

Viktiga uppdateringar för underhållsavtal

Vanliga frågor – kunder

Det här dokumentet innehåller svar på vanliga frågor om de kommande förändringar vad gäller underhållsavtal som är ett resultat av vår övergång till en enda affärsmodell.

Uppdaterad: 15 mars 2017

Table of Contents

Översikt.....	4
1.1 Vad förändras för kunder med underhållsavtal?	4
1.2 Vilka olika alternativ har jag när det är dags att förnya mitt underhållsavtal?	4
1.3 Gäller dessa förändringar för alla Autodesk-kunder?	4
1.4 Kommer jag att kunna fortsätta att förnya mitt underhållsavtal?	4
1.5 Gäller dessa förändringar över hela världen?.....	4
Övergång från underhållsavtal till prenumerationsavtal	5
2.1 Vilka förmåner erbjuds kunder som går över från underhållsavtal till prenumerationsavtal?	5
2.2 Vilka alternativ har jag om jag vill flytta produkter på underhållsavtal till prenumerationsavtal?	5
2.3 Vad går inte att ändra när jag går över från underhållsavtal till prenumerationsavtal?	6
2.4 När kan jag byta mitt underhållsavtal på produkter till ett prenumerationsavtal? ..	6
2.5 Hur flyttar jag mina produkter från underhållsavtal till prenumerationsavtal?	6
2.6 Kan jag fortsätta använda min installerade programvara med permanent licens när jag har gått över från underhållsavtal till prenumerationsavtal, om det är en produkt och version som omfattas av erbjudandet för den nya prenumerationen?	6
2.7 Vad händer med filer och data som har skapats med hjälp av min produkt med underhållsavtal efter att jag har bytt till prenumeration?	7
2.8 Kommer mina program och data att lagras i molnet om jag byter till prenumeration?	7
Priser vid byte	7

3.1 Hur mycket kommer det att kosta att flytta produkter från underhållsavtal till prenumerationsavtal?	7
3.2 Blir det mer fördelaktigt för mig att flytta mina produkter från underhållsavtal till prenumerationsavtal så tidigt som möjligt?	7
3.3 Vilka betalningsalternativ har jag när det gäller att säkra det rabatterade priset under de tre första åren?	8
3.4 Vad är priset för förnyelse år fyra och framåt om jag byter från ett underhållsavtal till ett prenumerationsavtal?	8
Avtalshantering	8
4.1 Kommer det att krävas ett nytt avtal om jag byter från underhållsavtal till prenumerationsavtal?	8
4.2 Kan jag bara byta ut vissa av mina licenser med underhållsavtal till prenumerationsavtal?	8
4.3 Är det möjligt att samordna ett nytt prenumerationsavtal som har skapats via det här erbjudandet med ett befintligt avtal?	8
4.4 Vad händer med mina cloud credits när jag byter till prenumeration?	8
Programvaruhantering och användning	9
5.1 Vilka tidigare versioner kan jag använda när jag byter från underhållsavtal till en prenumeration?	9
5.2 Kan jag fortsätta använda samma programvaruversion som jag använde med underhållsavtalet, efter att jag har bytt till prenumeration?.....	9
5.3 Vilket prenumerationsalternativ är tillgängligt om jag inte har någon internetanslutning?	9
5.4 Måste jag uppgradera varje gång det kommer en ny version när jag byter till prenumeration?	9
5.5 Vad behöver jag göra för att installera och konfigurera den nya programvaran vid prenumeration?	10
5.6 Vilken installation krävs om jag redan har installerat produkten? Behöver jag avinstallera och installera om produkten med min nya prenumeration?	10
5.7 Vad behöver göras för att förse användare med åtkomst till nya produkter och/eller tjänster med sin nya prenumeration?	10
5.8 Tilldelas mina namngivna användare automatiskt den nya prenumerationen efter ett byte?.....	11
5.9 Hur vet jag att mitt underhållsavtal har bytts ut till en prenumeration?	11

5.10 Kan jag visa eller redigera mina Autodesk-filer om jag inte längre har en löpande licens eller om jag säger upp min prenumeration?	11
5.11 Kommer mina supportfördelar att ändras om jag byter från underhåll till en prenumeration?	11

Översikt

1.1 Vad förändras för kunder med underhållsavtal?

Prenumeration är det bästa valet för kunder som vill få ut det mesta möjliga av våra verktyg och tekniker – och prenumerationsmodellen ger oss nya möjligheter att tillhandahålla utökade och nya funktioner via anslutna tjänster.

Från och med juni 2017 kan kunder med underhållsavtal på produkter som omfattas av bytesmöjligheter enkelt byta till ett prenumerationsavtal när det är dags att förnya dessa till ett rabatterat pris. Kunderna kan utnyttja detta erbjudande en gång per användare för en produkt med underhållsavtal. Priset för övergången höjs med 5 % under 2018 och med ytterligare 5 % under 2019, så ju tidigare kunder går över till prenumerationsmodell, desto lägre blir kostnaden. Mer information om erbjudandet finns på [Övergång från underhållsavtal till prenumerationsmodell](#).

Från och med den 20 februari 2017 kan kunder välja att förnya sina underhållsavtal ett år i taget, fleråriga underhållsavtal kommer däremot inte att finnas tillgängliga efter detta datum. Eftersom det är kostsamt att hantera två affärsmodeller måste vi dessutom för att kunna fortsätta erbjuda underhållsavtal höja förnyelsepriset för dessa. Den 7 maj 2017 höjs priset med 5 % – och sedan med ytterligare 10 % under 2018 och 20 % under 2019.

1.2 Vilka olika alternativ har jag när det är dags att förnya mitt underhållsavtal?

När det är dags att förnya ditt underhållsavtal har du 3 alternativ:

- Byta från ett underhållsavtal för en enskild produkt som omfattas av erbjudandet till en prenumerationsmodell på samma produkt.
- Byta från ett underhållsavtal för en enskild produkt eller ett produktpaket som omfattas av erbjudandet till en prenumerationsmodell på en Industry Collection
- Förnya ditt underhållsavtal med ett år.

1.3 Gäller dessa förändringar för alla Autodesk-kunder?

Dessa förändringar gäller för alla kunder med underhållsavtal på Autodesk-produkter, men påverkar inte prenumerationsmodellen på Autodesk-produkter.

1.4 Kommer jag att kunna fortsätta att förnya mitt underhållsavtal?

Ja, om du väljer att behålla ditt underhållsavtal kommer du att kunna förnya ditt avtal ett år i taget.

1.5 Gäller dessa förändringar över hela världen?

Ja, dessa förändringar träder i kraft över hela världen.

Övergång från underhållsavtal till prenumerationsavtal

2.1 Vilka förmåner erbjuds kunder som går över från underhållsavtal till prenumerationsavtal?

Autodesk fortsätter att göra stora investeringar i prenumerationserbjudanden för att skapa mervärde åt våra kunder med följande förmåner:

- **de senaste och bästa funktionerna** – åtkomst till Autodesk's kontinuerliga innovationsflöde, uppdateringar av kärnprodukter, molntjänster för lokalt installerade produkter, och ytterligare funktioner så snart de är tillgängliga, utan extra kostnad
- **åtkomst till nya Industry Collections** – som endast är tillgängliga via prenumerationer. Kunderna kan göra stora besparingar om de är i behov av två eller fler Autodesk-produkter
- **ny och förbättrad support** – kortare svarstider och möjligheten att boka ett samtal med en Autodesk-supportspecialist
- **förenklad administration** – åtkomst till verktyg som effektiviserar distribution och hantering av programvara när de växlar till prenumerationsavtal för alla sina Autodesk-produkter.

2.2 Vilka alternativ har jag om jag vill flytta produkter på underhållsavtal till prenumerationsavtal?

Prenumeration kommer att erbjudas för många produkter med underhållsavtal när det är dags att förnya avtalet. När du har valt att genomföra övergången måste du lämna över din permanenta licens för alla användare du vill växla över. Se nedanstående riktlinjer och kontakta din Autodesk-partner eller Autodesk-säljare för att ta reda på vilka produkter som är aktuella för övergången.

FRÅN ETT UNDERHÅLLSAVTAL FÖR:	TILL EN PRENUMERATION PÅ:
Enskild produkt	Samma enskilda produkt eller en Industry Collection
Enskild LT-produkt	Samma enskilda LT-produkt eller LT-programpaket
En Design Suite eller Creation Suite	En Industry Collection
Ett LT-programpaket	Ett LT-programpaket

Du kommer att ha möjlighet att byta till en årlig eller flerårig prenumeration, oberoende av avtalsperioden för ditt aktuella underhållsavtal.

2.3 Vad går inte att ändra när jag går över från underhållsavtal till prenumerationsavtal?

Om du byter produkterna i ett underhållsavtal till en prenumeration nu så kommer du inte att kunna:

- Ändra faktureringstyp (t.ex. från förnybar till automatisk förlängning)
- Ändra åtkomsttyp (t.ex. från enskild användare till flera användare)
- Ändra till månatliga eller kvartalsvisa avtalsperioder

2.4 När kan jag byta mitt underhållsavtal på produkter till ett prenumerationsavtal?

Från och med juni 2017, kommer du att kunna byta produkter som omfattas av erbjudandet från underhållsavtal till prenumerationsavtal vid tidpunkten för förnyelse (upp till 90 kalenderdagar före utgångsdatumet för underhållsavtalet). Underhållsavtalet kommer att fortsätta att vara aktivt till det ursprungliga utgångsdatumet och den nya prenumerationen börjar gälla dagen efter att underhållsavtalet går ut.

2.5 Hur flyttar jag mina produkter från underhållsavtal till prenumerationsavtal?

Kontakta din Autodesk-återförsäljare eller din Autodesk-säljare när du vill flytta Autodesk-produkter från underhållsavtal till prenumerationsavtal.

2.6 Kan jag fortsätta använda min installerade programvara med permanent licens när jag har gått över från underhållsavtal till prenumerationsavtal, om det är en produkt och version som omfattas av erbjudandet för den nya prenumerationen?

När din nya prenumeration startar avslutas din löpande licens och ersätts med din nya prenumeration. Normalt innebär detta att du skulle behöva avinstallera din gamla programvara med löpande licens och installera programvara som är associerad med din nya prenumeration. Vi förstår att det här kan störa ditt arbetsflöde om du redan har en produkt och version som omfattas av erbjudandet installerad.

Därför kommer du, i enlighet med vissa villkor och begränsningar, till exempel att installera den nya prenumerationen genom att tilldela namngivna användare (enskild användare) eller uppdatera licensfiler (flera användare), att ha möjlighet att behålla installationen av den gamla programvaran med löpande licens. Användning och tillgång till den programvaran kommer dock inte längre att vara löpande eller regleras av ditt löpande licensavtal. Programvaran kommer i stället att vara tidsbaserad och lyda under tillämpliga prenumerationsvillkor.

Alternativet att byta till prenumeration med denna betydande rabatt gäller under förutsättning att du samtycker till att ditt underhållsavtal med löpande licens sägs upp och ersätts med den nya prenumerationen. Om du väljer att använda programvaran med din löpande licens i stället för den nya programvaran med prenumeration kommer du därför fortfarande att behöva följa villkoren i ditt nya prenumerationsavtal.

Vi rekommenderar starkt att du installerar det nya programmet med prenumeration så snart som möjligt för att erhålla kontinuerliga prenumerationsförmåner, till exempel produktuppdateringar. I vissa fall, till exempel vid övergång från programpaket till Collections, krävs en avinstallation av den ursprungliga programvaran med löpande licens och installation av den nya programvaran med prenumeration.

2.7 Vad händer med filer och data som har skapats med hjälp av min produkt med underhållsavtal efter att jag har bytt till prenumeration?

Alla filer och data som har skapats med hjälp av produkter med underhållsavtal kommer att vara tillgängliga även efter att du har bytt till en prenumeration.

2.8 Kommer mina program och data att lagras i molnet om jag byter till prenumeration?

Skribordsversioner av programvaran samt tillhörande användardata lagras fortfarande på din lokala dator. Molntjänstprogram körs via molnet. Du väljer själv var du sparar dina data: i molnet eller lokalt på din dator.

Priser vid byte

3.1 Hur mycket kommer det att kosta att flytta produkter från underhållsavtal till prenumerationsavtal?

Om du väljer att växla till prenumeration under 2017 kommer kostnaden i många fall att bli samma som om du hade valt att förnya ditt underhållsavtal.

Om du väljer att vänta med övergången till efter 2017 kommer kostnaden dock att öka med 5 % under 2018 och med ytterligare 5 % under 2019. Du kan endast utnyttja det här erbjudandet en gång per användare och produkt med underhållsavtal som flyttas till prenumerationsavtal. Till skillnad från prissättningen på vår standardprenumeration, kommer priset för att byta att vara detsamma vid byte till prenumerationer med åtkomst för en enskild användare eller åtkomst för flera användare.

Kontakta din Autodesk-återförsäljare eller Autodesk-säljare om du vill ha mer information om kostnaden för övergång från underhållsavtal till prenumerationsavtal.

3.2 Blir det mer fördelaktigt för mig att flytta mina produkter från underhållsavtal till prenumerationsavtal så tidigt som möjligt?

Övergångsrabatten kommer att minska med 5 % under 2018 och med ytterligare 5 % under 2019, så ju fortare du genomför övergången till prenumeration, desto lägre blir kostnaden – och dina besparingar blir större än för de som väljer att vänta eller att behålla sina underhållsavtal. När du väljer att byta får du även möjlighet att säkra priset i upp till tre år.

3.3 Vilka betalningsalternativ har jag när det gäller att säkra det rabatterade priset under de tre första åren?

Du kan välja mellan följande alternativ:

- Betala ett år åt gången med ett årligt avtal som kan förnyas till samma pris under tre år, eller
- Betala hela beloppet på en gång med ett flerårigt avtal

3.4 Vad är priset för förnyelse år fyra och framåt om jag byter från ett underhållsavtal till ett prenumerationsavtal?

Efter den 3-åriga bindningstiden, kommer alla kunder som har gjort bytet att kunna dra fördel av det rabatterade priset vid år fyra (cirka 15 % högre än den ursprungliga underhållskostnaden). Så länge kunderna fortsätter att förnya kommer de att kunna utnyttja den rabatterade prissättningen, vilken kommer att vara lägre än priset för att förnya underhållsavtalet och långt under kostnaden för en ny prenumeration.

Avtalshantering

4.1 Kommer det att krävas ett nytt avtal om jag byter från underhållsavtal till prenumerationsavtal?

Ja, ett nytt prenumerationsavtal kommer att skapas när du byter dina licenser med underhållsavtal till prenumeration. Du kommer inte att kunna lägga till den nya prenumerationen till ett befintligt prenumerationsavtal vid den här tidpunkten.

4.2 Kan jag bara byta ut vissa av mina licenser med underhållsavtal till prenumerationsavtal?

Ja, du kommer att ha möjlighet att byta ut vissa eller alla licenser i ett underhållsavtal till en prenumeration.

4.3 Är det möjligt att samordna ett nytt prenumerationsavtal som har skapats via det här erbjudandet med ett befintligt avtal?

Nej, i nuläget går det inte att samordna det här nya prenumerationsavtalet med ett befintligt underhållsavtal eller prenumerationsavtal. Ditt nya prenumerationsavtal kommer att behålla samma förnyelsedatum som ditt ursprungliga underhållsavtal.

4.4 Vad händer med mina cloud credits när jag byter till prenumeration?

Det går inte att överföra cloud credits till ditt nya prenumerationsavtal. Köpta cloud credits kommer att förfalla med ditt underhållsavtal och därför rekommenderar vi att du använder dina cloud credits innan ditt underhållsavtal förfaller, om du byter ut alla licenser i ett underhållsavtal till prenumeration.

Programvaruhantering och användning

5.1 Vilka tidigare versioner kan jag använda när jag byter från underhållsavtal till en prenumeration?

När du byter från underhåll till prenumeration, avslutas ditt underhållsavtal för dessa produkter och en ny prenumeration startas. I den nya prenumerationen har du åtkomst till alla föregående versioner i enlighet med [Subscription Previous Version Eligibility List](#).

Vi rekommenderar att du läser [Subscription Previous Version Eligibility List](#) för att kontrollera att den version du vill använda finns med i listan, eftersom detta kan skilja sig från de versioner som du har beviljats via underhållsavtalet. Om du använder några versioner som inte ingår i den nya giltighetslistan, så måste du avinstallera dem och uppdatera till en nyare version när du byter.

Om du till exempel använder AutoCAD 2012 i enlighet med dina föregående versionsrättigheter i underhållsavtalet, så kommer du att märka att AutoCAD 2012 inte är en giltig version för prenumeration. Därför måste du uppdatera till en nyare version när du byter och avinstallera AutoCAD 2012. Alternativt kan du i nuläget förnya ditt underhållsavtal i stället för att byta till en prenumeration och fortsätta använda AutoCAD 2012.

5.2 Kan jag fortsätta använda samma programvaruversion som jag använde med underhållsavtalet, efter att jag har bytt till prenumeration?

I de flesta fall kan du, om du använder den mest aktuella versionen av underhåll, fortsätta att använda samma version med prenumeration. Om du använder en föregående version föreslår vi att du läser [Subscription Previous Version Eligibility List](#).

5.3 Vilket prenumerationsalternativ är tillgängligt om jag inte har någon internetanslutning?

Om du inte har någon internetanslutning rekommenderar vi att du överväger att byta dina löpande licenser med underhållsavtal för åtkomst för flera användare till ett prenumerationsavtal med åtkomst för flera användare, vilket gör det möjligt att använda programvara utan att vara ansluten till Internet. Om du för närvarande äger en löpande licens med underhållsavtal för åtkomst för flera användare måste du köpa en ny prenumeration med åtkomst för flera användare.

5.4 Måste jag uppgradera varje gång det kommer en ny version när jag byter till prenumeration?

Nej, du kan välja om och när du vill uppgradera din programvaruversion.

5.5 Vad behöver jag göra för att installera och konfigurera den nya programvaran vid prenumeration?

Se [sidan Ladda ned och installera](#) för information om att ladda ned, installera och aktivera ny programvara.

5.6 Vilken installation krävs om jag redan har installerat produkten? Behöver jag avinstallera och installera om produkten med min nya prenumeration?

I de flesta fall behöver administratören inte avinstallera och installera om, så länge du konfigurerar om produkten för prenumeration.

Om du har en prenumeration med åtkomst för en enskild användare, måste administratören tilldela dina användare åtkomst till den nya prenumerationen – se 5.7 nedan. Slut användarna behöver sedan uppdatera serienumret inuti produkten till det nya prenumerationsserienumret. (Obs! När du byter från ett programpaket till Industry Collections eller från en LT-produkt till ett LT-programpaket, krävs inte det här serienummersteget. Försök att göra detta kommer att resultera i ett fel.)

För en prenumeration med åtkomst för flera användare, måste administratören byta ut den befintliga licensfilen eller kodavsnittet med en ny licensfil som inkluderar de nya prenumerationens licenserna. Du måste sedan tilldela användare åtkomst till molntjänster – se 5.7 nedan.

Dessutom måste du avinstallera äldre versioner som inte finns med i den [Subscription Previous Version Eligibility List](#) för den nya prenumerationen och installera en giltig version.

5.7 Vad behöver göras för att förse användare med åtkomst till nya produkter och/eller tjänster med sin nya prenumeration?

För prenumerationer med åtkomst för en användare måste en administratör lägga till eller tilldela namngivna användare för produktåtkomst. Slut användare kommer sedan att uppmanas att logga in när produkten startas och bör använda samma användar-id för att verifiera behörigheten att använda programvaran.

Om det gäller en prenumeration med åtkomst för flera användare måste en administratör ersätta den befintliga licensfilen eller kodavsnittet för ett underhållsavtal med en ny licens som inkluderar de nya prenumerationens licenserna. Användare bör sedan kunna starta programvaran med hjälp av den nya licensen.

Dessutom måste en administratör i samtliga fall lägga till och tilldela namngivna användare i Autodesk Account, så att de kan komma åt molntjänster och andra prenumerationens förmåner, till exempel support. Se [Hantera användare & behörigheter](#) för mer information.

5.8 Tilldelas mina namngivna användare automatiskt den nya prenumerationen efter ett byte?

Nej, användare från dina ursprungliga prenumerationslicenser tilldelas inte automatiskt den nya prenumerationen. Din administratör måste skapa och/eller tilldela användare till skrivbordsprogramvaran, molntjänster och support för din nya prenumeration. Se [Hantera användare & behörigheter](#) för mer information.

5.9 Hur vet jag att mitt underhållsavtal har bytts ut till en prenumeration?

När ditt underhållsavtal går ut och din nya prenumeration startar får administratörer ett e-postmeddelande med information om den nya prenumerationen och vad som ska göras. Under en kort period får de licenser som byttes ut statusen "Utbytt" innan de tas bort. Din nya prenumeration startar dagen efter att ditt underhållsavtal går ut.

5.10 Kan jag visa eller redigera mina Autodesk-filer om jag inte längre har en löpande licens eller om jag säger upp min prenumeration?

Ja, förutom att erbjuda kostnadsfria visningsprogram som gör det möjligt att se dina filer, så kan du med hjälp av de flesta Autodesk-produkter spara dina filer i leverantörsneutrala filformat. Om det är möjligt kan dessa filformat tillåta digitalt utbyte av information mellan programvaruleverantörer eller också kan du välja att använda en dataöversättare från tredje part för att omvandla Autodesk-standardfilformat så att de kan redigeras av det system du föredrar.

5.11 Kommer mina supportfördelar att ändras om jag byter från underhåll till en prenumeration?

Autodesk förbättrar supporten för alla prenumeranter genom att introducera snabbare och enklare sätt att få hjälp när den behövs som mest. När du byter från underhåll till prenumeration har du möjlighet att boka ett samtal direkt med en Autodesk-supporttekniker som kan hjälpa dig att snabbt lägga upp din nya prenumeration och lösa eventuella problem som du kan ha, utan extra kostnad.