

使用条款

以下条款适用于 2023 年 5 月 8 日及以后新购和续订的固定期限使用许可。

(<https://www.autodesk.com/company/terms-of-use/en/subscription-benefits/changes>)

固定期限的使用许可权益

以下未定义的大写术语具有 **一般条款** (<https://www.autodesk.com/company/terms-of-use/cn/general-terms>) 中为其指定的含义。此处列出的固定期限的使用许可权益可能会不时更新。更新通知将通过此页面顶部的“生效日期/更新”链接发布。

固定期限使用许可定义

下列定义术语适用于固定期限使用许可权益。

“管理员”指您授权使用 Autodesk 用户管理功能的人员，其使用此类功能指定团队，并管理您的授权用户分配给该等团队的固定期限使用许可和相关权益的访问权限。您可以指定不同类型的管理员，包括主管理员、副管理员和单点登录 (SSO) 管理员。管理员有时也称为“管理者”。

“指名用户”指单（人）用户固定期限使用许可的授权用户。单（人）用户固定期限使用许可也可称为“指名用户”或“个人”固定期限使用许可。

“计划”指单（人）用户固定期限使用许可、其他产品、权益和订购模式的某种组合。Autodesk 营销材料有时可指计划，包括涵盖高级版固定期限使用许可权益的计划。

“单（人）用户固定期限使用许可”的描述可见于“使用条款”的“固定期限使用许可类型”部分，即以下位置：

<https://www.autodesk.com/company/terms-of-use/cn/subscription-types>
(<https://www.autodesk.com/company/terms-of-use/cn/subscription-types>)

就“高级版固定期限使用许可”而言，如果您的单（人）用户固定期限使用许可尚未订购高级版固定期限使用许可权益，但根据高级版固定期限使用许可权益条款（见以下“全员要求”和“校准”部分）必须订购高级版固定期限使用许可，则此单（人）用户固定期限使用许可称为“未付费高级版固定期限使用许可”。

“团队”指 Autodesk 用户管理定义的团队，由给定管理员管理的一组单（人）用户固定期限使用许可授权用户组成。

“高级版固定期限使用许可”指对添加了高级版固定期限使用许可权益的标准单（人）用户固定期限使用许可的升级。

标准固定期限使用许可支持权益

根据这些条款，Autodesk 将向您的支持用户提供固定期限的使用许可支持。支持将以英语提供，但可能会应要求以其他语言提供。支持用户是由您指定的授权用户，可提交支持请求以及接收针对您的固定期限的使用许可的技术支持。支持请求按 Autodesk 合理确定的严重级别划分优先级。

Autodesk 没有义务因以下原因造成的事故为先前版本的软件或 Web 服务提供技术支持：计算机硬件未由 Autodesk 提供、第三方软件未由 Autodesk 提供或指定、对授权用户使用软件或 Web 服务的培训不足、或以不符合本条款的方式使用软件或 Web 服务。此外，您同意您的支持用户将：仅按照这些条款中的规定或按照 Autodesk 书面指出的其他方式（例如通过您的 Autodesk 帐户）提交支持请求；向 Autodesk 提供 Autodesk 合理要求的信息以提供支持；按照所有说明执行任何 Autodesk 提供的初步故障排除或问题分析步骤；以及实施 Autodesk 建议的任何修复、修正或解决方法。Autodesk 可能会聘请第三方，让其在 Autodesk 的指导下协助提供技术支持。

见解和建议

Autodesk 可能会向您提供与固定期限使用许可权益相关的一般建议和指导、信息、建议、见解、评估、预测和意见。此类指引和信息仅供参考和一般讨论之用，不构成具体建议；不保证任何业务、财务或其他结果；也不会与 Autodesk 创建具有约束力的协议。在根据所提供的任何指引或信息采取行动之前，您必须进行自己的独立分析和评估。

Web/电子邮件

Autodesk 将在以下表格中所载的“可获得支持的时间”内通过您的支持用户（以适用者为准）向您提供 Web 支持。但是，在预定的系统维护期间，将暂停 Web 支持。Autodesk 与网络支持相关的通讯，一般将发布在 Autodesk 帐户，Autodesk 将通过电子邮件向您的支持用户发送关于已发布该信息的通知。Autodesk 经自行决定还将通过电话或电子邮件联系您的支持用户，以处理特定事故。

Autodesk 将在商业上适当地进行努力，根据下列每个 Autodesk 业务区域的适用支持工作周，在一个工作日内响应您的网络支持请求：

亚太地区	美洲地区	欧洲、中东、非洲地区
新加坡时间（协调世界时间+8）星期一至星期五，地区节假日除外	东部标准时间/东部夏令时间（协调世界时间-5/协调世界时	欧洲中部时间/欧洲中部夏令时间（协调世界时间+1/协调

间-4) 星期一至星期五, 地区
节假日除外

世界时间+2) 星期一至星期
五, 地区节假日除外

*对于某些软件或 Web 服务, 适用的本地支持时间可能是针对给定地区内单个地区或单个国家/地区的支持时间, 无论您的支持请求来自哪个地理位置。

其他模式

Autodesk 或不时提供其他支持模式。例如, 在线交谈、请求回电、通过 Autodesk 开发人员网络提供对软件和 Web 服务 API 的支持、远程桌面疑难解答, 或对精选技术支持信息资源 (包括文章、视频及类似内容) 的访问权限。支持模式可能会因您的产品而有所不同。附加条款 (包括但不限于与技术要求相关的条件) 可能适用于这些支持模式。并非所有支持模式都适用于每个地区或每种语言。

含有用户详细信息的产品使用情况报告

为了帮助提高授权用户任务效率、提高生产力、支持产品和功能采用, 并预测和管理您未来的订购需求, 您的管理员可以启用含有用户详细信息的产品使用情况报告。管理员可利用含有用户详细信息的产品使用情况报告, 每日依据授权用户和固定期限使用许可生成报告以显示固定期限使用许可的使用情况。如果您选择启用含有用户详细信息的产品使用情况报告, 您对本权益的使用将受限于以下条件。

您对含有用户详细信息的产品使用报告的访问和使用需满足以下所有条件:

- **数据收集与使用。** 您了解Autodesk 可以通过在固定期限使用许可有效期内持续收集授权用户的使用数据, 来监控固定期限使用许可的使用情况。当您的管理员启用含有用户详细信息的产品使用情况报告并请求报告时, Autodesk 将处理此数据, 以便生成本“含有用户详细信息的产品使用情况报告”部分所述的报告, 维护、改善和/或提供固定期限使用许可产品及相关权益, 并协助您或您的经销商确定续期的规模和报价和校准, 详见下文“范围要求及校准”部分。以上统称为“数据收集和使用目的”。
- **同意和许可。** 您进一步承认并同意, 您有责任遵守适用且与收集和使用您的授权用户 (无论是员工、独立承包商还是其他用户) 的个人数据有关的隐私、数据保护和劳动法下的所有要求, 包括与通知、同意、转移 (包括跨境转移)、披露和使用有关的, 特别是与上述数据收集和使用有关的任何适用要求。在不限制前述规定的情况下, 您专门负责通知授权用户, 并/或在必要时就为数据收集与使用目的的个人数据的收集和使用取得该等用户的有效同意。
- **赔偿。** 您应当就任何声称或因 Autodesk 及其关联方、继承人、董事、高级职员、员工和代理 (“受偿方”) 未能满足适用的隐私、数据保护和劳动法下有关授权用户 (其使用产品情况和其他数据被收集并用于数据收集和使用目的) 个人数据的要求而向其提出的索赔, 赔偿受偿方、为其进行抗辩并保护其不会因此遭受任何损失。
- **赔偿程序。** Autodesk 将及时向您提供任何此类索赔的合理书面通知, 并授予您对此类索赔进行抗辩与和解的唯一控制权。
- **独立法律顾问。** 所有受偿方均有权自费聘请独立法律顾问并参与任何此类索赔的抗辩。未经 Autodesk 书面批准, 受偿方不得代表Autodesk就受偿索赔的抗辩承认任何责任或签订任何协议。

Autodesk 还可基于使用数据, 与您的管理员分享相关见解和建议, 以便您进行独立评估与评价。

单点登录

单点登录 ("SSO") 允许版授权用户联合访问您的版固定期限使用许可和相关权益。Autodesk 将提供入门材料和说明，帮助您为自己的域名注册和配置 SSO。您的域名在 Autodesk 注册并配置了 SSO 后，当您的授权用户利用 Autodesk 的登录流程登录任何 Autodesk 产品时，会定向至您实体的登录流程，以输入实体凭据（例如，您企业的用户登录信息）。Autodesk 提供 SSO 入门材料后，您负责为组织中的版授权用户实施 SSO。

全球使用权益（单（人）用户和 Flex 固定期限的使用许可）

全球使用权益定义

“批准国家/地区”指列于以下链接中的 Autodesk 批准国家/地区列表中的国家/地区或司法 辖区：

<https://www.autodesk.com/company/legal-notices-trademarks/access-use/subscription-offerings#global-use-rights-approved-country-list> (<https://www.autodesk.com/company/legal-notices-trademarks/access-use/subscription-offerings#global-use-rights-approved-country-list>)

“非批准国家/地区”指未列于 Autodesk 批准国家/地区列表中的国家/地区或司法辖区。

单（人）用户固定期限的使用许可

如果您在批准国家/地区购买单（人）用户固定期限的使用许可，您和您的授权用户可以在全球范围内访问和使用此类固定期限的使用许可，无论在地区内还是地区外。

如果您在非批准国家/地区购买单（人）用户固定期限的使用许可，您和您的授权用户仅可以在地区内或任何其他非批准国家/地区内访问和使用此类固定期限的使用许可；或您居住在非批准国家/地区的授权用户可因工作在批准国家/地区出差时访问和使用此类固定期限的使用许可，只要与此类工作出差相关的总使用持续时间在任意 12 个月内不超过九十 (90) 天，但前提是您的居住在非批准国家/地区的授权用户在便携式计算机或其他移动设备上安装您分配给他们的单（人）用户固定期限的使用许可。

购买地相关内容可在适用于您购买使用许可的商业交易文档中查找。

Flex 固定期限的使用许可

作为您在世界任何地方购买的 Flex 固定期限的使用许可的权益，无论是在批准国家/地区或非批准国家/地区，您和您的 Flex 授权用户都可以在全球范围内访问和使用此类 Flex 固定期限的使用许可，无论是在地区内还是地区外。

全球旅行权益（仅限多（人）用户固定期限的使用许可）

权益

在您的单（人）用户或多（人）用户固定期限的使用许可的期限内（如适用），如果您在原籍国购买了此固定期限的使用许可，并受限于以下“条件”部分中所示的其他条件，则您和您的授权用户可以在地区外安装和访问固定期限的使用许可涵盖的软件、Web 服务或这两者，以及您可以根据以前的版本权益和相关材料（可能包括辅助产品或服务）访问的任何符合条件的先前版本。“原籍国”是指个人居住的国家或地区或法律实体组建、注册或以其他形式组建公司的所在地。根据您正在当地旅行的国家和地区的支持时间，而不是您的原籍国适用的支持时间，提供地区之外的针对软件、Web 服务或这两者的固定期限的使用许可支持。

条件

在满足以下“条件”部分中列出的条件的前提下，如果您拥有多（人）用户固定期限的使用许可，您或您的员工可以根据条款，安装并访问本软件的第二个副本（包括您可能有权使用与先前版本固定期限的使用许可权益关联的任何先前版本），以及位于地区中但远离您业务地点的计算机上的任何相关资料（仅用于您自己的内部业务需求），这可能还包括对员工使用软件的培训（第二副本“家用软件”）。请注意，如果您拥有单（人）用户固定期限的使用许可，则不需要“家庭使用权”，因为单（人）用户固定期限的使用许可允许每个授权用户在最多三个电子设备上安装软件，并且不需要电子设备由您拥有或控制。

家庭使用权（仅限多（人）用户固定期限的使用许可）

权益

在满足以下“条件”部分中列出的条件的前提下，如果您拥有多（人）用户固定期限的使用许可，您或您的员工可以根据条款，安装并访问本软件的第二个副本（包括您可能有权使用与先前版本固定期限的使用许可权益关联的任何先前版本），以及位于地区中但远离您业务地点的计算机上的任何相关资料（仅用于您自己的内部业务需求），这可能还包括对员工使用软件的培训（第二副本“家用软件”）。请注意，如果您拥有单（人）用户固定期限的使用许可，则不需要“家庭使用权”，因为单（人）用户固定期限的使用许可允许每个授权用户在最多三个电子设备上安装软件，并且不需要电子设备由您拥有或控制。

条件

家庭使用权益的使用受制于以下条件：

- 您或您的员工安装的其他家庭使用软件副本的数量不得超过您拥有的多（人）用户固定期限的使用许可的座席数；
- 您必须遵守 Autodesk 不时针对请求和使用家庭使用软件制定的流程和政策；
- 您或您的员工可能无法同时访问多（人）用户固定期限的使用许可座席和相应的家庭使用软件副本（例如，当您或您的授权用户检出多（人）用户固定期限的使用许可座席时，与该座席关联的家庭使用软件副本必须为非活动状态，反之亦然）；
- 您对家庭使用软件副本的使用权开始于 Autodesk 向您发放家庭使用授权码之日，结束于多（人）用户固定期限的使用许可终止或到期，或在授权码发放日的 13 个月之后（以两者之中先达到的为准）；
- 家庭使用软件副本可能不会升级到较新的软件版本，在损坏时也不会替换或重新发放它们；
- 支持权益不适用于家庭使用软件副本；并且
- 如果拥有家庭使用软件副本的员工离职，您有责任终止该员工对其拥有的任何家庭使用软件副本的访问权限。

如果您获得了转换的固定期限的使用许可，则在转换的固定期限的使用许可中包含相同的软件时，您或您的员工可以继续使用转换之前授权和激活的家庭使用软件副本。如果转换的固定期限的使用许可中未包含相同软件，则您和您的员工必须在转换后停止使用家庭使用软件副本。

旧版本权益

权益

旧版本权益会创建本条款中包含的一般规则的例外，要求您在安装该软件的新版本升级时卸载软件旧版本。允许单（人）用户订购客户安装和非同时访问符合条件的软件旧版本。允许多（人）用户订购客户的授权用户同时安装和访问软件的当前版本和符合条件的旧版本，只要使用数量不超过多（人）用户固定期限的使用许可允

许的软件副本总数。在每种情况下，您对软件旧版本的使用都受限于与软件当前版本相同的使用范围和其他限制（例如，许可类型、许可版本、许可数量等）

限制

Autodesk 没有义务为旧版本提供技术支持。Autodesk 没有义务为您提供任何旧版本的电子或物理介质，也没有义务为您提供任何旧版本的新授权码或激活。安装和访问旧版本需遵守适用于此类旧版本的法律条款和条件。如果 Autodesk 向您提供增强或补充旧版本的辅助产品，则安装和访问此类辅助产品时应遵守此类辅助产品附带的法律条款和条件。如果此类辅助产品没有附带法律条款和条件，则适用于软件旧版本（辅助产品旨在对其增强或补充）的法律条款和条件将适用。您必须遵守 Autodesk 不时就请求并获取旧版本制定的流程和政策（如果有）。如果您的固定期限的使用许可到期或终止，则您对该固定期限的使用许可涵盖的所有/任何软件旧版本的使用权终止，必须立即卸载并停止访问此类旧版本。

哪些旧版本符合条件？

固定期限的使用许可旧版本符合条件产品列表 (<https://knowledge.autodesk.com/customer-service/account-management/users-software/previous-versions/eligible-previous-version-subscription>) 中列出的软件旧版本符合“旧版本权益”的条件。

通常（但并非总是如此），旧版本是三个前版本。通常，发布软件新版本时，将更新“固定期限的使用许可旧版本符合条件产品列表”，并发生三个情况：(1) 新版本成为当前版本，(2) 以前的当前版本成为最新旧版本，(3) 以前的最旧版本从列表中消失。

您可以使用“固定期限的使用许可旧版本符合条件产品列表”中的任何旧版本，以及您从 Autodesk 收到并仍然拥有的任何软件旧版本（该版本的媒体包或该版本的下载副本；您收到时为当前版本或列出的旧版本，但后来由于新版本的发布而从列表中消失）。

如果您购买了转换的固定期限的使用许可，并且原始固定期限的使用许可中的软件也包含在转换的固定期限的使用许可中，则您可以继续使用当前版本和任何旧版本（您有资格在转换原始固定期限的使用许可软件之前使用的），因为软件旧版本包含在新转换的固定期限的使用许可中。但如果原始固定期限的使用许可中包含的软件未包含在新转换的固定期限的使用许可中，则您不得继续使用原始固定期限的使用许可软件的当前版本或任何旧版本，而是必须在安装新转换的固定期限的使用许可软件后六十 (60) 天内卸载并销毁原始固定期限的使用许可软件的所有版本。Autodesk 可能会要求您提供证明，证明已按照 **一般条款** (<https://www.autodesk.com/company/terms-of-use/cn/general-terms>) 卸载、销毁和/或审核此部分中要求卸载和销毁的原始固定期限的使用许可软件。

旧版本示例

为了帮助说明这些概念，Autodesk 提供以下示例。

单（人）用户固定期限的使用许可示例

您购买了两个 AutoCAD 2013 单（人）用户固定期限的使用许可。在购买时，AutoCAD 2012、2011 和 2010 都列为符合条件的旧版本。其中一个 AutoCAD 2013 固定期限的使用许可的授权用户在其计算机上下载并安装 2012、2011 和 2010 的旧版本，还在每个新版本升级可用时进行安装。另一个 AutoCAD 2013 固定期限的使用许可的授权用户未下载旧版，但在每个新版本升级可用时进行了安装（例如，AutoCAD 2014、2015 等）。两个固定期限的使用许可每年续展。您的业务需求不断增长，并且您购买了第三个 AutoCAD 2018 单（人）用户固定期限的使用许可。在购买新许可时，AutoCAD 2017、2016 和 2015 都列为符合条件的旧版本。

在此时间点，三个固定期限的使用许可的旧版本权益如下：

第 1 个 AutoCAD 固定期限的使用许可：授权用户可以使用当前版本 AutoCAD 2018，还可以下载并安装当前列出的旧版本 AutoCAD 2017、2016 和 2015，仍可继续使用安装在计算机上的每个早期版本，包括 AutoCAD

2013 为当前版本时列表上的旧版本（即 AutoCAD 2014、2013、2012、2011 和 2010）。请注意，可以同时安装当前版本和每个旧版本，但授权用户一次只能使用一个版本：不同的版本无法同时处于活动使用状态。

第 2 个 AutoCAD 固定期限的使用许可：与上述示例类似，不同之处在于，因为授权用户在固定期限的使用许可首次开始时从未下载并安装列出的可用旧版本，并且仅在每个新版本升级可用时安装升级，所以此授权用户可以使用当前版本 AutoCAD 2018，以及安装的每个早期版本，无论是作为初始固定期限的使用许可还是作为新版本升级（即 AutoCAD 2017、2016、2015、2014 和 2013）。

第 3 个 AutoCAD 固定期限的使用许可：因为这是新的固定期限的使用许可，所以授权用户唯一可以下载和安装的旧版本是当前“固定期限的使用许可旧版本符合条件产品列表”中的旧版本（即 AutoCAD 2017、2016 和 2015）。

多（人）用户固定期限的使用许可示例

您购买了 AutoCAD 2015 五座席多（人）用户固定期限的使用许可。购买时，AutoCAD 2014、2013 和 2012 都列为符合条件的旧版本。您的合同管理员下载并安装每个旧版本的副本。固定期限的使用许可每年续展。您的合同管理员每年下载并安装每个新版本升级。AutoCAD 2018 现为当前版本。

在此时间点，五座席多（人）用户固定期限的使用许可的旧版本权益如下：

可访问的版本包括当前版本 AutoCAD 2018，每个列出的旧版本 AutoCAD 2017、2016 和 2015，以及更早的旧版本（列表中不再出现，但存在于列表中时由您的合同管理员下载并安装）AutoCAD 2014、2013 和 2012。在任意时间点，您可以拥有五份软件副本（任何版本组合形式，在单个时间点处于活动使用状态）。这可以是一位授权用户同时使用 AutoCAD 2018、2017、2015、2014 和 2013。这可以是五个不同的授权用户同时使用任何符合条件版本的单个副本（例如，三位用户每人使用 AutoCAD 2018 的一个副本，两位用户每人使用 AutoCAD 2015 的一个副本）。

虚拟化权益

虚拟化权益。

尽管本条款的 15.3 节（可接受的产品使用）中所载任何相反的规定，但如果您是单人用户订购客户（或已为您的用户购买了单人用户固定期限的使用许可），则您可以在或通过 Internet、广域网 (WAN)、其他非本地网络或任何虚拟专用网络 (VPN) 访问和使用产品；不论是使用应用程序虚拟化技术，还是使用远程虚拟化技术或其他技术，但前提是需要遵守本“单人用户固定期限的使用许可虚拟化权益条款”（简称“虚拟化权益”）中所载的所有条件和限制。

限制。

- 不适用于 Web 服务。“虚拟化权益”不包括软件固定期限的使用许可中包含的 Web 服务固定期限的使用许可和 Web 服务权益。
- 不适用于指定的软件。并非所有 Autodesk 软件均可享有“虚拟化权益”。“虚拟化权益”不适用于“虚拟化除外软件列表”中列出的软件。您可以在此处找到该列表：<http://www.autodesk.com/virtualization-exclusions> (<http://www.autodesk.com/virtualization-exclusions>)

Autodesk 将定期更新“虚拟化除外软件列表”，以便在该列表中添加和移除软件。向该列表中添加的所有软件所受限制不溯及既往。从该列表中删除的所有软件所受限制溯及既往。

示例 1： 您获得特定软件的 6 个单人用户固定期限的使用许可，此时该软件并未列在除外列表中。后来，Autodesk 将该软件添加到除外列表，则您可就该软件被添加到此列表之前所购的产品，使用其“虚拟化权益”及其每项权利；但在该软件已添加到此列表之后，您不得将“虚拟化权益”应用于任何后续购买的该软件固定期限的使用许可。

示例 2： 您获得特定软件的 6 个单人用户固定期限的使用许可，此时该软件已列在除外列表中。后来，Autodesk 将该软件从除外列表中移除。在移除日期之后，您可以将“虚拟化权益”应用于该软件的 6 个单人用户固定期限的使用许可中的任何一个或全部。

提供虚拟化软件支持的条件。

对于您依据“虚拟化权益”虚拟化的软件，Autodesk 将根据本条款规定的“固定期限的使用许可支持权益”条款就此类软件提供支持，但当 Autodesk 无法就所报告的事件在任何虚拟化环境之外的物理计算机上进行重现时，则 Autodesk 没有义务应支持请求提供支持服务。Autodesk 没有义务就由任何第三方虚拟化软件或您的虚拟化环境引起或与之相关的事件提供支持，包括但不限于，没有义务就任何 Autodesk 软件与任何第三方虚拟化软件或您的虚拟化环境一并使用相关的兼容性或互操作性问题提供协助。

“认证”免责声明；风险假设。

Autodesk 可能会不时在其软件产品主页、Autodesk Knowledge Network 和类似的 Autodesk 网络资产，或在与产品相关的文档或其他内容中，发布与在虚拟化环境中使用软件有关的信息（统称为“认证信息”）。此类“认证声明”仅供您参考之目的而提供，并且仅反映 Autodesk 针对特定第三方虚拟化技术和/或特定虚拟化环境所使用的特定软件的特定版本运行的此类有限测试。“认证信息”系“按现状”提供，其中可能包含错误、不准确、不完整的信息和其他错误陈述。如果您有意使用“虚拟化权益”，则应在使用之前，执行您自己的独立兼容性评估。

通过使用“虚拟化权益”，即表示您确认此类“认证信息”不构成任何 Autodesk 软件与任何第三方虚拟化技术之间就任何特定级别兼容性的任何形式的承诺。如果您使用“虚拟化权益”，则需承担与这类使用相关的所有风险，包括但不限于软件与第三方虚拟化技术和/或您的虚拟化环境之间的不兼容性。

高级版固定期限使用许可权益

如果您订购高级版固定期限使用许可，您将获得下述权益，作为对上述标准固定期限使用许可权益的补充或替代。

高级版支持以及相关客户成功权益

实时支持。 对于大多数产品，除上述标准固定期限使用许可权益和高级版 Web/电子邮件支持提供的支持模式外，您的高级版授权用户或管理员（如适用）享有的高级版固定期限使用许可权益还包括访问下述其他“实时支持”模式：

- **24x5 聊天。** 您的高级版授权用户和您的管理员可以在请求方适用的支持工作周内，通过网络聊天，每周 5 天，每天 24 个小时，向 Autodesk 支持代理提交支持请求。聊天支持将以英语提供，但视可用性情况，Autodesk 可根据请求，酌情以其他语言提供。24x5 聊天会话一般可以立即启动，但在支持请求量特别大时可能会出现延迟。
- **24x7 请求回电。** 您的管理员可随时请求 Autodesk 支持代理回电，以代表高级版授权用户讨论支持请求。回电支持将以英语提供，但视可用性情况，Autodesk 可根据请求，酌情以其他语言回电。请求时的回电一般比较及时，但在支持请求量特别大时可能会出现延迟。

高级版 Web/电子邮件支持。 以下术语用于替换适用于标准固定期限使用许可的 Web/电子邮件支持术语：

Autodesk 将在以下适用的“支持工作周”中所载的“可获得支持的时间”内通过您的高级版授权用户向您提供 Web 支持。但是，在预定的系统维护期间，将暂停 Web 支持。Autodesk 的 Web 支持相关通信通常发布在 Autodesk 账户，并且 Autodesk 将通过电子邮件向您的高级版授权用户发送关于已发布该信息的通知。此外，Autodesk 还会自行决定通过电子邮件或电话联系您的高级版授权用户，以处理特定事宜。

Autodesk 将尽合理的商业努力，以便不论严重程度如何，都能在适用的区域支持工作周内，在八 (8) 小时内响应您的网络支持请求。

支持工作周。 每个 Autodesk 业务区域的适用支持工作周如下所示。

- 亚太地区 - 新加坡标准时间 (协调世界时间+8) 星期一至星期五，地区节假日除外
- 美洲地区 - 东部标准时间/东部夏令时间 (协调世界时间-5/协调世界时间-4) 星期一至星期五，地区节假日除外
- 欧洲、中东和非洲 (EMEA) 地区 - 欧洲中部时间/中欧夏令时 (协调世界时间+1/协调世界时间+2) 星期一至星期五，地区节假日除外

*对于某些软件或 Web 服务，适用的本地支持时间可能是给定地区内单个地区或单个国家/地区的支持时间，无论您的支持请求来自哪个地理位置。

先前版本支持。 尽管上述标准固定期限使用许可权益的“先前版本使用权”部分有任何相反规定，但对于您的高级版固定期限使用许可，Autodesk 不仅将为当前版本提供技术支持，还将为“固定期限使用许可先前版本合格产品列表”中显示的所有先前版本提供技术支持：

<https://knowledge.autodesk.com/zh-hans/customer-service/account-management/userssoftware/previous-versions/eligible-previous-version-subscription>
(<https://knowledge.autodesk.com/zh-hans/customer-service/account-management/userssoftware/previous-versions/eligible-previous-version-subscription>)

客户成功材料

Autodesk 将允许您访问用于帮助您入门和使用高级版固定期限使用许可权益的材料 (“成功材料”)。这些材料可能包括入门文档、工具和其他类似的帮助。您的成功材料中还可能包括对称为“加速器”的精选技术支持资源 (例如文章、视频、网络研讨会和其他培训或参考内容) 的访问权限，这些资源旨在帮助入门或为适用的 Autodesk 固定期限使用许可提供最佳实践指导。其他要求、约束或限制可能适用于相关加速器描述中规定的某些加速器 (例如技术先决条件、地理位置适用性、语言、参与者数量、每个时间段交付的加速器的有限数量，以及因未在特定时间段内使用而致使加速器到期等)。加速器和其他成功材料可在高级版固定期限使用许可有效期内使用。如有更改，恕不另行通知。

您可以利用成功材料，使用高级版固定期限使用许可权益开发一套留有记录的活动，进而促成您想要的业务成果。您负责请求访问权限、独立评估和使用成功材料。所有加速器均“按现状”提供，不提供任何形式的保证，您访问和使用它们需自担风险。Autodesk 对您通过使用您的成功材料而采取的任何行动或获得的结果概不负责。

与访问和使用加速器相关的信息和数据的收集包含在“数据收集和使用目的”范围内。

所有成功材料均为 Autodesk 的机密信息，Autodesk 保留该等成功材料在全球范围内的所有知识产权。未经 Autodesk 明确书面许可，您不得以任何理由复制、修改、披露或分发成功材料。

范围要求及校准

“全员”要求。 如果指定主管理员所管理团队中的授权用户获分配的任何标准单 (人) 用户固定期限使用许可升级为高级版固定期限使用许可，则分配给该授权用户、该团队以及同一主管理员所管理之任何其他团队中的任

何其他授权用户的所有其他标准单（人）用户固定期限使用许可必须升级为高级版固定期限使用许可。

校准。 为确保遵守“全员”要求，且根据本节所补充的使用条款第 21.5 条的规定，Autodesk 会持续监控并检查您的固定期限使用许可部署情况，以及管理员和团队固定期限使用许可分配数据。随着高级版固定期限使用许可的续订日期临近，Autodesk 或您的经销商（如适用）将向您提供有关未付费高级版固定期限使用许可的详细信息，而您需要 (i) 根据“全员”要求购买高级版固定期限使用许可，或 (ii) 将授权用户和/或单（人）用户固定期限使用许可重新分配给其他主管理员，该主管理员管理的任何授权用户或团队不得拥有高级版固定期限使用许可。您的续订报价将包括先前购买的到期高级版固定期限使用许可的续订到期金额，以及为满足“全员”要求

而必须购买的任何未付费高级版固定期限使用许可的到期金额。校准仅适用于未来情形 – 在校准和订购后续高级版固定期限使用许可之前，我们不会就任何分配到一个或多个未付费高级版固定期限使用许可的授权用户使用的高级版固定期限使用许可权益收取任何费用。

某些固定期限使用许可不在“全员”要求的范围之内。 某些软件或 Web 服务产品的单（人）用户固定期限使用许可没有资格获得高级版固定期限使用许可权益。此类单（人）用户固定期限使用许可一般称为“排除在外的单（人）用户固定期限使用许可”。

其他要求。 除非获分配高级版固定期限使用许可的授权用户也有未到期的有效单（人）用户固定期限使用许可，否则其无法访问或使用高级版固定期限使用许可权益。因此，在任何高级版固定期限使用许可的有效期内，您必须始终确保管理任何高级版固定期限使用许可的每个主管理员所管理团队中的每个授权用户至少获分配一 (1) 个未到期的标准单（人）用户固定期限使用许可。在任何情况下，您都无权因任何标准单（人）用户固定期限使用许可失效而就已支付的任何高级版固定期限使用许可费用获得退款。

目录同步

目录同步允许您的管理员将您的用户目录连接到用户管理平台，以便自动在您的 Premium 授权用户组中分配产品，这样就能自动邀请、自动分配和自动删除您的用户。目录同步需要您首先为您的域名设置单点登录。Autodesk 将提供入门材料和说明，允许您配置目录同步。由您要负责在您的环境中实施目录同步。
