

## Atualizações importantes nos planos de manutenção

### Perguntas frequentes: clientes

Este documento responde a perguntas frequentes sobre mudanças iminentes no plano de manutenção motivadas pela migração para um modelo único de negócios.

\* Para obter a versão mais recente destas perguntas frequentes, confira a versão em inglês, pois as mudanças mais recentes poderão estar ainda em fase de tradução.

Data de atualização: 12 de abril de 2017 ([veja as novidades](#))

### Índice

Visão geral.....	5
1.1 O que está mudando para os clientes com planos de manutenção? .....	5
1.2 Quais serão minhas opções quando meu plano de manutenção atual tiver que ser renovado? .....	5
1.3 Essas mudanças afetarão todos os clientes da Autodesk? .....	5
1.4 Poderei continuar renovando meu plano de manutenção?.....	5
1.5 O que acontecerá se eu deixar meu plano de manutenção expirar em vez de renovar ou migrar para a assinatura?.....	6
1.6 As mudanças no plano de manutenção são globais? .....	6
Mudança do plano de manutenção para assinatura .....	6
2.1 Qual a vantagem da mudança para assinatura no caso dos clientes do plano de manutenção? .....	6
2.2 Que opções eu terei se quiser mudar produtos no plano de manutenção para assinatura? .....	7
2.3 O que não pode ser alterado na mudança do plano de manutenção para assinatura? .....	7
2.4 Quando eu poderei migrar produtos no plano de manutenção para assinatura? .....	7
2.5 Como eu faço para mudar meus produtos de plano de manutenção para assinatura? .....	7

2.6 Posso continuar usando meu software com licença permanente instalado após migrar o plano de manutenção para assinatura, se o produto e a versão forem elegíveis na nova assinatura?.....	8
2.7 O que acontece aos arquivos e dados criados com meu produto no plano de manutenção após eu migrar para assinatura?.....	8
2.8 A mudança para assinatura significa que meus aplicativos e dados serão armazenados na nuvem?.....	8
2.9 E se eu migrar o meu plano de manutenção para assinatura e deixar a assinatura expirar?.....	9
Preços para mudança.....	9
3.1 Quanto custará a mudança de produtos do plano de manutenção para assinatura? 9	
3.2 Há alguma vantagem em mudar o quanto antes meus produtos no plano de manutenção para assinatura?.....	9
3.3 Quais opções de pagamento garantem os preços com desconto nos primeiros três anos?.....	9
3.4 Se eu migrar do plano de manutenção para assinatura, qual será o preço de renovação a partir do quarto ano? .....	10
Gerenciamento de contratos.....	10
4.1 A migração do plano de manutenção para assinatura exigirá um novo contrato?...10	
4.2 Posso migrar apenas parte de minhas licenças no plano de manutenção para assinatura? .....	10
4.3 É possível combinar o período de um contrato de assinatura novo, criado por meio desta oferta, com o de outro já existente? .....	10
4.4 O que acontecerá com meus créditos de nuvem quando eu migrar para assinatura? .....	10
Gerenciamento e uso de softwares.....	10
5.1 Quais versões anteriores eu poderei usar quando migrar do plano de manutenção para assinatura? .....	10
5.2 Após eu migrar para assinatura, posso continuar usando a mesma versão do software usada no plano de manutenção? .....	11
5.3 Qual é a opção de assinatura disponível se eu não tiver conexão com a Internet? .11	
5.4 Após eu migrar para assinatura, deverei atualizar sempre que for lançada uma nova versão? .....	11
5.5 O que precisarei fazer para configurar meu novo software no modelo assinatura?.11	

5.6 Que configuração é necessária se eu já tiver o produto instalado? Será preciso desinstalar e reinstalar o produto com a nova assinatura? .....	11
5.7 O que precisa ser feito para conceder aos usuários acesso a novos produtos e/ou serviços com a nova assinatura?.....	12
5.8 Os Usuários nomeados serão atribuídos automaticamente à nova assinatura após a migração? .....	12
5.9 Como saberei se meu plano de manutenção foi migrado para assinatura? .....	13
5.10 Posso visualizar ou editar meus arquivos da Autodesk se eu não tiver mais a licença permanente ou optar por cancelar minha assinatura? .....	13
5.11 Os benefícios do meu suporte mudarão se eu migrar do plano de manutenção para assinatura? .....	13

## **Quais são as novidades nestas Perguntas frequentes? Estas são as últimas alterações desde 12 de abril de 2017.**

As perguntas e respostas que você vê aqui são novas ou foram significativamente atualizadas. Se você já conhece as perguntas desta seção, preste especial atenção a estas:

**1.5** O que acontecerá se eu deixar meu plano de manutenção expirar em vez de renovar ou migrar para a assinatura?

**2.9** E se eu migrar o meu plano de manutenção para assinatura e deixar a assinatura expirar?

**3.3** Quais opções de pagamento garantem os preços com desconto nos primeiros três anos?

**5.1** Quais versões anteriores eu poderei usar quando migrar do plano de manutenção para assinatura?

**5.2** Após eu migrar para assinatura, posso continuar usando a mesma versão do software usada no plano de manutenção?

## **Atualizações anteriores a partir de 15 de março de 2017**

**3.4** Se eu migrar do plano de manutenção para assinatura, qual será o preço de renovação a partir do quarto ano?

**5.3** Qual é a opção de assinatura disponível se eu não tiver conexão com a Internet?

**5.10** Posso visualizar ou editar meus arquivos da Autodesk se eu não tiver mais uma licença permanente ou optar por cancelar minha assinatura?

## Visão geral

### 1.1 O que está mudando para os clientes com planos de manutenção?

Acreditamos que a assinatura é o meio ideal para nossos clientes aproveitarem ao máximo as ferramentas e tecnologias que oferecemos, e ela mudará fundamentalmente o modo como entregamos recursos estendidos e novas funcionalidades por meio de serviços conectados.

A partir de junho de 2017, os clientes que possuírem produtos elegíveis no plano de manutenção poderão facilmente migrar para assinatura no momento da renovação, por um preço com desconto. Os clientes só podem aproveitar as vantagens desta oferta uma vez por licença de um produto no plano de manutenção. O preço da mudança subirá 5% em 2018 e mais 5% em 2019; por isso, quanto antes os clientes mudarem para o formato assinatura, menor será o custo. Para obter mais informações sobre esta oferta, consulte [Mudança do plano de manutenção para assinatura](#).

Vamos continuar oferecendo aos clientes a opção de renovar seu plano de manutenção anualmente, entretanto, a partir de 20 de fevereiro de 2017, não ofereceremos mais renovações de planos de manutenção multianuais. Além disso, o gerenciamento de dois modelos de negócios (assinatura e planos de manutenção) é muito dispendioso. Por isso, para podermos continuar mantendo esse serviço, a partir de 7 de maio de 2017, os preços de renovação do plano de manutenção subirão 5% em 2017, 10% em 2018 e 20% em 2019.

### 1.2 Quais serão minhas opções quando meu plano de manutenção atual tiver que ser renovado?

Quando seu plano de manutenção atual tiver que ser renovado, você terá três opções:

- migrar um produto elegível individual no plano de manutenção para uma assinatura do mesmo produto,
- migrar um produto individual ou suíte elegível no plano de manutenção para uma assinatura de industry collection,
- renovar seu plano de manutenção por um ano.

### 1.3 Essas mudanças afetarão todos os clientes da Autodesk?

Elas afetarão somente os clientes que possuem produtos da Autodesk em planos de manutenção; as assinaturas dos produtos da Autodesk não serão afetadas.

### 1.4 Poderei continuar renovando meu plano de manutenção?

Sim; se você decidir permanecer nos planos de manutenção, poderá continuar renovando-os anualmente.

### **1.5 O que acontecerá se eu deixar meu plano de manutenção expirar em vez de renovar ou migrar para a assinatura?**

Se você deixar que seu plano de manutenção expire, não poderá mais receber os benefícios concedidos por meio do plano de manutenção. Isso inclui o acesso a atualizações de software, direitos de uso de versão anterior, direitos de uso doméstico, direitos de uso global em viagem, suporte, créditos de nuvem e serviços em nuvem. Além disso, depois que seu plano de manutenção tiver expirado, você não poderá migrar para a assinatura pelo preço com desconto.

De acordo com os Contratos de licença de software para licenças permanentes, você pode continuar usando a versão mais atual do software instalado e ativado. Você pode instalar e usar qualquer uma das versões mais atuais que foram concedidas nos termos do seu contrato de manutenção; entretanto, ao fazer isso, você perde os direitos a quaisquer versões anteriores.

### **1.6 As mudanças no plano de manutenção são globais?**

Sim, são globais.

## **Mudança do plano de manutenção para assinatura**

### **2.1 Qual a vantagem da mudança para assinatura no caso dos clientes do plano de manutenção?**

A Autodesk continuará investindo pesado em nossas ofertas de assinatura, para aumentar o valor oferecido aos nossos clientes com as seguintes vantagens:

- **Os mais recentes e melhores recursos dos produtos** – Tenha acesso ao fluxo contínuo de inovação da Autodesk, a atualizações dos produtos principais, serviços em nuvem para produtos para desktop e recursos adicionais tão logo sejam disponibilizados, sem custo adicional
- **Acesso a novas industry collections** – Disponível somente por meio de assinatura; você perceberá a economia significativa quando precisar de dois ou mais softwares Autodesk.
- **Suporte novo e aprimorado** – Desfrute de tempos de resposta menores e a opção de receber ajuda agendando uma chamada com os especialistas em suporte técnico da Autodesk.

- **Administração simplificada** – Acesso a ferramentas que agilizam a implantação e o gerenciamento de software quando todos os seus produtos Autodesk estiverem padronizados no formato assinatura.

## 2.2 Que opções eu terei se quiser mudar produtos no plano de manutenção para assinatura?

Muitos produtos em planos de manutenção serão elegíveis à mudança para assinatura no momento da renovação. Ao optar pela mudança, você deverá abrir mão da licença permanente em todas as posições a ela relacionadas. Consulte as diretrizes abaixo e verifique com seu parceiro ou representante de vendas da Autodesk os produtos elegíveis para mudança.

DO PLANO DE MANUTENÇÃO DE:	PARA ASSINATURA DE:
Um produto individual	O mesmo produto individual ou uma industry collection
Um produto LT individual	O mesmo produto LT individual ou a mesma suíte LT
Uma suíte de projeto e criação	Uma industry collection
Uma suíte LT	Uma suíte LT

Você poderá migrar para assinatura anual ou multianual, seja qual for a duração do seu plano de manutenção atual.

## 2.3 O que não pode ser alterado na mudança do plano de manutenção para assinatura?

No momento, ao migrar seus produtos do plano de manutenção para assinatura, você não poderá:

- mudar o tipo de cobrança (por exemplo, de renovável para renovação automática),
- mudar o tipo de acesso (por exemplo, de usuário único para multiusuário),
- mudar o período para mensal ou trimestral.

## 2.4 Quando eu poderei migrar produtos no plano de manutenção para assinatura?

A partir de junho de 2017, você poderá migrar produtos elegíveis no plano de manutenção para assinatura no momento da renovação (até 90 dias corridos antes da data de vencimento do seu plano de manutenção). Seu plano de manutenção permanecerá ativo até a data de vencimento original, e a nova assinatura entrará em vigor no dia seguinte ao vencimento do plano de manutenção.

## 2.5 Como eu faço para mudar meus produtos de plano de manutenção para assinatura?

Você poderá mudar para o formato assinatura os produtos Autodesk que, no momento, estão no plano de manutenção. Entre em contato com seu revendedor ou representante de vendas da Autodesk.

## **2.6 Posso continuar usando meu software com licença permanente instalado após migrar o plano de manutenção para assinatura, se o produto e a versão forem elegíveis na nova assinatura?**

A opção de migração para assinatura aproveitando esse superdesconto está condicionada à aceitação do término da atual licença permanente em um plano de manutenção e de sua substituição pela nova assinatura. Normalmente, isso significa que você terá de desinstalar seu software com licença permanente antigo e instalar aquele associado à nova assinatura. Entendemos que, se você já tiver um produto com versão elegível instalado, esse procedimento pode afetar seu fluxo de trabalho.

Assim, sujeito a determinadas condições e limitações, incluindo a configuração da sua nova assinatura por meio da atribuição de usuários nomeados (usuário único) ou atualização de arquivos de licença (multiusuário), você poderá receber permissão para deixar seu antigo software de licença permanente instalado até estar pronto para instalar ou implantar a nova assinatura\*. No entanto, o uso e o acesso a esse software não serão mais permanentes nem regidos pelo seu contrato de licença permanente. Nesse caso, o software em questão será válido por um período limitado e estará sujeito aos termos e condições de assinatura aplicáveis. Por isso, mesmo optando por continuar usando seu software com licença permanente antigo em vez do novo software por assinatura, você deverá aceitar os termos e condições do novo contrato de assinatura.

Recomendamos enfaticamente que você instale o novo software por assinatura tão logo seja possível, para aproveitar as vantagens contínuas da assinatura, como atualizações de produtos. Em alguns casos, inclusive a migração de suítes para collections, isso exigirá a desinstalação do software com licença permanente original e a instalação do novo software por assinatura.

\* A exceção a essa exigência de desinstalação está sujeita a limitações e condições que estarão descritas nos novos termos e condições de migração do plano de manutenção para a assinatura e não estarão disponíveis a clientes em todos os países.

## **2.7 O que acontece aos arquivos e dados criados com meu produto no plano de manutenção após eu migrar para assinatura?**

Todos os arquivos e dados criados com produtos no plano de manutenção continuarão disponíveis após a migração.

## **2.8 A mudança para assinatura significa que meus aplicativos e dados serão armazenados na nuvem?**

Os aplicativos de software para desktop assinados, bem como os dados de usuário associados, continuarão a ser armazenados em seu computador local. Os aplicativos de serviços em nuvem são executados na nuvem. Você escolhe onde armazena seus dados: na nuvem ou no computador local.



## **2.9 E se eu migrar o meu plano de manutenção para assinatura e deixar a assinatura expirar?**

Assim como em qualquer assinatura, depois que você deixá-la expirar, não terá mais acesso ao software. Seus dados são somente seus, e você continua a reter seus arquivos de dados (consulte a pergunta 5.10). Se quiser começar uma nova assinatura da Autodesk posteriormente, isso será possível pelo preço total.

## **Preços para mudança**

### **3.1 Quanto custará a mudança de produtos do plano de manutenção para assinatura?**

Em muitos casos, se você optar por mudar para assinatura em 2017, o preço dessa assinatura será igual ao da renovação do plano de manutenção.

Se você decidir esperar para mudar após 2017, saiba que o preço subirá 5% em 2018 e mais 5% em 2019. Você só pode aproveitar as vantagens desta oferta uma vez por licença de um produto no plano de manutenção migrado para assinatura. Ao contrário do que ocorre com nossos preços de assinatura padrão, o preço da migração será o mesmo na troca por assinaturas com acesso de usuário único ou multiusuário.

Para obter mais informações sobre o custo da mudança de produtos no plano de manutenção para assinatura, entre em contato com seu revendedor ou representante de vendas da Autodesk.

### **3.2 Há alguma vantagem em mudar o quanto antes meus produtos no plano de manutenção para assinatura?**

O desconto oferecido cairá 5% em maio de 2018 e mais 5% em maio de 2019; logo, quanto antes você mudar para assinatura, menor será o custo e maior a economia em comparação àqueles que preferirem esperar ou decidirem permanecer no plano de manutenção. Com a migração, você também garantirá o preço com desconto por até três anos.

### **3.3 Quais opções de pagamento garantem os preços com desconto nos primeiros três anos?**

Você tem as seguintes opções:

**Assinatura anual** - Se você migrar entre junho de 2017 e maio de 2019, poderá pagar um ano por vez com um contrato anual que pode ser renovado pelo mesmo preço por até três anos\* ou

**Assinatura multianual** - você pode optar por pagar o valor integral antecipadamente com um contrato válido por dois ou três anos

\* Sujeito aos impactos das flutuações do câmbio.

### **3.4 Se eu migrar do plano de manutenção para assinatura, qual será o preço de renovação a partir do quarto ano?**

Além do preço válido para três anos, você pode renovar a assinatura por um preço com desconto (cerca de 15% maior do que o preço de manutenção de 2016). Enquanto você continuar renovando seus contratos, aproveitará preços especiais, inferiores aos de renovação do plano de manutenção e muito abaixo do custo de uma nova assinatura.

## **Gerenciamento de contratos**

### **4.1 A migração do plano de manutenção para assinatura exigirá um novo contrato?**

Sim; quando você migrar as licenças do seu plano de manutenção para assinatura, será elaborado um novo contrato de assinatura. No momento, não é possível adicionar a nova assinatura a um contrato do mesmo tipo já existente.

### **4.2 Posso migrar apenas parte de minhas licenças no plano de manutenção para assinatura?**

Sim; você poderá migrar todas ou apenas parte das suas licenças em um plano de manutenção para assinatura.

### **4.3 É possível combinar o período de um contrato de assinatura novo, criado por meio desta oferta, com o de outro já existente?**

Não; no momento, você não pode combinar o período deste novo contrato de assinatura ao de um plano de manutenção ou contrato de assinatura já existente. Seu novo contrato de assinatura manterá a data de renovação do plano de manutenção original.

### **4.4 O que acontecerá com meus créditos de nuvem quando eu migrar para assinatura?**

Os créditos de nuvem não podem ser transferidos para o novo contrato de assinatura. Os créditos de nuvem adquiridos expirarão com seu contrato de manutenção; por isso, caso você esteja migrando todas as licenças de um contrato de manutenção para assinatura, recomendamos que esses créditos sejam usados antes do vencimento do atual contrato.

## **Gerenciamento e uso de softwares**

### **5.1 Quais versões anteriores eu poderei usar quando migrar do plano de manutenção para assinatura?**

Quando você migrar do plano de manutenção para assinatura, seu plano de manutenção para esses produtos será encerrado e a nova assinatura entrará em vigor. Com essa nova assinatura, você terá acesso a todas as versões anteriores de acordo com a [Lista de produtos válidos para direitos de uso de versão anterior](#).

Além disso, você pode continuar usando o(s) produto(s) e versão(ões) que foi(ram) baixado(s) e ativado(s) durante seu plano de manutenção quando esses produtos forem incluídos na nova assinatura. Você pode continuar a usá-los por quanto tempo precisar enquanto estiver fazendo a transição para a assinatura ou até ela expirar. Depois de instalar e ativar seu novo software por assinatura, pedimos que você desinstale quaisquer licenças permanentes mais antigas que não sejam mais necessárias.

Por exemplo, se você estiver usando o AutoCAD 2010 nos termos dos direitos de uso de versão anterior do plano de manutenção e tiver migrado do plano de manutenção para assinatura, poderá continuar usando o AutoCAD 2010 na assinatura, durante o período em que renovar sua assinatura.

## **5.2 Após eu migrar para assinatura, posso continuar usando a mesma versão do software usada no plano de manutenção?**

Sim, na maioria dos casos, você poderá continuar usando\* as versões de software baixadas e ativadas no plano de manutenção. Essas versões agora farão parte dos seus direitos de assinatura. Além disso, você terá acesso às versões anteriores à assinatura de acordo com a [Lista de produtos válidos para direitos de uso de versão anterior](#).

\* Sujeito à conformidade com determinadas condições e limitações, e não disponível em alguns países.

## **5.3 Qual é a opção de assinatura disponível se eu não tiver conexão com a Internet?**

Se você não tiver conexão com a Internet, recomendamos a migração de suas licenças permanentes com acesso multiusuário no plano de manutenção para assinatura com acesso multiusuário, que permite usar o software sem estar conectado à Internet. Se você tiver uma licença permanente com acesso de usuário único no plano de manutenção, será preciso adquirir uma assinatura nova com acesso multiusuário.

## **5.4 Após eu migrar para assinatura, deverei atualizar sempre que for lançada uma nova versão?**

Não; você decide se e quando deseja atualizar a versão do seu software.

## **5.5 O que precisarei fazer para configurar meu novo software no modelo assinatura?**

Consulte a página [Download e instalação](#) para obter informações sobre download, instalação e ativação de novos softwares.

## **5.6 Que configuração é necessária se eu já tiver o produto instalado? Será preciso desinstalar e reinstalar o produto com a nova assinatura?**

Na maioria dos casos, talvez o administrador não precise desinstalar e reinstalar, desde que você reconfigure o produto para assinatura.

\* Sujeito ao cumprimento pelo cliente de determinadas condições e limitações, e não disponível a clientes em alguns países.

**No caso da assinatura com acesso de usuário único**, o administrador deverá atribuir aos usuários o acesso à nova assinatura. Consulte a pergunta 5.7. Em seguida, os usuários finais deverão atualizar o número de série do produto para o da nova assinatura. (Observação: Na migração de suítes para industry collections ou de um produto LT para uma suíte LT, essa etapa de mudança do número de série é desnecessária. Se ela for tentada, será gerada uma mensagem de erro.)

**No caso de assinaturas com acesso multiusuário**, o administrador precisará substituir o arquivo de licença ou fragmento do plano de manutenção existente por um novo arquivo de licença que inclua as novas licenças de assinatura. Talvez você precise, em seguida, atribuir aos usuários o acesso aos serviços em nuvem. Consulte a pergunta 5.7.

### **5.7 O que precisa ser feito para conceder aos usuários acesso a novos produtos e/ou serviços com a nova assinatura?**

No caso da assinatura com acesso de usuário único, o administrador deve adicionar e designar usuários nomeados para acesso ao produto. Em seguida, os usuários finais serão solicitados a fazer login ao iniciar o produto, e deverão usar o mesmo ID de usuário para verificar a permissão de uso do software.

No caso de assinaturas com acesso multiusuário, o administrador deverá substituir o arquivo de licença ou o fragmento do plano de manutenção existente por um novo arquivo de licença que inclua as novas licenças de assinatura. Depois disso, os usuários poderão iniciar o software usando a nova licença.

Além disso, em todos os casos, o administrador deve adicionar e designar usuários nomeados na Autodesk Account, para que eles possam acessar os serviços em nuvem e outras vantagens da assinatura, como o suporte. Consulte [Gerenciamento de usuários e permissões](#) para obter mais informações.

### **5.8 Os Usuários nomeados serão atribuídos automaticamente à nova assinatura após a migração?**

Não; os usuários de licenças do plano de manutenção não serão atribuídos automaticamente à nova assinatura. O administrador será solicitado a criar e/ou atribuir usuários ao software para desktop, aos serviços em nuvem e ao suporte na nova assinatura. Consulte [Gerenciamento de usuários e permissões](#) para obter mais informações.

### **5.9 Como saberei se meu plano de manutenção foi migrado para assinatura?**

Quando seu plano de manutenção expirar e a nova assinatura entrar em vigor, os administradores receberão um e-mail com detalhes dessa assinatura e as próximas etapas. Por um curto período, até a remoção, as licenças migradas terão o status "Migrado". A nova assinatura entra em vigor no dia seguinte à data de vencimento do plano de manutenção.

### **5.10 Posso visualizar ou editar meus arquivos da Autodesk se eu não tiver mais a licença permanente ou optar por cancelar minha assinatura?**

Sim; além de fornecer visualizadores gratuitos que permitem exibir seus arquivos, a maioria dos produtos da Autodesk permite salvar arquivos de dados em formatos de arquivo neutros, compatíveis outros fornecedores. Onde houver disponibilidade, esses formatos de arquivo podem permitir a troca digital de informações entre fornecedores de software. Você também pode optar por usar um conversor de dados de terceiros para converter os formatos de arquivo padrão da Autodesk, para que possam ser editados pelo seu sistema preferido.

### **5.11 Os benefícios do meu suporte mudarão se eu migrar do plano de manutenção para assinatura?**

A Autodesk está melhorando a experiência de suporte para todos os assinantes, fornecendo maneiras mais rápidas, fáceis e simples de obter ajuda quando eles mais precisam. Quando você migrar do plano de manutenção para assinatura, terá a opção de agendar uma chamada e falar diretamente com um especialista do suporte técnico da Autodesk, que o ajudará a configurar a nova assinatura e resolver eventuais problemas, sem custo adicional.