Autodesk daarop heeft gegeven.

5.2 Wat is het belangrijkste voordeel van Web support?

Web support biedt snel volledige antwoorden op technische vragen, zodat klanten meer uit hun investering in Autodesk-software kunnen halen. Interactief contact met experts in Autodesk-producten rechtstreeks via het bureaublad verhogen de productiviteit van de klant en helpen dure uitvaltijd te voorkomen.

5.3 Voor wie is Web support bedoeld?

Web support wordt geleverd aan klanten van Autodesk® Subscription op basis van één aangewezen persoon per werkplek van de software in abonnementsvorm. Bovendien hebben op basis van elk contract de Contract Manager en de Software Coordinator toegang tot Web support. (Support-werkplekken = Werkplekken in het abonnement + 2) Klanten kunnen geen extra gebruikers aanwijzen als het maximaal aantal gebruikers al is aangewezen en is aangemeld bij het Subscription Center. Neem hierover contact op met de erkende Autodesk-dealer of raadpleeg de actuele lijst met verkrijgbare producten.

5.4 Hebben we Internet-toegang nodig voor het webondersteuningsprogramma?

Ja. U moet Internet-toegang hebben om gebruik te kunnen maken van de ondersteuning via het web.

5.5 Wat voor responstijd kunnen we verwachten wanneer we technische vragen stellen via het webondersteuningssysteem?

Technici van Autodesk reageren binnen twee uur na ontvangst van de vraag (tijdens werktijd) op vragen van de klant. De eerste reactie zal bestaan uit een antwoord, een suggestie voor een oplossing of een verzoek om aanvullende informatie om antwoord te kunnen geven.

5.6 Wat voor productondersteuning wordt gedekt via Web support?

Autodesk reageert uitsluitend op vragen met betrekking tot de installatie van het Autodeskproduct. Deze webondersteuning voorziet niet in training, foutopsporing, advisering, aanpassing of ondersteuning voor apparatuur, besturingssystemen, netwerken of randapparatuur van derden.

5.7 In welke talen is webondersteuning beschikbaar?

Neem contact op met uw Autodesk-dealer of accountvertegenwoordiger van Autodesk voor meer informatie over de beschikbare talen.

5.8 Hoe verhoudt zich deze ondersteuning tot de ondersteuning die de dealer biedt?

Autodesk biedt rechtstreeks ondersteuning via het web voor de productfunctionaliteit van

Autodesk-software. Dealers blijven allerlei professionele diensten verlenen voor Autodeskproducten,

zoals telefonische ondersteuning, service op locatie, ondersteuning bij applicaties van derden, product- en procestraining en advisering.

6. e-Learning

6.1 Wat is e-Learning?

e-Learning biedt interactieve lessen voor bepaalde Autodesk- en Discreet-producten, die u in uw eigen tempo kunt volgen. Elk geregistreerd lid van het Subscription Center heeft toegang tot de e-Learning-module die beschikbaar is op grond van het contract.

6.2 Wat voor type e-Learning wordt aangeboden?

e-Learning bestaat uit interactieve lessen voor bepaalde Autodesk®-producten, die u in uw eigen tempo volgt. Elke les duurt 15 tot 30 minuten. De lessen zijn gerangschikt in productcatalogi. Elke catalogus bevat 15 tot 20 lessen en er worden periodiek nieuwe lessen toegevoegd. De lessen bevatten praktijkoefeningen, waarbij de mogelijkheid bestaat om een simulatie te gebruiken in plaats van de software-applicatie zelf. Gebruikers kunnen ook hun vaardigheden testen met een on-line-evaluatieprogramma dat hiaten in de vaardigheden laat zien, dat aangeeft welke e-Learning-lessen het meest van nut zijn voor deze personen en dat hun vorderingen bij het leren meet.

6.3 Hoe krijgt u toegang tot e-Learning?

e-Learning is beschikbaar voor dezelfde gebruikers als de gebruikers die zijn aangewezen voor Web support. De gebruikers gaan met een koppeling in het Subscription Center naar een catalogus van cursussen, gerangschikt naar product, plus een catalogus van extensies. Een eindgebruiker opent de gewenste cursus door deze in de catalogus te selecteren.

6.4 Heb ik Internet-toegang nodig voor e-Learning?

Ja. Klanten moeten Internet-toegang hebben om de e-Learning-functie van Autodesk Subscription te kunnen gebruiken.

6.5 Kan ik e-Learning toewijzen aan een onbeperkt aantal personen?

Nee. Aangewezen gebruikers hebben alleen toegang tot e-Learning voor de producten waarvoor het bedrijf een licentie in abonnementsvorm heeft. Bijvoorbeeld:

- Een klant met 50 licenties voor AutoCAD kan gebruikers alleen toegang verlenen tot de e-Learning-catalogus voor AutoCAD.
- Een klant met op AutoCAD gebaseerde producten heeft toegang tot e-Learningcatalogi voor zowel AutoCAD als de op AutoCAD gebaseerde producten, indien van toepassing. Een klant die bijvoorbeeld Autodesk Architectural Desktop gebruikt, heeft toegang tot de catalogi voor AutoCAD en Autodesk Architectural Desktop.
- Een klant met Autodesk Inventor Series heeft alleen toegang tot de e-Learningcatalogus voor Inventor.

Autodesk, Inc.
111 McInnis Parkway
San Rafael, CA 94903
USA

Autodesk, AutoCAD, Autodesk Inventor en Autodesk Map zijn handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van Autodesk, Inc. in de Verenigde Staten en/of andere landen. Alle andere merknamen, productnamen of handelsmerken zijn eigendom van de respectieve houders. © Copyright 2003 Autodesk, Inc. Alle rechten voorbehouden.