



Autodesk 订购企业优先支持的条款和条件

如您购买Autodesk企业优先支持，您必须遵守下文所述的条款和条件（“订购协议”）。

1. 定义

下列定义适用于您此次订购的条款和条件：

“访问”： 就电脑程序或其他资料而言，指(a)使用或执行电脑程序或其他资料，或(b)使用电脑程序或其他资料的功能或以其他方式从中受益；并且就除了电脑程序及其他资料之外的订购功能而言，指使用该等功能或以其他方式从中获益。

“非营业时间”： 指周末和节假日期间。

“配套产品”： Autodesk 向您不定期提供的、作为订购一部分的任何产品或软件（但涵盖软件或升级除外），Autodesk订购中心对这些产品或软件有进一步的描述，Autodesk可不定期对这些产品或软件进行更新。Autodesk 有权经自行决定后在不预先通知您的情况下，不定期地在订购中添加任何配套产品或从中删除任何配套产品。配套产品可能包括（但不限于）需要独立于涵盖软件而单独安装并发挥功能的工具和其他自行决定的产品。对于某些配套产品而言，可能无法作为某些涵盖软件订购的一部分提供，或无法以所有语言、在所有国家或地区提供。

“配套服务”： Autodesk 作为订购的一部分向您不定期提供的任何服务（Autodesk订购中心对这些服务有进一步的描述，Autodesk可不定期对这些服务进行更新），包括在由Autodesk或其指定人或与Autodesk无关的独立实体拥有或运营的服务器上托管或提供的、在期限内通过互联网或其他途径提供的服务或功能（但涵盖软件、升级或配套产品或支持除外）。Autodesk 有权经自行决定后在不预先通知您的情况下，不定期地在订购中添加任何配套服务或从中删除任何配套服务。对于某些配套服务而言，可能无法作为某些涵盖软件订购的一部分提供，或无法以所有语言、在所有国家或地区提供。在不限限制前述的前提下，配套服务应包括但不限于网络服务。

“全天”： 指在全球范围内每周7天（周一到周日），每天24小时，包括所有非营业时间。

“Autodesk”： 指Autodesk, Inc.（一家特拉华州公司），但是，(a)如果您在某一欧洲、非洲或中东国家进行订购，“Autodesk”指Autodesk Development Sàrl，或(b)如果您在某一亚洲、大洋洲或亚太地区的国家进行订购，“Autodesk”指Autodesk Asia Pte Ltd.

“Autodesk软件许可”： 指您和Autodesk, Inc.、Autodesk Development Sàrl或Autodesk Asia Pte Ltd.（视情况而定）之间的标准软件许可协议或许可和服务协议（视情况而定），这些协议包含在涵盖软件的每一份拷贝中或适用于这每一份拷贝，并授予您一项安装并访问该Autodesk软件的许可。

“Autodesk订购中心”： 指网址为<http://www.autodesk.com/subscriptionlogin>的网站，或Autodesk指定用于订购的任何后续网站或其他网站或地址。

“电脑”：指含有一个或多个中央处理器（简称CPU，CPU接受数字或类似形式的信息，并基于一系列指令为某一特定结果操作这些信息）的一个电子装备，或该装备的软件运用（或称为虚拟机器）。

“合同管理人”：指您指定的一名人士，其将有权指定您在Autodesk订购中心的软件协调人、指定请求人、客户事故升级管理人和用户，将负责收取订购续展通知以及其他操作方面的通讯，如果合同管理人未指定软件协调人，合同管理人还将负责接收产品增强和升级的可供使用通知。合同管理人还可履行客户事故升级管理人的职责。

“涵盖软件”：指Autodesk 发放或提供给您的、您根据适用的Autodesk 软件许可的条款和条件获得使用许可的、您已为其进行当期订购（如您的订购单确认书或许可证书所列，视情况而定）的电脑程序、电脑程序的一个模块或组件或电脑程序的功能。无需单独安装且无法独立于作为订购和/或支持的一部分提供给您或您的用户的涵盖软件单独运行的任何补充软件代码（可能包括涵盖软件的模块增补或扩展包、Hotfixes、可执行文件、软件包、插件、增强或对涵盖软件进行补充或增强的其他软件功能），应被视为与该等补充软件代码相关的涵盖软件的一部分，除非Autodesk另行说明。

“客户信息表”：指由您针对您的订购单而填写并提交给转售商或Autodesk的表单，该表单载明了进行订购所需的信息。

“客户事故升级管理人”：指由您的合同管理人指定的一名人士，其将(i)负责确认，用户或指定请求人作为一级事故提交的所有支持请求符合一级事故（即非常严重的事故）的界定，及(ii)作为您的单一联络人负责与SAM进行沟通。您必须确保，您的合同管理人指定的每一名客户事故升级管理人理解对事故严重程度级别的界定，并熟悉订购的企业优先支持所涉及的涵盖软件运行的环境。

“生效日”：指第5.1条所述的日期。

“加长支持时间”：指相关工作周期内每周5天，每天24个小时，不包括节假日。

“节假日”：指在相关区域内恰逢 Autodesk节假日以及Autodesk计划内的其他非营业时间的期间，周末除外。

“Hotfix”：一种软件修复或补丁，其在安装后，能够全部或部分恢复涵盖软件，使其符合相关用户文档，或能够减少或减轻事故对涵盖软件的不利影响。

“事故”：指涵盖软件运行中出现的问题，包括涵盖软件运行受到干扰或其功能被削弱，或在安装、激活或登记涵盖软件方面或在使用订购功能方面出现的困难。

“安装”：就电脑程序或其他资料而言，指将程序或其他资料复制到硬盘驱动器或其他存储媒介上。

“当地营业时间”：对于相关支持请求提交方的注册地点而言，指每周5天（通常为周一早上到周五晚上），每天上午9:00时到下午5:00时，不包括非营业时间。

“缓解方案”：指不构成解决方案、但部分缓解了事故对涵盖软件的运行、安装或使用或对订购功能的使用造成的不利影响的应急之策或其他信息或协助。如果已针对事故实施了缓解方案，则该事故称为“已缓解的事故”。

“指定请求人”： 指在您已购买了企业优先支持的情况下，由您的合同管理人或软件协调人指定的、可以提交电话支持请求的用户。

“先前版本”： 就任何目前实行的涵盖软件版本而言，指（按Autodesk的决定）该目前实行的版本所承继或替代的前一个版本。

“转售商”： 指经Autodesk直接或间接授权的向您分销正版涵盖软件的分销商或转售商。

“解决方案”： 指对某一报告的事故完成处置，包括（但不限于）提供 Hotfix、应急之策或其他解决办法，或者，如果在尽了商业上合理可行的最大努力后前述任何一项办法均不能解决问题，则解决方案也包括“事故没有解决方案的认定”。已提供解决方案的事故称为“已解决的事故”。

“回复”： 指Autodesk对您报告的事故所作的最初回复。回复可以是对一项支持请求的确认收悉，也可能包括关于事故性质或根源的实质性信息。

“严重度级别”： 指根据本订购协议对升级至 Autodesk 的事故所确定的严重度级别。应按照下表的描述确定严重度级别：

事故严重度级别	描述
一级 - 非常严重	指在发生事故后，涵盖软件完全无法运行，或无法安装或使用涵盖软件，或无法使用一项或多项订购功能，从而导致核心设计数据丢失且无法找回或关键设计项目完全中断，而且没有应急之策。
二级 - 紧急	指在发生事故后，涵盖软件的重要功能严重受损，或无法安装或使用涵盖软件，或无法使用一项或多项订购功能，并将造成对生产效率的长期损害。可能有应急之策。需要说明的是，如果原本可以界定为一级事故的某一事故如有应急之策，应界定为二级事故。
三级 - 标准	指事故的发生对涵盖软件的运行造成有限或轻微的不利影响，或导致无法安装或使用涵盖软件或无法使用一项或多项订购功能，但并没有实质性降低生产效率。可能有应急之策。三级事故还包括有关涵盖软件的一般性使用问题和要求对用户文档的含义进行澄清的请求。

您的用户或指定用户（视情况而定）在提交支持请求时将首先根据上述界定设定严重度级别。如果 Autodesk 合理认为，严重度级别的设定有不妥之处，Autodesk 可基于上述标准将严重度级别重新设定以达到合适的级别。

“软件协调人”： 指您的合同管理人就一组特定的涵盖软件产品而在 Autodesk 订购中心上指定的一名人士。软件协调人将负责接收产品增强和升级的可供使用通知，并将负责就该组产品对升级、涵盖软件和配套产品的实物交付（如有）进行收货。

“状态报告”： 指Autodesk发出的通讯，其中载有关于就已报告事故寻求解决方案的当前状态的信息。状态报告中也可能包括Autodesk就事故提供更多信息的请求。

“订购”：指总体由Autodesk提供的方案，根据该方案，Autodesk可以提供涵盖软件的更新和升级、新版本以及与涵盖软件相关的某些其他支持和服务等。尤其是，在您完成“订购”后，您即有权获得Autodesk根据本订购协议在期限内提供的涵盖软件、升级、配套产品、配套服务和支持（如有）。可按照不同的功能订购标准（例如“订购”、“订购高级支持”或“订购企业优先支持”）进行订购。“订购”还指Autodesk指明须受到本订购协议制约的任何其他方案或服务。

“订购费”：指您就订购而支付的费用。

“支持”：指各种技术支持服务，在第2.2条中详细载明，支持服务与您订购的服务标准相对应。支持不包括使用涵盖软件方面的培训。

“支持账户管理人”或“SAM”：指被指定就订购企业优先支持的相关事项担任您与Autodesk之间联系人的Autodesk方面的人士。

“支持请求”：指您提出的、关于就事故提供协助的请求，该请求录入Autodesk的产品支持系统。支持请求还可在Autodesk的系统中以及/或者被技术支持人员称为“案例”。

“期限”：指第3.2条和第6.1条中定义的时间期限（包括初始期限和续展期限）。

“区域”：(a)指适用的Autodesk软件许可中载明的国家，或(b)如果适用的Autodesk软件许可中没有载明国家，指您获得涵盖软件之许可所在的国家。如果Autodesk软件许可中载明的国家或您获得涵盖软件所在的国家是欧盟或欧洲自由贸易联盟的成员国，则“区域”指欧盟和欧洲自由贸易联盟的所有国家。

“卸载”：指通过任何方式从硬盘或其他存储媒介上将涵盖软件的一份拷贝删除或禁用，或以其他方式销毁涵盖软件的一份拷贝或使其无法使用。

“升级”：指涵盖软件的完整商业版本，并且该版本(a)继承或替代了该涵盖软件的先前版本（并可能纳入了Hotfixes、错误纠正、补丁、服务包以及更新和升级，并可能在先前版本的基础上增强或添加了功能），(b)是提供给先前已经从Autodesk获得相关先前版本之许可的被许可人的，且(c)由Autodesk一般另行收费或一般仅提供给已进行订购的客户。“升级”不包括Autodesk视作单独一项产品的任何软件。软件是否属于“升级”由Autodesk自行确定，并可按适用Autodesk软件许可的规定予以说明。

“用户”：就本订购协议而言，指下述任何一名人士：(i)您指定就订购担任您的主要授权代表并负责对您的订购、您订购账户的使用进行管理并提交支持请求等事项的合同管理人或软件协调人；(ii)由您的合同管理人或软件协调人或由Autodesk通过其登记程序加到您的订购账户中的任何人士；(iii)指定请求人；或(iv)客户事故升级管理人。Autodesk有权对提交支持请求、使用配套服务及使用Autodesk订购中心的用户的人数设定限制，并且，如果您想要在Autodesk的指导性纲领之外再添加用户，则可能需要支付费用或适用其他条件。您同意并确认，所有用户均必须遵守本订购协议的条款和条件。Autodesk有权（但无义务）对用户是否已经取得您的授权进行核实，并且如果Autodesk经合理判断后认为，无法断定用户是否已取得授权，则Autodesk有权限制该等用户使用订购的功能。

“用户文档”：Autodesk或转售商纳入涵盖软件或相关材料（或涵盖软件或相关材料的包装）中的或在其客户许可、获得或安装涵盖软件或相关材料之时或之后提供给该客户的、针对相关涵盖软件的、印制或电子形式的说明性或指示性资料（包括关于涵盖软件或相关材料使用的资料）。

“网络服务”：指Autodesk通过涵盖软件或通过由其自身或为其利益拥有或运作的任何网站提供的、基于网络或云计算的服务（该等服务需要互联网连接）组成的一种配套服务。

“周末”： 指在有关地区工作周时区内每周内通常停止营业的期间（在有关时区内，通常为周五晚上到周一早上）。

“应急之策”： 指起到下述作用的技术或信息：缓解事故对涵盖软件的运行造成的不利影响（但可能无法将产品完全恢复至与其用户文档实质相符的水平），或能在其他方面减轻或缓解事故对涵盖软件造成的不利影响。

“工作周”： 本订购协议附件 B 所示的支持请求提交方的注册地点相对应的 Autodesk 地区支持中心的营业时间。

“您”： 如果订购是代表某一公司或其他法律实体进行的（例如，由雇员、独立缔约人或其他授权代表代表为订购），“您”指安排他人代为进行订购的该公司或该实体，或者，如果不存在该等实体，“您”指为自己进行订购的个人。为予以明确，“您”仅指身份得以明确确认的单独的法律实体或个人，并不包括该法律实体或个人的任何子公司或关联公司，也不包括任何其他相关的人士。

2. 订购功能

2.1 一般的订购

在期限内，Autodesk 将向您提供您就涵盖软件订购的服务标准中所述的各项服务。您使用作为订购的一部分提供的涵盖软件（包括额外的涵盖软件、升级和配套产品）时，应遵守其中所含的 Autodesk 软件许可的条款，或者，如果其中未含 Autodesk 软件许可，则应遵守与该等额外的涵盖软件、升级或配套产品相关的涵盖软件中所含的 Autodesk 软件许可的条款，或者，对于通过互联网提供的配套产品或配套服务而言，应遵守使用条款或针对该等基于网络的配套产品或配套服务而规定的类似条款和条件。未经 Autodesk 事先书面同意，您不得向任何其他个人或实体分发、出租、借贷、出售、分许可或以其他方式转让或推销订购的任何功能，包括但不限于涵盖软件、升级、支持、配套产品或配套服务。如果您想要订购任何 Autodesk 软件产品，是根据适用的 Autodesk 软件许可作为网络版本、网络许可或其他使用了“网络”一词的产品许可给您使用的，则您必须就该网络版本或网络许可中包含的每一项许可进行订购。在进行订购时，您必须在 Autodesk 登记为您希望纳入订购范围的 Autodesk 软件产品的最新版本的被许可人。

2.2 支持

2.2.1 如果您的订购中包含支持或作为您订购的一部分提供支持，则将按下述规定向您提供支持：

(a) **企业优先支持：** 提供给订购了企业优先支持的购买人，具体按本订购协议附件 A 所规定。

(b) **支持使用的语言：** 将以英文提供支持，但是，Autodesk 将在可行的情况下力争以当地语言处理支持请求。

2.2.2 Autodesk 支持将仅针对下述提供：

(a) 涵盖软件的最新版本；

(b) 与届时最新的版本相关的、期限内提供的任何涵盖软件；及

(c) 列于先前版本适格产品清单上的涵盖软件的其他版本(仅在该等其他版本列于该清单期间提供)，但是，该等支持可能无法以所有语言、在所有国家或地区提供。

如果您位于巴西，就巴西软件方面的法律而言，涵盖软件的技术有效期应为该涵盖软件届时有效版本的发布日期起至Autodesk商业性发布该涵盖软件下一个版本之日后六（6）个月或者（如果不会再商业性发布任何后续版本）至该涵盖软件交付（按发票所示）给您后九十天（90）的这段期限。

2.2.3 如果因以下情况而提出支持请求，Autodesk无义务提供支持：

- (a) 安装了涵盖软件的电脑在不符合电脑制造商规定的环境条件下运行；
- (b) 涵盖软件未与Autodesk规定的特定操作系统软件版本一起运行；
- (c) 未能按照电脑制造商规定的标准对安装或使用涵盖软件的电脑进行维护；
- (d) 未能确保您的员工在使用和运行涵盖软件方面获得充分的培训；
- (e) 涵盖软件被并非属于Autodesk的任何人进行过服务、维护或修改；
- (f) 您与涵盖软件一起使用的电脑硬件未能符合Autodesk规定的相关最低规格标准；
- (g) 涵盖软件与其他第三方软件、固件和/或硬件（Autodesk规定的第三方操作系统软件除外）一起运行；或
- (h) 未能按照适用的Autodesk软件许可运行涵盖软件。

2.2.4 您必须：

- (a) 确保您的用户根据本订购协议提交支持请求；
- (b) 始终对您请求支持的涵盖软件维持订购状态；
- (c) 确保您或您的用户向Autodesk提供Autodesk为提供支持而合理要求的信息、规格或其他信息；
- (d) 在提交支持请求之前先利用Autodesk提供的指示和故障排除程序（如适用）；
- (e) 遵从Autodesk提供的问题确定、问题分析和请求服务程序；
- (f) 立即安装Autodesk提供的所有Hotfix、产品补丁、纠正、维修版本或服务包；
- (g) 允许Autodesk在合理情况下使用您的涵盖软件（如果Autodesk认为有必要）；
- (h) 同意在提供支持之时或之前对所有数据进行备份，并为安装了受影响的涵盖软件的电脑提供充分的安全保障；
- (i) 在Autodesk为进行任何远程诊断服务而提出要求时，尽力使Autodesk能够通过互联网访问安装了受影响的涵盖软件的电脑；及

(j) 向涵盖软件的用户提供Autodesk可提供的、针对相关的涵盖软件的最新用户文档。

2.2.5 如果您的订购包含支持或您以其他方式购买了支持，则针对涵盖软件和相关升级的支持(如有)，应由Autodesk 仅通过您的用户、指定请求人或客户事故升级管理人（视情况而定）向您提供。Autodesk 提供的支持仅受本订购协议的管辖。未经Autodesk 事先书面同意，您不得向他人转让或推销支持，也不得利用支持向第三方提供支持服务。

2.2.6 您确认并同意，提供的支持仅供您内部使用，以协助您安装和使用涵盖软件。仅标有单一收件地址、需要密码登录或有其他方面限制或在保密状态下提供的并且由Autodesk或其转售商发出或为Autodesk或其转售商发出的任何信息，应被视为本订购协议条款项下的“保密信息”，且必须遵守第6条（保密）的规定。您进一步确认并同意，涵盖软件构成您为提供特定功能而设立的您的特定硬件和软件环境的一部分，并且支持可能无法促成您达成您在您的设计限定范围内希望达成的结果。

2.2.7 转售商的职责。

2.2.7.1 您的转售商可能提出为Autodesk软件产品提供与支持相关的服务，这些服务独立于并附加于Autodesk根据本订购协议为涵盖软件提供的支持。如果您从您的转售商处获得了该等支持服务，您确认并同意，(a)该等支持服务将完全由转售商提供，(b)转售商将对该等支持服务的结果和后果独自承担责任，(c) Autodesk无义务协助您的转售商提供该等支持服务，及(d) Autodesk对因该等支持服务而产生的任何索赔概不负责。

2.2.7.2 尽管第2.2.2条或第2.2.6条有任何相反的规定，您可以授权您的转售商在请求和接收Autodesk根据本订购协议提供的支持方面为您提供协助。如果您的转售商代表您请求或接收Autodesk 提供的支持，您特此同意，Autodesk可以允许您的转售商访问和监控您的支持请求以及Autodesk 订购中心上的所有其他与支持相关的信息，并可以允许您的转售商代表您向Autodesk 提交支持请求并接收该等支持。在此情况下，转售商是作为您提交支持请求和接收支持事宜的代理人，而并未在任何方面代表Autodesk。

2.3 配套产品和配套服务

Autodesk可以根据本订购协议的条款以及/或者其他补充条款和条件（该等条款和条件可以是本订购协议条款的补充，也可以不同于本订购协议的条款）向您提供配套产品和配套服务。在您访问和使用这些配套产品或配套服务之前，您必须接受任何该等补充条款和条件。您同意，在您接受适用于某一特定配套产品或配套服务的补充条款和条件之前，Autodesk无义务向您提供该等配套产品或配套服务。适用于配套产品或配套服务的该等补充条款和条件（如有），可以在Autodesk 订购中心（或与之相似的某一Autodesk网站）上获取，并可由Autodesk根据第8.9条（修订的条款和条件）不定期进行修订。Autodesk 有权经自行决定后在不预先通知您的情况下，随时在订购中添加任何配套产品或配套服务或从中删除任何配套产品或配套服务，以及仅以某些特定语种（例如英语）提供配套产品或配套服务。对于某些涵盖软件而言，可能无法作为订购的一部分提供某些配套产品或配套服务，并且，某些配套产品或配套服务可能无法以所有语言、在所有国家或地区提供。

AUTODESK并未保证其一定会在您的订购期限内提供任何升级、先前版本、配套产品或配套服务，并且您认可，您可能不会在您的订购期限内收到任何升级、先前版本、配套产品或配套服务。

2.4 先前版本的使用

2.4.1 不管您的涵盖软件随附的或提供给您的涵盖软件或任何升级随附的Autodesk软件许可中有什么规定，在您的订购期限内，您可以安装并使用涵盖软件的先前版本（如有，这些先前版本由Autodesk在Autodesk订购中心发布的先前版本适格产品清单中明确书面指定），但前提是必须满足以下条件：

(a) 先前版本的安装和使用必须遵守适用的Autodesk软件许可的条文（经本第2.4条修订）；

(b) 您安装和使用先前版本，必须受到根据适用的Autodesk软件许可适用于相关涵盖软件的相同许可类型或许可版本及其他使用或数量方面的许可参数（“适用许可参数”）的制约；

(c) 如果您获取的涵盖软件被Autodesk指定为“单机版”或“多席位单机版”的一个单一席位，或必须遵守“单机版许可”或属于“多席位单机版许可”的涵盖软件的一个单一席位，则涵盖软件以及该涵盖软件的所有先前版本应安装在同一台电脑上；

(d) 如果您获取的涵盖软件被Autodesk指定为“单机版”或“多席位单机版”的一个单一席位，或根据适用的Autodesk软件许可必须遵守“单机版许可”或属于“多席位单机版许可”的涵盖软件的一个单一席位，则涵盖软件以及该涵盖软件的任何先前版本均不得同时使用；

(e) 如果您获取的涵盖软件被Autodesk指定为“单机版”或“多席位单机版”的一个单一席位，或根据适用的Autodesk软件许可必须遵守“单机版许可”或属于“多席位单机版许可”的涵盖软件的一个单一席位，则先前版本或其任何获准拷贝不得转移至另一台电脑，除非涵盖软件的所有获准拷贝也全部转移至同一台电脑；及

(f) 您特此确认并同意，Autodesk无义务为先前版本提供任何本协议规定之外的支持，且Autodesk可随时终止任何该等义务。

另外，即使您想要使用的先前版本并没有被Autodesk在Autodesk订购中心书面特别列为可使用的先前版本，您仍可以使用该先前版本，前提是您合法取得该先前版本的许可并且您使用该先前版本后并未超出您最初获得许可使用的先前版本的总数量（但必须遵守上文(a)至(f)款）。

尽管本第2.4.1条可能有任何相反的规定，也无论Autodesk是否出具任何授权代码，除非经Autodesk书面特别批准，否则在任何情况下，您对涵盖软件的使用（包括使用先前版本）均不得超出许可给您的涵盖软件的适用许可参数所确定的授权使用总范围和总数量。请注意，并不是所有的涵盖软件都可以获得先前版本和本第2.4条所述的功能，而且/或者对于涵盖软件的某些先前版本而言，并不是都能够获得本第2.4条所述的功能。

2.4.2 您同意，Autodesk有权要求对涵盖软件、升级、配套产品和配套服务（包括但不限于先前版本）以及其安装和使用进行审查（无论是通过电子方式还是其他方式）。作为该等审查的一部分，Autodesk或其授权代表将有权提前十五（15）天向您发出事先通知，对您的记录、系统和设施（包括机器的身份识别号、序列号和相关信息）进行检查，以便核实您对任何涵盖软件、升级、配套产品和配套服务（包括但不限于先前版本）的使用是否符合本订购协议。您应对该等审查给予充分的配合。如果Autodesk确定，您的使用不符合订购协议，您应立即采取一切必要的行动纠正您的使用使其符合本订购协议以及其他适用的条款，并支付合理的审查费用。除了获得审查费用的权利之外，Autodesk还有权根据本协议或其他依据寻求根据普通法或衡平法可获得的任何其他救济。

2.4.3 如果您升级至一个独立的Autodesk软件产品，但Autodesk并未将该产品在先前版本适格产品清单中特别列为您拥有且在升级前使用的涵盖软件的直接继承产品，则前两款（第2.4.1和2.4.2款）的规定应仅适用于您升级至的涵盖软件的先前版本，而且您必须卸载您升级前使用的涵盖软件（以及其任何先前版本，如有）的所有拷贝，包括您的硬盘驱动器上存有的任何拷贝，并且经Autodesk要求，您必须在安装升级后的六十（60）天内向Autodesk或转售商归还任何用户文档。Autodesk有权要求您出示令其满意的证据，证明您升级前使用的涵盖软件（及其任何先前版本）均已经被销毁，以及/或者有权进行上文第2.4.2条所述的审查。

2.4.4 如果Autodesk针对在本第2.4条项下许可给您的先前版本而向您提供作为先前版本之补充或扩展的配套产品，该等配套产品必须与该等配套产品所涉及的先前版本一样遵守本第2.4条的条款和条件，除非交付该等配套产品之时另行作了说明。

2.4.5 本协议并未要求Autodesk向您提供包含涵盖软件先前版本或相关用户文档的媒介或向您出具额外的授权代码或硬件或软件锁，而且，如果Autodesk经自行决定后向您提供该等媒介、授权代码、硬件或软件锁，Autodesk将有权就该提供或重新提供收取一笔交易费。另外，如果涵盖软件的先前版本已经退休或被Autodesk禁用，您同意并确认：**(a)**在任何情况下均不得要求Autodesk向您出具授权代码或硬件或软件锁或向您提供任何媒介或其他可交付物，以便使您能够使用或安装该等已退休或被禁用的先前版本；且**(b)**即使您拥有使用先前版本的这些权利，您仍无权安装或使用已退休或已被Autodesk禁用的涵盖软件之任何先前版本的额外许可（即超出您的订购所规定的许可）。

2.4.6 并不是所有的涵盖软件都可以提供先前版本，而且该等先前版本可能无法以所有语种、在所有国家或地区提供，另外，某些涵盖软件的先前版本可能必须遵守额外的条件和限制规定。无论是否给予事先通知，Autodesk都有权随时对使用先前版本的权利予以修订或终止。如果您的订购到期或另行终止，您根据本订购协议使用先前版本的权利也应终止，您与该等先前版本相关的权利应按照Autodesk软件许可的条款予以确定（其中包括但不限于您的以下义务：如果您无权使用某一先前版本，您必须将该先前版本卸载）。

3. 购买；续展

3.1 购买。 您在进行订购时，Autodesk将向您提供关于如何在Autodesk订购中心访问订购信息和使用支持的说明。

3.2 续期。 在您的订购到期之前，您可以向转售商或Autodesk购买订购的续期以获得额外的订购期限（“续期”）。除非Autodesk另行同意，否则，如果您并未在期限到期前为您的订购购买续期，您的订购将自动到期。如果您并未在您的订购到期前进行续展，而您又想要恢复您已经到期的订购，则您必需至少购买届时有效的版本并购买该版本的订购，并且/或者您可能需要支付额外的或其他的费用。

3.3 要求涵盖软件订购的服务标准保持一致。 除非Autodesk另行同意，否则为了有权就任何涵盖软件产品取得支持和其他订购功能，如果企业优先支持订购涵盖任何涵盖软件产品，则您拥有的任何产品的所有其他有效许可也必须订购相同的服务标准（即：企业优先支持订购）。如果Autodesk未另行同意并且发现您的所有许可并未订购相同的服务标准，则Autodesk可以中止交付支持和其他订购功能或者降低支持和其他订购功能的服务标准，直到订购的不一致的服务标准得以纠正。

4. 交付

经Autodesk自行决定，涵盖软件、升级或配套产品**(a)**可在Autodesk订购中心或Autodesk指定的任何继承网站或其他网站或地址上下载取得，**(b)**按“交至承运人”（其含义见2010年国际贸易术语解释通则）从

Autodesk设施发运至您的客户信息表上所载的地址（或者，如果没有提供客户信息表或没有提供地址，发送至Autodesk知道的或提供给Autodesk的任何其他地址），或(c)通过Autodesk授权第三方发运给您。Autodesk将向您告知涵盖软件、升级、配套服务或配套产品的提供情况并告知交付方式（如适用）。如果Autodesk向您发运产品，其将尽一切商业上合理的努力，力争在其发出通知或（如适用）您提出实物发运要求后的三十（30）天内交付产品，但是，对于因延迟交付或交付至错误地址而使您蒙受的任何损失或费用，Autodesk概不承担任何责任。

5. 期限和终止

5.1 生效日；期限。 您的订购的生效日应为Autodesk根据其订购政策确定的、将您的订购录入Autodesk系统的日期。订购的续期应从生效日的周年日开始起计。您的订购的初始期限为生效日起计的一（1）年、两（2）年或三（3）年，具体取决于您有资格以及选择和购买的期限的时间长度。您的订购的续期为初始期限或前一个续期（视情况而定）结束之后的那一个生效日周年日起计的一（1）年、两（2）年或三（3）年，具体取决于您选择和购买的续期的时间长度。Autodesk将尽力在生效日或生效日的相关周年日（视情况而定）后的48个小时内对您的购买作出确认。

5.2 终止。 Autodesk或您均可在对方违反本订购协议且未能在发出书面违约通知后十（10）天内纠正该等违约的情况下终止本订购协议。另外，如果您未能向Autodesk或转售商支付款项或未能遵守本订购协议的规定或有关该等订购的其他条款，则Autodesk除了选择终止本订购协议外，也可选择中止您的订购和/或其他Autodesk义务或中止您在本订购协议项下的权利。如果您进入破产程序、变为资不抵债或与您的债权人达成安排，Autodesk也可终止本协议。如果您进入清算程序，本订购协议将自动终止，且Autodesk无需发出进一步通知或采取进一步行动。您确认并同意，Autodesk可将其于本订购协议项下的任何权利或义务转让或分包给他人。

5.3 终止的后果。 在本订购协议终止或到期后，本协议项下授予的权利和使用功能的权益也将终止。一旦本协议终止或到期，您必须停止对已终止或到期的订购协议所涉及的配套产品和配套服务的一切使用。Autodesk有权要求您出示另其满意的证据，证明所有配套产品和配套服务均已经卸载或不再使用。

6 保密。

6.1 保密信息的定义和除外的信息。 仅就本订购协议而言，“保密信息”指任何一方（“披露方”）在期限内通过书面、口头、电子、视觉或其他方式披露给对方（“接收方”）的以下任何信息：(i)披露之时被标为或指定为“保密”或“专有”的信息，或(ii)根据披露时的情况接收方应视为保密信息的任何信息；“保密信息”应仅限于以下信息：关于涵盖软件的Autodesk技术信息或涉及未来或新的Autodesk产品开发计划的信息以及Autodesk在交付本订购协议项下功能时向您披露的相关技术或业务信息（如有），以及与您的支持请求或任何项目相关而由您提供的任何设计文档，或您在请求和获得支持或本订购协议项下其他订购功能时向Autodesk提供的、与体检服务相关的涉及涵盖软件运行环境的信息。保密信息不包括以下信息：自披露之日起以及该日之后(i)并非因接收方任何过错而被公开的信息；或(ii)（根据接收方的书面记录显示）在接收方从披露方收到信息前已经正当拥有且接收方无义务保密的信息；或(iii)其他人正当披露给接收方的且在使用或披露方面不受限制的信息；或(iv)（根据接收方的书面记录显示）接收方在未使用或参考披露方的保密信息的情况下自行独立开发的信息。Autodesk披露的、关于涉及现有或新的Autodesk产品和服务的拟议或未来开发计划的保密信息，并不能作为未来交付产品、服务或功能的承诺或保证，其仅仅反映了Autodesk目前的计划，而这些计划不经通知就可更改。因此，该等Autodesk保密信息不得作为购买决定或任何其他目的的决策依据。

6.2 对保密信息负有的义务。 接收方同意，其将采用与保护其自身的保密或专有信息时采用的相同审慎程度（且至少应采用合理的审慎）来保护披露方的保密信息，(i)以防止保密信息被擅自使用、散播或公开，(ii)其不会向任何第三方披露保密信息，(iii)除非为履行其于本订购协议项下之义务或行使其于本订购协议项下之权利而所必要（“订购目的”），否则其不会对保密信息进行任何使用，(iv)除非为向订购目的提供直接支持而合理所需，否则其不会对保密信息进行复制，并且所作的任何复制件中将包含相关的标记，表明该信息构成或含有披露方的保密信息；及(v)其不会对任何保密信息进行反向工程。接收方应仅允许符合以下情况的其雇员和其各自母公司、子公司和关联实体的雇员或授权代表使用并接触披露方的保密信息：(i)有必要知悉保密信息并已被告知该信息为保密信息且只能用于订购目的；及(ii)订立了有约束力的保密义务，且该等义务为披露方提供的保护程度不亚于本订购协议中规定的保护程度。接收方可以根据任何法律或监管机构或法院的命令披露保密信息，但前提是，其必须及时将该披露要求事先书面通知披露方并且应尽可能缩小披露的范围。即使本订购协议终止或到期，接收方在使用和披露保密信息方面负有的义务应在本订购协议到期日或终止日后的三（3）年内继续有效。

6.3 保密信息的所有权。 所有保密信息及其任何衍生品应始终为披露方的财产，除非另行书面规定。接收方并未根据本订购协议或通过本协议项下的任何披露而取得对披露方知识产权（包括但不限于专利、商标、著作权或服务标记）的任何权利或许可，接收方仅有权根据本订购协议使用该等保密信息。就本订购协议而言，“衍生品”(i)对于可获得著作权或已有著作权的资料而言，指任何翻译、删减、修订或其他对现有作品重铸、变形或改编的方式；及(ii)对作为商业秘密受到保护的资料而言，指衍生于或基于该现有商业保密资料的任何新资料，包括可根据著作权法律和/或商业秘密法律受到保护的新资料。接收方同意，接收方根据本协议承担的义务对保护披露方及其业务而言是必要和合理的，并且接收方明确同意，如果接收方违反其在本协议项下的承诺和约定的话，金钱赔偿并不能为披露方提供充分的补偿。因此，接收方同意并确认，任何该等违约或威胁发生的违约会给披露方造成无法弥补的损害，并且除了按普通法、衡平法或其他依据可获得的任何其他救济外，披露方应有权就接收方威胁违反本订购协议的行为或该等违约行为的继续存在取得禁制令救济，而无需证明实际的损害。接收方一旦知悉发生了任何擅自披露保密信息或其他违反本订购协议的行为，将立即书面通知披露方。接收方应协助披露方对任何擅自使用或披露保密信息的行为进行补救。

7. 责任限制；无保证

7.1 责任限制。 在任何情况下，如果AUTODESK未能在您的订购的期限内制造或商业性提供涵盖软件、升级、配套产品、配套服务或支持，AUTODESK均不会因此而承担责任。在任何情况下，对于采购替代货品或服务的费用，AUTODESK概不负责。在任何情况下，AUTODESK均不会对下述各项承担任何直接或间接责任（无论在寻求该等损害赔偿或其他责任时以什么作为法律依据）：任何附带的、特殊的、间接的、后果性的或惩罚性的损害赔偿；利润损失、功能丧失、收入损失或数据丢失；业务受到干扰。另外，因本订购协议或与本订购协议相关而使AUTODESK产生的责任，不应超过您就相关索赔所涉及的订购而已向或应向AUTODESK或转售商支付的款项。即使AUTODESK已经被告知可能会产生该等损害赔偿，上述责任限制规定也应适用。您确认，订购的费用反映了这一风险分摊安排，并且本条所述的责任限制规定是双方之间协议的一项实质性内容。上述责任限制规定应作为任何适用的Autodesk软件许可中规定的责任限制的补充，而不是作为该等责任限制的替代。

7.2 无保证。 除非任何适用的AUTODESK软件许可中规定，否则，在法律允许的最大范围内，AUTODESK不就订购、任何涵盖软件、升级、配套产品、配套服务或支持作出或规定任何类型的任何保证、声明或条件（无论是明示的还是通过成文法或普通法或交易习惯和贸易惯例默示的），包括但不限于关于适销性和适用于某一特定目的的默示保证或条件。AUTODESK并未特别作出下述保证：

(A) AUTODESK提供的支持将确保涵盖软件的运行不会出现错误也不受到干扰；

(B) AUTODESK将对错误进行纠正；

- (C) **AUTODESK将解决用户提出的任何支持请求；或**
- (D) **就支持请求提出的任何解决方案将满足您的预期或要求。**

上述任何规定，均不会限制法律默示的、即使合约中另行作出了限制规定但也不得予以排除、限制或修改的保证或条件的效力。

8. 一般规定

8.1 适用法律。 本订购协议应受到以下法律管辖并按其解释：(a)瑞士法律（如果您在一个欧洲、非洲或中东国家获得订购），(b)新加坡法律（如果您在一个亚洲、大亚洲或亚太地区国家获得订购），或(c)加利福尼亚州法律以及相关的美国联邦法律（如果您在一个美洲（包括加勒比海）国家或在并非本第8.1条中所述的一个国家获得订购）。在适用该等司法辖区的法律时无需考虑其冲突法规则。《联合国国际货物销售合同公约》和《统一计算机信息交易法》不适用于本订购协议，并排除在本订购协议的适用法律之外。另外，每一方同意，本协议项下产生的或与之相关的任何索赔、诉讼或争议只能提交位于马林县（County of Marin）的加利福尼亚州高等法院或位于旧金山的加利福尼亚州北区美国地区法院，并且双方将接受该等法院的专属管辖，但是，(a)如果您在一个欧洲、非洲或中东国家获得订购，该等索赔或争议将只能提交瑞士的法院（并且双方将接受该等法院的专属管辖），或(b)如果您在一个亚洲、大亚洲或亚太地区国家获得订购，该等索赔或争议将只能提交新加坡的法院（并且双方将接受该等法院的专属管辖）。尽管有上述任何规定，Autodesk应有权在被指控发生知识产权侵权行为所在的任何国家就该等侵权提起诉讼。

8.2 不可抗力。 如果由于天灾、供应商延误或其他Autodesk无法合理控制的原因导致履约延迟或未能履约，Autodesk不会对由此产生的任何损失、损害或惩罚承担任何责任。

8.3 转让；弃权；关联公司。 未经Autodesk事先书面同意（Autodesk经自行决定可拒绝给予该等同意），您不得将本订购协议或您于本协议项下的任何权利进行转让（无论通过购买股票或资产、合并、控制权变更、法律运作或其他方式），任何试图进行的转让均属无效。如果发生任何破产或类似的程序，本订购协议将被视为《美国法典》第11章第365(c)(1)条所述类型的待执行合同，未经Autodesk事先书面同意不得转让（Autodesk经自行决定可拒绝给予该等同意）。您确认并同意，Autodesk可以安排其子公司、关联公司和分包商从事与本订购协议相关的活动，包括但不限于交付订购功能，但前提是，Autodesk于本订购协议项下的义务应仍由Autodesk（而不是由该等子公司、关联公司或分包商）承担。您还同意，Autodesk的子公司和关联公司可以强制执行本订购协议（包括针对违反本订购协议的行为采取行动）。对本订购协议的任何条款或规定的弃权或放弃对违反本订购协议的行为追究责任，必须经受到弃权不利影响的一方书面签署后该等弃权才生效。任何弃权（无论明示还是默示）均不构成对任何其他、不同或随后违约行为的同意、弃权或放弃追究责任。

8.4 美国出口管制。 您确认，涵盖软件、升级、配套产品、配套服务和支持必须受到美利坚合众国（“美国”）的出口管制法律和法规的制约，并且将遵守该等法律和法规。根据美国出口管制法律法规，涵盖软件、升级、配套产品、配套服务和支持不得下载至、发送至或另行出口或再出口或转移至被限制的国家或至被限制的最终用户或用于被限制的用途。您声明、保证并承诺，您及您的员工(a)均没有位于或居住于被限制的国家也不是被限制的国家的公民；(b)均没有被列于任何美国政府的被限制最终用户清单上；且(c)均不会将涵盖软件、升级、配套产品、配套服务和支持用于任何被限制的用途，包括但不限于与核武器、生化武器、火箭系统或无人驾驶飞行器应用相关的设计、分析、模拟、预估、测试或其他活动。您理解，美国法律中适用于您的规定和限制可能会有所不同（具体取决于您获得的涵盖软件、升级、配套产品、配套服务和支持），而且以后可能会有变更，并且，为了确定到底哪些管制规定适用于

涵盖软件、升级、配套产品、配套服务和支持，您有必要参阅美国出口管理法规和美国财政部外国资产管理处的法规。

8.5 完整协议；可分割性。 除非本订购协议中另行规定，否则，这些条款构成双方就本协议标的事宜达成的全部协议（并且应合并并取代先前或同期的任何协议、讨论、通讯、声明、保证、广告或谅解）。双方确认，在订立本协议时，其并未依赖未在本协议中明确载明的任何协议、讨论、通讯、约定、声明、保证、广告或谅解。您在任何通讯中所述的、与本订购协议有差异的条款应属无效，除非经 Autodesk 授权代表以书面形式表示同意。对本协议的任何其他修改，除非经 Autodesk 授权代表以书面形式表示同意，否则也应无效。如果具有管辖权的法院在最终的、不可上诉的判决中认定，本条款和条件的任何规定是不能执行的，则在执行该等规定时应尽可能接近双方原定的意图，且本条款和条件的其余部分应仍具有充分的效力。

8.6 通知。 Autodesk 发出的通知，应采用书面形式并通过邮寄或电子邮件发送或发布在 Autodesk 订购中心或通过 Autodesk 合理认为可实现适当告知目的的任何其他方式发送。您不得选择从接收该等通知中退出。您发出的通知，应按 Autodesk 的要求采用书面形式通过邮寄或网络形式发送。Autodesk 向您发出的通知，(i) 如果通过电子邮件发送，应于发送至您的客户信息表中或您提供给 Autodesk 的其他正式文件中所载的电子邮件地址时生效，或(ii) 如果通过邮寄发送，应于通过普通邮政向您的客户信息表中或您提供给 Autodesk 的其他正式文件中所载的地址寄出后的五（5）天生效，或(iii) 如果发布在 Autodesk 订购中心或采用 Autodesk 认为合理的方式发出后十（10）个营业日生效。可通过 Autodesk 订购中心或 www.autodesk.com/contactus 使用网络形式发送通知。您发给 Autodesk 的通知应于 Autodesk 收到通知时生效。

8.7 隐私；连接。

8.7.1 隐私和信息使用。 您确认并同意，您（以及代表您行事的第三方）可能因本协议提供（并且 Autodesk 以及其转售商和代表 Autodesk 及其转售商行事的第三方可能因本协议获得）有关您（包括但不限于个人信息）和您的业务的某些信息和数据，包括但不限于通过客户信息表和其他方式向 Autodesk 及其转售商（或代表 Autodesk 及其转售商行事的第三方）提供的或由其取得的与涵盖软件、升级、支持、配套服务、配套产品的订购、登记、激活、更新、验证权利、审查、监督其安装和使用以及管理与您的关系相关的信息和数据。您特此同意，由 Autodesk 根据 Autodesk 在隐私和数据保护方面的政策（该等政策可能不定期更新，包括但不限于 Autodesk 的隐私政策，目前该政策发布在 <http://usa.autodesk.com/company/legal-notices-trademarks/privacy-policy>）对该等信息和数据（包括但不限于个人信息，如有）进行维护、使用、存储和披露。在不限制前述规定的一般性的前提下，您确认并同意：(a) Autodesk 可不时提醒您（及代表您行事的第三方）对 Autodesk 的隐私政策的条款给予明确同意以及/或者对信息和数据（包括但不限于个人信息）的具体使用给予明确同意；(b) Autodesk 可以就涵盖软件、升级、支持、配套产品和配套服务的提供、维护、管理或使用或就涉及涵盖软件、升级、支持、配套产品和配套服务的任何协议的执行而将信息和数据（包括但不限于有关您使用涵盖软件、升级、支持、配套产品和配套服务的信息和数据）提供给转售商、Autodesk 关联公司和其他第三方；及(c) Autodesk 可跨境转移该等信息和数据，包括转移至其隐私或数据保护法律对保护您的信息和数据而言不如您住所地司法辖区的隐私或数据保护法律严格的司法辖区。您确认并同意，该等政策可由 Autodesk 不定期变更，并且，自该等变更在 Autodesk 网站发布后或自 Autodesk 发出关于变更的其他书面通知后，您必须受到该等变更的制约。

8.7.2 连接。 某些涵盖软件、升级、配套产品或配套服务（包括但不限于网络服务）可能有助于（或要求您）访问并使用托管在 Autodesk 或第三方维持的网站上的内容和服务。在某些情况下，该内容和服务看起来好像是您电脑上的涵盖软件的一项功能或是该涵盖软件的扩展，即便该等内容和服务实际托管在上述网站上。访问该等内容或服务以及使用涵盖软件可能会导致您的电脑在未收到任何通知的情况

下就自动连接到互联网(无论是过渡的、间歇的还是定期的连接)并与 Autodesk 或第三方网站进行交流,例如为了以下目的的自动连接:向您提供额外的信息、功能,或核实对涵盖软件、升级、配套产品或配套服务的使用是否符合本订购协议或其他适用条款。与 Autodesk 网站的这种自动连接受制于第 8.7.1 条(隐私和信息使用)所述的、Autodesk 关于隐私和数据保护的策略。与第三方网站的这种自动连接受制于该等网站上发布的或与第三方内容或服务相关的条款(包括免责声明和通知)。对于该等第三方内容或服务, Autodesk 无控制权,并未作过认可也不会承担任何责任,并且,您与任何第三方之间就该等内容或服务进行的任何交往和交易(包括但不限于该等第三方的隐私政策、个人信息的使用、货物和服务的交付和付款以及与该等交易相关的任何其他条款)仅由您与该等第三方之间自行承担,而与 Autodesk 无关。Autodesk 可随时出于任何理由对任何第三方内容或服务进行修改或予以终止。访问和使用某些内容和服务(无论是 Autodesk 还是第三方的内容和服务),可能需要您对单独的条款表示同意以及/或者需要您支付额外的费用。

8.8 继续有效。 本条款和条件的第7和第8条应在您的任何订购终止后继续有效。

8.9 修订的条款和条件。 Autodesk可随时对本订购协议、任何与订购相关的政策、支持、配套产品、配套服务以及任何其他订购功能(包括适用于其的任何补充条款和条件)进行修订,并且会将该等修订通知您。关于修订的通知可能通过电子邮件发出,可能发布在Autodesk订购中心,也可能采用Autodesk认为合理的任何其他方式发出。如果您不接受上述修订,您必须在Autodesk向您发出通知之日后的三十(30)天内以书面形式告知Autodesk。如果您已告知Autodesk,您现有的订购将继续受到上一版订购协议和您已经接受(包括被视为接受)的相关条款和条件的制约,直至您届时有效的订购期限结束(如果您已经就整个期限支付了所有相关的费用),并且,在该期限结束时,您的订购也应到期,而如果您尚未就整个期限支付所有相关的费用,则您的订购将于您已经支付相关费用的那个年度或期限结束时终止。如果您没有告知Autodesk您不接受上述修订,或者,如果您发出了关于订购的新订单,或续展了您的订购,或继续支付您的年度或其他订购费用(如适用),则您将被视为已经就您所有的订购接受了该等修订。尽管有前述规定,如果Autodesk修订本订购协议或修订关于支持、配套产品、配套服务、升级和/或任何其他订购功能的任何订购相关政策(包括适用于其的任何补充条款和条件),而您未向Autodesk或转售商支付与该等修订相关的适用费用(如有),则您将无权获得在该等修订项下提供的任何额外的功能或服务。

8.10. 语言

如果本订购协议的英文版本和任何翻译版本之间有任何不一致之处,本订购协议的英文版本应具有法律约束力。如果您在加拿大进行订购,则您同意:本协议双方确认,其同意本协议以及与本协议相关的其他文件(包括通知)已经采用英文并且应仅采用英文。Les parties ci-dessus confirment leur désir que cet accord ainsi que tous les documents, y compris tous avis qui s'y rattachent, soient rédigés en langue anglaise.

附件A

订购企业优先支持可获得的功能

1. 企业优先支持（论坛支持、网络支持和电话支持）：

A. 快捷的论坛支持： Autodesk 产品支持专员将针对某些涵盖软件并在某些国家或地区对产品论坛进行监督，并就技术支持方面的问题提供协助。Autodesk 将尽商业上合理的努力，力争于两天内在当地营业时间内针对提交给受监督的论坛的您的支持请求提供回复，但前提是，您的订购中心账户必须准确地连接至您的论坛账户。

B. 企业优先网络支持：

Autodesk 将在下文 C 款的表格中所载的“可获得支持的时间”内通过您的用户向您提供网络支持。但是，在预定的系统维护期间，将暂停网络支持。对网络支持的所有支持请求，应仅通过 Autodesk 订购中心并按照其中所载的说明和程序提交。Autodesk 将尽商业上合理的努力，力争在下文 C 款的表格中所载的相关目标时间内提供回复、状态报告、缓解方案和解决方案。与 Autodesk 的网络支持相关的通讯一般将发布在 Autodesk 订购中心，并且将通过电子邮件把关于该等信息发布的通知发送给您的用户。Autodesk 经自行决定后还可能通过电子邮件或电话联系您的用户，以针对特定的事故推进缓解方案或解决方案的实施。

C. 企业优先电话支持、支持时间和回复目标时间：

如果您订购了企业优先支持，您可以任命指定请求人和/或客户事故升级管理人且不限人数。只有指定请求人和客户事故升级管理人才可以提交电话支持请求。请注意，如果 Autodesk 收到未被您的合同管理人指定为指定请求人的一位用户提交的支持请求，Autodesk 可以出于处理支持请求的目的而将该用户指定为指定请求人，如果指定，则将把指定情况通知您的合同管理人。您的合同管理人可以按照本协议的规定更改对指定请求人的指定。Autodesk 将在下表所载的“可获得支持的时间”内通过电话向您的指定请求人提供企业优先电话支持。对企业优先电话支持的所有支持请求，可提交给任何区域性的 Autodesk 请求中心，但是必须遵守本订购协议第 2.2 条中所述的要求。Autodesk 将尽商业上合理的努力，力争在规定的目标时间内并根据事故的严重度级别（具体见下表）提供回复、状态报告、缓解方案和解决方案。一般由产品支持专员通过致电您的指定请求人，或由您的支持账户管理人通过电话或电子邮件，就 Autodesk 的回复、状态报告以及缓解方案或解决方案的可供情况与您进行沟通。如果 Autodesk 提供了缓解方案，Autodesk 会根据实施缓解方案后事故的状态所对应的严重度级别描述，将事故的严重度级别降至另一合适的级别，并且之后应适用新确定的严重度级别所对应的状态报告和解决目标时间。

严重度级别	可获得支持的时间	回复目标时间	状态报告目标时间 ⁴	解决目标时间
一级 - 非常严重 ¹	您可以全天提交电话支持请求。任何时候都可以提交网络支持请求 ²	自 Autodesk 收到您的支持请求起 1 个小时内 ³	提供回复后在当地营业时间内每小时一次，直至您的一级事故得以解决或缓解	提供回复后在 24 个小时的当地营业时间内提供缓解方案或解决方案
二级 - 紧急	您可以在加长支持时间内提交电话支持请求。网络支持请求可随时提交	自 Autodesk 收到您的支持请求起 2 个小时的加长支持时间内	提供回复后在当地营业时间内每天一次，直至您的二级事故得以解决或缓解	提供回复后 5 天内在当地营业时间内提供缓解方案或解决方案

三级 - 标准 ⁵	您可以在加长支持时间内提交电话支持请求。网络支持请求可随时提交	自 Autodesk 收到您的支持请求起 8 个小时的加长支持时间内	提供回复后在当地营业时间内每周一次，直至您的三级事故得以解决或缓解	提供回复后 30 天内在当地营业时间内提供缓解方案或解决方案
----------------------	---------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------

备注：

¹ 虽然用户或指定请求人可以针对一级事故提交支持请求，但 Autodesk 会把该等支持请求当作二级事故来对待，直至客户事故升级管理人或您的支持账户管理人已经证实该等支持请求所涉及事故为一级事故。一旦 Autodesk 收到客户事故升级管理人提交的关于一级事故的支持请求后，就会将该事故作为一级事故对待。

² 如果您想要全天获得企业优先电话支持，您必须确保有一名或多名指定请求人或客户事故升级管理人能全天收到 Autodesk 发出的与支持相关的通讯，并确保其能够按照通讯中的内容行事。如果您想要全天获得企业优先网络支持，您必须确保有一名或多名用户能全天收到 Autodesk 发出的与支持相关的通讯，并确保其能够按照通讯中的内容行事。

³ 对于在非营业时间开始后的 1 个小时内收到的一级事故支持请求，回复目标时间应为 Autodesk 收到您的支持请求后 4 个小时内。另外，Autodesk 将尽商业上合理的努力，力争在初始回复后 4 个小时内提供补充的技术性回复。

⁴ 您可以与您的支持账户管理人一起将您特定严重度级别的事故所对应的状态报告目标时间调整到更低频次的状态报告目标时间。

⁵ 您可以提交要求将新的功能或增强的功能纳入涵盖软件的支持请求，这种情况下应适用三级事故所对应的“可获得支持的时间”，但是，Autodesk 没有义务就该等支持请求提供回复或者相关的状态报告，也没有义务解决该等支持请求。

D. 先前版本的纠正：

如果您报告的事故在涵盖软件的升级（即继承版本）中提供了补救，您可以接受升级作为您的事故的缓解方案或解决方案，或要求 Autodesk 尽力为受事故影响的涵盖软件的早先版本创建新的 Hotfix 或应急之策，前提是该等早先版本列于先前版本适格产品清单。如果您要求 Autodesk 创建新的 Hotfix 或应急之策，Autodesk 将尽商业上合理的努力，力争找到并提供该等 Hotfix 或应急之策，但是 Autodesk 并不就何时交付该等新的 Hotfix 或应急之策作出任何承诺。

2. 订购的核心功能：

A. 升级：

在期限内，一旦所订购的涵盖软件有了升级版本，您将有权获得该等升级版本。您可以安装和使用该等升级，但必须遵守适用的 Autodesk 软件许可和本订购协议。

B. 配套产品：

在期限内，以遵守本订购协议第 2.3 条中规定的条件以及针对配套产品规定的其他条款为前提，一旦您订购的涵盖软件有某些配套产品提供，您将有权访问和使用（视情况而定）该等配套产品。在不限制前述规定之一般性的前提下，该等配套产品可包括（但不限于）诸如拓展包、插件、工具和“功能扩充高级包”（Subscription Advangate Pack）这样的配套产品（前提是您的涵盖软件提供这些产品和/或您所在的地区提供这些产品）。

C. 配套服务：

在期限内，以遵守本订购协议第 2.3 条规定的要求以及针对特定配套服务所规定的其他条款为前提，一旦您订购的涵盖软件有某些配套服务提供，您将有权访问和使用或行使（视情况而定）该等配套服务。在不限制前述规定之一般性的前提下，该等配套服务可包括下述各项（但不限于下述各项，前提是您的涵盖软件提供这些服务和/或您所在的地区提供这些服务）：

(i) 先前版本的使用（根据第 2.4 条）

在期限内，您可以安装并使用您订购的涵盖软件的先前版本，前提是必须遵守订购协议第 2.4 条的要求。

(ii) 家用权

尽管适用的 Autodesk 软件许可中有任何相反的规定，在订购期限内并以本第 2.C.(ii)条中所载的要求为前提，在订购期限内您可以在位于区域内但并非位于您的营业场所的一台电脑（包括位于雇员家中的、由您提供用于工作的或由雇员个人拥有的电脑）上安装（或允许雇员安装）涵盖软件的第二个拷贝，但只能根据适用的 Autodesk 软件许可用于您自己公司内部的业务目的，该等内部业务目的包括但不限于雇员进行涵盖软件方面的培训和学习。安装在您工作场所的那份涵盖软件拷贝称为根据“主要许可”使用的拷贝，而安装在您工作场所之外地点的那份涵盖软件拷贝称为根据“家用许可”使用的拷贝。并不是所有的涵盖软件都有“家用许可”，也不是所有的国家都可以提供“家用许可”。

您的家用权必须遵守所有下述规定：

(a) 在使用您安装的涵盖软件的家内拷贝时，不得超出根据您当前订购的涵盖软件的适用许可参数所确定的授权使用范围或数量范围；

(b) 您必须按下文所述从 Autodesk 取得家用许可的相关授权代码；

(c) 根据家用许可使用的涵盖软件不得与根据主要许可使用的涵盖软件同时使用；

(d) 您的家用权始于 Autodesk 出具家用许可的授权代码之日，并且在之后的十三（13）个月期限内一直有效，在这一期限到期时，根据家用许可使用的涵盖软件将停止运行；

(e) 根据家用许可使用的涵盖软件不能进行新的升级，如丢失、被盗或损毁，Autodesk 不会提供替换，并且只能针对涵盖软件的当前版本以及前两个先前版本申请家用许可；

(f) 根据家用许可使用的涵盖软件不能获得支持，但是，根据主要许可使用的涵盖软件始终可以获得支持；

(g) 根据家用许可使用的涵盖软件与根据主要许可使用的涵盖软件必须有同样的本地化内容并且必须是同样的版本；

(h) 如果雇员离职，雇员不得再对涵盖软件进行家用，如果已离职的雇员继续对该软件进行家用，将构成对本订购协议以及对您的 Autodesk 软件许可的违约；及

(i) 唯有您的软件协调人或合同管理人才可以提交关于家用许可的申请，且必须按照下文所述的程序提交：

取得家用许可的程序。 如果主要许可是针对单机版的软件，或根据适用的 Autodesk 软件许可属于单机许可，则您可以采用您自有的媒介来安装根据家用许可使用的涵盖软件。一旦单机版的软件或根据单机许可和家用许可使用的软件已经安装，您必须从 Autodesk 取得授权代码。单机版的软件或根据单机许可和家用许可使用的软件与其所对应的、根据主要许可使用的软件应具有相同的序列号。

如果主要许可是针对网络版的软件，或根据适用的 Autodesk 软件许可属于网络许可，则您必须填写家用许可申请书并提交给 Autodesk。在收到填妥的家用许可申请书后，Autodesk 将向您提供一个用于安装根据家用许可使用的软件的伴随序列号。一旦您安装好了根据家用许可使用的软件，您必须从 Autodesk 取得授权代码。请注意，根据家用许可使用的软件的序列号，与相应的网络版本的序列号或与根据网络许可和主要许可使用的软件的序列号不同，而且，根据家用许可使用的软件是单机版的软件或是根据单机许可使用的软件（视情况而定）。

Autodesk 没有义务为根据家用许可使用的涵盖软件提供新的媒介，如果您要求提供并且 Autodesk 提供了该等媒介的话，Autodesk 可能会收取额外的费用。如果未提供新的媒介，则您必须采用您已有的媒介来安装根据家用许可使用的涵盖软件，无论根据所对应的主要许可使用的涵盖软件是属于单机版或根据单机许可使用的软件还是属于网络版或根据网络许可使用的软件。

(iii) 区域外使用权

尽管适用的 Autodesk 软件许可中有关于区域方面的任何相反规定，但是，在期限内并且以本第 2.C.(iii) 条所载的要求为前提，您可以将订购的涵盖软件安装在（或允许雇员安装在）手提电脑上并在区域外使用该涵盖软件，但未经 Autodesk 书面同意，使用的时间在任何十二（12）个月期间不得超过九十（90）天。对涵盖软件的区域外使用，只能按适用的 Autodesk 软件许可用于您自己内部的业务目的。并不是所有的涵盖软件都可以进行区域外使用，也不是在所有的国家都可以进行区域外使用。

您的区域外使用权必须遵守所有下述规定：

(a) 您遵守适用的 Autodesk 软件许可的所有规定，包括但不限于遵守所有美国的或其他适用的出口管制法律（但本第 2.C.(iii) 条另行规定的除外）；

(b) 您仅可在您出差到区域外时所携带的手提电脑上使用涵盖软件；

(c) 您在区域外时，不得将涵盖软件复制到或转移到任何其他电脑，也不得允许除您以外的任何人使用涵盖软件；及

(d) 如果您有权获得支持，则适用于您的订购类型以及您的区域的“可获得支持的时间”应为适用的“可获得支持的时间”。

(iv) 网络服务

在您的订购期限内，Autodesk 可能向您提供针对您的涵盖软件的某些网络服务，作为您因订购而获得的一项功能。可针对涵盖软件以及针对您订购的支持级别向您提供的网络服务（如有），将在 Autodesk 的网站上或在 Autodesk 指定的其他网址上进行说明。

3. 企业优先订购可获得的功能： 在期限内，除了企业优先支持以及上文所述的核心订购功能外，您还有权获得以下功能。

A. 支持账户管理人 (“SAM”)：

您有权指定一名支持账户管理人。

(i) 支持账户管理人的职责

支持账户管理人会根据您的具体要求灵活作出应对，但一般而言，其职责如下：

- (a) 协助您理解并使用您因企业优先支持和企业优先订购而获得的功能；
- (b) 协助您制订支持请求，并对您提交的所有支持请求的状态进行监督；
- (c) 协助您在必要时对支持和订购相关的职责作出指定，包括指定客户事故升级管理人、指定请求人、用户、合同管理人和软件协调人；
- (d) 协助您在部署升级或新的涵盖软件方面进行规划；
- (e) 针对有关支持和订购相关事宜的问询担任问询升级管理人；
- (f) 应您的要求，安排每季度对前一个季度内提出的所有支持相关事宜以及/或者对您拟在下一个季度内实施的、有关涵盖软件的任何新项目或对已有项目的更改进行一次审核（通过电话会议进行）；
- (g) 向您提供一份季度报告，对前一个季度内开展的所有支持相关活动进行概述；
- (h) 协助您进行订购续展；及
- (i) 为您与 Autodesk 产品开发团队之间进行的、有关已订购了企业优先支持的涵盖软件的定期沟通，提供便利和协助。请注意，在就产品路线图方面的信息和类似信息进行沟通前，Autodesk 可能要求您先签订一份相关的保密协议。
- (j) 协助您的客户事故升级管理人对指定请求人或用户提交的一级事故支持请求的事故严重度级别是否属于一级进行核实，或者，如果没有客户事故升级管理人，则由支持账户管理人亲自进行该等核实。

(ii) 支持账户管理人服务的可供情况

支持账户管理人一般在当地营业时间内（周末、区域性 Autodesk 节假日以及其他非工作日除外）为支持账户管理人常驻地区最近的 Autodesk 请求中心提供服务。经一致约定作出安排后，可定期地在其他时间提供支持账户管理人服务。经 Autodesk 自行决定，Autodesk 可选择指定一名或多名常驻其他地区的二级支持账户管理人，从而针对您对软件的特定区域部署提供相应的支持账户管理人服务。二级支持账户管理人的活动，将受到您的主要支持账户管理人的监督和指导。

B. 免交 ADN 会费：

您有权就 6 名或更多用户以及不限数量的开发站点（）免交成为 Autodesk 开发人员网络（“ADN”）单个专业级成员的会费，但前提是您必须遵守与 ADN 入会相关的其他要求，其中包括：拥有一名或多名符合最低技术职责/熟练度要求的雇员，以及填写并提交 ADN 入会申请书，连同一份经签署的或（如果在您的区域内适用的话）以其他形式表示接受的 ADN 方案协议。请注意，根据本条豁免会费的任何 AND 会员资格，应在您订购的企业优先支持的适用期限期满后立即到期终止。

C. 评估：

在您订购了企业优先支持后，Autodesk 将与您一起安排一项对您的涵盖软件运行环境和使用情况进行的一次性评估。该评估的目的是收集关于受到支持的涵盖软件和相关运行环境的信息，从而有助于 Autodesk 在规定目标时间内提供支持。如果未能完成该评估，可能会导致 Autodesk 无法按照上文所载的目标时间提供支持回复、状态报告和缓解方案/解决方案。

D. 体检服务：

体检服务是一项由 Autodesk 咨询部门提供的服务，该项服务涉及到以下内容：收集关于您在某一特定项目中使用您订购了企业优先支持的涵盖软件的情况，对项目相关数据的分析，以及就优化或实施最佳惯例以便改善用户在项目中使用软件的体验编制出书面的建议。在您的订购期限内，您有权在每 12 个月期间获得一次体检服务。体检服务是否可提供，将取决于时间安排和 Autodesk 咨询资源的可用情况，并且提供该项服务必须受到本附件 A 附录 1 的条款和条件的制约。您没有义务参加体检服务，但是，如果您选择参加，本第 3.D.条应适用。

E 测试版软件的使用：

Autodesk 可能不定期地对软件的新版本进行发布前评估。作为订购了企业优先支持的一名客户，您可能会受邀参加对订购了企业优先支持的软件的新版本进行的评估，前提是您必须对 Autodesk 就该等评估规定的条款和条件表示同意。您的支持账户管理人会通知您即将进行的发布前评估，并协助您登记参与该等评估。

附件 A 的附录 1
体检服务任务订单和适用条款

第一部分 – 体检服务任务订单模版：

1. 工作范围

Autodesk 将提供以下服务（“体检服务”），以便为您的项目提供支持：

提供体检服务，以便为您涉及到订购了企业优先支持的涵盖软件的某一项目提供支持。

任务 – 体检服务 – （作为订购的企业优先支持的一部分）

Autodesk 将提供体检服务，以便对您指定的、涉及到订购了企业优先支持的涵盖软件之部署和使用的某一项目的进展进行监督。体检服务可以在您的某一场所现场进行，以及/或者可以通过远程的方式进行。体检服务一般包括以下内容：

- A. 进行项目审计，以调查您的项目团队在对订购了企业优先支持的涵盖软件进行应用时所采用的方式和方法。项目数据可以在现场审核，也可以带离现场审核。
- B. 创建一份体检报告，以反映在指定项目方面所发现的问题，报告中还可能包括与项目和涵盖软件相关的、对最佳惯例和改善项目工作流程的建议。
- C. Autodesk 将在报告中提出任何累积的问题，并且在体检服务期间，还将对项目的持续状况以及改善建议的实施情况进行监督。
- D. Autodesk 将针对完整性、普遍问题以及是否遵守最佳惯例，对文档和模型以及对您的项目团队进行评估。

体检服务-(总计不超过四（4）个咨询天数)

服务	天数
准备会议 – 远程电话会议	0.25
项目审计 – 可以在现场也可以远程进行，具体取决于项目的需求	2.00
可交付物和文档 – 以远程方式编制、记录以及提出建议	1.50
交付会议 – 远程电话会议	0.25
总天数	4.00

工作地点和所需设施： 在现场进行和/或通过电话会议远程进行。

资源： Autodesk 项目咨询人员；在必要时有权出入您的设施和/或使用您的员工资源

2. 时间安排

Autodesk 将在您的企业优先支持的订购期限内，按双方预先安排并一致约定的时间，为您履行体检服务（但总计不超过上文所述的咨询天数），但是，需要至少提前十（10）个营业日发出通知，以便就任何

体检服务请求预先安排时间。如果在预定的体检服务交付开始前的十（10）个工作日或之前就告知，则取消或变更体检服务的话就不会受到处罚。

3. 无需支付额外的咨询服务费或开支

体检服务和相关的可交付物包含在订购企业优先支持时所支付的订购费之内。Autodesk因交付服务及任何相关的可交付物而发生的差旅和其他开支，也已经包含在订购企业优先支持时所支付的订购费之内。

第二部分 - 体检服务条款和条件：

条款和条件 (体检服务企业优先服务的交付)

服务： Autodesk 将提供具备资质的人员，由其按照上文所述的体检服务任务订单提供体检服务。

无验收认可： 在体检服务完成后，即视为已获得验收认可。

设施和资源： 您应提供 Autodesk 履行体检服务合理所需的工作场所，并允许 Autodesk 使用和查阅 Autodesk 履行体检服务所需的所有必要的人员和信息。您确认，出入、查阅或使用该等场所、信息和/或人力资源，对提供体检服务而言是至关重要的。

保密： 由于双方之间的关系，双方可能接触到另一方的某些专有信息和资料，包括业务计划、客户、技术、商业秘密和产品，且这些信息和资料属于保密并具有实质价值，如果披露给第三方，会导致该等价值受损（“保密信息”）。双方同意，其均不得将另一方的该等保密信息披露给任何第三方，并且其均应采取一切合理预防措施来保护保密信息。

责任限制： 对于体检服务项下产生的或在任何方面与之相关的一切索赔，Autodesk 承担的累积责任最多不应超过您的直接损害，且不得超过您针对该等损害发生之时有效的企业优先支持的订购期限而支付的订购费总额。另外，在任何情况下，对于特殊、间接、附带、后果性、惩罚性或示范性的损害赔偿或对于损失的利润、收益、合同、客户或数据丢失、业务受扰或未能实现预期的成本节约，任何一方均不会承担任何责任，即使已经被告知可能发生该等损失或损害或即使该等损失或损害是可以合理预见的。您确认，订购费公平反映了这一风险分摊安排。

有限保证： AUTODESK 保证，AUTODESK 的人员具有充分的能力和资质根据约定和本附件 A 的附录 1 中的规定来履行客户指定的服务。如果 AUTODESK 违反本保证，客户获得的唯一补救是：AUTODESK 必须尽合理努力替换相关的人员，并且这也是 AUTODESK 在违反本保证的情况下应承担的唯一责任。这些是体检服务的交付条款和条件。因体检服务而可能提供的任何类型的任何工作成果（无论采用何种形式和格式），均“按现状”提供，不作出任何类型的明示或暗示保证，包括但不限于关于所有权、不侵权、适销性和适用于某一特定目的的暗示保证。

所有权： 对于 Autodesk 在本咨询服务订单生效日之前拥有或占有的或由 Autodesk 根据本咨询服务订单开发的以及/或者用于体检服务的所有系统、软件、文档、工具、实用程序、方法、规范、技术、商业、专有技术和其他资料，以及其中的所有知识产权，Autodesk 应拥有其所有权，无论 Autodesk 是否为用于体检服务之目的而已经对其作了改编。

独立缔约人： 双方之间的关系属于独立缔约人关系。在任何情况下，均不得为任何目的而将一方的任何雇员视为另一方的雇员。任何一方均无权代表另一方承担或创设任何义务或责任。

附件 B
按地区划分的相关工作周

支持请求提交方的注册地点	适用的工作周
亚太地区	新加坡时间周一至周五（国际协调时间+8），不包括节假日
美洲地区	美国东部时间/东部夏令时间周一至周五（国际协调时间 -5/国际协调时间 -4），不包括节假日
欧洲、中东和非洲地区	中欧时间/中欧夏令时间周一至周五（国际协调时间 +1/国际协调时间 +2），不包括节假日