

GUIDE DES AVANTAGES DU PROGRAMME DE RÉUSSITE

Avantages inclus dans le programme de réussite

Certains Avantages du programme de réussite sont inclus gratuitement dans le cadre de Votre accès aux Offres éligibles.

Programmes de réussite

Outre les Avantages du programme de réussite inclus dans Votre accès aux Offres éligibles, Autodesk met à disposition, moyennant un coût supplémentaire, des Programmes de réussite composés de divers Avantages du programme de réussite, en fonction de votre Programme de réussite.

Les niveaux des Programmes de réussite sont les suivants :

- Business

Dernière mise à jour : 22 juillet 2025

Les [Conditions générales](#), y compris les [Conditions des Avantages du programme de réussite](#), s'appliquent aux Avantages du programme de réussite décrits dans le présent Guide des avantages du programme de réussite.

Comparaison des Avantages**

		Avantages inclus dans le programme de réussite (dans le cadre de l'accès aux Offres éligibles)	Programme Business Success
Gestion des utilisateurs	Authentification unique : les Utilisateurs autorisés doivent se connecter via les informations d'identification réseau de l'entreprise pour accéder aux Offres Autodesk.	✓	✓
	Synchronisation de répertoires : connectez le répertoire de Votre organisation à la plateforme de gestion des utilisateurs d'Autodesk pour automatiser les affectations des groupes et des abonnements.		✓
	Gestion des utilisateurs et génération de rapports : ajoutez, affectez et regroupez Vos Utilisateurs autorisés, et comprenez comment ils utilisent les Offres Autodesk.	✓	✓
	Accès à l'API de création de rapports : utilisez les API pour intégrer les données d'utilisation à Vos outils tiers afin d'automatiser les workflows d'analyse.		✓
Services de réussite	Séance de Planification de la réussite : assurez-vous que Vos objectifs commerciaux sont alignés sur la façon dont Autodesk peut Vous aider à les atteindre dans le cadre d'un suivi dédié.		✓
	Programme Customer Success : travaillez à la réalisation de Vos objectifs avec Votre Gestionnaire attitré de la réussite client.		✓
	Analyse commerciale pour les dirigeants : suivez Vos progrès grâce à une analyse complète de Votre situation.		Annuel
Résolution de problèmes	Assistance numérique : obtenez de l'aide à tout moment grâce à l'Autodesk Assistant.	✓	✓
	Communauté : entrez en contact avec des experts et obtenez de l'aide du monde entier sur les forums Autodesk.	✓	✓
	Assistance technique guidée : résolvez les problèmes techniques directement avec le personnel d'Autodesk.	✓	Priorité 24h/24 et 7j/7
Conseils d'adoption	Apprentissage numérique à la demande : des guides pour les débutants aux nouveaux workflows complets, tirez parti du catalogue de contenus de formation d'Autodesk pour améliorer Vos compétences ou celles de Votre équipe grâce à des programmes de formation.	✓	Programmes d'apprentissage
	Coaching d'experts : bénéficiez d'un coaching en direct dispensé par des experts Autodesk et adapté aux domaines d'intérêt de Votre équipe et aux cas d'utilisation les plus courants.		Personnalisé
	Gestion des programmes d'apprentissage : organisez et attribuez des programmes d'apprentissage à Votre équipe et effectuez le suivi des progrès accomplis.		✓

** Voir les détails supplémentaires ci-dessous. Des restrictions peuvent s'appliquer.

Avantages inclus dans le Programme de réussite

Certains Avantages du programme de réussite sont inclus gratuitement dans le cadre de Votre accès aux Offres éligibles et peuvent comprendre l'un des éléments suivants, tels que décrits ci-dessous :

- Gestion des utilisateurs
- Résolution des problèmes
- Conseils d'adoption

Gestion des utilisateurs

Rapports d'engagement

Votre administrateur peut choisir d'activer les Rapports d'engagement ou Autodesk peut Vous fournir, à Vous ou à Votre Administrateur, des Rapports d'engagement en réponse à Votre demande ou dans le cadre de Vos Avantages. Votre accès et Votre utilisation des Rapports d'engagement sont soumis aux conditions suivantes :

- **Collecte et utilisation des données.** Vous comprenez qu'Autodesk a la capacité de surveiller l'utilisation d'une Offre en collectant en permanence certaines Données d'engagement de l'Utilisateur autorisé pendant la Durée de l'offre. Autodesk traitera ces données pour générer les rapports décrits dans la section Rapports d'engagement, maintenir, améliorer et/ou fournir l'Offre et les Avantages de l'Offre associés, et Vous aider ou aider Votre revendeur, à évaluer et à tarifier les renouvellements et les mises à niveau. Les éléments décrits ci-dessus sont collectivement dénommés « **Objectifs de collecte et d'utilisation des données** ». Vous êtes responsable d'évaluer de manière indépendante les informations et les recommandations qu'Autodesk partage avec Vous. Pour éviter toute ambiguïté, les Conditions de la présente section intitulée « Collecte et utilisation des données » n'affectent pas le droit d'Autodesk d'utiliser les données personnelles reçues de Vous ou en Votre nom qu'Autodesk traite en qualité de responsable du traitement aux fins décrites dans la Déclaration de confidentialité d'Autodesk, à la page suivante : <https://www.autodesk.com/company/legal-notices-trademarks/privacy-statement-fr>.
- **Consentement et autorisations.** Vous êtes tenu de Vous conformer à l'ensemble des obligations relatives aux lois applicables en matière de confidentialité, de protection des données et d'emploi, eu égard à la collecte et à l'utilisation des données personnelles de Vos Utilisateurs autorisés, que ce soient des employés, des sous-traitants indépendants ou autres, y compris toutes les obligations applicables en matière de notification, de consentement, de transfert (y compris les transferts transfrontaliers), de divulgation et d'utilisation, en particulier concernant la collecte et l'utilisation des données pour les Objectifs de collecte et d'utilisation des données. Sans se limiter aux éléments susmentionnés, Vous êtes spécifiquement tenu d'informer Vos Utilisateurs autorisés et/ou d'obtenir leur consentement valable pour la collecte et l'utilisation des données personnelles pour les Objectifs de collecte et d'utilisation des données lorsque cela est nécessaire.

Authentification unique

L'authentification unique, ou SSO, permet à Vos Utilisateurs autorisés d'avoir un accès fédéré à Vos Offres ainsi qu'aux Avantages de l'Offre et aux Avantages du programme de réussite associés.

Autodesk Vous fournira des supports et instructions de formation afin de Vous permettre d'enregistrer Votre domaine et d'y configurer l'authentification SSO. Vous êtes responsable de la mise en œuvre de l'authentification unique pour Votre organisation. Une fois le processus d'inscription et de configuration terminé, lorsque Vos Utilisateurs autorisés souhaitent se connecter à Votre Offre éligible à l'aide du processus de connexion d'Autodesk, ils seront dirigés vers le processus de connexion de Votre entité où ils saisiront leurs informations d'identification d'entité (par exemple, leur adresse électronique et leur mot de passe d'entreprise).

Résolution des problèmes

Assistance numérique

Vous bénéficierez d'accès à Autodesk Assistant 24h/24 et 7j/7 pour le dépannage.

Communauté

Vous pouvez accéder à la Communauté Autodesk pour échanger avec d'autres utilisateurs, partenaires et membres de la communauté, partager Vos connaissances et Vos idées et obtenir des conseils d'experts.

Assistance technique guidée

Dans le cadre des Avantages du programme de réussite, Autodesk fournira une assistance technique en anglais à Vos Utilisateurs de l'Assistance pour les Offres éligibles, bien que d'autres langues puissent être disponibles sur demande.

Autodesk fournira une Assistance technique guidée par Internet, par courrier électronique ou par d'autres modes, comme décrit ci-dessous. Les Demandes d'assistance sont classées par ordre de priorité en fonction du niveau de gravité raisonnablement déterminé par Autodesk. Autodesk n'est pas tenu de fournir une assistance technique aux Observateurs, pour les Versions d'évaluation ou les versions antérieures des Offres, en cas d'incidents causés par du matériel informatique non fourni par Autodesk, des logiciels tiers non fournis ou spécifiés par Autodesk, une formation inadéquate de Vos Utilisateurs autorisés sur l'utilisation des Offres (à l'exclusion des Versions d'évaluation) ou l'utilisation des Offres (à l'exclusion des Versions d'évaluation) d'une manière non conforme avec les présentes Conditions ou les Conditions d'utilisation.

Vos Utilisateurs de l'Assistance doivent soumettre une Demande d'assistance valide, sauf indication contraire écrite d'Autodesk (par exemple, via Votre compte Autodesk Account). Pour soumettre une Demande d'assistance valide, Vos Utilisateurs de l'Assistance doivent : (a) fournir à Autodesk les informations raisonnablement demandées par Autodesk afin d'assurer l'Assistance ; (b) respecter toutes les instructions et effectuer les procédures de dépannage ou d'analyse du problème préliminaires mises à disposition par Autodesk ; et (c) mettre en œuvre les correctifs, les corrections ou les solutions de

contournement recommandés par Autodesk. Autodesk peut engager des tiers pour aider à fournir une assistance technique sous la direction d'Autodesk.

Assistance technique guidée par internet ou par courrier électronique

L'assistance par internet ou par courrier électronique sera fournie à Vos Utilisateurs de l'Assistance, selon le cas, pendant les heures ouvrées de l'assistance indiquées dans le tableau figurant ci-dessous ; cependant, l'assistance par Internet peut être temporairement indisponible pendant les périodes de maintenance prévues du système. Les communications relatives à l'assistance par Internet d'Autodesk seront généralement publiées sur l'Autodesk Account et Vos Utilisateurs de l'Assistance seront informés de la publication desdites informations par courrier électronique. Vos Utilisateurs de l'Assistance peuvent également être contactés par courrier électronique ou par téléphone concernant des Incidents spécifiques, à la discrétion d'Autodesk.

Autodesk déploiera des efforts commercialement raisonnables pour répondre aux Demandes d'assistance par Internet ou par courrier électronique dans un délai d'un (1) jour ouvrable pendant la semaine de travail d'assistance applicable pour chaque Zone géographique Autodesk, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Pour certaines Offres, les heures d'assistance locales applicables peuvent être celles d'une Zone géographique ou d'un pays spécifique, quel que soit la Zone géographique ou le pays d'origine de la Demande d'assistance.

Heures disponibles pour l'Assistance technique guidée par Internet ou par courrier électronique			
Zone géographique Autodesk	Région Asie-Pacifique	Région Amériques	Région EMEA
Semaine de travail d'assistance applicable	Du lundi au vendredi, SGT (UTC +8), hors jours fériés régionaux	Du lundi au vendredi EST/EDT (UTC -5/UTC -4), hors jours fériés régionaux	Du lundi au vendredi, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), hors jours fériés régionaux

Assistance technique via d'autres modes

Autodesk peut proposer occasionnellement une assistance via d'autres modes qu'Internet et les courriers électroniques (par exemple, chat en ligne, demande de rappel, planification d'un appel, assistance pour les API fournies via l'Autodesk Developer Network, dépannage de bureau à distance ou accès à des ressources de support technique organisées, y compris des articles, des vidéos et du contenu similaire). Les modes d'assistance peuvent différer en fonction de Votre Offre. Des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer à ces modes de support, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions relatives aux exigences techniques. Les modes de support ne seront pas tous disponibles dans toutes les régions ou toutes les langues.

Conseils d'adoption

Apprentissage numérique à la demande

Vous pouvez accéder au contenu de formation à la demande et l'utiliser via le portail de formation Autodesk. Le contenu de formation est destiné à un public technique, couvrant à la fois une formation sur les bases et le perfectionnement des compétences dans le cadre des Offres éligibles.

Assistance à l'adoption

Autodesk peut également fournir une assistance au déploiement, à la mise en route, à la configuration ou à l'adoption de certaines Offres sélectionnées à sa seule discrétion. Des frais supplémentaires et d'autres conditions générales peuvent s'appliquer à ces services. Les modes d'assistance à l'adoption ne seront pas tous disponibles dans toutes les régions ou toutes les langues.

Avantages du programme Business Success

Si Vous souscrivez au Programme Business Success, Vous bénéficierez des Avantages du programme de réussite suivants, en plus des Avantages inclus dans le cadre de Votre accès aux Offres éligibles, comme décrit ci-dessous :

- **Gestion des utilisateurs**
- **Services de réussite**
- **Résolution des problèmes**
- **Conseils d'adoption**

Les Avantages du programme Business Success sont uniquement accessibles ou utilisés par les Utilisateurs autorisés qui ont été affectés à Votre Offre éligible active et non expirée, et à qui les Avantages du programme Business Success ont été attribués. Pour les Offres Utilisateur unique, à tout moment pendant la durée du Programme Business Success, chaque Équipe à qui des Avantages du programme Business Success sont attribués doit inclure au moins un (1) Utilisateur autorisé. Vous n'aurez pas droit à un remboursement pour les montants payés pour tout achat de Programme Business Success en raison de l'expiration des Offres Utilisateur unique.

Obligations forfaitaires

Pour toute Offre Utilisateur unique, si un Utilisateur autorisé d'une Équipe gérée par un Administrateur principal donné est mis à niveau vers le Programme Business Success, toutes les autres Offres Utilisateur unique attribuées à cet Utilisateur autorisé et à tout autre Utilisateur autorisé de cette Équipe et aux autres Équipes gérées par ce même Administrateur principal doivent également être mises à niveau vers le Programme Business Success dans le cadre d'un achat initial, un événement Renewal True Up ou Anniversary True Up (tel que défini dans les [Conditions de l'Offre](#)). Ce qui précède est appelé « **Obligations forfaitaires** ». Autodesk se réserve le droit de désactiver ou de suspendre sans délai Votre accès et Votre utilisation de l'une de Vos Offres en cas de non-respect des Obligations forfaitaires.

Gestion des utilisateurs

Synchronisation du répertoire

La Synchronisation du répertoire connecte Votre répertoire à la plateforme de gestion des utilisateurs d'Autodesk afin que Votre Administrateur puisse inviter, attribuer et supprimer automatiquement l'accès des Utilisateurs autorisés à Vos Offres éligibles.

Autodesk s'engagera à fournir des supports et instructions de formation afin de Vous permettre de configurer la Synchronisation du répertoire. Pour activer la Synchronisation du répertoire, Vous devez d'abord configurer l'authentification unique pour Votre domaine. Vous êtes chargé de la mise en œuvre de la Synchronisation du répertoire dans Votre environnement.

Accès à l'API de création de rapports

Pour certaines Offres éligibles, Autodesk Vous donnera accès à des API de création de rapports qui Vous permettent d'intégrer et de générer des rapports sur les modèles de données d'abonnement et d'utilisation de Vos équipes du Programme Business dans Vos environnements de rapport existants.

Services de réussite

Gestion de la réussite client

Critères d'admissibilité

Vous êtes éligible à la couverture de Gestionnaire de la réussite client (« **CSM** ») si Vous avez au moins cinquante (50) abonnements actifs au Programme Business Success dans Votre entreprise (y compris toutes les Équipes disposant d'abonnements Business, les Administrateurs et les Utilisateurs autorisés de Votre entreprise), sauf accord contraire d'Autodesk à sa seule discrétion.

Si les conditions d'admissibilité ci-dessus sont remplies, Vous bénéficierez d'une couverture CSM pendant toute la Durée de l'offre pour laquelle Vous avez acquis le Programme Business Success.

Les activités du CSM peuvent inclure :

- agir en tant que point de contact quotidien pour Autodesk pour la Planification de la réussite ;
- Vous aider à élaborer, à maintenir et à mettre en œuvre le Programme Customer Success ;
- effectuer des analyses commerciales périodiques pour les dirigeants, comme décrit plus en détail ci-dessous ;
- fournir des recommandations et conseils sur les ressources pour des pratiques exemplaires et l'accélération de la prestation ;
- coordonner des réunions pour discuter de sujets convenus d'un commun accord ;
- se familiariser avec Votre entreprise ; et
- se familiariser avec le portefeuille d'Offres d'Autodesk.

Le CSM sera généralement disponible pendant les Heures ouvrées locales de Votre Zone géographique principale (telle que décrite dans le tableau ci-dessous), sauf les week-ends, les Jours fériés et tout autre jour non travaillé, selon la localisation des bureaux Autodesk du CSM où travaille la ressource et selon ses autres obligations. Moyennant un accord mutuel, le CSM peut ponctuellement être disponible à d'autres horaires.

Le CMS est une ressource désignée, mais non dédiée. La sélection et le déploiement des CSM relèvent de l'entière discrétion d'Autodesk. La couverture du CSM sera principalement fournie en anglais, bien que d'autres langues puissent être disponibles sur demande. La couverture du CSM peut ne pas être disponible dans certaines Zones géographiques.

Les CSM peuvent également Vous recommander d'autres services ou avantages Autodesk, en plus des Avantages du programme Business Success, notamment, sans s'y limiter, des évaluations opérationnelles ou d'utilisation, des services de conseil et/ou Votre intégration au réseau de développeurs Autodesk (« **ADN** »). Lesdits services supplémentaires sont expressément exclus des présentes conditions. L'exécution desdits services supplémentaires est soumise à acceptation des termes et conditions d'Autodesk régissant lesdits services supplémentaires, ainsi qu'au paiement des frais applicables et des coûts qui Vous sont facturés par Autodesk.

Les CSM sont tenus de respecter les politiques et les directives d'Autodesk. Autodesk s'efforcera de s'assurer que tout CSM qui participe à des réunions sur site ou réalise des services sur site respectera Vos exigences raisonnables (notamment celles qui concernent la sécurité des personnes et des données lors de l'accès à Vos systèmes ou installations) directement applicables auxdits services lorsqu'il se trouve sur site, dans la mesure où (a) Vous fournissez un préavis écrit à Autodesk et (b) Vous convenez qu'Autodesk peut refuser de se présenter sur Votre site si, de son avis raisonnable, les exigences signalées s'opposent aux politiques d'Autodesk en la matière.

Heures ouvrées locales par Zone géographique pour la couverture CSM

Zone géographique Autodesk	Heures ouvrées locales
Région Asie-Pacifique	De 9 h à 17 h, du lundi au vendredi, SGT (UTC +8), hors jours fériés
Région Amériques	De 9 h à 20 h, du lundi au vendredi EST/EDT (UTC-5/UTC-4), hors jours fériés
Région EMEA	De 9 h à 17 h, du lundi au vendredi, CET/CEST (UTC+1/UTC+2), hors jours fériés

Programme Customer Success

Votre Programme Customer Success (CSP) est un document destiné à évoluer avec le temps. Votre CSM Vous aidera à gérer Votre CSP et Vous assistera de façon ouverte et constructive pour mieux répondre aux objectifs établis dans le CSP.

Un CSP n'est pas un contrat. Il vise à orienter les discussions et à réaliser un suivi de Vos objectifs quant à l'adoption des Offres Autodesk éligibles. Votre Programme Customer Success peut impliquer des tiers et Vos projets, mais il n'est pas destiné à se substituer à des plans de projet, à des services de conseil (fournis par Autodesk ou par des tiers) ou à d'autres services professionnels. Ni Autodesk ni les tiers figurant dans le CSP ne sont obligés de fournir des services de conseil ou professionnels tant que les tâches, l'allocation des ressources ou d'autres informations ne sont pas confirmées par écrit dans un contrat distinct signé par Vous et par la partie concernée. Il Vous incombe d'évaluer et d'appliquer de façon indépendante les Indications et recommandations contenues dans le CSP. Autodesk ne s'engage pas à obtenir ni à atteindre un résultat précis et ne saurait être tenue responsable des conséquences des actions entreprises sur la base des informations fournies dans le CSP.

Séance de planification de la réussite

Vous pouvez rencontrer Votre CSM et des experts du secteur lors d'une Séance de planification de la réussite au cours de laquelle Vous pouvez discuter de Vos projets, de Vos objectifs et des options qui s'offrent à Vous pour obtenir de l'aide.

Chaque Séance de Planification de la réussite peut comprendre une (1) réunion de découverte virtuelle et un maximum de deux (2) consultations virtuelles. Les suivis virtuels peuvent inclure des activités telles que l'examen d'une évaluation de la maturité, de l'adaptation à Vos capacités et résultats commerciaux les plus importants, de la hiérarchisation de Vos projets et initiatives, des recommandations de ressources Autodesk et de la planification. L'un des résultats attendus de la Séance de Planification de la réussite est la création d'un Programme Customer Success.

Vous pouvez participer à une (1) Séance de Planification de la réussite par année civile et par entreprise (y compris toutes les Équipes disposant d'abonnements professionnels, les Administrateurs et les Utilisateurs autorisés de Votre entreprise). Des Séances de Planification de la réussite supplémentaires (complètes ou non) peuvent être organisées à la demande et avec l'accord d'Autodesk, à sa seule discrétion.

Votre Administrateur principal ou secondaire doit formuler la demande de Séance de Planification de la réussite directement auprès de Votre CSM. Autodesk s'efforcera d'organiser la Séance de Planification de la réussite généralement dans les six (6) semaines suivant la demande, bien que le délai réel puisse varier en fonction de Vos besoins et de la disponibilité des ressources Autodesk. Votre Administrateur désigné doit être disponible pour la réunion de découverte initiale afin de fournir des informations générales sur les projets concernés, de répondre à toute question rapidement et d'assister à la Séance de Planification de la réussite.

Pour une expérience optimale, il est recommandé de limiter la Séance de Planification de la réussite à dix (10) participants ou moins.

Analyse commerciale pour les dirigeants

Vous pouvez rencontrer virtuellement Votre CSM une fois par année civile pour un examen conjoint du compte stratégique qui peut inclure des démonstrations en direct, des présentations et des discussions visant à :

- évaluer les performances et Votre utilisation des Offres Autodesk éligibles ;
- vérifier la progression des objectifs communs identifiés dans le cadre du Programme Customer Success, y compris l'identification des besoins, des risques et de réorientations potentielles ;
- identifier d'autres objectifs ou opportunités pour développer le Programme Customer Success ;
- vérifier et confirmer la valeur ajoutée apportée par Votre utilisation des Offres Autodesk éligibles ; et
- fournir des mises à jour importantes de la part d'Autodesk, telles que de nouvelles fonctionnalités ou expériences.

Votre CSM se coordonnera avec Vous pour planifier l'Analyse commerciale pour les dirigeants. Des Analyses commerciales additionnelles pour les dirigeants peuvent être organisées à la demande et avec l'accord d'Autodesk, à sa seule discrétion.

Supports dédiés à la réussite

Autodesk Vous donnera accès aux documents créés pour Vous aider à intégrer, adopter et utiliser les Avantages du programme Customer Success et peut inclure de la documentation, des outils et des aides similaires pour l'intégration (« **Supports dédiés à la réussite** »). Les Supports dédiés à la réussite peuvent inclure des services packagés reproductibles, des ressources d'assistance technique organisées et d'autres contenus de formation ou d'information (par exemple, des articles, des vidéos, des webinaires) conçus pour fournir des conseils sur les meilleures pratiques ou aider à l'intégration, à l'adoption et à l'utilisation de Vos Offres éligibles. Vous êtes responsable de demander l'accès aux Supports dédiés à la réussite, de les évaluer de manière indépendante et de les utiliser de façon adéquate. Les Supports dédiés à la réussite peuvent être modifiés sans préavis. Des exigences, restrictions ou limitations supplémentaires peuvent s'appliquer à certains Supports dédiés à la réussite (p. ex., prérequis technologiques, disponibilité géographique, langue, nombre de participants, nombre limité de livraisons par période, expiration si le Support n'est pas utilisé pendant une certaine période, etc.).

Tous les Supports dédiés à la réussite sont mis à disposition « tels quels » sans garantie d'aucune sorte, et Vous y accédez et les utilisez à Vos propres risques. Autodesk ne saurait en aucun cas être tenue responsable de toute action entreprise ou tout résultat que Vous obtiendriez par le biais de Votre utilisation des Supports dédiés à la réussite.

Collecte et utilisation des données

Vous comprenez qu'Autodesk peut collecter des informations et des données relatives à Votre accès et à Votre utilisation continue des Supports dédiés à la réussite pendant la Durée de l'Offre. Lorsque Vous accédez aux Supports dédiés à la réussite ou que Vous les utilisez, Autodesk traitera lesdites données pour générer les rapports décrits dans la section intitulée « Rapports d'engagement » ci-dessus.

Assistance technique guidée pour les entreprises

Les Avantages du programme Business Success pour l'assistance technique guidée, tels que décrits dans la présente section, sont fournis en plus des Avantages du programme de réussite inclus pour l'assistance technique guidée. Autodesk fournira ladite assistance à Vos Utilisateurs de l'Assistance en anglais, bien que l'assistance en français, allemand, espagnol, japonais et d'autres langues puisse être fournie sous réserve de disponibilité.

Assistance technique guidée sur Internet ou par courrier électronique pour les entreprises

L'Assistance par internet ou par courrier électronique sera fournie à Vos Utilisateurs de l'Assistance, selon le cas, pendant les heures ouvrées de l'assistance indiquées dans le tableau figurant ci-dessous ; cependant, l'assistance par Internet peut être temporairement indisponible pendant les périodes de maintenance prévues du système. Les communications relatives à l'Assistance par Internet d'Autodesk seront généralement publiées sur le compte Autodesk Account et Vos Utilisateurs de l'Assistance seront informés de la publication desdites informations par courrier électronique. Vos Utilisateurs de l'Assistance

peuvent également être contactés par courrier électronique ou par téléphone concernant des Incidents spécifiques, à la discrétion d'Autodesk.

Autodesk déploiera des efforts commercialement raisonnables pour répondre aux Demandes d'assistance par Internet ou par courrier électronique dans un délai de quatre (4) heures quel que soit le niveau de gravité pendant la semaine de travail d'assistance applicable pour chaque Zone géographique, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Pour certaines Offres, les heures d'assistance locales applicables peuvent être celles d'une région ou d'un pays spécifique, quel que soit la région ou le pays d'origine de Votre Demande d'assistance.

Heures disponibles pour l'assistance technique guidée par Internet ou par courrier électronique pour les entreprises

Zone géographique Autodesk	Région Asie-Pacifique	Région Amériques	Région EMEA
Semaine de travail d'assistance applicable	Du lundi au vendredi, SGT (UTC +8), hors jours fériés régionaux	Du lundi au vendredi EST/EDT (UTC -5/UTC -4), hors jours fériés régionaux	Du lundi au vendredi, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), hors jours fériés régionaux

Assistance en direct

Outre les autres modes d'Assistance technique guidée pour les entreprises décrits dans cette section, l'assistance en direct est disponible pour Vos Utilisateurs ou Administrateurs de l'assistance pour les Offres éligibles, comme décrit ci-dessous. D'autres modes d'Assistance en direct peuvent être ajoutés à tout moment. Consultez le site Web de l'assistance Autodesk, Votre compte Autodesk Account ou tout autre site indiqué par Autodesk pour la communication des mises à jour de l'assistance, afin de connaître les dernières mises à jour apportées à l'Assistance en direct, et d'obtenir les instructions et les procédures d'accès à l'Assistance en direct. Certaines modalités d'assistance en direct ne seront pas disponibles pour toutes les Offres ou dans toutes les régions.

- **Assistance en direct 24h/24 et 5j/5.** Autodesk peut mettre l'Assistance en direct à la disposition de Vos Utilisateurs de l'Assistance et Administrateurs 24 heures sur 24, 5 jours par semaine, pour certaines Offres éligibles ou certains types de Demandes d'assistance pendant la semaine ouvrée de l'assistance régionale applicable à la partie requérante, comme indiqué dans le tableau ci-dessus. Des exemples d'assistance en direct 24h/24 et 5j/5 incluent le chat en ligne et la planification d'un rendez-vous téléphonique.
- **Demandez à être rappelé 24h/24 et 7j/7 pour les Administrateurs.** À tout moment, Vos Administrateurs peuvent demander un rappel téléphonique auprès d'un agent d'assistance Autodesk pour discuter de leurs Demandes d'assistance et des Demandes d'assistance soumises au nom des Utilisateurs de l'assistance. Il est recommandé aux Administrateurs d'utiliser le

système de demande de rappel pour signaler des Incidents critiques à fort impact impliquant un dysfonctionnement d'une Offre éligible ou en raison desquels il est impossible d'accéder aux fonctionnalités clés de ladite Offre éligible, de les installer ou de les utiliser. Le rappel à partir du moment de la demande sera généralement rapide, mais des retards sont parfois possibles en cas de volumes élevés de Demandes d'assistance. Autodesk peut déterminer, à sa seule discrétion, si un incident est considéré comme ayant un impact élevé ou comme un incident critique tel que décrit ci-dessus.

Assistance technique via d'autres moyens pour les entreprises

Autodesk peut proposer occasionnellement une assistance via d'autres modes qu'Internet, le courrier électronique et l'Assistance en direct (par exemple, l'assistance pour les API fournies via Autodesk Developer Network ou résoudre les problèmes liés aux postes de travail à distance). Les modes d'assistance peuvent différer en fonction de Votre Offre éligible. Des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer à ces autres modes d'assistance, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions relatives aux exigences techniques.

Prise en charge des Versions antérieures

Nonobstant toute disposition contraire contenue dans la section Droits sur les versions antérieures des conditions des Offres, pour Vos abonnements au Programme Business Success, Autodesk fournira une assistance technique pour la version actuelle de Vos Offres éligibles et toutes les versions antérieures desdites Offres éligibles figurant dans la Liste des versions antérieures, disponible à l'adresse suivante : <https://www.autodesk.com/support/account/manage/versions/previous-versions>.

Conseils d'adoption

Coaching d'experts

1. Généralités

Votre Administrateur principal ou secondaire doit soumettre les demandes de coaching pour les Offres éligibles via la page de demande de coaching en sélectionnant un sujet dans le catalogue de coaching du Programme Business Success. Autodesk se coordonnera avec l'Administrateur pour personnaliser le contenu et programmer la session de coaching. Autodesk travaillera avec l'Administrateur pour dispenser la session de coaching à distance, généralement dans les six (6) semaines suivant la demande, bien que le délai réel puisse varier en fonction de Vos besoins en matière de coaching et de la disponibilité des ressources Autodesk. Autodesk informera l'Administrateur si un délai supplémentaire est nécessaire. Chaque séance de coaching peut durer jusqu'à quatre-vingt-dix (90) minutes.

Pour une expérience optimale, il est recommandé de limiter les séances de coaching à vingt-cinq (25) participants ou moins. Seuls les Utilisateurs autorisés affectés à un Programme Business Success peuvent assister à une séance de coaching.

Les séances de coaching sont dispensées en anglais uniquement. Elles peuvent être dispensées dans d'autres langues, à la seule discrétion d'Autodesk et sous réserve de disponibilité.

2. Coaching d'experts pour les Produits

Ces conditions et exigences relatives au coaching produit s'appliquent en plus des conditions et exigences générales de coaching décrites ci-dessus.

Le coaching sur les Produits fournit un accompagnement sur les technologies et les workflows relatifs aux Offres éligibles des clients du Programme Business Success, sur demande. Au cours de la séance de coaching, les spécialistes Autodesk fourniront à distance des conseils personnalisés aux Utilisateurs autorisés sur les Offres éligibles et les principaux workflows du secteur, et peuvent inclure des démonstrations en direct, des présentations, des exercices pratiques avec des questions-réponses et/ou des Supports dédiés à la réussite. Le coaching produit est un Avantage du programme de réussite au niveau de l'entreprise, comme décrit ci-dessous.

Les clients du Programme Business ont accès à trois (3) sessions de coaching produit par entreprise (y compris toutes les Équipes disposant d'un Programme Business Success, les Administrateurs et les Utilisateurs autorisés de Votre entreprise) par Trimestre civil. Les séances peuvent être programmées à l'avance pour chaque Trimestre civil.

Les séances ne peuvent pas être reportées. Si une séance de coaching produit n'est pas dispensée au cours d'un Trimestre civil donné, l'admissibilité à cette session expire et elle n'est plus disponible.

« Trimestre civil » désigne une période de trois (3) mois civils se terminant le 31 mars, le 30 juin, le 30 septembre ou le 31 décembre.

3. Coaching d'experts pour l'informatique

Ces conditions et exigences relatives au coaching pour l'informatique s'appliquent en plus des conditions et exigences générales de coaching décrites ci-dessus.

Le coaching sur l'informatique fournit un accompagnement sur les technologies relatives aux Offres éligibles des clients du Programme Business, sur demande. Au cours de la séance de coaching, les spécialistes Autodesk fourniront à distance des conseils personnalisés aux Administrateurs et Utilisateurs autorisés sur les systèmes de l'entreprise et les principaux workflows informatiques, et pourront inclure des démonstrations en direct, des présentations, des exercices pratiques avec des questions-réponses et/ou des Supports dédiés à la réussite.

Gestion du Programme d'apprentissage

Les Administrateurs du Programme Business peuvent organiser et attribuer à leurs Utilisateurs autorisés du contenu de formation à leur propre rythme à partir du catalogue de formation en ligne d'Autodesk. Les Administrateurs peuvent suivre la progression de leurs Utilisateurs autorisés dans le contenu d'apprentissage attribué.