

## Flexibles und nutzungsabhängiges Abrechnungsmodell über FIDCoins

Wir führen für alle Autodesk Kunden ein flexibles und nutzungsabhängiges Abrechnungsmodell für unsere Dienstleistungen wie Support, Installationen und – auf Wunsch – Schulungen ein.

### Abrechnung im 10-Minuten-Takt

Unsere Supportleistungen werden zeitbasiert im 10-Minuten-Takt abgerechnet. Zur Vereinfachung der Berechnung haben wir als Support-Währung unsere **FIDCoins** eingeführt.

Tabellarische Übersicht hinsichtlich der Preisgestaltung:

Produkt / Support	FIDCoins / 10min
AutoCAD / AutoCAD LT	50
AutoCAD vertical (Architecture / MEP / Map 3D ...)	60
Civil 3D / Revit / Revit LT / Projektunterstützung	70
SOFiCAD *	60
sonstige Autodesk Produkte / Installation	60

\* Die Abrechnung von SOFiCAD Support erfolgt nur bei Kunden ohne Wartungsvertrag. Kunden mit aktivem Wartungsvertrag stehen wir selbstverständlich im Rahmen der Wartung bei SOFiCAD-Fragen weiterhin ohne zusätzliche Gebührenberechnung zur Verfügung.

### Transparenz

Jeder Supportvorgang wird in unserem Kundenmanagementsystem erfasst. Alle Arbeitsschritte werden von FIDES zeitlich dokumentiert. Nach Abschluss des Vorgangs erhält der Anfragensteller eine schriftliche Dokumentation der Lösung und der verbrauchten FIDCoins per E-Mail. Zusätzlich erhält der zuständige Support-Administrator Ihres Unternehmens eine Übersicht über die verbrauchten und noch verbleibenden FIDCoins.

### Flexible Einsatzmöglichkeiten

Sie können FIDCoins jederzeit auch für andere Dienstleistungen wie **Installationssupport** oder **Projektunterstützung** einsetzen. Auch **Schulungen** können mit FIDCoins bezahlt werden: Bei Einsatz für Schulungen werden FIDCoins mit je 0,34 € angerechnet.

## Maßgeschneiderte Pakete für unterschiedliche Bedürfnisse

Je nach Bedarf können unterschiedliche Pakete erworben, wobei die Preise gestaffelt sind.

Paket	Anzahl FIDCoins	Preis	Preis je FIDCoin
XS **	900	325,00 €	0,36 €
S	2000	660,00 €	0,33 €
M	6250	2.000,00 €	0,32 €
L	20000	6.000,00 €	0,30 €

\*\* Das XS Paket steht nur Kunden zur Verfügung, die ausschließlich AutoCAD LT / Revit LT nutzen.

## Gültigkeit

Erworbene FIDCoins müssen innerhalb von 24 Monaten nach Kauf des Pakets verbraucht werden, da sie ansonsten verfallen.

## Erweiterte Erreichbarkeit durch exklusive E-Mail-Adresse für Support

Sie erreichen unsere Supportmitarbeiter wie bisher persönlich telefonisch oder per E-Mail zu unseren üblichen Geschäftszeiten:

Montag – Donnerstag: 9:00 Uhr – 12:00 Uhr und 14:00 Uhr – 17:00 Uhr

Freitag: 9:00 Uhr – 12:00 Uhr

Um Ihnen eine noch schnellere Bearbeitung Ihrer Anfragen zu ermöglichen haben wir exklusiv für FIDCoin-Kunden eine zusätzliche Support-E-Mail-Adresse eingerichtet.

## FIDES schenkt Kunden mit aktivem Autodesk-Abonnement 150 FIDCoins!

Alle Kunden mit aktivem Autodesk Abonnement erhalten automatisch ein kostenfreies **Start-Paket**, bestehend aus 150 FIDCoins. Rechtzeitig vor dem Verbrauch des gesamten Guthabens erhält der Support-Administrator ein Angebot über den Erwerb weiterer FIDCoins.