

Questions et réponses clients

Date de publication : 11 décembre 2009

Ce document présente les réponses aux questions fréquemment posées sur le téléchargement des logiciels Autodesk®.

Sommaire

1. Que signifie « téléchargement de logiciels » ?	2
2. Est-ce la première fois qu'Autodesk propose le téléchargement de logiciels à ses clients ?	2
3. Pourquoi la société Autodesk a-t-elle décidé de faire du téléchargement la méthode utilisée par défaut pour livrer les mises à jour de ses logiciels à ses clients abonnés ?	2
4. Les clients non abonnés peuvent-ils aussi télécharger les mises à jour de leurs logiciels Autodesk ?	2
5. Comment puis-je savoir si mon logiciel Autodesk comporte un abonnement ?	2
6. Quels sont les avantages du téléchargement des logiciels ?	3
7. Quels produits pourront être téléchargés ?	3
8. Quand de nouvelles versions seront-elles proposées au téléchargement ?	3
9. Dans quels pays le téléchargement sera-t-il la méthode utilisée par défaut pour livrer les mises à jour des logiciels aux clients abonnés ?	3
10. Puis-je consulter ma préférence de livraison pour les mises à jour de mes logiciels ?	4
11. Puis-je modifier ma préférence de livraison pour les mises à jour de mes logiciels ?	4
12. Que se passe-t-il si je souhaite à la fois télécharger <i>et</i> recevoir un colis ?	5
13. Puis-je autoriser des utilisateurs finaux à accéder directement aux téléchargements ?	5
14. Puis-je télécharger plusieurs fichiers ?	5
15. Puis-je télécharger un même fichier plusieurs fois ?	6
16. Dois-je payer des frais supplémentaires si je choisis une livraison par colis ?	6
17. Que se passe-t-il si l'accès Internet de mon entreprise est restreint ?	6
18. Que fait Autodesk pour garantir que je peux accéder aux mises à jour de mes logiciels et les télécharger ?	6

19. Pourrai-je continuer à télécharger des logiciels dans le Centre d'abonnement une fois que mon contrat d'abonnement sera arrivé à expiration ? 7

1. Que signifie « téléchargement de logiciels » ?

« Téléchargement de logiciels » est l'expression que nous utilisons communément pour décrire le processus électronique d'acquisition de logiciels par téléchargement sur Internet.

À compter de 2010, le téléchargement sera la méthode utilisée par défaut pour livrer les mises à jour des logiciels Autodesk® aux clients abonnés de 37 pays (pour connaître la liste de ces pays, consultez la question 9). Dans les pays où le téléchargement de logiciels est la méthode utilisée par défaut pour livrer les mises à jour, les coordinateurs de logiciels avec abonnement Autodesk seront informés par e-mail que les mises à jour de leurs logiciels sont prêtes à être téléchargées. Ils ne recevront pas automatiquement de colis.

En 2010, dans certains pays, l'envoi par colis restera la méthode utilisée par défaut pour livrer les mises à jour des logiciels avec abonnement Autodesk. Toutefois, les clients concernés auront également la possibilité de télécharger les mises à jour de leurs logiciels Autodesk®.

2. Est-ce la première fois qu'Autodesk propose le téléchargement de logiciels à ses clients ?

Non. Autodesk a commencé en 2008 à proposer des versions téléchargeables de ses logiciels à ses clients abonnés. Autodesk propose également des versions téléchargeables pour la plupart des logiciels d'évaluation, des logiciels étudiant, des logiciels bêta et des applications développeur. En fait, pour la seule année 2008, les clients Autodesk ont téléchargé plus de 2 millions d'applications logicielles.

3. Pourquoi la société Autodesk a-t-elle décidé de faire du téléchargement la méthode utilisée par défaut pour livrer les mises à jour de ses logiciels à ses clients abonnés ?

En proposant en téléchargement les nouvelles versions des produits dès qu'elles sont disponibles, Autodesk permet à ses clients abonnés de commencer immédiatement à utiliser les versions les plus récentes de leurs logiciels.

Cette nouvelle politique permet également de réduire l'impact sur l'environnement de la fabrication et de la livraison de logiciels dans le monde. Si tous les clients abonnés Autodesk téléchargeaient leurs logiciels au lieu de demander une livraison par colis des supports physiques et de leurs emballages, nous réduirions nos émissions carbone de presque 80 %¹ ! Soit l'équivalent CO₂ de 1 670 733 miles (2 688 784 kilomètres), ou 67 fois le tour de la Terre, parcourus par une voiture de taille moyenne².

4. Les clients non abonnés peuvent-ils aussi télécharger les mises à jour de leurs logiciels Autodesk ?

Non, pas actuellement. En 2010, les mises à jour des logiciels téléchargeables ne seront disponibles que pour les clients abonnés actuels.

5. Comment puis-je savoir si mon logiciel Autodesk comporte un abonnement ?

Pour vérifier si votre logiciel Autodesk comporte un abonnement, cliquez sur l'icône de clé située dans l'angle supérieur droit de l'écran de votre produit. Si tel

est le cas, le message suivant s'affiche sous la partie « Benefits Center » (Centre des avantages utilisateur) du menu déroulant : *This product is on Subscription.* (Ce produit fait l'objet d'un abonnement.)

6. Quels sont les avantages du téléchargement des logiciels ?

En tant que client abonné Autodesk, le téléchargement des logiciels présente plusieurs avantages :

- Vous pouvez commencer à utiliser la mise à jour de votre logiciel dès sa sortie, sans être obligé de patienter jusqu'à la réception d'un colis.
- S'il arrive quoi que ce soit à votre ordinateur, vous pouvez toujours accéder à une sauvegarde en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, partout où vous disposez d'une connexion Internet.
- C'est un engagement écologique : zéro impression, zéro emballage, zéro envoi.
- Si vous êtes responsable de contrat Autodesk ou coordinateur de logiciel pour votre entreprise, vous pouvez choisir d'autoriser les utilisateurs finaux à accéder au téléchargement dans le monde entier, pour éviter d'avoir à stocker des fichiers en local ou à distribuer des fichiers en interne. Si vous préférez, vous pouvez également interdire l'accès au téléchargement aux utilisateurs finaux.

7. Quels produits pourront être téléchargés ?

Les clients abonnés Autodesk peuvent déjà accéder à des versions téléchargeables de leurs logiciels Autodesk 2009 et 2010 dans le Centre d'abonnement. Toutes les versions futures des logiciels Autodesk vendues avec un abonnement pourront également être téléchargées.

8. Quand de nouvelles versions seront-elles proposées au téléchargement ?

Les versions téléchargeables des mises à jour de logiciels seront disponibles aux dates de sortie de leur produit respectif. Les dates de sortie des produits pouvant être différentes selon le produit et la langue, les coordinateurs de logiciels avec abonnement Autodesk seront informés par e-mail quand les mises à jour de leurs logiciels seront prêtes à être téléchargées.

9. Dans quels pays le téléchargement sera-t-il la méthode utilisée par défaut pour livrer les mises à jour des logiciels aux clients abonnés ?

Le téléchargement sera la méthode utilisée par défaut pour livrer les mises à jour de leurs logiciels Autodesk aux clients abonnés dans les 37 pays ci-dessous.

Dans ces pays, les coordinateurs de logiciels avec abonnement Autodesk seront informés par e-mail quand les mises à jour de leurs logiciels seront prêtes à être téléchargées. Ils ne recevront pas automatiquement de colis.

Amérique	Europe, Moyen-Orient et Afrique	Asie-Pacifique
Argentine	Autriche	Australie
Bahamas	France	Hong-Kong
Bolivie	Allemagne	Corée (République de)
Bésil	Irlande	Macao
Canada	Italie	Malaisie
Chili	Liechtenstein	Nouvelle-Zélande
Colombie	Portugal	Singapour
Costa Rica	Espagne	Taiïwan
République dominicaine	Suisse	
Équateur	Royaume-Uni	
Guatemala		
Jamaïque		
Mexique		
Paraguay		
Pérou		
Porto Rico		
États-Unis		
Uruguay		
Venezuela		

10. Puis-je consulter ma préférence de livraison pour les mises à jour de mes logiciels ?

Oui, les clients abonnés Autodesk peuvent consulter leur préférence de livraison dans leur profil du Centre d'abonnement. Pour les clients abonnés des pays participants, la préférence de livraison est définie par défaut sur « Download » (Téléchargement). Pour les clients abonnés de tous les autres pays, elle est définie par défaut sur « Box » (Colis).

11. Puis-je modifier ma préférence de livraison pour les mises à jour de mes logiciels ?

Oui. Si vous êtes un coordinateur de logiciel dans l'un des pays participants et si vous préférez recevoir les mises à jour de vos logiciels par colis, vous pouvez redéfinir votre préférence de livraison de « Download » (Téléchargement) sur « Box » (Colis) dans votre profil du Centre d'abonnement.

De la même manière, si vous êtes un coordinateur de logiciel dans l'un des pays non participants et si vous préférez télécharger les mises à jour de vos logiciels, vous pouvez redéfinir votre préférence de livraison de « Box » (Colis) sur « Download » (Téléchargement) dans votre profil du Centre d'abonnement.

Vous pouvez à tout moment modifier votre préférence de livraison. Toutefois, les modifications que vous apporterez ne pourront pas être appliquées aux commandes de mises à jour déjà honorées, ni aux commandes de mises à jour dont le traitement est prévu dans les sept jours ouvrables suivant la modification de la préférence.

Si vous souhaitez modifier votre préférence de livraison, faites-le immédiatement pour avoir la garantie que toutes les versions futures de vos logiciels auxquelles vous avez droit seront livrées conformément à votre préférence.

Les clients abonnés qui modifient leur préférence après que leur commande de mise à jour ait déjà été honorée peuvent à tout moment demander un envoi par colis. Pour ce faire, ils doivent utiliser un formulaire de demande de livraison par colis dans le Centre d'abonnement.

12. Que se passe-t-il si je souhaite à la fois télécharger et recevoir un colis ?

Si vous êtes un coordinateur de logiciel et que vous souhaitez être livré à la fois par téléchargement et par colis, vous pouvez redéfinir votre préférence de livraison sur « Box » (Colis) dans votre profil du Centre d'abonnement. Ainsi, un envoi par colis sera effectué automatiquement, dès que possible. Vous pouvez aussi choisir de conserver votre préférence de livraison définie sur « Download » (Téléchargement) et demander un envoi unique par colis. Pour ce faire, vous devez utiliser un formulaire de demande de livraison par colis dans le Centre d'abonnement.

13. Puis-je autoriser des utilisateurs finaux à accéder directement aux téléchargements ?

Les gestionnaires de contrats et les coordinateurs de logiciels peuvent autoriser les utilisateurs finaux à accéder aux téléchargements de produits. Cet accès peut être accordé de la même manière que d'autres autorisations, via le Centre d'abonnement.

Pour ce faire, connectez-vous au Centre d'abonnement, accédez à « Contract Administration » (Administration des contrats) et à « View/Edit Users » (Afficher/Modifier utilisateurs), localisez les utilisateurs concernés, cliquez sur « Edit » (Modifier), puis accordez aux utilisateurs sélectionnés l'autorisation de téléchargement de produit intégral. Il est important de fournir les numéros de série d'abonnement et les clés des produits aux utilisateurs finaux, car ils en auront besoin pour installer et activer leurs produits. Vous recevrez ces informations dans un e-mail d'Autodesk intitulé *Important Notification: Your Autodesk Upgrade is Ready for Download (Avis important : votre mise à jour Autodesk est prête à être téléchargée.)*

14. Puis-je télécharger plusieurs fichiers ?

Oui, vous pouvez télécharger plusieurs fichiers simultanément.

15. Puis-je télécharger un même fichier plusieurs fois ?

Vous pouvez télécharger une mise à jour d'un logiciel autant de fois que vous le souhaitez. Toutefois, les droits d'utilisation standard de licence logicielle s'appliquent.

16. Dois-je payer des frais supplémentaires si je choisis une livraison par colis ?

Non, la livraison par colis n'implique pas de frais supplémentaires.

17. Que se passe-t-il si l'accès Internet de mon entreprise est restreint ?

Si votre entreprise a imposé des restrictions d'accès à Internet, il est possible que vous ne puissiez pas télécharger les mises à jour. Si tel est le cas, les coordinateurs de logiciels peuvent effectuer l'une des actions suivantes :

- Redéfinir la préférence de livraison dans votre profil du Centre d'abonnement sur « Box » (Colis) avant toute nouvelle édition du produit.
- Compléter le formulaire de demande de livraison par colis en sélectionnant l'option « Request DVD/CD » (Demande de DVD/CD) sur la page des téléchargements du Centre d'abonnement.
- Demander à votre revendeur Autodesk de commander un envoi par colis pour vous.
- Contacter Autodesk pour modifier votre préférence de livraison ou demander un envoi par colis.

Les coordinateurs de logiciels peuvent également demander de l'aide à l'adresse www.autodesk.com/subscriptionhelp.

18. Que fait Autodesk pour garantir que je peux accéder aux mises à jour de mes logiciels et les télécharger ?

Autodesk a établi des partenariats avec des fournisseurs de services leaders pour mettre en œuvre une technologie de téléchargement de logiciels éprouvée. Autodesk proposera un service d'assistance au téléchargement accessible aux heures ouvrables dans le monde entier, chargé de résoudre tous les problèmes qui pourraient vous empêcher d'accéder à vos logiciels.

Autodesk a par ailleurs travaillé sur les problèmes qui gênent habituellement les téléchargements. Tous les produits Autodesk sont compressés et optimisés pour permettre un téléchargement à la fois rapide et fiable. Les produits dont la taille dépasse 4 gigaoctets (Go) sont décomposés en plusieurs fichiers, puis reconstitués sur votre ordinateur une fois le téléchargement terminé.

Autodesk propose un accès à des logiciels de gestion de téléchargement gratuits, pour vous permettre d'éviter les problèmes de téléchargement liés aux navigateurs dans le cas de fichiers de grande taille. Nous avons constaté qu'en 2009, 90 % des opérations de téléchargement de mises à jour de logiciels avec abonnement Autodesk ont été exécutés avec succès.

19. Pourrai-je continuer à télécharger des logiciels dans le Centre d'abonnement une fois que mon contrat d'abonnement sera arrivé à expiration ?

Autodesk vous garantit une période de grâce de 30 jours après expiration de votre contrat, pendant laquelle vous pouvez continuer à accéder à la page des téléchargements et au lien de demande de DVD/CD.

À la fin de cette période, le responsable de contrat Autodesk et/ou le coordinateur de logiciel de votre entreprise pourra continuer à télécharger les versions précédentes auxquelles vous aviez droit. Lorsque vous saisirez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour vous connecter au Centre d'abonnement, vous recevrez un message vous indiquant que votre contrat est arrivé à expiration. Vous pourrez alors cliquer sur un lien pour télécharger les produits auxquels vous aviez droit précédemment.

20. Qui dois-je contacter si j'ai des questions sur le programme de téléchargement de logiciels ?

Pour toute question sur ce programme, vous pouvez contacter votre revendeur Autodesk, vous connecter au Centre d'abonnement et envoyer une demande de service, ou envoyer un e-mail à l'adresse subscription-team@autodesk.com.

¹ Tous les équivalents CO₂ indiqués ici sont extraits du document www.epa.gov/RDEE/energy-resources/refs.html. Ils sont calculés sur la base du nombre de commandes d'abonnements Autodesk pour lesquels le téléchargement de logiciels est une option de livraison. Estimations basées sur la distribution de logiciels AutoCAD[®] 2008 aux États-Unis pendant l'exercice 2009.

² Suppose une consommation moyenne de 22,5 MPG (10,45 litres/100 km) et une circonférence de la Terre de 24 901 miles (40 074 kilomètres).

Autodesk et AutoCAD sont des marques déposées ou des marques commerciales d'Autodesk, Inc., et/ou de ses filiales et/ou de ses sociétés affiliées, aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Tous les autres noms de marques, de produits ou marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Autodesk se réserve le droit de modifier les offres et les spécifications de produits à tout moment sans préavis et ne saurait être tenu responsable des erreurs typographiques ou graphiques susceptibles d'apparaître dans ce document.