

## Perguntas & Respostas do Programa Autodesk Subscription - Clientes

- [1. Visão Geral](#)
- [2. Usando o Programa Autodesk Subscription](#)
- [3. Gerenciando o Programa Autodesk Subscription](#)
- [4. Aquisição do Programa Autodesk Subscription e informações sobre transações](#)
- [5. Suporte Técnico via Web](#)
- [6. e-Learning](#)

### 1. Visão Geral

#### 1.1 O que é o Programa Autodesk Subscription?

O Programa Autodesk Subscription é a melhor maneira de estar atualizado com a mais recente tecnologia de projetos e, ao mesmo tempo, beneficiar-se com o gerenciamento de software simplificado, orçamento fácil, aprendizado eletrônico (e-Learning) e suporte técnico via web. Por uma taxa anual fixa, você acessa os aperfeiçoamentos de software que permitem atualizar suas ferramentas de projeto, além de aproveitar ao máximo o investimento em produtos Autodesk.

O Programa Autodesk Subscription inclui estes itens sem custos adicionais:

- Acesso a todas as atualizações lançadas durante a vigência da assinatura
- Download de extensões para os produtos cobertos pela assinatura
- Aulas de e-Learning e avaliação de conhecimento
- Suporte técnico via web para os produtos Autodesk cobertos pela assinatura (caso eles estejam inclusos no contrato)
- Acesso ao Subscription Center – permitido apenas para assinantes
- Ferramentas de administração de contrato do Programa Autodesk Subscription

Para obter outras informações, entre em contato com seu Revendedor Autodesk ou visite o Web site [www.autodesk.com/subscription](http://www.autodesk.com/subscription).

**Observação:** Determinados recursos de programa podem variar de acordo com o produto coberto pela assinatura.

#### 1.2 A quem destina-se o Programa Autodesk Subscription?

O Programa Autodesk Subscription está disponível para usuários em todo o mundo e para a maioria dos produtos Autodesk. Verifique com seu Revendedor Autodesk para saber da disponibilidade de produtos ou visualize a lista atual em [www.autodesk.com/subscription](http://www.autodesk.com/subscription). Determinados produtos Autodesk são oferecidos com exclusividade pelo Programa Autodesk Subscription.

#### 1.3 O que está incluso na assinatura?

Os recursos do programa incluem:

- Acesso a todas as atualizações lançadas durante o período de assinatura
- Download de extensões para os produtos cobertos pela assinatura
- Suporte técnico via web direto de especialistas técnicos da Autodesk para os produtos cobertos pela assinatura (caso eles estejam inclusos no contrato)
- Aulas de e-Learning para produtos e extensões
- Acesso ao Subscription Center em [autodesk.com](http://autodesk.com) – um site para acesso exclusivo dos assinantes
- Número de contrato único com uma única data de renovação, facilitando o gerenciamento e a renovação de sua assinatura
- Uma variedade de recursos exclusivos de comunidade, incluindo webcasts, um weblog do AutoCAD e benefícios adicionais da Autodesk University
- Pré-qualificação para o programa de versões beta do AutoCAD

#### **1.4 O que é extensão?**

As extensões são aperfeiçoamentos modulares para alguns softwares da Autodesk. Elas oferecem novas funcionalidades, são totalmente compatíveis com o produto base, além de serem fáceis de aprender. As extensões estão disponíveis exclusivamente para os clientes do Programa Autodesk Subscription e seu download pode ser feito no Subscription Center. As extensões localizadas dos produtos baseados no AutoCAD estão disponíveis apenas quando a assinatura incluir versões localizadas do software Autodesk.

#### **1.5 O que é o Suporte Técnico via Web?**

O Suporte Técnico via Web é realizado através de um Web site seguro, pelo qual os clientes podem enviar perguntas técnicas para a equipe de suporte da Autodesk, utilizando uma interface online interativa (sistema Support Request). As perguntas são encaminhadas para técnicos da Autodesk que enviam as respostas pela Web e por e-mail. O Web site também inclui relatórios de incidentes e ferramentas de controle para monitorar o andamento de todas as perguntas feitas pela organização do cliente, bem como todas as respostas fornecidas pela Autodesk. Caso seu contrato inclua o Suporte Técnico via Web você deve nomear os usuários que podem acessar o sistema Support Request. Você pode nomear um usuário para cada assinatura coberta pelo seu contrato.

**Observação:** o Suporte Técnico via Web no momento está disponível em inglês e francês.

#### **1.6 O que é e-Learning?**

O e-Learning oferece lições interativas, cujo ritmo é determinado pelo usuário, para determinados produtos da Autodesk e Discreet. Cada membro registrado do Subscription Center tem acesso ao e-Learning que estiver disponível de acordo com os termos de seu contrato. Cada lição tem duração de 15 a 30 minutos. As lições são organizadas em catálogos de produtos. Cada catálogo contém de 15 a 20 lições, e novas lições são acrescentadas periodicamente.

As lições consistem em exercícios práticos, e você pode optar pelo uso de simulação em vez do próprio aplicativo. Os usuários também podem realizar um pré-teste para identificar falhas e lições mais úteis. Em seguida, um pós-teste ajuda os usuários a avaliarem seu progresso. Você pode acessar os catálogos de produtos do e-Learning no link e-Learning do Subscription Center. **Observação:** O eLearning, atualmente, está disponível em inglês.

#### **1.7 O que é o Subscription Center?**

O Subscription Center é uma ferramenta online protegida por senha, no qual os assinantes acessam benefícios de programas, fazem downloads, acessam conteúdo exclusivo de comunidade e o Subscription Administration – nele você visualiza relatórios de cobertura de assinatura e mantém suas informações de contato atualizadas.

## **2. Usando o Programa Autodesk Subscription**

### **2.1 Como são recebidos os serviços do Programa Autodesk Subscription?**

Os serviços do Programa Autodesk Subscription são oferecidos online por meio do Subscription Center exclusivo para assinantes. Após a inscrição, você recebe um convite por e-mail com uma URL de acesso pessoal, com o qual pode ativar sua conta no Subscription Center. Em seguida, você pode fazer o login a qualquer momento em [www.autodesk.com/subscriptioncenter](http://www.autodesk.com/subscriptioncenter). A Autodesk comunica as informações de assinatura por e-mail. Assim sendo, é importante que você ative sua conta e mantenha suas informações para contato sempre atualizadas.

### **2.2 Quais recursos estão disponíveis no Subscription Center?**

O Subscription Center contém todas as suas informações de assinatura. Seja um gerente que quer atualizar um endereço de correspondência, ou um usuário de produto que precise fazer o download da extensão mais recente, todos podem realizar suas tarefas no Subscription Center.

O site inclui:

- Home Page do Subscription - descreve o que há disponível e permite acesso fácil a todos os recursos.
- Member News - descreve o que há de novo e interessante para os assinantes.
- Extensões - relaciona todas as extensões disponíveis para os produtos cobertos pela sua assinatura. Você pode obter informações sobre extensões individuais e, caso sua configuração de permissões inclua "download", você pode dar um clique no botão Download e começar a usá-las imediatamente. **Observação:** nem todos os produtos da Autodesk têm extensões.
- Suporte Técnico via Web - acesso a um Web site seguro no qual os usuários podem enviar perguntas técnicas para a equipe de suporte da Autodesk, utilizando uma interface online interativa (sistema Support Request). **Observação:** o Suporte Técnico via Web no momento está disponível em inglês e francês.
- E-Learning – aprendizado eletrônico, acesso a lições com download gratuito que ajudam você a aumentar suas capacidades técnicas. **Observação:** O eLearning, atualmente, está disponível em inglês.
- Centro de Recursos - recursos úteis para usar seus produtos Autodesk e Discreet com mais eficiência.
- Visualização de Relatórios – verifique a cobertura de sua assinatura atual ou saiba o que há de novo para renovações
- Program Information/Informações do Programa - um guia que ajuda você a entender e gerenciar todos os componentes de sua assinatura.
- Subscription Administration - fornece relatórios relacionados a contratos e um modo de atualizar e alterar as informações de remessa e outras informações para contato.

**Observação:** alguns produtos da Autodesk também são instalados por meio de download pelo Subscription Center.

### **3. Gerenciando o Programa Autodesk Subscription**

#### **3.1 Quem lida com as questões de assinatura dentro da minha organização?**

Com o Programa Autodesk Subscription você pode configurar diferentes tipos de usuários para gerenciar os vários aspectos de sua assinatura. Os serviços de assinatura são fornecidos online pelo Subscription Center exclusivo para assinantes. Existem três designações de papéis com níveis variados de acesso aos serviços por assinatura:

**Gerente de Contrato (Contract Manager - CM)** - a pessoa que recebe os avisos de renovação e tem privilégios totais relacionados ao contrato dentro do Subscription Center. O CM também nomeia os usuários que podem acessar o Subscription Center.

**Observação:** o CM pode assumir todos os três papéis do programa.

**Coordenador de Software (Software Coordinator - SC)** - uma pessoa nomeada pelo CM que recebe as notificações por e-mail e faz o pedido ou download de novas versões ou extensões aplicáveis. Os SC também nomeiam usuários que podem acessar o Subscription Center. Em geral, um SC tem responsabilidades quanto ao produto, mas também tem privilégios específicos relacionados ao contrato dentro do Subscription Center.

**Usuário** - qualquer pessoa designada por um CM ou SC para acessar o Subscription Center exclusivo para assinantes, incluindo o e-Learning e o Suporte Técnico via Web (caso estejam incluídos no contrato). Essa pessoa também pode receber privilégios de download para extensões e atualizações.

#### **3.2 Como o programa de assinatura ajuda a gerenciar o software em toda a empresa?**

É fácil examinar suas licenças de assinatura online utilizando o Subscription Center. Além disso, um único número de contrato abrange todos os softwares cobertos pela assinatura. Dentro do seu contrato, você pode optar por organizar seus softwares em grupos. Por exemplo, um grupo pode ser uma localidade ou um departamento. Um relatório de

renovação é enviado 90 dias antes do final do seu contrato, destacando os produtos, licenças e serviços cobertos pelo contrato. Esse relatório simplifica o gerenciamento de todos os seus softwares e serviços.

### **3.3 Como as versões e extensões de software são recebidas?**

Você é notificado por e-mail quando uma versão ou extensão aplicável está disponível. (**Observação:** é extremamente importante manter atualizadas suas informações de contato, particularmente seu endereço de e-mail).

### **3.4 Quantas caixas de produto são enviadas nas atualizações?**

Uma única caixa de produto por Grupo e tipo de produto será enviada para instalação em todas as licenças daquele Grupo.

Exemplo:

Grupo 1: Cinco licenças do AutoCAD® e cinco licenças do Autodesk® Raster Design

Grupo 2: Três licenças do Autodesk Inventor®

Você receberá uma atualização do AutoCAD para cinco licenças e uma atualização do Raster Design para cinco licenças no Grupo 1, e uma atualização do Inventor para três licenças no Grupo 2.

Se você precisar de mais de um manual por produto, entre em contato com seu Revendedor Autodesk local.

### **3.5 Como permitimos que os gerentes de CAD façam o controle dos downloads?**

Todo CM ou SC pode fornecer acesso de usuário ao Subscription Center e conceder ou alterar os privilégios de download a qualquer momento.

### **3.6 Como é feito o suporte técnico da Autodesk quando você não tem acesso à Internet?**

Os revendedores locais podem realizar transações diretas para você. A Autodesk prefere e aconselha que os usuários gerenciem diretamente suas contas de assinatura. De acordo com seu próprio critério e risco, os usuários podem passar a responsabilidade do gerenciamento de seu contrato de assinatura para seus revendedores, de forma não oficial, dando seu login e senha para aquele revendedor. A Autodesk não é uma das partes desse acordo entre usuário e revendedor. É de responsabilidade dos usuários manter suas informações de contato atualizadas. Se um contrato especificar o suporte técnico via web, o acesso à Internet é requerido.

### **3.7 A compra de uma assinatura garante que uma atualização ou extensão será lançada durante a vigência da assinatura?**

Não. Não há garantias de que a Autodesk lançará uma atualização ou extensão durante o período de uma assinatura. Entretanto, a assinatura garante que o assinante terá direito a todas as atualizações e extensões lançadas durante o prazo de validade do contrato.

## **4. Aquisição do Programa Autodesk Subscription e informações sobre transações**

### **4.1 Como posso comprar uma assinatura e qual é o custo?**

As assinaturas são vendidas pelos Revendedores Autodesk ou, no caso de contas grandes, diretamente pela Autodesk. Para obter informações sobre os requisitos mais atualizados, preços e detalhes do programa de assinatura, entre em contato com seu Revendedor Autodesk local ou com o Gerente de Grandes Contas da Autodesk. Os principais contratos de conta da Autodesk prevêm descontos para contas grandes.

### **4.2 Quais são os principais requisitos para se tornar um cliente do Programa Autodesk Subscription?**

Os principais requisitos do programa são:

- O Programa Autodesk Subscription só está disponível para usuários da versão mais recente de um produto.
- O Programa Autodesk Subscription só pode ser comprado com uma licença nova ou atualização de uma licença existente. O programa de assinaturas não pode ser comprado separadamente, mesmo que você tenha a versão mais recente do produto.
- Todas as licenças de rede devem ser assinadas ao mesmo tempo. Não é possível ter assinatura para apenas parte das licenças.
- Todas as licenças de mesmo número serial devem fazer parte de uma mesma assinatura.
- O prazo de um ano de vigência para a assinatura é obrigatório. Todas as licenças incluídas em uma licença de rede durante o prazo de assinatura têm seu preço calculado em base pro-rata pelo restante daquele prazo.

#### **4.3 Como você renova as assinaturas?**

As assinaturas são renovadas automaticamente, a menos que você cancele seu contrato. Entretanto, você deve confirmar a renovação na data de vencimento do contrato, caso contrário a assinatura será cancelada. Você será notificado por e-mail 90, 60, 15 e 7 dias antes do vencimento. Se renovar na data ou em data anterior ao vencimento, você pode aproveitar uma taxa de renovação menor para muitos produtos – um desconto de fidelidade de aproximadamente 15% é sugerido sobre o preço de varejo de uma assinatura nova na época. Entre em contato com seu Revendedor Autodesk ou Gerente de Conta Grande Autodesk para obter auxílio sobre as renovações.

#### **4.4 O que acontece se um contrato de assinatura for cancelado ou não for renovado?**

Os benefícios da assinatura são cancelados e você não receberá mais atualizações, extensões, e-Learning, suporte técnico via web ou outro benefício do programa, incluindo o acesso ao Subscription Center em autodesk.com. Você terá que comprar a próxima atualização para voltar ao programa.

#### **4.5 Eu não sabia da existência da assinatura na época da atualização ou compra do meu software. O que posso fazer?**

Quando a próxima versão do seu produto estiver disponível, você terá a oportunidade de comprar a atualização e a assinatura simultaneamente.

#### **4.6 Minhas licenças de rede não têm assinatura, mas estão na versão mais recente. Eu posso incluir licenças para esta rede e fazer assinatura para toda a rede?**

No caso de licenças de rede, toda a rede deve estar com ou sem assinatura. Você pode comprar assinatura para toda a sua rede quando incluir uma ou mais licenças a ela.

#### **4.7 Existem extensões disponíveis para licenças de software sem assinatura?**

Não, as extensões são um dos benefícios do Subscription Program e estão disponíveis apenas por meio do Autodesk Subscription.

#### **4.8 É possível migrar de um AutoCAD com assinatura para um produto específico de indústria (por exemplo, o Autodesk® Architectural Desktop) com assinatura?**

Sim. A taxa de migração é a única taxa cobrada. Para simplificar essa migração, a taxa de assinatura que você já pagou também cobre a assinatura do produto específico de indústria pelo restante da validade de sua assinatura. A nova taxa de assinatura para produto específico de indústria começará a partir do momento em que você fizer a renovação.

#### **4.9 É possível incluir licenças ou produtos novos em um contrato de assinatura?**

Você pode incluir licenças ou produtos novos em um contrato de assinatura a qualquer momento. A cobertura é alinhada com a data de aniversário do contrato original, e a taxa é calculada em base mensal. O número de contrato de assinatura não muda para licenças adicionais ou produtos novos.

#### **4.10 É possível excluir licenças ou produtos de um contrato de assinatura?**

Sim. No final do prazo de assinatura você pode diminuir o número de licenças ou cancelar completamente o contrato.

#### **4.11 Os custos de remessa estão incluídos na taxa de assinatura?**

O CM designado recebe todas as remessas realizadas durante a vigência da assinatura, incluindo atualizações, sem taxas adicionais.

#### **4.12 Como posso obter mais informações?**

Entre em contato com seu Revendedor Autodesk ou visite o Web site do Programa Autodesk Subscription em [www.autodesk.com/subscription](http://www.autodesk.com/subscription).

### **5. Suporte Técnico via Web**

#### **5.1 O que é o Suporte Técnico via Web?**

O Suporte Técnico via Web oferece acesso a um Web site seguro, pelo qual os clientes podem enviar perguntas técnicas para a equipe de suporte da Autodesk, utilizando uma interface interativa online. As perguntas são encaminhadas para os técnicos da Autodesk que enviam respostas pela Web ou por e-mail. O Web site também inclui relatório de incidentes e ferramentas de controle para monitorar o status de todas as perguntas feitas pela organização do cliente e todas as respostas fornecidas pela Autodesk.

#### **5.2 Qual é o principal benefício do Suporte Técnico via Web?**

O Suporte Técnico via Web fornece respostas rápidas e completas para as perguntas técnicas. Dessa forma, os clientes aproveitam melhor o investimento em software da Autodesk. O contato interativo direto na web com os especialistas em produtos da Autodesk melhora a produtividade do cliente e ajuda a evitar o tempo de paralisação.

#### **5.3 A quem destina-se o Suporte Técnico via Web?**

O Suporte Técnico via Web é oferecido para os clientes do Autodesk® Subscription a uma pessoa designada por licença de software com assinatura. Além disso, cada contrato permite acesso ao Suporte Técnico via Web para o CM e o SC. (Licenças de suporte=licenças com assinatura +2). Os clientes não podem designar usuários adicionais depois que o número máximo de usuários foi designado e está cadastrado no Subscription Center. Verifique com seu Revendedor Autorizado Autodesk ou visualize a [lista de disponibilidade atual de produtos](#)..

#### **5.4 Eu preciso ter acesso à Internet para utilizar o programa Suporte Técnico via Web?**

Sim. Você deve ter acesso à Internet para utilizar o processo de suporte técnico baseado na Web.

#### **5.5 Qual tempo de resposta eu posso esperar quando faço perguntas técnicas pelo sistema de suporte técnico via Web?**

Os técnicos da Autodesk respondem perguntas de clientes no prazo de duas horas dentro do horário comercial a partir do recebimento da pergunta. A resposta inicial consiste em uma resposta, uma sugestão de solução, ou uma solicitação de mais informações necessárias para fornecer uma resposta.

#### **5.6 Qual tipo de suporte de produto é fornecido pelo Suporte Técnico via Web?**

A Autodesk só responde perguntas sobre instalação, configuração e solução de problemas para produtos da Autodesk. Esse suporte técnico via web não oferece treinamento, envio de código, consultoria, personalização ou suporte para hardware, sistemas operacionais, redes ou periféricos de terceiros.

#### **5.7 Quais são os idiomas suportados pelo Suporte Técnico via Web?**

O Suporte Técnico via Web no momento está disponível em inglês e francês.

#### **5.8 Como essa oferta de suporte se relaciona ao suporte oferecido pelos revendedores?**

A Autodesk oferecerá o Suporte Técnico via Web para a funcionalidade de produto dos

softwares da Autodesk. Os revendedores continuarão oferecendo uma variedade de serviços profissionais para os produtos da Autodesk, incluindo suporte técnico telefônico, serviços no local, suporte para aplicativos de terceiros, treinamento em produtos e processos, além de serviços de consultoria.

### **5.9 O Suporte Técnico via Web está disponível para todos os produtos da Autodesk em todos os segmentos de mercado?**

Não. O Suporte Técnico via Web só está disponível para os produtos comerciais a seguir:

- AutoCAD®
- AutoCAD LT®
- AutoCAD® Mechanical
- Autodesk® Architectural Desktop
- Autodesk® Building Systems
- Autodesk® Civil Design
- Autodesk® Civil Series
- Autodesk Envision™
- Autodesk Inventor® Professional
- Autodesk Inventor® Series
- Autodesk® Land Desktop
- Autodesk Map™
- Autodesk Map™ Series
- Autodesk MapGuide®
- Autodesk® Raster Design
- Autodesk Revit®
- Autodesk® Survey
- Autodesk® VIZ

O Suporte Técnico via Web não está disponível para os clientes do Discreet 3ds® max, Education, nem para os produtos não comercializáveis.

### **5.10 Onde eu encontro mais informações sobre o programa Suporte Técnico via Web?**

Você pode obter mais informações sobre o Suporte Técnico via Web do Programa Autodesk Subscription em [www.autodesk.com/subscription](http://www.autodesk.com/subscription).

## **6. e-Learning**

### **6.1 O que é e-Learning?**

e-Learning consiste em aulas interativas, e no seu próprio ritmo, sobre certos produtos selecionados da Autodesk® e Discreet. Todos os membros cadastrados no Centro de Assinatura têm acesso ao e-Learning conforme os termos de seus contratos.

### **6.2 Que tipo de e-Learning é oferecido?**

e-Learning consiste em aulas interativas, e no seu próprio ritmo, sobre certos produtos selecionados da Autodesk. Cada aula leva entre 15 e 30 minutos. As aulas estão dispostas em catálogos de produtos. Cada catálogo contém de 15 a 20 aulas e periodicamente novas aulas serão adicionadas. As aulas incluem exercícios práticos, com a opção de utilizar uma simulação em vez da aplicação de software. Os usuários também têm a possibilidade de avaliar o seu grau de preparo através de uma ferramenta de avaliação em linha que identifica lacunas no preparo, determina quais aulas de e-Learning seriam mais eficazes e mede o progresso na aprendizagem.

### **6.3 Como se acessa o e-Learning?**

O e-Learning será oferecido àqueles usuários que foram designados para web support. Um link do Centro de Assinatura vinculará os usuários com o catálogo de cursos alistados por produto e um catálogo para extensões. O usuário final pode acessar o curso de seu interesse ao selecioná-lo do catálogo.

#### **6.4 É necessário ter acesso à Internet para utilizar o e-Learning?**

Sim. Os clientes precisam ter acesso à Internet para utilizar o recurso de e-Learning da Autodesk® Subscription.

#### **6.5 Poderemos oferecer o e-Learning a um número irrestrito de usuários?**

Não. Os usuários designados somente terão acesso ao e-Learning sobre produtos para os quais sua empresa obteve licenças através da assinatura. Por exemplo:

- Um cliente com 50 licenças somente poderá designar acesso ao usuário para o catálogo de e-Learning do AutoCAD®.
- Um cliente com produtos baseados no AutoCAD terá acesso aos catálogos de e-Learning do AutoCAD e de seus produtos baseados no AutoCAD, se houver disponibilidade. Por exemplo, um cliente com o Autodesk® Architectural Desktop terá acesso aos catálogos do AutoCAD e do Autodesk Architectural Desktop.
- Um cliente com o Autodesk Inventor® Series apenas terá acesso ao catálogo de e-Learning do Autodesk Inventor.

#### **6.6 e-Learning está disponível para todos os produtos da Autodesk?**

Não. e-Learning está disponível para os seguintes produtos:

- AutoCAD® 2004
- Autodesk® Revit® 5.1
- Autodesk® Architectural Desktop 2004
- Autodesk Inventor® Series 7
- Autodesk Map™ 2004

Futuramente e-Learning estará disponível para outros produtos. Informaremos sobre a disponibilidade de conteúdos.

**Nota:** Atualmente e-Learning está disponível em inglês nos Estados Unidos, Canadá, América Latina e o Caribe.