



Conditions générales de l'Abonnement à l'Assistance Platinum

(Pour l'Abonnement à l'Assistance Platinum souscrit à compter du 24 octobre 2010, sauf accord écrit contraire d'Autodesk)

Votre Abonnement à l'Assistance Platinum est régi par les conditions générales exposées ci-dessous (ci-après le « Contrat d'Abonnement »).

1. DEFINITIONS

Les Définitions suivantes s'appliquent aux conditions générales de Votre Abonnement :

« **Accéder** » : concernant un programme informatique ou d'autres matériels : (a) utiliser ou exécuter le programme informatique ou les autres matériels ou (b) utiliser ou tirer profit d'une autre façon des caractéristiques ou fonctionnalités du programme informatique ou des autres matériels et, en ce qui concerne les avantages de l'Abonnement autres que les programmes informatiques et autres matériels, utiliser ou tirer profit de cet avantage.

« **Hors Heures Ouvrées** » : les heures de semaine durant lesquelles le centre d'appel de l'assistance produits Autodesk désigné pour Votre région est fermé. Cette expression couvre également les jours fériés et autres périodes chômées suivies par Autodesk dans Votre région.

« **Produit Annexe** » : tout produit ou logiciel (en dehors des Logiciels Couverts ou des Mises à Niveau) qu'Autodesk peut Vous fournir périodiquement dans le cadre de l'Abonnement et qui, le cas échéant, est décrit plus en détails sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk, tel que mis à jour régulièrement par Autodesk. Autodesk se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'ajouter des Produits Annexes ou d'en supprimer de l'Abonnement régulièrement, sans Vous en informer au préalable. Les Produits Annexes peuvent comprendre, notamment, des outils et autres produits discrets nécessitant une Installation distincte et fonctionnant indépendamment des Logiciels Couverts. Certains Produits Annexes peuvent ne pas être disponibles dans le cadre d'un Abonnement pour certains Logiciels Couverts, dans certaines langues, dans certains pays ou dans certaines régions.

« **Services Annexes** » : tous services, y compris les services ou fonctionnalités hébergés ou disponibles sur des serveurs détenus ou exploités par ou pour Autodesk ou toute autre personne désignée par Autodesk, ou par des entités indépendantes d'Autodesk, et qui sont proposés régulièrement pendant la Durée par Internet ou tout autre moyen (en dehors des Logiciels Couverts, des Mises à Niveau ou des Produits Annexes ou de l'Assistance), qui peuvent Vous être périodiquement fournis dans le cadre de l'Abonnement et qui, le cas échéant, sont décrits en détails sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk, tel que régulièrement mis à jour par cette dernière. Autodesk se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'ajouter des Services Annexes ou d'en supprimer de l'Abonnement de manière régulière, et ce, sans préavis. Certains Services Annexes peuvent ne pas être disponibles dans le cadre de l'Abonnement pour certains Logiciels Couverts, dans certaines langues, dans certains pays ou dans certaines régions. Nonobstant le caractère général de ce qui précède, les Services Annexes comprennent, notamment, les Services Web.

« **Autodesk** » : Autodesk, Inc., société immatriculée dans l'Etat du Delaware, sauf si Vous
Revu le 25/04/2011

souscrivez votre Abonnement dans (a) un pays d'Europe, d'Afrique ou du Moyen Orient ; dans ce cas, « Autodesk » désigne Autodesk Development Sàrl ou (b) un pays d'Asie, d'Océanie ou de la région Asie Pacifique, « Autodesk » désigne alors Autodesk Asia Pte Ltd.

« **Licence de Logiciel Autodesk** » : le contrat de licence de logiciel standard ou le contrat de licence et de services, selon le cas, conclu entre Vous et Autodesk, Inc., Autodesk Development Sàrl ou Autodesk Asia Pte Ltd (selon le cas) joint à ou régissant chaque copie d'un Logiciel Couvert, Vous accordant une licence pour Installer et Accéder aux Logiciels fournis par Autodesk.

« **Centre d'Abonnement Autodesk** » : le site web hébergé à l'adresse suivante : <http://www.autodesk.com/subscriptionlogin> ou tout autre site Web ou emplacement désigné par Autodesk pour l'Abonnement.

« **Ordinateur** » : un dispositif électronique unique, avec une ou plusieurs unités centrales de traitement (CPU), qui accepte des informations au format numérique ou dans un format similaire et les traite en vue d'obtenir un résultat spécifique basé sur une séquence d'instructions ou la mise en œuvre logicielle d'un tel dispositif (ou machine dite virtuelle).

« **Responsable du Contrat** » : une personne que Vous désignez et qui a le pouvoir de désigner Vos Coordinateurs Logiciels, Appelants Désignés, Responsables de l'Escalade Clients et Utilisateurs sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk, qui recevra les avis de renouvellement de l'Abonnement et autres communications opérationnelles, et lorsque le Responsable du Contrat ne désigne pas de Coordinateur Logiciels, qui recevra les avis de perfectionnement des produits et de disponibilité des Mises à Niveau. Le Responsable du Contrat peut également remplir les fonctions de Responsable de l'Escalade Clients.

« **Logiciel Couvert** » : un programme informatique, ou un module ou composant d'un programme informatique, ou les fonctions et fonctionnalités d'un programme informatique distribué ou mis à Votre disposition par Autodesk, pour lequel Vous avez obtenu une licence auprès d'Autodesk conformément aux dispositions de la Licence de Logiciel Autodesk applicable et pour lequel Vous avez souscrit l'Abonnement en cours, comme indiqué dans les confirmations de commande de Votre Abonnement ou dans l'identification de la licence, selon le cas. Tout code logiciel supplémentaire (y compris les ajouts ou extensions modulaires du Logiciel Couvert, les Correctifs, les exécutable, les bibliothèques, les plug-ins, les améliorations ou toute autre fonctionnalité du logiciel qui complèterait ou améliorerait ce Logiciel Couvert), et qui ne requiert pas d'Installation distincte et ne peut pas fonctionner indépendamment du Logiciel Couvert qui Vous est fourni ou qui est fourni à Vos Utilisateurs dans le cadre de cet Abonnement et/ou de cette Assistance est considéré comme faisant partie du Logiciel Couvert pour lequel ledit code a été fourni, sauf indication contraire d'Autodesk.

« **Formulaire d'Information Clients** » : le formulaire que Vous complétez et adressez à un Revendeur ou à Autodesk, dans le cadre de Votre commande d'Abonnement, et contenant les informations nécessaires à la souscription d'un Abonnement.

« **Responsable de l'Escalade Clients** » : une personne désignée par Votre Responsable du Contrat qui (i) sera chargée de vérifier que toutes les Demandes d'Assistance soumises par les Utilisateurs ou les Appelants Désignés dans le cadre d'Incidents de Gravité 1 sont conformes à la définition des Niveaux de Gravité, en ce qui concerne les Incidents de Gravité 1 - Critiques et (ii) sera Votre unique point de contacts pour les communications avec le SAM. Vous devez vous assurer que chaque Responsable de l'Escalade Clients désigné par Votre Responsable du Contrat comprend les définitions des Niveaux de Gravité et connaît bien l'environnement dans lequel Vous exploitez les

Logiciels Couverts par l'Abonnement à l'Assistance Platinum.

« **Date d'Effet** » : la date indiquée à l'Article 5.1.

« **Horaires Etendus** » : 24 heures / 24 et 7 jours / 7 (du lundi au dimanche), 365 jours par an, y compris les périodes Hors Heures Ouvrées dans le monde entier.

« **Correctif** » : un correctif ou un patch logiciel qui, lorsqu'il est installé, restaure intégralement ou partiellement les Logiciels Couverts conformément à la Documentation Utilisateur applicable ou qui réduit ou limite l'effet négatif de l'Incident sur les Logiciels Couverts.

« **Incident** » : un problème quant à l'exploitation des Logiciels Couverts, y compris l'interruption de l'exploitation ou le fonctionnement limité des Logiciels Couverts ou une difficulté à installer, activer ou enregistrer les Logiciels Couverts ou à accéder aux avantages de l'Abonnement.

« **Installer** » : concernant un programme informatique ou autre matériel, copier le programme ou autre matériel sur un disque dur ou autre support de stockage.

« **Heures Ouvrées Locales** » : les horaires hebdomadaires d'ouverture du centre d'appel de l'assistance produits Autodesk dont dépend le site de Vos Utilisateurs, Appelants Désignés ou Responsables de l'Escalade Clients, selon le cas, en dehors des périodes Hors Heures Ouvrées. Le tableau joint en Annexe B définit les Heures Ouvrées Locales applicables en fonction du site de l'Utilisateur, de l'Appelant Désigné ou du Responsable de l'Escalade Clients.

« **Atténuation** » : une Solution de Contournement ou autre information ou assistance qui ne constitue pas une Résolution mais qui limite partiellement les effets négatifs d'un Incident sur l'exploitation, l'Installation ou l'Accès aux Logiciels Couverts, ou l'Accès aux avantages de l'Abonnement. Un incident pour lequel une Atténuation est fournie est qualifié d'« Atténué ».

« **Appelant Désigné** » : un Utilisateur, désigné par Votre Responsable du Contrat ou Coordinateur Logiciels, qui peut soumettre les Demandes d'Assistance par téléphone, sous réserve que Vous ayez souscrit à l'Assistance Platinum.

« **Version Précédente** » : par rapport à toute version en vigueur d'un Logiciel Couvert, une version antérieure du Logiciel Couvert à laquelle la version en vigueur succède ou qu'elle remplace (à la discrétion d'Autodesk).

« **Revendeur** » : un distributeur ou un revendeur autorisé, directement ou indirectement par Autodesk, à Vous distribuer les Logiciels Couverts authentiques.

« **Résolution** » : la suppression définitive d'un Incident signalé, qui peut comprendre, notamment, la remise d'un Correctif, d'une Solution de Contournement ou autre solution, ou si aucune solution n'est possible malgré des efforts commercialement raisonnables, la Résolution contiendra une indication selon laquelle aucune solution ne sera fournie pour l'Incident. Un Incident pour lequel une Résolution est fournie est qualifié de « Résolu ».

« **Réponse** » : la réponse initiale d'Autodesk à un Incident que Vous signalez. Une Réponse peut être un accusé de réception à une Demande d'Assistance ou des informations importantes concernant la nature ou la cause à l'origine de l'Incident.

« **Niveau de Gravité** » : la qualification des Incidents signalés à Autodesk conformément au présent Contrat d'Abonnement. Les Niveaux de Gravité seront attribués conformément au tableau suivant :

Niveau de Gravité des Incidents	Description
Niveau de Gravité 1 - Critique	Un Incident qui implique une défaillance totale des Logiciels Couverts, l'impossibilité d'Installer les Logiciels Couverts ou d'y accéder ou l'impossibilité d'Accéder à un ou plusieurs avantages de l'Abonnement, entraînant une perte irrémédiable de données de conception essentielles ou l'interruption complète d'un projet de conception essentiel, pour lequel il n'existe aucune Solution de Contournement.
Niveau de Gravité 2 - Urgent	Un Incident qui implique une grave défaillance des principales fonctionnalités des Logiciels Couverts, l'impossibilité d'Installer Logiciels Couverts ou d'y accéder ou l'impossibilité d'Accéder à un ou plusieurs avantages de l'Abonnement, ayant un impact à long terme sur la productivité. Une Solution de Contournement peut être disponible. Notez qu'un Incident qui pourrait prétendre au Niveau de Gravité 1 mais pour lequel une Solution de Contournement existe sera qualifié d'Incident de Niveau de Gravité 2.
Niveau de Gravité 3 - Standard	Un incident qui a un impact limité ou mineur sur le fonctionnement des Logiciels Couverts ou qui implique l'impossibilité d'Installer les Logiciels Couverts ou d'y accéder ou l'impossibilité d'Accéder à un ou plusieurs avantages de l'Abonnement, sans pour autant réduire de manière substantielle la productivité. Une Solution de Contournement peut être disponible. Les Incidents de Niveau de Gravité 3 désignent également les questions générales d'utilisation des Logiciels Couverts ainsi que les demandes de clarification de la Documentation Utilisateur.

Lorsqu'il soumet une Demande d'Assistance, Votre Utilisateur ou Appelant Désigné, selon le cas, fixera initialement le Niveau de Gravité conformément aux définitions ci-dessus. Si, de l'avis raisonnable d'Autodesk, le Niveau de Gravité est fixé de manière incorrecte, Autodesk pourra fixer un nouveau Niveau de Gravité en fonction des critères ci-dessus.

« **Coordinateur Logiciels** » : une personne désignée sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk par Votre Responsable du Contrat pour un groupe donné de Logiciels Couverts. Le Coordinateur Logiciels recevra les avis de perfectionnement des produits et de disponibilité des Mises à Niveau et sera chargé de recevoir les livraisons physiques des Mises à Niveau, des Logiciels Couverts et des Produits Annexes, le cas échéant, pour le groupe concerné.

« **Rapport de Situation** » : une communication d'Autodesk qui contient des informations sur le statut actuel des efforts de Résolution d'un incident signalé. Un Rapport de Situation peut

également comprendre les demandes d'information supplémentaire d'Autodesk concernant un Incident.

« **Abonnement** » : le programme généralement proposé par Autodesk en vertu duquel Autodesk peut fournir (notamment) des mises à jour et des mises à niveau, des nouvelles versions ainsi que certains autres services et assistance relatifs aux Logiciels Couverts. Plus précisément, « Abonnement » désigne Votre droit de recevoir les Logiciels Couverts, Mises à Niveau, Produits Annexes, Services Annexes et l'Assistance, le cas échéant, offerts par Autodesk conformément au présent Contrat d'Abonnement pendant la Durée. Un Abonnement peut être proposé avec différents niveaux d'avantages, par exemple « Abonnement », « Abonnement à l'Assistance Gold » ou « Abonnement à l'Assistance Platinum ». « Abonnement » désigne également tout autre programme ou service pour lequel Autodesk indique qu'il est régi par le présent Contrat d'Abonnement.

« **Redevance d'Abonnement** » : la redevance que Vous payez pour un Abonnement.

« **Assistance** » : tous types de services d'assistance technique tels que précisément décrits à l'Article 2.2 en fonction du niveau d'Abonnement que Vous avez souscrit.

« **Responsable de Compte Assistance** » ou « **SAM** » : une personne désignée pour être Votre point de contact chez Autodesk concernant les questions relatives aux avantages de l'Abonnement à l'Assistance Platinum.

« **Demande d'Assistance** » : Votre demande d'assistance concernant un Incident, telle que saisie dans le système d'Assistance Produits d'Autodesk. Les Demandes d'Assistance peuvent également être qualifiées de « Cas » dans les systèmes d'Autodesk et/ou par le personnel d'assistance technique d'Autodesk.

« **Durée** » : les périodes (périodes de validité initiales et de renouvellement) définies aux Articles 3.2 et 6.1.

« **Territoire** » : (a) le pays indiqué conformément à la Licence de Logiciel Autodesk applicable, ou (b) si aucun pays n'est précisé conformément à la Licence de Logiciel Autodesk applicable, le pays dans lequel Vous obtenez une licence de Logiciel Couvert. Si la Licence de Logiciel Autodesk indique, ou si Vous obtenez les Logiciels Couverts dans un pays membre de l'Union Européenne ou de l'Association Européenne de Libre Echange, le Territoire désigne tous les pays de l'Union Européenne ou de l'Association Européenne de Libre Echange.

« **Désinstaller** » : supprimer ou désactiver une copie des Logiciels Couverts d'un disque dur ou autre support de stockage par tous moyens ou détruire ou rendre inutilisable une copie des Logiciels Couverts.

« **Mise à Niveau** » : la version commerciale complète d'un Logiciel Couvert (a) qui succède à ou remplace une version antérieure de ce Logiciel Couvert (pouvant comprendre des Correctifs, des corrections d'erreur, des patches, des kits de dépannage et des mises à jour et mises à niveau et pouvant perfectionner ou compléter les fonctions ou fonctionnalités de la version précédente), (b) qui est fournie à un licencié ayant déjà obtenu d'Autodesk une licence pour la version antérieure applicable et (c) pour laquelle Autodesk facture généralement une redevance supplémentaire ou qu'elle met généralement à la seule disposition des clients ayant souscrit un Abonnement. Une Mise à Niveau exclut tout logiciel qu'Autodesk traite comme un produit distinct. La qualification de Mise à Niveau d'un logiciel est déterminée par Autodesk, et peut être précisée comme indiqué dans la

Licence de Logiciel Autodesk applicable.

« **Utilisateur** » : aux fins du présent Contrat d'Abonnement, désigne l'une des personnes suivantes : (i) le Responsable du Contrat ou le Coordinateur Logiciels que Vous avez désigné comme représentant principal autorisé pour l'Abonnement et qui est tenu, entre autres choses, de gérer Votre Abonnement, de gérer l'accès à Votre compte d'Abonnement et de soumettre des Demandes d'Assistance ; (ii) toute personne ajoutée à Votre compte d'Abonnement par votre Responsable du Contrat ou Votre Coordinateur Logiciels ou par Autodesk lors des procédures d'inscription ; ou (iii) les Appelants Désignés ; ou (iv) les Responsables de l'Escalade Clients. Autodesk se réserve le droit de restreindre le nombre d'Utilisateurs autorisés à soumettre des Demandes d'Assistance, ayant accès aux Services Annexes ou au Centre d'Abonnement Autodesk. Des frais ou des conditions particulières pourraient s'appliquer si Vous souhaitez ajouter des Utilisateurs au-delà des directives d'Autodesk. Vous acceptez et reconnaissez que tous les Utilisateurs seront tenus de respecter les dispositions du présent Contrat d'Abonnement. Autodesk se réserve le droit, mais n'en a pas l'obligation, de vérifier que les Utilisateurs disposent bien de Votre autorisation et de limiter l'accès aux droits découlant de l'Abonnement si, à son avis raisonnable, un Utilisateur ne peut pas faire l'objet d'une telle vérification.

« **Documentation de l'Utilisateur** » : les documents explicatifs ou de formation des Logiciels Couverts afférents (y compris les documents concernant l'utilisation des Logiciels Couverts ou les documents afférents), au format papier ou électronique, qu'Autodesk ou un Revendeur joint aux Logiciels Couverts ou aux documents afférents (ou place dans les emballages correspondants) ou fournit à ses clients au moment où ils obtiennent une licence, acquièrent ou Installent les Logiciels Couverts ou les documents afférents ou ultérieurement.

« **Service Web** » : un type de Service Annexe se composant d'un service basé sur Internet ou sur le *cloud* nécessitant une connexion à l'Internet et qu'Autodesk fournit via les Logiciels Couverts ou tout site web détenu ou exploité par ou au bénéfice d'Autodesk.

« **Solution de Contournement** » : une technique ou une information qui limite les effets négatifs d'un Incident sur l'exploitation des Logiciels Couverts mais qui ne permet pas de restaurer intégralement le produit en parfaite conformité avec la Documentation Utilisateur ou qui réduit ou limite l'effet négatif de l'Incident sur les Logiciels Couverts.

« **Vous** » : la société ou autre personne morale pour le compte de laquelle l'Abonnement est souscrit, si l'Abonnement est souscrit pour le compte d'une telle entité (par ex. un salarié, un prestataire indépendant ou un autre représentant autorisé) ou en l'absence d'une telle entité, la personne physique qui souscrit l'Abonnement pour son propre compte. A des fins de clarté, « Vous » ne désigne qu'une seule personne morale ou physique spécifiquement identifiée et exclut toute filiale ou société affiliée de cette personne morale ou physique ou toute autre personne afférente.

2. AVANTAGES DE L'ABONNEMENT

2.1 L'Abonnement en général

Pendant la Durée, Autodesk Vous proposera les avantages spécifiés pour le niveau d'Abonnement que vous avez souscrit pour les Logiciels Couverts. Votre utilisation des Logiciels Couverts fournis dans le cadre de l'Abonnement, y compris des Logiciels Couverts supplémentaires, Mises à Niveau et Produits Annexes, sera régie par les dispositions de la Licence de Logiciel Autodesk jointe, ou en l'absence de Licence de Logiciel Autodesk, par la Licence de Logiciel Autodesk comprise dans les Logiciels Couverts auxquels ces Logiciels Couverts supplémentaires, Mises à Niveau ou Produits

Annexes correspondent, ou en cas de Produits Annexes ou de Services Annexes livrés via Internet, par les Conditions d'Utilisation ou dispositions similaires prévues pour ces Produits ou Services Annexes hébergés sur le web. Vous vous interdisez de distribuer, louer, prêter, vendre, concéder en sous-licence ou transférer ou commercialiser d'une autre façon tout avantage de l'Abonnement, y compris, notamment, les Logiciels Couverts, Mises à Jour, Assistance, Produits ou Services Annexes, à une autre personne physique ou morale, sans l'accord écrit préalable d'Autodesk. Si Vous souhaitez souscrire un Abonnement pour un produit logiciel Autodesk qui Vous est concédé sous licence en tant que Version Réseau, Licence Réseau ou autre désignation utilisant le terme « Réseau » conformément à la Licence de Logiciel Autodesk applicable, Vous devez souscrire un Abonnement pour chaque licence intégrée à cette Version Réseau ou Licence Réseau. Pour souscrire un Abonnement, Vous devez être inscrit auprès d'Autodesk en tant que licencié pour la dernière version du produit logiciel Autodesk pour lequel Vous souhaitez souscrire à l'Abonnement.

2.2 Assistance

2.2.1 Si l'Assistance est incluse ou disponible dans le cadre de Votre Abonnement, elle Vous sera fournie comme indiqué ci-après :

(a) **Assistance Platinum** : pour les souscripteurs de l'Abonnement à l'Assistance Platinum, conformément à l'Annexe A jointe au présent Contrat d'Abonnement.

(b) **Langue de l'Assistance**. L'Assistance est fournie en anglais, même si Autodesk essaiera de répondre aux demandes d'Assistance dans la langue locale, lorsque cela sera possible.

2.2.2 L'Assistance Autodesk est disponible uniquement pour :

(a) la dernière version des Logiciels Couverts ;

(b) tous Logiciels Couverts afférents à la dernière version et fournis pendant la Durée ; et

(c) les autres versions des Logiciels Couverts énumérées dans la Liste des Produits Eligibles au titre des Versions Précédentes lorsque ces autres versions sont ainsi énumérées. Cependant, l'Assistance ne sera pas disponible dans toutes les langues, dans tous les pays ni dans toutes les régions.

Si Vous résidez au Brésil, conformément à la loi brésilienne sur les logiciels, la Durée de Validité Technique des Logiciels Couverts correspond à une période comprise entre la date de commercialisation de la dernière version de ces Logiciels Couverts et six (6) mois après la date à laquelle Autodesk met la version suivante de ces Logiciels Couverts sur le marché ou quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de livraison des Logiciels Couverts telle qu'indiquée sur la facture, dans l'éventualité où aucune version ultérieure ne serait mise sur le marché.

2.2.3 Autodesk n'est pas obligée de fournir l'Assistance demandée à la suite de :

(a) l'exploitation de l'Ordinateur sur lequel le Logiciel Couvert est Installé dans un environnement non conforme à celui décrit par le fabricant de l'Ordinateur ;

(b) l'exploitation du Logiciel Couvert avec une autre version du logiciel de système d'exploitation que celle indiquée par Autodesk ;

(c) le défaut de maintenance de l'Ordinateur sur lequel le Logiciel Couvert est Installé ou à

partir duquel il est Accessible conformément aux normes prescrites par le fabricant de l'Ordinateur ;

(d) le fait que Vous ne vous soyez pas assuré que Votre personnel soit dûment formé à l'utilisation et à l'exploitation des Logiciels Couverts ;

(e) une mise en service, maintenance ou modification des Logiciels Couverts réalisée par une autre personne qu'Autodesk ;

(f) la non-conformité de Votre matériel informatique aux spécifications minimum prescrites par Autodesk pour pouvoir utiliser les Logiciels Couverts ;

(g) l'exploitation des Logiciels Couverts en association avec un logiciel, micrologiciel (*firmware*) et/ou matériel tiers en dehors du logiciel de système d'exploitation tiers indiqué par Autodesk ; ou

(h) l'exploitation des Logiciels Couverts d'une façon non conforme à la Licence de Logiciel Autodesk Applicable.

2.2.4 Vous devez :

(a) vous assurer que Votre Utilisateur soumette les Demandes d'Assistance conformément au présent Contrat d'Abonnement ;

(b) disposer en permanence d'un Abonnement pour les Logiciels Couverts pour lesquels Vous faites appel à l'Assistance ;

(c) veiller à ce que Vous ou Vos Utilisateurs fournissiez à Autodesk les informations, spécifications ou autres données qu'Autodesk pourrait raisonnablement exiger dans le cadre du service d'Assistance ;

(d) suivre les instructions et les procédures de dépannage éventuellement communiquées par Autodesk avant d'effectuer une Demande d'Assistance ;

(e) respecter les procédures de demande de service, d'analyse et de détermination du problème proposées par Autodesk ;

(f) Installer sans délai tous les Correctifs, patches de produit, corrections, versions de maintenance ou kits de dépannage fournis par Autodesk ;

(g) accorder, si Autodesk le juge nécessaire, un accès raisonnable à vos Logiciels Couverts par Autodesk ;

(h) accepter de sauvegarder toutes les données avant ou le jour de la fourniture d'une Assistance et doter l'Ordinateur sur lequel les Logiciels Couverts concernés sont Installés d'une sécurité adaptée ;

(i) mettre tout en œuvre afin d'accorder à Autodesk un accès à l'Ordinateur sur lequel les Logiciels Couverts concernés sont Installés par l'intermédiaire d'Internet, à la demande d'Autodesk, pour les analyser et établir un diagnostic à distance ; et

(j) remettre aux utilisateurs des Logiciels Couverts la dernière Documentation Utilisateur disponible auprès d'Autodesk concernant les Logiciels Couverts applicables.

2.2.5 Si Votre Abonnement comprenait, ou si Vous avez souscrit d'une autre façon à l'Assistance, l'Assistance pour les Logiciels Couverts et les Mises à Niveau afférentes, le cas échéant, Vous sera fournie par Autodesk uniquement via Vos Utilisateurs, Appelants Désignés ou Responsables de l'Escalade Clients, selon le cas. La fourniture de l'Assistance par Autodesk sera exclusivement régie par le présent Contrat d'Abonnement. Vous ne pouvez ni transférer ni commercialiser ni fournir une assistance à des tiers en utilisant l'Assistance, sans l'accord écrit préalable d'Autodesk.

2.2.6 Vous comprenez et convenez que l'Assistance est fournie uniquement à des fins d'utilisation interne, dans le cadre de l'Installation et de l'Accès aux Logiciels Couverts. Toute communication adressée personnellement à un individu par ou pour Autodesk ou ses Revendeurs et qui nécessite un mot de passe ou tout autre moyen pour y accéder, constitue une « Information Confidentielle » conformément aux dispositions du présent Contrat d'Abonnement et sous réserve de celles de l'Article 6 (Confidentialité). Vous comprenez et acceptez par ailleurs que les Logiciels Couverts font partie de Votre environnement logiciel et matériel individuel nécessaire à la réalisation de fonctionnalités spécifiques et que les services d'Assistance ne sauraient garantir les résultats que Vous souhaitez obtenir en fonction de Vos contraintes en matière de conception.

2.2.7 Rôle du Revendeur

2.2.7.1 Votre Revendeur peut proposer des services d'assistance distincts pour les produits logiciels Autodesk complétant l'Assistance des Logiciels Couverts fournie par Autodesk en vertu du présent Contrat d'Abonnement. Si Vous obtenez ces services d'assistance auprès de Votre Revendeur, Vous reconnaissez et convenez que (a) cette assistance sera uniquement fournie par le Revendeur, (b) le Revendeur est seul responsable des résultats et conséquences de cette assistance, (c) Autodesk n'est pas obligée d'aider Votre Revendeur à fournir cette assistance et (d) Autodesk exclut toute responsabilité concernant des réclamations pouvant survenir dans le cadre de cette assistance.

2.2.7.2 Nonobstant toute disposition contraire de l'Article 2.2.2 ou 2.2.6, Vous pouvez autoriser Votre Revendeur à Vous assister quant à la demande et la réception de l'Assistance fournie par Autodesk en vertu des présentes. Si Votre Revendeur intervient pour Votre compte pour demander l'Assistance d'Autodesk ou en bénéficier, Vous acceptez par les présentes qu'Autodesk permette à Votre Revendeur d'accéder et de contrôler Vos Demandes d'Assistance et toutes autres informations relatives à l'Assistance sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk, et qu'elle permette à Votre Revendeur de soumettre les Demandes d'Assistance à Autodesk et de bénéficier de l'Assistance d'Autodesk pour Votre compte. Dans ce cas, le Revendeur intervient pour Votre compte à titre de Mandataire concernant la soumission des Demandes d'Assistance et la réception de l'Assistance ; il n'intervient en aucune manière pour le compte d'Autodesk.

2.3 Produits et Services Annexes

Autodesk peut Vous proposer des Produits et Services Annexes qui sont soumis aux dispositions du présent Contrat d'Abonnement et/ou aux conditions générales complémentaires qui s'ajoutent ou qui diffèrent des dispositions exposées dans les présentes. Vous devez accepter ces conditions supplémentaires avant de pouvoir accéder à et utiliser ces Produits ou Services Annexes. Tant que Vous n'avez pas accepté les conditions générales supplémentaires applicables à un Service Annexe particulier, Vous reconnaissez qu'Autodesk n'a aucune obligation de Vous fournir ce Produit ou ce Service Annexe. Les conditions générales supplémentaires applicables aux Produits ou Services Annexes, le cas échéant, seront disponibles sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk (ou sur

une publication web analogue d'Autodesk) et pourront être mises à jour régulièrement par Autodesk conformément à l'Article 8.9 (Modifications des Conditions Générales). Autodesk se réserve le droit d'ajouter ou de supprimer, à sa seule discrétion, des Produits ou Services Annexes de l'Abonnement, à tout moment et sans préavis, et de les publier uniquement dans une langue donnée, par exemple l'anglais. Certains Produits ou Services Annexes peuvent ne pas être disponibles dans le cadre de l'Abonnement pour certains Logiciels Couverts, dans certaines langues, dans certains pays ou dans certaines régions.

AUTODESK NE SAURAIT EN AUCUN CAS VOUS GARANTIR QU'ELLE VOUS FOURNIRA, ET VOUS RECONNAISSEZ QUE VOUS POURRIEZ NE PAS RECEVOIR DES MISES A NIVEAU, VERSIONS PRECEDENTES, PRODUITS OU SERVICES ANNEXES, PENDANT LA DUREE DE VOTRE ABONNEMENT.

2.4 Utilisation des Versions Précédentes

2.4.1 Nonobstant toute disposition contraire contenue dans la Licence de Logiciel Autodesk accompagnant vos Logiciels Couverts ou toute Mise à Niveau ou Logiciels Couverts qui Vous sont fournis, pendant la Durée de Votre Abonnement, Vous êtes autorisé à Installer les Versions Précédentes des Logiciels Couverts et à y Accéder, tel qu'il est précisé par écrit par Autodesk dans la Liste des Produits Eligibles au titre des Versions Précédentes, publiée sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk, le cas échéant, à condition que les conditions suivantes soient remplies :

(a) l'Installation et l'Accès aux Versions Précédentes seront soumis aux dispositions de la Licence de Logiciel Autodesk applicable, telles que modifiées par le présent Article 2.4 ;

(b) Votre Installation et Votre Accès aux Versions Précédentes seront limités par le même type ou la même version de licence et autres éléments de limitation de la licence en termes d'utilisation ou de quantité que ceux qui s'appliquent aux Logiciels Couverts associés, conformément à la Licence de Logiciel Autodesk applicable (ci-après l'« Etendue de la Licence Applicable ») ;

(c) si Vous disposez d'un Logiciel Couvert qualifié de Version Autonome ou de poste unique d'une Version Autonome Multipostes, ou faisant l'objet d'une Licence Autonome ou d'un poste unique de Logiciel Couvert soumis à une Licence Autonome Multipostes, le Logiciel Couvert et toutes ses Versions Précédentes seront installés sur le même Ordinateur ;

(d) si Vous disposez d'un Logiciel Couvert qualifié de Version Autonome ou de poste unique d'une Version Autonome Multipostes, ou faisant l'objet d'une Licence Autonome ou d'un poste unique de Logiciel Couvert soumis à une Licence Autonome Multipostes conformément à la Licence de Logiciel Autodesk applicable, ni le Logiciel Couvert et ni ses Versions Précédentes ne pourront être utilisés simultanément ;

(e) si Vous disposez d'un Logiciel Couvert qualifié de Version Autonome ou de poste unique d'une Version Autonome Multipostes, ou faisant l'objet d'une Licence Autonome ou d'un poste unique de Logiciel Couvert soumis à une Licence Autonome Multipostes conformément à la Licence de Logiciel Autodesk applicable, les Versions Précédentes ou leurs copies autorisées ne seront pas transférées vers un autre Ordinateur à moins que toutes les copies autorisées du Logiciel Couvert ne soient également transférées vers le même Ordinateur ; et

(f) Vous reconnaissez et acceptez par les présentes qu'Autodesk n'a aucune obligation de fournir une assistance pour les Versions Précédentes en dehors de ce qui est décrit dans le présent

document, et que de telles obligations pourront cesser à tout moment.

Par ailleurs, si la Version Précédente que Vous souhaitez utiliser n'est pas spécifiquement mentionnée par écrit par Autodesk sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk, Vous conservez la possibilité d'utiliser cette Version Précédente si Vous avez régulièrement acquis une licence pour les Versions Précédentes et que Votre utilisation de ces Versions Précédentes n'excède pas le nombre total de licences des Versions Précédentes que vous avez initialement acquises, sous réserve des points (a) à (f) ci-dessus.

Nonobstant toute stipulation contraire du présent Article 2.4.1 ou l'émission de codes d'autorisation par Autodesk, Votre utilisation du Logiciel Couvert, y compris des Versions Précédentes, ne pourra en aucun cas dépasser l'étendue ou le nombre maximal de licences autorisé(e) déterminé(e) dans l'Etendue de la Licence Applicable pour les Logiciels Couverts qui Vous sont concédés sous licence, sauf en cas d'autorisation écrite expresse d'Autodesk. Veuillez noter que les Versions Précédentes et les avantages du présent article 2.4 peuvent ne pas être disponibles pour tous les Logiciels Couverts et/ou pour certaines Versions Précédentes des Logiciels Couverts.

2.4.2 Vous reconnaissez qu'Autodesk se réserve le droit de demander un audit (électronique ou autre) des Logiciels Couverts, Mises à Niveau, Produits et Services Annexes, y compris, notamment, des Versions Précédentes, ainsi que de leur Installation et Accès. Dans le cadre d'un tel audit, Autodesk ou son représentant autorisé pourra, par notification envoyée avec un préavis de quinze (15) jours, inspecter Vos registres, systèmes et installations, y compris les identifiants machine, numéros de série et informations connexes, afin de vérifier que l'utilisation de tous Logiciels Couverts, Mises à Niveau, Produits et Services Annexes, y compris, notamment, des Versions Précédentes, est conforme au Contrat d'Abonnement. Vous devrez pleinement coopérer afin de permettre cet audit. Si Autodesk considère que Votre utilisation n'est pas conforme au Contrat d'Abonnement, Vous prendrez immédiatement les mesures nécessaires pour que Votre utilisation respecte le présent Contrat d'Abonnement et toutes autres dispositions applicables, et Vous paierez les frais raisonnables de l'audit. En sus de ces droits à paiement, Autodesk se réserve le droit de rechercher toute réparation légale ou en équité, au titre du présent Contrat ou autrement, dont elle peut disposer.

2.4.3 Si Vous procédez à une mise à niveau vous permettant d'obtenir un logiciel Autodesk distinct qui n'est pas spécifiquement mentionné dans la Liste des Produits Eligibles au titre des Versions Précédentes comme un successeur direct du Logiciel Couvert que Vous aviez acquis antérieurement et à partir duquel Vous avez procédé à ladite mise à niveau, les dispositions des deux articles précédents (2.4.1 et 2.4.2) ne s'appliquent qu'à l'égard des Versions Précédentes du Logiciel Couvert que Vous avez obtenu à l'issue de cette mise à niveau, et Vous devez Désinstaller toutes les copies du Logiciel Couvert à partir duquel Vous avez procédé à ladite mise à niveau (ainsi que toutes ses Versions Précédentes, le cas échéant) notamment toutes copies qui résident sur Votre lecteur de disque dur, et à la demande d'Autodesk, retourner toute Documentation Utilisateur à Autodesk ou à Votre Revendeur dans les soixante (60) jours qui suivent l'installation de la Mise à Niveau. Autodesk se réserve le droit d'exiger la preuve que le Logiciel Couvert à partir duquel Vous avez procédé à la mise à niveau (ainsi que toutes ses Versions Précédentes) a bien été détruit et/ou de procéder à un audit dans les conditions visées à l'article 2.4.2 ci-dessus.

2.4.4 Si, avec les Versions Précédentes qui Vous sont concédées sous licence en vertu de l'Article 2.4, Autodesk Vous fournit des Produits Annexes qui complètent ou étendent une Version Précédente, ces Produits Annexes seront soumis aux dispositions du présent Article 2.4 dans les mêmes conditions que les Versions Antérieures concernées par ces Produits Annexes, sauf indication contraire au moment de la livraison.

2.4.5 Aucune disposition des présentes n'impose à Autodesk de Vous fournir un support contenant les Versions Précédentes du Logiciel Couvert ou de la Documentation Utilisateur afférente ou de Vous fournir des codes d'autorisation supplémentaires ou des clés de sécurisation de logiciels ou de matériel. De plus, Autodesk se réserve le droit d'exiger des frais de traitement pour la livraison initiale ou répétée de support, de codes d'autorisation, de clés de sécurisation de logiciels ou de matériel, si Autodesk accepte, à son entière discrétion, de Vous les remettre. En outre, si la Version Précédente du Logiciel Couvert a été retirée de la vente ou est interrompue par Autodesk, Vous acceptez et reconnaissez que (a) en aucun cas Autodesk ne sera obligée de vous délivrer des codes d'autorisation ou des clés de sécurisation de logiciels ou de matériel, ni de Vous remettre tout support ou autre livrable Vous permettant d'Accéder à ou d'Installer ces Versions Précédentes ainsi retirées de la vente ou interrompues ; et (b) ces droits d'utilisation des Versions Précédentes ne sauraient Vous donner le droit d'Installer ou d'Accéder à des licences supplémentaires (en plus de celles concernées par l'Abonnement) de toute Version Précédente du Logiciel Couvert ayant été retirée de la vente ou interrompue d'une autre façon par Autodesk.

2.4.6 Des Versions Précédentes peuvent ne pas être disponibles ou ne pas être rendues disponibles pour tous les Logiciels Couverts, dans toutes les langues, tous les pays ou toutes les régions ou peuvent être régies par des conditions et restrictions supplémentaires en ce qui concerne certains Logiciels Couverts. Autodesk se réserve le droit de modifier les Versions Précédentes ou de mettre un terme à leurs droits d'utilisation à tout moment et sans préavis. Si Votre Abonnement vient à expirer ou est autrement résilié, Vos droits d'utilisation des Versions Précédentes au titre du présent Contrat d'Abonnement seront résiliés et vos droits sur ces Versions Précédentes seront déterminés selon les termes de la Licence de Logiciel Autodesk, notamment et sans s'y limiter, les obligations de Désinstaller lesdites Versions Précédentes si Vous n'êtes pas en droit d'utiliser une Version Précédente.

3. ACHATS ; RENOUELEMENTS

3.1 Achats. Autodesk s'engage à Vous fournir, au moment de la souscription d'un Abonnement, les instructions Vous permettant d'accéder aux informations publiées sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk concernant l'Abonnement et l'Assistance.

3.2 Renouvellements. Le renouvellement de votre Abonnement pour une période supplémentaire (ci-après la « Durée de Renouvellement ») sera disponible uniquement avant la date d'expiration de Votre Abonnement auprès d'un Revendeur ou directement auprès d'Autodesk. Sauf en cas d'autorisation d'Autodesk, Votre Abonnement expirera automatiquement si Vous n'avez pas souscrit un renouvellement de Votre Abonnement avant sa date d'expiration. Si Vous ne renouvelez pas Votre Abonnement préalablement à son expiration et que Vous souhaitez rétablir Votre Abonnement expiré, Vous devrez acheter au moins la version en cours et l'Abonnement associé à celle-ci et/ou éventuellement payer des redevances ou autres frais supplémentaires.

4. LIVRAISON

Les Logiciels Couverts, Mises à Niveau ou Produits Annexes seront au choix d'Autodesk, (a) disponibles en téléchargement sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk ou tout site lui succédant ou autre site Web ou emplacement désigné par Autodesk, (b) livrés depuis le centre logistique d'Autodesk, Franco Transporteur (FCA, Incoterms 2010) à l'adresse indiquée sur votre Formulaire d'Informations Client ou, si aucun Formulaire d'Informations Client ni aucune adresse n'a été fourni(e), à toute autre adresse connue ou signalée à Autodesk, ou (c) livrés par l'intermédiaire d'un tiers agréé par Autodesk. Autodesk Vous informera de la disponibilité d'un

Logiciel Couvert, d'une Mise à Niveau, d'un Service ou d'un Produit Annexe, ainsi que du mode de livraison. Si Autodesk doit Vous livrer le produit, elle fera son possible pour le livrer sous un délai de trente (30) jours à compter de la date de notification ou, selon le cas, de Votre demande de livraison physique, mais ne saurait être responsable des pertes ou des dépenses que Vous aurez pu subir ou engager en cas de retard de livraison ou de livraison à une mauvaise adresse.

5. DUREE ET RESILIATION

5.1 Date d'effet ; durée. La Date d'Effet de Votre Abonnement sera la date d'enregistrement de votre Abonnement dans les systèmes d'Autodesk, conformément à ses politiques d'Abonnement. La Durée de Renouvellement de Votre Abonnement commencera à la date anniversaire de la Date d'Effet. La Durée Initiale de Votre Abonnement sera d'un (1), deux (2) ou trois (3) ans à compter de la Date d'Effet, selon celle que Vous aurez choisie lors de l'achat. Selon la Durée de Renouvellement que Vous aurez sélectionnée lors de l'achat, celle-ci prolongera votre Abonnement pendant une période supplémentaire d'un (1), deux (2) ou trois (3) ans à compter de la date anniversaire de la Date d'Effet consécutive à l'échéance de la Durée Initiale ou, le cas échéant, consécutive à la Durée de Renouvellement précédente. Autodesk s'efforcera de confirmer Votre achat dans les 48 heures suivant la Date d'Effet ou la date anniversaire de la Date d'Effet (selon le cas).

5.2 Résiliation. Le présent Contrat d'Abonnement pourra être résilié par chacune des parties en cas de manquement par l'autre partie à l'une de ses obligations au titre des présentes auquel il n'aura pas été remédié dans les dix (10) jours suivant la notification écrite dénonçant le manquement. En outre, Autodesk se réserve le droit, à titre d'alternative à la résiliation, de suspendre Votre Abonnement et/ou les autres obligations d'Autodesk ou Vos droits au titre du Contrat d'Abonnement en cas de non paiement à Autodesk ou à Votre Revendeur ou de non respect des dispositions du présent Contrat d'Abonnement ou bien autres dispositions relatives à cet Abonnement. Autodesk se réserve le droit de résilier le présent Contrat si Vous faites l'objet d'une procédure collective, devenez insolvable ou concluez un accord avec Vos créanciers. Le présent Contrat d'Abonnement sera automatiquement résilié sans autre formalité par Autodesk si Vous faites l'objet d'une procédure de liquidation. Vous reconnaissez et convenez qu'Autodesk peut céder ou sous-traiter ses droits ou obligations au titre du présent Contrat d'Abonnement.

5.3 Effets de la Résiliation. A la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat d'Abonnement, les droits et avantages concédés dans les présentes prendront fin. A la résiliation ou à l'expiration, Vous cesserez toute utilisation des Produits et Services Annexes régis par le Contrat d'Abonnement résilié ou venu à expiration. Autodesk se réserve le droit de Vous demander de fournir une preuve satisfaisante que tous les Produits et Services Annexes ont bien été Désinstallés ou qu'ils ne sont plus utilisés.

6. CONFIDENTIALITE.

6.1 Définition des Informations Confidentielles et Exclusions. Aux fins du présent Contrat d'Abonnement uniquement, « Informations Confidentielles » désigne les informations divulguées à l'écrit, à l'oral, dans un format électronique, visuel ou autre par l'une des parties (ci-après la « Partie Divulgateur ») à l'autre partie (ci-après la « Partie Destinataire ») pendant la Durée, qui (i) portent la mention « confidentiel » ou sont qualifiées comme telles au moment de la divulgation ou (ii) sont divulguées dans des circonstances telles qu'elles doivent être traitées confidentiellement par la Partie Destinataire ; elles se limitent aux informations techniques d'Autodesk relatives aux Logiciels Couverts ou aux informations sur les projets de développement de produits Autodesk futurs ou nouveaux ainsi qu'aux informations techniques ou commerciales afférentes qui, le cas échéant, Vous

sont divulguées par Autodesk dans le cadre de l'octroi des avantages au titre du présent Contrat d'Abonnement ; elles se limitent également aux fichiers de conception que vous communiquez dans le cadre de Vos Demandes d'Assistance ou de tout projet ou aux informations relatives à l'environnement des Logiciels Couverts associées aux Services Health Check que Vous divulguez à Autodesk lorsque Vous demandez et bénéficiez de l'Assistance ou d'autres avantages de l'Abonnement en vertu des présentes. Les Informations Confidentielles ne désignent pas les informations qui, à compter de la date de divulgation : (i) font partie ou tombent dans le domaine public sans faute de la Partie Destinataire ; ou (ii) étaient légitimement en possession de la Partie Destinataire avant qu'elle les reçoive de la Partie Divulgateur, en dehors de toute obligation de confidentialité, tel que la Partie Destinataire pourra le prouver par ses registres écrits ; ou (iii) ont été légitimement divulguées à la Partie Destinataire par une autre personne ne faisant pas l'objet d'une restriction quant à l'utilisation ou à la divulgation ; ou (iv) sont développées de manière indépendante par la Partie Destinataire sans utiliser les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur ou y faire référence, tel que la Partie Destinataire pourra le prouver par ses registres écrits. Les Informations Confidentielles divulguées par Autodesk à propos d'efforts de développement prévus ou futurs concernant les produits et services Autodesk existants ou nouveaux ne sauraient constituer une promesse ou garantie de livraison future des produits, services ou fonctionnalités ; elles reflètent simplement les projets en cours d'Autodesk, qui sont soumis à modification sans préavis. En conséquence, ces Informations Confidentielles Autodesk ne devront pas être prises en compte dans les décisions d'achat ou à toute autre fin.

6.2 Obligations concernant les Informations Confidentielles. La Partie Destinataire accepte de protéger les Informations Confidentielles en appliquant le même niveau de protection que celui qu'elle utilise pour ses propres informations confidentielles (elle appliquera en tout état de cause un niveau de protection raisonnable) afin de : (i) empêcher l'utilisation, la diffusion ou la publication non autorisée des Informations Confidentielles, (ii) ne pas divulguer les Informations Confidentielles à un tiers, (iii) ne pas utiliser ces Informations Confidentielles sauf si cela est nécessaire à l'exécution de ses obligations ou à l'exercice de ses droits au titre du présent Contrat d'Abonnement (ci-après la « Finalité de l'Abonnement »), (iv) ne pas effectuer de copie sauf si c'est raisonnablement et directement nécessaire à la Finalité de l'Abonnement ; toutes les copies réalisées devront porter une mention appropriée indiquant qu'elles constituent ou contiennent des Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur ; et (v) ne pas effectuer de l'ingénierie inverse à partir de ces Informations Confidentielles. La Partie Destinataire limitera l'utilisation et l'accès des Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur à ses salariés et à ceux de sa société mère, de ses filiales et sociétés affiliées ou de ses représentants autorisés qui : (i) ont besoin de les connaître et qui ont été informés que ces informations sont des Informations Confidentielles ne pouvant être utilisées que pour la Finalité de l'Abonnement ; et (ii) sont tenus par des obligations de confidentialité au moins aussi restrictives que celles exposées dans le présent Contrat d'Abonnement. La Partie Destinataire peut divulguer les Informations Confidentielles conformément à toute décision des autorités publiques ou d'un tribunal, à condition que la Partie Divulgateur en soit informée sans délai, par écrit et à l'avance et que l'étendue de la divulgation soit la plus limitée possible. Les obligations de la Partie Destinataire concernant l'utilisation et la divulgation des Informations Confidentielles resteront en vigueur après la résiliation ou l'expiration du présent Contrat d'Abonnement, pour une période de trois (3) ans à compter la date d'expiration ou de résiliation du Contrat d'Abonnement.

6.3 Propriété des Informations Confidentielles. Toutes les Informations Confidentielles et leurs Dérivés restent, sauf indication écrite contraire, la propriété de la Partie Divulgateur. La Partie Destinataire n'obtient aucun droit ou licence sur la propriété intellectuelle de la Partie Divulgateur, y compris, notamment, les brevets, marques, droits d'auteur (*copyrights*) ou marques de services au titre du présent Contrat d'Abonnement ou dans le cadre d'une divulgation en vertu des présentes, à l'exception du droit limité d'utiliser ces Informations Confidentielles conformément aux

présentes. Aux fins du présent Contrat d'Abonnement, « Dérivés » désigne (i) pour les documents protégés par le droit d'auteur ou pouvant l'être, les traductions, résumés, révisions ou autres refontes, transformations ou adaptations d'une œuvre existante ; et (ii) pour les documents protégés par le secret de fabrique, tout nouveau document dérivé de ou basé sur un document existant protégé par le secret de fabrique, y compris les nouveaux documents pouvant être protégés par les lois sur le droit d'auteur et/ou le secret de fabrique. La Partie Destinataire convient que les obligations qu'elle doit assumer sont nécessaires et raisonnables afin de protéger la Partie Divulgateur et son activité, et la Partie Destinataire reconnaît expressément que l'octroi de dommages et intérêts ne permettrait pas de dédommager la Partie Divulgateur en cas de manquement par la Partie Destinataire à ses engagements et aux accords exposés dans les présentes. En conséquence, la Partie Destinataire convient et reconnaît que tout manquement ou tentative de manquement causera un préjudice irréparable à la Partie Divulgateur et que, en sus de tout autre recours légal, en équité ou autre dont elle peut disposer, la Partie Divulgateur pourra demander des mesures conservatoires concernant l'éventuel manquement au présent Contrat d'Abonnement ou la poursuite d'un manquement par la Partie Destinataire, sans avoir à prouver la réalité des dommages. La Partie Destinataire informera immédiatement et par écrit la Partie Divulgateur dès qu'elle aura connaissance de toute divulgation non autorisée d'Informations Confidentielles ou autre manquement au présent Contrat d'Abonnement. La Partie Destinataire accepte d'aider la Partie Divulgateur à remédier à toute utilisation ou divulgation non autorisée des Informations Confidentielles.

7. LIMITATION DE RESPONSABILITE ; ABSENCE DE GARANTIE

7.1. Limitation de responsabilité. LA RESPONSABILITÉ D'AUTODESK NE SAURAIT ÊTRE ENGAGÉE EN CAS DE DOMMAGES DUS A LA NON FABRICATION OU A LA NON-COMMERCIALISATION DES LOGICIELS COUVERTS, MISES A NIVEAU, PRODUITS ANNEXES, SERVICES ANNEXES OU ASSISTANCE PENDANT LA DURÉE DE VOTRE ABONNEMENT. AUTODESK NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES COÛTS ENGENDRÉS PAR L'ACHAT DE BIENS OU DE SERVICES DE SUBSTITUTION. AUTODESK NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE (DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT) DES DOMMAGES INCIDENTS, SPÉCIAUX, INDIRECTS, CONSÉCUTIFS OU AU TITRE D'UNE CLAUSE PÉNALE NI D'UN MANQUE À GAGNER, D'UNE PERTE D'UTILISATION, DE CHIFFRE D'AFFAIRES OU DE DONNÉES, NI D'UNE INTERRUPTION D'ACTIVITÉ (QUEL QUE SOIT LE FONDEMENT JURIDIQUE DE LA DEMANDE DE DOMMAGES ET INTÉRÊTS OU AUTRE RESPONSABILITÉ). EN OUTRE, LA RESPONSABILITÉ D'AUTODESK RÉSULTANT DU, OU LIÉE AU PRESENT CONTRAT D'ABONNEMENT, NE POURRA EXCÉDER LE PRIX PAYÉ OU PAYABLE PAR VOUS À AUTODESK OU AU REVENDEUR POUR L'ABONNEMENT QUI EST À L'ORIGINE DE LA RÉCLAMATION. CES LIMITATIONS S'APPLIQUERONT MÊME SI AUTODESK A ÉTÉ INFORMÉE DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES. VOUS RECONNAISSEZ QUE LA REDEVANCE D'ABONNEMENT TIENT COMPTE DE CETTE RÉPARTITION DES RISQUES ET QUE LA LIMITATION DÉFINIE DANS LE PRÉSENT ARTICLE CONSTITUE UN ÉLÉMENT ESSENTIEL DE L'ACCORD CONCLU ENTRE LES PARTIES. Ces limitations s'ajoutent mais ne se substituent pas aux limitations de responsabilité exposées dans toute Licence de Logiciel Autodesk applicable.

7.2 Absence de Garantie. SAUF STIPULATION CONTRAIRE D'UNE LICENCE DE LOGICIEL AUTODESK APPLICABLE, ET DANS LA MESURE OU LA LOI L'AUTORISE, AUTODESK EXCLUT TOUTE GARANTIE, DÉCLARATION OU CONDITION CONCERNANT L'ABONNEMENT, TOUT(E) LOGICIEL COUVERT, MISE A NIVEAU, PRODUIT ANNEXE, SERVICE ANNEXE OU ASSISTANCE, DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU IMPLICITE, DU FAIT DE LA LOI OU D'UN USAGE COMMERCIAL, Y COMPRIS ET DE MANIÈRE NON LIMITATIVE, TOUTE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITE MARCHANDE ET DE CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER. AUTODESK NE GARANTIT PAS, EN PARTICULIER :

(A) QUE L'ASSISTANCE FOURNIE PAR AUTODESK GARANTIRA LE FONCTIONNEMENT DU LOGICIEL SANS AUCUNE ERREUR NI INTERRUPTION ;

(B) QUE LES ERREURS SERONT CORRIGÉES PAR AUTODESK ;

(C) QU'AUTODESK RESOUDRA TOUTE DEMANDE D'ASSISTANCE D'UN UTILISATEUR ; OU

(D) QUE LA RESOLUTION PROPOSÉE EN RÉPONSE À UNE DEMANDE D'ASSISTANCE SERA CONFORME À VOS ATTENTES OU À VOS BESOINS.

AUCUNE STIPULATION DU PRÉSENT CONTRAT NE SAURAIT LIMITER L'EFFET DES GARANTIES OU CONDITIONS LÉGALES QUI NE POURRAIENT ÊTRE EXCLUES, LIMITÉES OU MODIFIÉES MÊME EN PRÉSENCE D'UNE LIMITATION CONTRACTUELLE CONTRAIRE.

8. DISPOSITIONS GENERALES

8.1 Droit applicable. Le présent Contrat d'Abonnement sera régi et interprété conformément au droit (a) suisse si Vous avez souscrit l'Abonnement dans un pays d'Europe, d'Afrique ou du Moyen-Orient, (b) de Singapour si Vous avez souscrit un Abonnement dans un pays d'Asie, d'Océanie ou de la région Asie-Pacifique, ou (c) de l'Etat de Californie (et, le cas échéant, aux lois fédérales des Etats-Unis) si Vous avez souscrit un Abonnement dans un pays d'Amérique du Nord ou du Sud (y compris les Caraïbes) ou dans tout autre pays non précisé dans le présent Article 8.1. Les lois de ces pays s'appliqueront, l'exception faite des règles en matière de conflit de lois. La Convention des Nations Unies sur les Contrats de Vente Internationale de Marchandises et la *Uniform Computer Information Transaction Act* ne s'appliquent pas (et sont exclues des lois applicables) au présent Contrat d'Abonnement. En outre, chaque partie reconnaît que tout(e) réclamation, action ou litige résultant du ou lié(e) au présent Contrat sera exclusivement porté(e) devant la *Superior Court* de l'Etat de Californie, Comté de Marin, ou la *United States District Court* pour le District Nord de Californie située à San Francisco (et les parties se soumettront à leur compétence exclusive), sauf si Vous avez souscrit l'Abonnement dans (a) un pays d'Europe, d'Afrique ou du Moyen-Orient ; dans ce cas, tout(e) réclamation ou litige sera exclusivement porté(e) devant les tribunaux suisses (et les parties se soumettront à leur compétence exclusive), ou (b) un pays d'Asie, d'Océanie ou de la région Asie-Pacifique; dans ce cas, tout(e) réclamation ou litige sera exclusivement porté(e) devant les tribunaux de Singapour (et les parties se soumettront à leur compétence exclusive). Aucune disposition ci-dessus n'empêchera Autodesk d'engager une action pour contrefaçon de droits de propriété intellectuelle dans un pays où une telle contrefaçon a prétendument eu lieu.

8.2 Force Majeure. Autodesk n'assume aucune responsabilité pour des pertes, dommages ou pénalités engendrés par des retards ou des défaillances dans l'exécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure, du retard d'un fournisseur ou de toute autre cause échappant au contrôle raisonnable d'Autodesk.

8.3 Cession ; Renonciation ; Sociétés Affiliées. Vous vous engagez à ne pas céder le présent Contrat d'Abonnement ni les droits en résultant (par l'achat d'actions ou d'actifs, fusion, changement de contrôle, du fait de la loi ou autrement) sans avoir préalablement obtenu l'autorisation écrite d'Autodesk, qui pourra la refuser à son entière et absolue discrétion. Toute tentative de cession sera nulle et non avenue. Dans le cadre d'une procédure collective ou similaire, le présent Contrat d'Abonnement est et sera traité comme un contrat à exécuter au sens de l'Article 365(c)(1) du Titre 11 du Code des Etats-Unis et ne pourra pas être cédé sans l'accord écrit préalable d'Autodesk, qui pourra le refuser à son entière et absolue discrétion. Vous convenez et reconnaissez qu'Autodesk

pourra demander à ses filiales, sociétés affiliées et sous-traitants d'exercer des activités liées au présent Contrat d'Abonnement, y compris, notamment, de fournir les avantages de l'Abonnement, à condition qu'Autodesk (et non ces filiales, sociétés affiliées ou sous-traitants) reste tenue par les obligations d'Autodesk au titre du présent Contrat d'Abonnement. Vous reconnaissez également que les filiales et sociétés affiliées d'Autodesk pourront faire valoir le présent Contrat d'Abonnement (y compris engager des actions en cas de manquement au dit Contrat). Pour renoncer à une disposition des présentes et excuser tout manquement, un écrit signé pour le compte de la partie contre laquelle la renonciation est faite sera nécessaire. Aucune renonciation (expresse ou implicite) ne constitue un accord, une renonciation ou une excuse pour un autre manquement ou manquement ultérieur.

8.4 Contrôle des exportations par les États-Unis. Vous reconnaissez que les Logiciels Couverts, Mises à Niveau, Produits Annexes, Services Annexes et Assistance sont assujettis aux lois et règlements sur le contrôle des exportations des Etats-Unis (ci-après les « USA »), que Vous vous engagez à respecter. En vertu des lois et règlements américains sur le contrôle des exportations, les Logiciels Couverts, Mises à Niveau, Produits et Services Annexes et l'Assistance ne pourront pas être téléchargés, reçus ou exportés, réexportés ou transférés vers des pays ou des utilisateurs finaux faisant l'objet de restrictions ou pour des utilisations faisant elles aussi l'objet de restrictions. Vous déclarez et garantisiez que ni Vous ni votre personnel (a) ne vous trouvez dans, n'êtes résidents ou citoyens d'un pays faisant l'objet de restrictions ; (b) ne figurez sur les listes des utilisateurs finaux faisant l'objet de restrictions, établies par le gouvernement américain ; et (c) n'utiliserez, sauf si les règlements américains sur le contrôle des exportations le permettent, les Logiciels Couverts, Mises à Niveau, Produits et Services Annexes et l'Assistance à des fins faisant l'objet de restrictions, y compris, notamment, la conception, l'analyse, la simulation, l'estimation, le test ou autres activités relatives aux armes nucléaires et chimiques / biologiques, aux systèmes de rocket ou aux applications utilisées pour les véhicules aériens sans équipage. Vous comprenez que les exigences et restrictions de la loi américaine qui s'appliquent à Vous peuvent varier selon les Logiciels Couverts, Mises à Niveau, Produits et Services Annexes et l'Assistance reçus ainsi qu'avec le temps, et que, pour déterminer les contrôles précis applicables aux Logiciels Couverts, Mises à Niveau, Produits et Services Annexes et à l'Assistance, il est nécessaire de se référer aux Règlements de l'Administration Américaine chargée des Exportations, ainsi qu'à ceux du Ministère américain de l'Economie et du Bureau de Contrôle des Actifs Etrangers.

8.5 Intégralité de l'accord et autonomie des dispositions. Sauf disposition contraire du présent Contrat d'Abonnement, les présentes dispositions constituent l'intégralité de l'accord entre les parties (et annulent et remplacent tous accords, discussions, communications, contrats, déclarations, garanties, publicités ou ententes antérieurs ou actuels) concernant l'objet des présentes. Les parties reconnaissent qu'en concluant le présent Contrat, elles ne se fondent pas sur d'autres accords, discussions, communications, contrats, déclarations, garanties, publicités ou ententes que ceux expressément prévus dans le présent Contrat. Les conditions que Vous pourriez énoncer dans toute communication et qui viendraient modifier le présent Contrat d'Abonnement seront nulles et sans effet si elles n'ont pas été approuvées par écrit par un représentant dûment autorisé d'Autodesk. Toutes autres modifications du présent Contrat seront également invalides, sauf accord écrit signé par un représentant dûment autorisé d'Autodesk. Si une juridiction compétente devait statuer, aux termes d'une décision définitive et sans appel, qu'une disposition des présentes conditions générales n'est pas opposable, la disposition en question serait interprétée dans la mesure du possible de façon à respecter l'intention des parties, tandis que les dispositions restantes continueraient à produire leur plein et entier effet.

8.6 Notifications. Les notifications d'Autodesk seront émises par écrit et pourront être envoyées par courrier ordinaire ou électronique ou encore publiées sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk

ou par toute autre méthode qu'Autodesk considère comme raisonnablement apte à constituer une notification appropriée. Vous ne pouvez pas vous soustraire à la réception desdites notifications. Vos notifications devront être émises par écrit et pourront être envoyées par courrier ordinaire ou par courrier électronique, selon les instructions d'Autodesk. Les notifications qui Vous seront faites par Autodesk prendront effet (i) dans le cas de notifications par courrier électronique, une fois envoyées à l'adresse électronique indiquée dans Votre Formulaire d'Informations Client ou tout autre document officiel fourni par Vos soins à Autodesk ou (ii) dans le cas de notifications envoyées par courrier ordinaire, cinq (5) jours après qu'elles auront été envoyées à l'adresse indiquée dans Votre Formulaire d'Informations Client ou dans tout autre document officiel fourni par Vos soins à Autodesk ou (iii) dans le cas de publications sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk ou de toute autre méthode jugée appropriée par Autodesk, dix (10) Jours Ouvrés après que ces notifications auront été publiées sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk ou envoyées selon une méthode jugée appropriée par Autodesk. Les formulaires web sont accessibles via le site du Centre d'Abonnement Autodesk ou sur www.autodesk.com/contactus. Les Notifications que Vous adresserez à Autodesk prendront effet à réception par Autodesk.

8.7 Confidentialité des Données ; connectivité.

8.7.1 Confidentialité et utilisation des informations. Vous reconnaissez et convenez que Vous (et les tiers agissant pour Votre compte) pourrez fournir, et qu'Autodesk et ses Revendeurs (et les tiers agissant pour le compte d'Autodesk et de ses Revendeurs) pourront obtenir, certaines informations et données Vous concernant (y compris, notamment, des données à caractère personnel) et concernant Votre activité dans le cadre du présent Contrat d'Abonnement, y compris, notamment, les informations et données fournies à ou obtenues par Autodesk et ses Revendeurs (ou les tiers agissant pour leur compte) via le Formulaire d'Information Clients ou autrement, dans le cadre de la commande, de l'enregistrement, de l'activation, de la mise à jour, de la validation des droits, de l'audit, du contrôle de l'Installation et de l'Accès aux Logiciels Couverts, Mises à Jour, Assistance, Services et Produits Annexes et de la gestion des relations avec Vous. Vous acceptez par les présentes qu'Autodesk détienne, utilise, conserve et divulgue ces informations et données (y compris, notamment, les données à caractère personnel, le cas échéant), conformément aux chartes de confidentialité et de protection de données d'Autodesk, telles que mises à jour périodiquement, y compris la Charte de Confidentialité d'Autodesk, actuellement disponible à l'adresse suivante : <http://usa.autodesk.com/company/legal-notices-trademarks/privacy-policy>. Nonobstant le caractère général de ce qui précède, Vous reconnaissez et convenez que : (a) Autodesk peut régulièrement Vous inviter (et inviter les tiers agissant pour Votre compte) à donner Votre accord exprès concernant les dispositions de la Charte de Confidentialité d'Autodesk et/ou concernant les utilisations particulières qui pourront être faites des informations et données (y compris, notamment, des données à caractère personnel) ; (b) Autodesk pourra fournir des informations et données, y compris, notamment, des informations et données à propos de Votre utilisation des Logiciels Couverts, Mises à Niveau, Assistance, Produits et Services Annexes, à des Revendeurs, sociétés affiliées Autodesk et autres tiers dans le cadre de la fourniture, maintenance, administration ou utilisation des Logiciels Couverts, Mises à Niveau, Assistance, Produits et Services Annexes ou dans le cadre de l'application de tous accords y afférents et (c) Autodesk pourra effectuer des transferts transfrontaliers de ces informations et données, y compris vers des pays où les lois sur la confidentialité et la protection des données sont moins restrictives que celles qui existent dans Votre propre pays. Vous reconnaissez et convenez que ces chartes peuvent être modifiées périodiquement par Autodesk et qu'à compter de leur publication sur le site Internet d'Autodesk ou autre notification écrite d'Autodesk, Vous serez soumis à ces modifications.

8.7.2 Connectivité. Certains Logiciels Couverts, Mises à Niveau, Produits ou Services Annexes, y compris, notamment, les Services Web, peuvent faciliter ou nécessiter l'Accès à et l'utilisation de

contenu et de services qui sont hébergés sur des sites web tenus par Autodesk ou par des tiers. Dans certains cas, ce contenu et ces services peuvent sembler constituer une fonctionnalité, une fonction ou une extension des Logiciels Couverts sur Votre Ordinateur même s'ils sont hébergés sur ces sites Internet. L'accès à ce contenu ou ces services et l'utilisation des Logiciels Couverts peuvent entraîner la connexion automatique de Votre Ordinateur (sans autre notification) à l'Internet (dans manière transitoire, intermittente ou régulière) et le faire communiquer avec un site web d'Autodesk ou d'un tiers - par exemple, pour Vous fournir des informations, des fonctionnalités et des fonctions supplémentaires ou pour vérifier que les Logiciels Couverts, Mises à Niveau, Produits ou Services Annexes sont utilisés conformément à ce qui est prévu dans le présent Contrat d'Abonnement ou autres dispositions applicables. Cette connectivité aux sites web Autodesk est régie par les chartes d'Autodesk sur la confidentialité et la protection des données décrites à l'Article 8.7.1 (Confidentialité ; Utilisation des Informations ; Connectivité). Cette connectivité aux sites web de tiers est régie par les conditions (y compris, les exclusions de responsabilité et avis) disponibles sur ces sites ou associés d'une autre façon au contenu ou aux services tiers. Autodesk ne contrôle pas, ne valide pas et exclut toute responsabilité concernant le contenu ou les services tiers, et toutes transactions entre Vous et un tiers concernant ce contenu ou ces services, y compris, notamment, la charte de confidentialité de ce tiers, l'utilisation des données à caractère personnel, la livraison et le paiement des biens et services et toutes autres dispositions associées à ces transactions, sont exclusivement conclues entre Vous et ce tiers. Autodesk peut à tout moment, pour quelque raison que ce soit, modifier ou mettre un terme à la disponibilité de tout contenu ou service tiers. L'accès et l'utilisation de certains contenus et services (d'Autodesk ou de tiers) peuvent nécessiter l'acceptation de conditions distinctes et/ou le paiement de redevances supplémentaires.

8.8 Maintien en vigueur. Les articles 7 et 8 des présentes conditions générales resteront en vigueur après la résiliation de tout ou partie de Votre Abonnement.

8.9 Modification des Conditions Générales. Autodesk se réserve le droit de modifier le présent Contrat d'Abonnement, toutes chartes relatives à l'Abonnement, l'Assistance, les Produits et Services Annexes et tous autres avantages de l'Abonnement, y compris les conditions particulières qui peuvent s'y appliquer, à tout moment, et s'engage à Vous informer de ces modifications. Les Notifications peuvent être envoyées par courrier électronique, être affichées sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk ou être effectuées de toute autre manière jugée raisonnable par Autodesk. En cas de refus de ces modifications, Vous vous engagez à en informer Autodesk par écrit dans les trente (30) jours suivant la date de notification d'Autodesk. En cas de refus dûment notifié, votre Abonnement existant continuera d'être régi par le dernier Contrat d'Abonnement et les conditions générales afférentes que Vous avez acceptées (y compris les accords tacites) jusqu'à la fin de la Durée de Votre Abonnement en cours (si Vous avez payé tous les frais applicables pour toute la Durée), et à la fin de cette Durée, Votre Abonnement arrivera à expiration. Si Vous n'avez pas payé l'ensemble des frais applicables pour toute la Durée, Votre Abonnement prendra fin à la fin de l'année ou de la période pour laquelle Vous avez payé les frais applicables. Si Vous n'en informez pas Autodesk, ou si Vous passez de nouvelles commandes ou renouvelez Votre Abonnement ou continuez à payer Vos frais annuels ou autres frais d'Abonnement (le cas échéant), Vous serez considéré comme ayant accepté les conditions modifiées pour tous Vos Abonnements. Nonobstant ce qui précède, si Autodesk venait à modifier les dispositions du présent Contrat d'Abonnement, ou toute charte relative à l'Abonnement pour l'Assistance, les Produits et Services Annexes, Mises à Niveau et/ou tous autres avantages de l'Abonnement, y compris les conditions particulières qui s'y appliquent, Vous ne serez autorisé à bénéficier des avantages ou services supplémentaires proposés qu'après règlement auprès d'Autodesk ou des Revendeurs des éventuels frais relatifs à ces modifications.

8.10. Langue du Contrat.

La version anglaise du présent Contrat d'Abonnement prévaudra en cas d'incohérence entre la version anglaise et toute traduction. Si Vous avez souscrit l'Abonnement au Canada, Vous acceptez les dispositions suivantes : 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.

ANNEXE A
ABONNEMENT A L'ASSISTANCE PLATINUM

1. Assistance Platinum (Assistance sur Forum, Assistance par Internet et Assistance Téléphonique) :

A. Assistance Expresse sur Forum : pour certains Logiciels Couverts, dans certains pays ou certaines régions, les spécialistes de l'assistance produits Autodesk contrôleront les forums produits et répondront aux questions d'assistance technique. Autodesk fera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour donner une Réponse à Vos Demandes d'Assistance soumises sur un forum contrôlé dans les deux jours, aux Heures Ouvrées Locales, à condition que Vous ayez correctement lié Votre compte Centre d'Abonnement à votre compte forum.

B. Assistance Platinum par Internet :

L'Assistance par Internet Vous sera fournie via Vos Utilisateurs, pendant les Horaires de l'Assistance Disponibles mentionnés dans le tableau figurant au Point C ci-dessous ; cependant, l'Assistance par Internet pourra être temporairement indisponible pendant les périodes de maintenance du système prévues. Toutes les demandes d'Assistance par Internet devront être uniquement soumises via le site du Centre d'Abonnement Autodesk, conformément aux instructions et procédures qui y sont décrites. Autodesk fera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour donner une Réponse, des Rapports de Situation, des Atténuations et des Résolutions dans les Délais Ciblés mentionnés dans le tableau figurant au Point C ci-dessous. Les communications relatives à l'Assistance par Internet d'Autodesk seront généralement publiées sur le site du Centre d'Abonnement Autodesk et Votre Utilisateur sera informé de la publication de l'information par courrier électronique. Votre Utilisateur peut également être contacté par courrier électronique ou par téléphone afin de faciliter l'Atténuation ou la Résolution d'Incidents spécifiques, à la discrétion d'Autodesk.

C. Assistance Platinum par Téléphone, Horaires de l'Assistance et Délais de Réponse Ciblés :

Si Vous souscrivez l'Abonnement à l'Assistance Platinum, Vous pourrez désigner un nombre illimité d'Appelants Désignés et/ou de Responsables de l'Escalade Clients. Seuls les Appelants Désignés et Responsables de l'Escalade Clients pourront soumettre des Demandes d'Assistance Téléphonique. L'Assistance Platinum par Téléphone sera fournie à Vos Appelants Désignés par téléphone pendant les Horaires de l'Assistance Disponibles mentionnés dans le tableau ci-dessous. Toutes les Demandes d'Assistance Platinum par Téléphone pourront être soumises à un centre d'appel Autodesk régional, sous réserve des dispositions de l'Article 2.2 du présent Contrat d'Abonnement. Autodesk fera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour donner des Réponses, des Rapports de Situation, des Atténuations et des Résolutions dans les délais ciblés mentionnés dans le tableau ci-dessous, selon le Niveau de Gravité de l'Incident. Les Réponses, Rapports de Situation d'Autodesk et la disponibilité des Atténuations ou d'une Résolution seront généralement communiqués à Votre Appelant Désigné par téléphone par un spécialiste de l'assistance produits ou par communication téléphonique ou électronique de Votre SAM. Si Autodesk fournit une Atténuation, elle passera le Niveau de Gravité de l'Incident au niveau approprié conformément au Niveau de Gravité qui correspond à la situation post-Atténuation de l'Incident, et à compter de ce moment, les Délais Ciblés pour les Rapports de Situation et les Résolutions correspondant au nouveau Niveau de Gravité ainsi attribué s'appliqueront.

Niveau de Gravité Incidents	de des	Horaires de l'Assistance Disponibles	Délai de Réponse Ciblé	Délai Ciblé pour le Rapport de Situation ⁴	Délai de Résolution Ciblé
Niveau de Gravité 1 - Critique ¹	de	Vous pouvez soumettre les Demandes d'Assistance par Téléphone pendant les Horaires Etendus. Les Demandes d'Assistance par Internet peuvent être soumises à tout moment. ²	Dans un délai d'une (1) Heure à compter de la réception par Autodesk de Votre Demande d'Assistance ³	Toutes les heures pendant les Heures Ouvrées Locales suivant la Réponse, jusqu'à ce que Votre Incident de Gravité 1 soit Résolu ou Atténué	Fournir une Atténuation ou une Résolution dans un délai de 24 Heures Ouvrées Locales à compter de la Réponse
Niveau de Gravité 2 - Urgent	de	Vous pouvez soumettre les Demandes d'Assistance par Téléphone pendant les Heures Ouvrées Locales. Les Demandes d'Assistance par Internet peuvent être soumises à tout moment.	Dans un délai de 4 Heures Ouvrées Locales à compter de la réception par Autodesk de Votre Demande d'Assistance	Une fois par jour pendant les Heures Ouvrées Locales suivant la Réponse, jusqu'à ce que Votre Incident de Gravité 2 soit Résolu ou Atténué	Fournir une Atténuation ou une Résolution dans un délai de 5 jours pendant les Heures Ouvrées Locales à compter de la Réponse
Niveau de Gravité 3 - Standard ⁵	de	Vous pouvez soumettre les Demandes d'Assistance par Téléphone pendant les Heures Ouvrées Locales. Les Demandes d'Assistance par Internet peuvent être soumises à tout moment.	Dans un délai de 8 Heures Ouvrées Locales à compter de la réception par Autodesk de Votre Demande d'Assistance	Une fois par semaine pendant les Heures Ouvrées Locales suivant la Réponse, jusqu'à ce que Votre Incident de Gravité 3 soit Résolu ou Atténué	Fournir une Atténuation ou une Résolution dans un délai de 30 jours pendant les Heures Ouvrées Locales à compter de la Réponse

NOTES :

¹ Bien que les Utilisateurs ou Appelants Désignés puissent soumettre des Demandes d'Assistance pour des Incidents de Gravité 1, Autodesk traitera ces Demandes d'Assistance comme des Incidents de Gravité 2 jusqu'à ce que le statut de Gravité 1 de la Demande d'Assistance ait été validé soit par un Responsable de l'Escalade Clients soit par Votre SAM. Les Demandes d'Assistance pour des Incidents de Gravité 1 soumises par un Responsable de l'Escalade Clients seront traitées par Autodesk comme ayant un statut de Gravité 1 dès réception.

² Si Vous souhaitez bénéficier de l'Assistance Platinum par Téléphone pendant les Horaires Etendus, un ou plusieurs Appelants Désignés ou Responsables de l'Escalade Clients doivent être disponibles pour recevoir les communications relatives à l'assistance Autodesk et intervenir pendant les Horaires Etendus. Si Vous souhaitez bénéficier de l'Assistance Platinum par Internet pendant les Horaires Etendus, un ou plusieurs Utilisateurs doivent être disponibles pour recevoir les communications relatives à l'assistance Autodesk et intervenir pendant les Horaires Etendus.

³ Pour les Demandes d'Assistance de Gravité 1 reçues dans un délai d'une (1) heure à compter du début d'une période Hors Heures Ouvrées, le Délai de Réponse Ciblé sera de 4 heures à compter de la réception de Votre Demande par Autodesk. En outre, Autodesk fera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour fournir une Réponse technique supplémentaire dans un délai de 4 heures à compter de la Réponse initiale.

⁴ Vous pouvez travailler avec Votre SAM afin de définir une fréquence inférieure pour les Rapports de Situation par rapport au Délai Ciblé correspondant au Niveau de Gravité de Votre Incident.

⁵ Vous pouvez soumettre une Demande d'Assistance concernant l'inclusion de nouvelles fonctionnalités, de perfectionnements ou de nouvelles fonctions des Logiciels Couverts. Les Horaires de l'Assistance Disponibles ainsi que le Délai de Réponse Ciblé du Niveau de Gravité 3 s'appliqueront ; cependant, Autodesk ne sera pas obligée de Résoudre ces Demandes d'Assistance.

C. Corrections des Versions Précédentes :

Si un Incident que Vous signalez est corrigé par une Mise à Niveau (une version ultérieure) du Logiciel Couvert, Vous pourrez soit accepter la Mise à Niveau à titre d'Atténuation ou de Résolution de Votre Incident soit demander à Autodesk de créer un nouveau Correctif ou une nouvelle Solution de Contournement pour la version antérieure du Logiciel Couvert touché par l'Incident, à condition que cette version antérieure figure sur la Liste des Produits Eligibles au titre des Versions Précédentes. Si Vous demandez à Autodesk de travailler sur un nouveau Correctif ou une nouvelle Solution de Contournement, Autodesk fera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour identifier et fournir ce Correctif ou cette Solution de Contournement mais ne prend aucun engagement quant à la date de livraison du Correctif ou de la Solution de Contournement.

2. Principaux avantages de l'Abonnement :

A. Mises à Niveau :

Pendant la Durée, Vous pourrez recevoir toutes nouvelles Mises à Niveau fournies par Autodesk pour les Logiciels Couverts sous Abonnement dès que ces nouvelles Mises à Niveau deviendront disponibles. Vous pourrez Installer et Accéder à cette nouvelle Mise à Niveau sous réserve de la Licence de Logiciel Autodesk applicable et du présent Contrat d'Abonnement.

B. Produits Annexes :

Pendant la Durée, sous réserve des conditions exposées à l'Article 2.3 du Contrat d'Abonnement et des autres dispositions qui peuvent s'appliquer aux Produits Annexes, Vous pourrez recevoir ou accéder et utiliser, selon le cas, les Produits Annexes proposés par Autodesk pour les Logiciels Couverts pour lesquels Vous avez souscrit un Abonnement.

Nonobstant le caractère général de ce qui précède, les Produits Annexes peuvent comprendre, s'ils sont disponibles pour Vos Logiciels Couverts et/ou dans Votre région, entre autres, des

perfectionnements des produits tels que des extensions, plug-ins, outils et Packs Avantages Abonnement.

C. Services Annexes :

Pendant la Durée, sous réserve des conditions exposées à l'Article 2.3 du Contrat d'Abonnement et des autres dispositions qui peuvent s'appliquer aux Services Annexes concernés, Vous pourrez accéder et utiliser ou exercer, selon le cas, les Services Annexes proposés par Autodesk pour les Logiciels Couverts pour lesquels Vous avez souscrit un Abonnement. Nonobstant le caractère général de ce qui précède, les Services Annexes peuvent entre autres comprendre, s'ils sont disponibles pour Vos Logiciels Couverts et/ou dans Votre région :

(i) Utilisation des Versions Précédentes (conformément à l'Article 2.4)

Pendant la Durée, Vous pouvez Installer et Accéder à des Versions Précédentes des Logiciels Couverts sous Abonnement sous réserve des conditions et conformément à l'Article 2.4 du Contrat d'Abonnement.

(ii) Droits d'utilisation à domicile

Nonobstant toute disposition contraire de la Licence de Logiciel Autodesk applicable, pendant la Durée de l'Abonnement et sous réserve des conditions exposées au présent Article 2.C.(ii), Vous pouvez Installer ou permettre à un salarié d'installer une seconde copie des Logiciels Couverts, pendant la Durée de l'Abonnement, sur un Ordinateur situé sur le Territoire mais en dehors de Votre site commercial, y compris un Ordinateur professionnel ou personnel situé au domicile d'un salarié, devant être utilisée uniquement pour les besoins internes commerciaux, conformément à la Licence de Logiciel Autodesk applicable. Ces besoins internes commerciaux comprennent notamment la formation du salarié aux Logiciels Couverts. La copie des Logiciels Couverts Installée sur Votre lieu de travail est soumise à la « Licence Principale » et la copie des Logiciels Couverts Installée en dehors de Votre lieu de travail est soumise à la « Licence d'Utilisation à Domicile ». Les Licences d'Utilisation à Domicile peuvent ne pas être disponibles pour l'ensemble des Logiciels Couverts ou des pays.

Votre Utilisation à Domicile est régie par ce qui suit :

(a) Vous pouvez Installer des copies Utilisation à Domicile des Logiciels Couverts uniquement dans la limite de l'utilisation ou de la quantité autorisée, telle que déterminée par l'Etendue de la Licence Applicable des Logiciels Couverts pour lesquels Vous avez un Abonnement en cours ;

(b) Vous devez obtenir auprès d'Autodesk les codes d'autorisation appropriés pour la Licence d'Utilisation à Domicile, comme indiqué ci-dessous ;

(c) les Logiciels Couverts régis par la Licence d'Utilisation à Domicile ne sont pas accessibles simultanément aux Logiciels Couverts régis par la Licence Principale ;

(d) Vos droits d'Utilisation à Domicile prennent effet à la date d'émission par Autodesk du code d'autorisation pour une Licence d'Utilisation à Domicile et restent en vigueur pendant treize (13) mois à compter de cette date, date à laquelle les Logiciels Couverts régis par la Licence d'Utilisation à Domicile cesseront de fonctionner ;

(e) les Licences d'Utilisation à Domicile n'ont pas vocation à être mises à niveau avec de nouvelles Mises à Niveau, ne seront pas remplacées par Autodesk en cas de perte, de vol ou de

destruction, et ne pourront être réclamées que pour la version en vigueur et les deux versions précédentes des Logiciels Couverts ;

(f) l'Assistance n'est pas disponible pour les Logiciels Couverts régis par les Licences d'Utilisation à Domicile, bien qu'elle reste disponible pour les Logiciels Couverts régis par les Licences Principales ;

(g) les Logiciels Couverts régis par une Licence d'Utilisation à Domicile doivent correspondre, en termes de localisation et de version, aux Logiciels Couverts régis par la Licence Principale ;

(h) l'Utilisation à Domicile des Logiciels Couverts par un salarié doit prendre fin si ce salarié quitte Votre entreprise, l'Utilisation continue des Logiciels au domicile d'un ancien salarié constituant un manquement au présent Contrat d'Abonnement et à Votre Licence de Logiciel Autodesk ; et

(i) les demandes de Licences d'Utilisation à Domicile ne peuvent être soumises que par Votre Coordinateur Logiciels ou Responsable du Contrat, conformément à la procédure suivante :

Procédure pour obtenir des Licences d'Utilisation à Domicile. Si la Licence Principale concerne une Version Autonome ou est soumise à une Licence Autonome conformément à la Licence de Logiciel Autodesk applicable, Vous pourrez utiliser le support en Votre possession pour installer la Licence d'Utilisation à Domicile des Logiciels Couverts. Une fois que la Licence d'Utilisation à Domicile de la Version Autonome ou de la Licence Autonome sera installée, Vous devrez obtenir un code d'autorisation auprès d'Autodesk. Les Licences d'Utilisation à Domicile de la Version Autonome ou de la Licence Autonome porteront le même numéro de série que la Licence Principale correspondante.

Si la Licence Principale concerne une Version Réseau ou est soumise à une Licence Réseau conformément à la Licence de Logiciel Autodesk applicable, Vous devrez compléter et soumettre une Demande de Licence d'Utilisation à Domicile à Autodesk. A compter de la réception d'une Demande de Licence d'Utilisation à Domicile dûment complétée, Autodesk Vous fournira un numéro de série connexe que vous pourrez utiliser pour Installer la Licence d'Utilisation à Domicile. Une fois la Licence d'Utilisation à Domicile installée, Vous devrez obtenir d'Autodesk un code d'autorisation. Notez qu'une Licence d'Utilisation à Domicile et la Licence Principale de la Version Réseau ou de la Licence Réseau porteront un numéro de série différent. La Licence d'Utilisation à Domicile sera, selon le cas, une Version Autonome ou une Licence Autonome.

Autodesk n'est pas obligée de fournir un nouveau support pour les Logiciels Couverts régis par une Licence d'Utilisation à Domicile et si le support est demandé et fourni, des redevances supplémentaires pourront s'appliquer. Si aucun nouveau support n'est fourni, Vous devez utiliser Votre support existant pour Installer les Logiciels Couverts régis par les Licences d'Utilisation à Domicile, que les Logiciels Couverts soumis à la Licence Principale correspondante soient une Version Autonome, une Licence Autonome ou une Version Réseau ou une Licence Réseau.

(iii) Droits d'utilisation en dehors du Territoire

Nonobstant toute disposition contraire de la Licence de Logiciel Autodesk applicable au Territoire, pendant la Durée et sous réserve des conditions exposées au présent Article 2.C.(iii), Vous pouvez Installer ou permettre à un salarié d'Installer les Logiciels Couverts sous Abonnement sur un Ordinateur portable et d'Accéder à ces Logiciels en dehors du Territoire pour une période ne pouvant pas dépasser quatre-vingt-dix (90) jours sur une période de douze (12) mois, sans l'accord

écrit d'Autodesk. Les Logiciels Couverts pouvant être utilisés en dehors du Territoire peuvent uniquement l'être dans le cadre de Vos propres besoins commerciaux internes, conformément à la Licence de Logiciels Autodesk applicable. L'Utilisation en dehors du Territoire n'est pas disponible pour l'ensemble des Logiciels Couverts ou des pays.

Votre Utilisation en dehors du Territoire est régie par ce qui suit :

(a) sauf disposition contraire du présent Article 2.C.(iii), Vous devez respecter toutes les dispositions de la Licence de Logiciel Autodesk applicable, y compris, notamment, respecter toutes les lois américaines ou autres sur le contrôle des exportations ;

(b) Votre Accès doit se faire uniquement au moyen d'un Ordinateur portable qui reste en Votre possession tout au long de votre déplacement en dehors du Territoire ;

(c) les Logiciels Couverts ne peuvent pas être copiés ou transférés vers un autre Ordinateur et ne doivent pas être accessibles à une autre personne que Vous lorsque Vous vous trouvez en dehors du Territoire ; et

(d) si Vous bénéficiez de l'Assistance, les Horaires de l'Assistance Disponibles correspondant au type d'Abonnement souscrit et au Territoire s'appliqueront.

(iv) Services Internet

Pendant la Durée de Votre Abonnement, Autodesk pourra vous donner un accès à certains Services Internet pour Vos Logiciels Couverts, ce qui constituera un avantage de Votre Abonnement. Les Services Internet disponibles pour les Logiciels Couverts et Votre niveau d'Abonnement, le cas échéant, sont décrits sur le site Internet d'Autodesk ou à tout autre endroit indiqué par Autodesk.

3. Avantages de l'Abonnement Platinum : pendant la Durée, Vous pouvez bénéficier des éléments suivants en sus de l'Assistance Platinum et des Principaux Avantages de l'Abonnement décrits plus haut.

A. Responsable du Compte Assistance (« SAM ») :

Vous pouvez bénéficier d'un SAM désigné.

(i) Rôle du SAM

Le SAM a vocation à être flexible et à pouvoir s'adapter, de manière à répondre à Vos besoins spécifiques, mais en règle générale Votre SAM devra :

(a) Vous aider à comprendre et à accéder à l'Assistance Platinum et aux avantages de l'Abonnement Platinum ;

(b) Vous aider à formuler les Demandes d'Assistance et contrôler le statut de toutes les Demandes d'Assistance que Vous soumettez ;

(c) Vous aider si nécessaire dans l'attribution des fonctions d'Assistance et de celles relatives à l'Abonnement, y compris la désignation des Responsables de l'Escalade Clients, des Appelants Désignés, des Utilisateurs, des Responsables de Contrat et des Coordinateurs Logiciels ;

(d) Vous aider à planifier le déploiement des Mises à Niveau ou des nouveaux Logiciels Couverts ;

(e) intervenir en tant que point unique d'escalade des demandes d'information relatives à l'Assistance et à l'Abonnement ;

(f) à Votre demande, organiser un contrôle trimestriel (par conférence téléphonique) de toutes les affaires liées à l'Assistance traitées au cours du trimestre passé et/ou de tous les nouveaux projets à venir ou modifications des projets en cours que Vous souhaitez mettre en place au cours du prochain trimestre, impliquant les Logiciels Couverts ;

(g) Vous remettre un rapport trimestriel résumant toutes les activités relatives à l'Assistance exercées au cours du trimestre précédent ;

(h) Vous aider concernant les Renouvellements de l'Abonnement ; et

(i) faciliter la communication régulière entre Vous et les équipes de développement de produits Autodesk concernant les Logiciels Couverts sous Abonnement à l'Assistance Platinum. Notez que préalablement à toute communication d'informations relatives aux calendriers de lancement des produits et informations similaires, Autodesk peut Vous demander de signer, dans un premier temps, un accord de confidentialité approprié.

(j) aider votre Responsable de l'Escalade Clients à valider, ou en cas d'indisponibilité de celui-ci, valider le statut Gravité 1 des Demandes d'Assistance signalant des Incidents de Gravité 1 soumises par les Appelants Désignés ou les Utilisateurs.

(ii) Disponibilité du SAM

En règle générale, le SAM sera disponible pendant les Heures Ouvrées Locales, en dehors des weekends, des jours fériés régionaux suivis par Autodesk et autres jours chômés, du centre d'appel Autodesk le plus proche dans la région dans laquelle se trouve le SAM. D'un commun accord, le SAM pourra être périodiquement disponible à différents moments. A sa discrétion, Autodesk pourra décider de désigner un ou plusieurs SAM secondaires basés dans d'autres régions afin de faciliter la couverture et la disponibilité appropriées du SAM eu égard à Votre déploiement géographique de Logiciels. Les activités des SAM secondaires seront contrôlées et dirigées par Votre SAM principal.

B. Renonciation à la Redevance d'Adhésion ADN :

Vous avez la possibilité de renoncer à la redevance d'adhésion pour une adhésion unique au niveau Professionnel au Réseau de Développeurs Autodesk (ci-après « ADN ») pour 6 utilisateurs ou plus et un nombre illimité de sites de développement, sous réserve de respecter les autres conditions de l'adhésion ADN, y compris d'avoir un ou plusieurs salariés qui répondent aux critères de responsabilité technique / compétences minimum et de compléter et de soumettre la demande d'adhésion ADN ainsi qu'un Contrat Programme ADN signé, ou, si cela s'applique dans Votre région, accepté d'une autre façon. Notez que tout droit d'adhésion ADN pour lequel il est fait renonciation à la redevance d'adhésion en vertu du présent Article expirera immédiatement à l'expiration de la Durée de Votre Abonnement à l'Assistance Platinum applicable.

C. Evaluation :

Suite à la souscription de Votre Abonnement à l'Assistance Platinum, Autodesk se rapprochera de Vous afin d'organiser une évaluation exceptionnelle de votre environnement de Logiciels Couverts et

de Votre profil d'utilisation. L'évaluation a pour objet de collecter des informations à propos des Logiciels Couverts sous assistance et de l'environnement associé, dans le but de faciliter la fourniture de l'Assistance par Autodesk conformément aux objectifs définis. L'absence de l'Evaluation pourra avoir un impact négatif sur la capacité d'Autodesk à respecter les Délais de Réponse, de Rapport de Situation et d'Atténuation / Résolution Ciblés indiqués plus haut.

D. Service Health Check :

A. Le Service Health Check est un service fourni par Autodesk consulting qui implique la collecte d'informations à propos de Votre utilisation des Logiciels Couverts sous Abonnement à l'Assistance Platinum sur un projet donné, l'analyse des données relatives au projet et la préparation de recommandations écrites pour l'optimisation ou la mise en place des meilleures pratiques, afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs avec les Logiciels utilisés dans le cadre du projet. Vous pourrez bénéficier du Service Health Check sur une période de 12 mois pendant la Durée de Votre Abonnement. La disponibilité du Service Health Check est soumise au calendrier et à la disponibilité des ressources d'Autodesk consulting ; ce Service sera fourni sous réserve des dispositions de l'Appendice 1 de la présente Annexe A. Vous n'êtes pas obligé de participer à un Service Health Check, mais si Vous décidez de le faire, le présent Article 3.D. s'appliquera.

E. Accès aux Logiciels Bêta :

Autodesk pourra régulièrement réaliser des évaluations de nouveaux Logiciels ou Versions bêta. En tant que client ayant souscrit un Abonnement à l'Assistance Platinum, Vous pourrez être invité à participer à ces évaluations de nouvelles Versions des Logiciels sous Abonnement à l'Assistance Platinum, sous réserve que Vous acceptiez les conditions qu'Autodesk pourra vous soumettre pour ces évaluations. Votre SAM Vous informera des prochaines opportunités d'évaluation des versions bêta et Vous aidera à Vous y inscrire.

APPENDICE 1 A L'ANNEXE A

Demande de Service Health Check et conditions applicables

Partie I - Modèle de demande de Service Health Check :

1. ETENDUE

Autodesk fournira les services suivants (ci-après les « Services Health Check ») dans le cadre de l'assistance fournie pour Vos projets :

Services Health Check pour une assistance à un projet relatif aux Logiciels Couverts sous Abonnement à l'Assistance Platinum.

Mission - Service Health Check - (disponible dans le cadre d'un Abonnement à l'Assistance Platinum)

Autodesk fournira le Service Health Check afin de contrôler l'avancée de Votre projet impliquant le déploiement et l'utilisation des Logiciels Couverts sous Abonnement à l'Assistance Platinum. Le Service Health Check peut être fourni sur site dans Vos installations et/ou à distance. Le Service Health Check comprend généralement :

- A. La Réalisation d'un audit du projet afin d'étudier les moyens et les méthodes utilisés par Votre équipe de projet dans l'application des Logiciels Couverts sous Abonnement à l'Assistance Platinum. Les données du projet sont revues soit hors site soit sur site.
- B. La création d'un rapport Health Check présentant les conclusions relatives à l'intégrité du projet désigné, qui pourra également comprendre des recommandations relatives au projet et aux Logiciels Couverts en termes de meilleures pratiques et d'amélioration des procédures de flux de travail du projet.
- C. Autodesk traitera dans le rapport les problèmes cumulés ; pendant la durée du Service Health Check, elle contrôlera en permanence le statut du projet et la mise en œuvre des recommandations.
- D. Autodesk évaluera les fichiers et modèles en fonction des disciplines, ainsi que Vos équipes de projet en termes d'exhaustivité, de problèmes communs et de conformité aux meilleures pratiques.

Services Health Check - (dans la limite d'un total de quatre (4) jours de conseil)

Services	Jours
Prep. appel - conférence téléphonique à distance	0,25
Audit du projet - sur site ou à distance selon les besoins du projet	2,00
Livrables & documentation - compte-rendu, documentation et recommandations à distance	1,50
Appel - conférence téléphonique à distance	0,25
Total	4,00

Site et installations requises : sur site et/ou à distance par conférence téléphonique

Ressources : Consultant Projet Autodesk ; accès à Vos installations et/ou Votre personnel si nécessaire

2. CALENDRIER

Autodesk Vous fournira des Services Health Check à concurrence du nombre total de jours de consultation indiqué plus haut, pendant la Durée de Votre Abonnement à l'Assistance Platinum, à des horaires définis d'un commun accord par les parties ; toutefois, un préavis minimum de dix (10) jours ouvrés sera nécessaire pour prévoir une demande de Service Health Check. Des annulations ou modifications pourront être effectuées sans pénalité dans la limite de dix (10) jours ouvrés avant le début des Services Health Check prévus.

3. PAS DE REDEVANCES DE SERVICES DE CONSULTATION SUPPLEMENTAIRES NI FRAIS

Les Services Health Check et les Livrables associés sont compris dans les Redevances d'Abonnement à l'Assistance Platinum. Les frais de déplacement et autres engagés par Autodesk dans le cadre des Services et des Livrables associés sont compris dans les Redevances d'Abonnement à l'Assistance Platinum.

Partie II - Conditions Générales du Service Health Check :

CONDITIONS GENERALES

(FOURNITURE DE L'AVANTAGE PLATINUM SERVICE HEALTH CHECK)

Services : Autodesk chargera un personnel qualifié de fournir le Service Health Check décrit conformément à la Demande de Service Health Check exposée ci-dessus.

Absence de recette: La recette sera réputée intervenir à la fin du Service Health Check.

Installations et ressources : Vous devrez fournir un espace de travail raisonnable et un accès à tout le personnel et toutes les informations nécessaires requises par Autodesk pour fournir le Service Health Check. Vous convenez que cet accès et ces installations et/ou ressources en personnel sont essentiels à la fourniture du Service Health Check.

Confidentialité : dans le cadre de leur relation, les parties peuvent avoir accès à certains documents et informations confidentiels de l'autre, y compris des plans de développement, clients, technologies, secrets de fabrique et produits qui sont confidentiels et dont la valeur est substantielle, valeur qui serait impactée si ces informations étaient divulguées à un tiers (ci-après les « Informations Confidentielles »). Les parties s'interdisent de divulguer les Informations Confidentielles de l'autre partie à un tiers et s'engagent à prendre toute précaution raisonnable pour protéger les Informations Confidentielles.

Limitation de responsabilité : la responsabilité globale et cumulée d'Autodesk en cas de réclamations résultant de ou liées, de quelque manière que ce soit, au Service Health Check, se limite à Vos dommages directs et ne saurait dépasser le montant total des Redevances d'Abonnement payées pour la Durée de l'Abonnement à l'Assistance Platinum en vigueur au moment où ces dommages se produisent. En outre, les parties ne seront en aucun cas responsables des dommages spéciaux, indirects, incidents, consécutifs, au titre d'une clause pénale ou pour le préjudice moral ni des manques à gagner, pertes de chiffre d'affaires, contrats, clients, pertes de données, interruption de l'activité ou non-réalisation des économies attendues, même si elles ont été informées de la possibilité de tels dommages ou si ces dommages étaient raisonnablement prévisibles. Vous reconnaissez que les Redevances d'Abonnement reflètent cette répartition des risques.

Garantie limitée : AUTODESK GARANTIT QUE SON PERSONNEL SERA COMPETENT ET QUALIFIE POUR FOURNIR LES SERVICES CONFIES PAR LE CLIENT, TEL QUE CONVENU ET EXPOSE DANS LE PRESENT APPENDICE 1 A L'ANNEXE A. EN CAS DE MANQUEMENT A CETTE GARANTIE, LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT ET L'UNIQUE RESPONSABILITE D'AUTODESK SE LIMITERA A L'OBLIGATION POUR AUTODESK DE FAIRE DES EFFORTS RAISONNABLES POUR REMPLACER LE PERSONNEL CONCERNE. LES PRESENTES DISPOSITIONS CONSTITUENT LES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE HEALTH CHECK. TOUT PRODUIT DE TOUTE NATURE, DANS TOUTE FORME OU TOUT FORMAT, QUI PEUT ETRE FOURNI DANS LE CADRE DES SERVICES EST FOURNI « EN L'ETAT » SANS AUCUNE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, NOTAMMENT, LES GARANTIES IMPLICITES DE PROPRIETE, DE NON-CONTREFACON, DE QUALITE MARCHANDE ET DE CONVENANCE A UN USAGE PARTICULIER.

Propriété : Autodesk détient tous les systèmes, logiciels, documentations, outils, utilitaires, méthodologies, spécifications, techniques, secrets de fabrique, savoir-faire et autres documents détenus ou en possession d'Autodesk préalablement à la date d'effet de la présente Demande de Services Consulting ou développés par Autodesk en vertu des présentes et/ou utilisés dans le cadre du Service Health Check, ainsi que tous droits de propriété intellectuelle afférents, qu'ils soient ou non spécialement adaptés par Autodesk en vue d'une utilisation avec le Service health Check.

Contractants indépendants : les relations entre les parties sont celles de contractants indépendants. Les salariés d'une partie ne seront en aucun cas censés être des salariés de l'autre partie, à quelque fin que ce soit. Les parties ne pourront ni assumer ni créer d'obligation ou de responsabilité pour le compte de l'autre.

ANNEXE B

HEURES OUVREES LOCALES PAR PAYS DE L'UTILISATEUR / APPELANT DESIGNÉ

Localisation de l'Utilisateur, de l'Appelant Désigné ou du Responsable de l'Escalade Clients	Heures Ouvrées Locales applicables
Inde	9 h 00 à 18 h 00, du lundi au vendredi (UTC +5:30)
Bhoutan, Chine, Hong-Kong, Macao, Mongolie, Taïwan	9 h 00 à 18 h 00, du lundi au vendredi (UTC +8:00)
Burkina Faso, Cote d'Ivoire, Iles Falkland (Malouines), Iles Féroé, Gambie, Ghana, Groenland, Guinée, Guinée-Bissau, Islande, Irlande, Liberia, Mali, Mauritanie, Maroc, Portugal, Sainte Hélène, Sao Tome et Principe, Sénégal, Sierra Leone, Royaume Uni, Sahara Occidental	8 h 00 à 17 h 00, du lundi au vendredi (UTC)
Japon	9 h 00 à 18 h 00, du lundi au vendredi (UTC +9:00)
Corée	9 h 00 à 18 h 00, du lundi au vendredi (UTC +9:00)
Trinidad et Tobago, Etats-Unis	8 h 00 à 18 h 00, du lundi au vendredi (EST ; UTC -5:00)
Antigua et Barbuda, Argentine, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Bolivie, Iles Caïman, Chili, Colombie, Costa Rica, République Dominicaine, Equateur, Salvador, Grenade, Guatemala, Guyane, Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Antilles Néerlandaises, Nicaragua, Panama, Paraguay, Pérou, Iles Pitcairn, Porto Rico, Saint Kitts et Nevis, Sainte Lucie, Saint Vincent et les Grenadines, Suriname, Tonga, Iles Turques et Caïques, Uruguay, Venezuela	9 h 00 à 18 h 00, du lundi au vendredi (UTC -6:00)
Afghanistan, Iles Aland, Albanie, Algérie, Andorre, Angola, Arménie, Autriche, Azerbaïdjan, Bahreïn, Biélorussie, Belgique, Benin, Bosnie-Herzégovine, Botswana, Territoire Britannique de l'Océan Indien, Brunei Darussalam, Bulgarie, Burundi, Cameroun, Cap Vert, République	9 h 00 à 17 h 00, du lundi au vendredi (UTC +1:00)

<p>Centrafricaine , Tchad, Comores, Congo, République Démocratique du Congo, Croatie, Chypre, République Tchèque, Danemark, Djibouti, Egypte, Guinée Equatoriale, Érythrée, Estonie, Ethiopie, Finlande, France, Guyane Française, Polynésie Française, Territoires Français du Sud, Gabon, Géorgie, Allemagne, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Saint-Siège (Etat du Vatican), Hongrie, Irak, Israël, Italie, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Kosovo, Koweït, Kirghizstan, Lettonie, Liban, Lesotho, Libye, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Madagascar, Malawi, Malte, Martinique, Ile Maurice, Mayotte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Montserrat, Mozambique, Namibie, Pays-Bas, Nouvelle Calédonie, Niger, Nigéria, Norvège, Oman, Pakistan, Pologne, Qatar, Réunion, Roumanie, Fédération de Russie, Rwanda, Saint Pierre et Miquelon, San Marin, Arabie Saoudite, Serbie, Seychelles, Slovaquie, Slovénie, Somalie, Afrique du Sud, Espagne, Swaziland, Suède, Suisse, Tadjikistan, Tanzanie, Togo, Tunisie, Turquie, Turkménistan, Ouganda, Ukraine, Emirats Arabes Unis, Ouzbékistan, Wallis et Futuna, Yémen, Zambie, Zimbabwe</p>	
Brésil	9 h 00 à 18 h 00, du lundi au vendredi (UTC -3:00)
Samoa Américaines, Anguilla, Antarctique, Australie, Bangladesh, Cambodge, Ile Christmas, Iles Cocos, Iles Cook , Fidji, Guam, Iles Heard et McDonald, Indonésie, Kiribati, Laos, Malaisie, Maldives, Iles Marshall, Micronésie, Myanmar, Nauru, Népal, Nouvelle Zélande,	07 h 00 à 15 h 00, du lundi au vendredi (UTC +1:00)

Niue, Ile Norfolk, Iles Mariannes du Nord, Palaos, Papouasie Nouvelle Guinée, Philippines, Samoa, Singapour, Iles Salomon, Sri Lanka, Thaïlande, Timor-Leste, Tokelau, Tuvalu, Iles Mineures Eloignées des Etats-Unis, Vanuatu, Iles Vierges Britanniques, Iles Vierges Américaines	
Canada	12 h 00 à 20 h 00, du lundi au vendredi (EST ; UTC -5:00)