

Le programme d'abonnement Autodesk



Avantages du programme d'abonnement

I. SERVICES D'ASSISTANCE

Sauf accord contraire d'Autodesk par écrit, l'assistance est fournie uniquement pour les logiciels qualifiés mentionnés dans la liste du Centre d'abonnement Autodesk ou autrement désignés par Autodesk et, sauf s'ils sont autrement désignés par Autodesk ou mentionnés dans la liste du Centre d'abonnement Autodesk, pour aucun autre programme ou démonstration de logiciel voire version logicielle NFS, NFR, d'essai ou d'évaluation. Chacun des différents niveaux d'assistance suivants n'est pas nécessairement disponible dans votre région.

Autodesk propose également des options d'assistance en libre-service à l'ensemble de ses clients, et non seulement à ses abonnés, sur ses sites Web, notamment autodesk.com. Ces options peuvent inclure des blogs, forums, communautés, webcasts, capacités de recherche et autres.

En fonction de la sélection du niveau d'assistance indiqué sur la facture Autodesk, directement à vous ou par le biais de votre revendeur, l'assistance suivante vous est fournie si elle est assurée directement par Autodesk :

A. Conditions générales applicables à tous les niveaux d'assistance

Quel que soit le niveau d'assistance qu'il assure, Autodesk s'engage à :

- (1) accepter et répondre aux demandes d'un utilisateur sur les points suivants : (i) installation, notamment l'installation d'outils d'administration de licence, de configuration et de dépannage de logiciel ; et (ii) personnalisation de logiciel avec des langages macro non compilés comme LISP et VBA dans la mesure où les fonctions et commandes de langage macro ne se comportent pas comme prévu. Pour l'assistance logicielle couverte par un abonnement, Autodesk n'accepte et ne répond pas aux demandes d'un utilisateur relatives aux questions de script ou de programmation voire concernant des applications, périphériques, réseaux ou systèmes d'exploitation de tiers.
- (2) mettre en œuvre les efforts commerciaux raisonnables afin de résoudre toutes les demandes soumises par les utilisateurs, de manière professionnelle et selon les règles de l'art. Pour autant, DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LÉGISLATION APPLICABLE, AUTODESK DÉCLINE TOUTE GARANTIE À L'ÉGARD DE TOUTE SOLUTION PROPOSÉE À UNE DEMANDE. TOUTE L'ASSISTANCE FOURNIE PAR AUTODESK DANS LE CADRE D'UN ABONNEMENT EST SOUMISE AUX RÉSERVES DE LA SECTION 7 DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES.

La soumission d'une demande d'assistance doit porter uniquement sur l'utilisation, par vous ou vos utilisateurs, du logiciel couvert par cette assistance et peut l'être en anglais ou dans une autre langue dans la mesure où elle est employée par Autodesk dans votre région. Le Centre d'abonnement Autodesk peut vous fournir les informations relatives aux langues locales employées.

B. Contenu de l'assistance Web :

(1) la fourniture d'une assistance Web pour vous via les utilisateurs durant les heures d'ouverture d'Autodesk, les jours ouvrés. Les heures d'ouverture locales s'étendent généralement de 9 h 00 à 17 h 00 (heure locale) et les jours ouvrés peuvent varier selon la région. Le Centre d'abonnement Autodesk peut vous indiquer les heures d'ouverture locales.

(2) les efforts commerciaux raisonnables pour répondre à une demande, correctement soumise par un utilisateur, dans les quatre (4) heures ouvrées d'un jour ouvré à compter de l'heure et de la date de soumission de la demande par publication des réponses sur le Centre d'abonnement Autodesk et notification à l'utilisateur par e-mail lors de la publication d'une réponse à la demande. Les utilisateurs peuvent également être contactés par e-mail ou par téléphone pour résoudre des questions spécifiques. La réponse peut être : (a) une suggestion de solution au problème ; (b) une demande d'informations plus détaillées ou de clarification afin qu'Autodesk détermine le plan d'action approprié ; ou (c) en cas de demande nécessitant, à l'entière discrétion d'Autodesk, des recherches approfondies ou une escalade, une notification du délai estimé afin de fournir à l'utilisateur un complément d'informations, une résolution ou une autre façon de résoudre le problème, ce qui convient.

(3) la soumission de demandes d'assistance Web via le Centre d'abonnement Autodesk uniquement, selon les instructions et les procédures mentionnées ici.

C. Le support Gold comprend l'assistance Web décrite précédemment plus les éléments suivants :

(1) la fourniture d'une assistance téléphonique aux appelants désignés durant les heures d'ouverture d'Autodesk, les jours ouvrés. Les heures d'ouverture locales s'étendent généralement de 9 h 00 à 17 h 00 (heure locale) et les jours ouvrés peuvent varier selon la région. Le Centre d'abonnement Autodesk peut vous indiquer les heures d'ouverture locales.

(2) les efforts commerciaux raisonnables pour répondre, conformément à la description pour l'assistance Web, ci-dessus, à la demande d'assistance téléphonique d'un appelant désigné dans les deux (2) heures suivant l'appel téléphonique initial de demande d'assistance par l'appelant désigné.

D. Le support Platinum comprend le support Gold plus les éléments suivants :

(1) Accès à l'assistance téléphonique pour les utilisateurs durant les heures d'ouverture locales, soit généralement de 9 h 00 à 17 h 00. Les heures d'ouverture varient toutefois selon votre région. Pour l'escalade des demandes d'assistance, vous pouvez nommer jusqu'à quatre (4) appelants désignés.

(2) les efforts commerciaux raisonnables pour répondre à d'autres heures si un centre d'assistance Autodesk est ouvert, conformément à la description pour l'assistance Web, ci-dessus, aux appels téléphoniques des utilisateurs en une (1) heure. Les centres d'assistance Autodesk ouvrent actuellement du dimanche 21 h 00 au vendredi minuit (UTC/GMT), sauf durant les jours fériés, les temps d'arrêt de maintenance programmée ou d'urgence. Toutefois, vos heures de couverture spécifiques sont calculées en fonction du fuseau horaire de votre Centre d'assistance Autodesk spécifique. L'assistance durant ces horaires prolongés peut ne pas être disponible dans toutes les langues et pour tous les produits.

(3) La désignation d'un responsable de compte d'assistance chez Autodesk, servant de point d'escalade entre vos appelants désignés et l'assistance produit Autodesk.

(4) La fourniture de rapports d'état trimestriels selon les spécifications par votre responsable de compte d'assistance ou autrement par Autodesk, de temps à autre.

Sauf accord différent par écrit d'Autodesk, le support Platinum est fournie uniquement pour les logiciels qualifiés mentionnés dans la liste du Centre d'abonnement Autodesk ou autrement désignés par Autodesk et, sauf s'ils sont autrement désignés par Autodesk ou mentionnés dans la liste du Centre d'abonnement Autodesk, pour aucun autre programme ou démonstration de logiciel voire version logicielle NFS, NFR, d'essai ou d'évaluation. Les différents niveaux d'assistance précédents peuvent ne pas être disponibles dans votre région.

II. SERVICES CONNEXES

Les descriptions des services connexes offerts par Autodesk dans le cadre d'un abonnement, de temps à autre, sont disponibles auprès du Centre d'abonnement Autodesk.

Autodesk peut décider de fournir les services connexes dans le cadre du Subscription Advantage Pack Autodesk voire en publiant ou en fournissant un accès à ces services connexes.

Les services connexes peuvent ne pas être disponibles pour tous les logiciels, langues et régions. Les listes des produits qualifiés, le cas échéant, et autres détails sont disponibles auprès du Centre d'abonnement Autodesk.

A. E-Learning : Vous pouvez accéder à des modules d'e-learning Autodesk, adaptés à votre rythme, via le Centre d'abonnement Autodesk, et proposés, de temps à autre, par Autodesk.

L'e-Learning Autodesk offre des leçons concises et à votre rythme pour certains produits Autodesk dans le cadre du Programme d'abonnement Autodesk Subscription. Toutes les leçons ont été sélectionnées par des experts dans leurs secteurs respectifs afin de répondre à des attentes de formation pour des pratiques professionnelles et des fonctions d'application essentielles.

Les leçons d'e-Learning sont accessibles à tout moment (sauf temps d'arrêt de routine voire de maintenance normale ou d'urgence) sur Internet via le Centre d'abonnement Autodesk. Elles offrent aux utilisateurs une méthode idéale pour développer leurs compétences tout en accroissant leur productivité. L'e-Learning Autodesk a été spécialement pensé pour les défis interactifs et la progression des connaissances des utilisateurs.

Nombre de leçons offrent également à l'utilisateur la possibilité d'évaluer ses compétences avant et après la leçon. En fonction des résultats de l'évaluation, l'utilisateur peut déterminer les leçons qui l'aideront à combler les lacunes de ses connaissances et de ses compétences, en concentrant l'apprentissage de l'utilisateur pour gagner du temps.

Les utilisateurs accèdent à l'e-Learning via le Centre d'abonnement Autodesk. (Les utilisateurs sont les personnes que vous avez désignées pour l'assistance.) Selon les produits Autodesk que vous avez achetés, les utilisateurs peuvent accéder à un ou plusieurs catalogues de leçons d'e-Learning. Les catalogues sont des recueils d'une ou plusieurs leçons selon le logiciel Autodesk et ses différentes versions. Les catalogues les plus récents de votre ou de vos abonnements sont consultables auprès du Centre d'abonnement Autodesk. Toutes les leçons sont en anglais sauf spécification contraire dans les catalogues. Si les leçons sont fournies dans d'autres langues, leur contenu peut varier. De temps à autre, Autodesk peut ajouter de nouvelles leçons aux catalogues existants voire proposer des catalogues pour les nouvelles versions. De la sorte, les utilisateurs peuvent développer en permanence leurs compétences.

L'accès et l'usage de certaines leçons d'e-Learning peuvent nécessiter un logiciel supplémentaire qui peut vous être fourni par Autodesk en téléchargement Web, sous réserve des termes et conditions de la licence applicable.

Vous n'êtes pas autorisé à copier les leçons d'e-Learning ni à les rendre accessibles à d'autres. Les leçons d'e-Learning sont destinées à un usage individuel. La possession et le copyright des leçons d'e-Learning sont et demeurent la propriété pleine et entière d'Autodesk. Tous droits réservés.

B. Services Web :

Certains logiciels sont qualifiés pour accéder au service analytique hébergé Autodesk Green Building Studio. La liste des logiciels qualifiés est disponible auprès du Centre d'abonnement. Le service Web Autodesk Green Building Studio est soumis aux conditions générales d'utilisation que l'utilisateur doit accepter avant d'accéder au service Web Autodesk Green Building Studio et de l'utiliser.