

# Domande e risposte dei clienti

Questo documento risponde alle domande più frequenti relative al download del software Autodesk®.

## Indice

1. Che cos'è il download del software? .....	2
2. È la prima volta che Autodesk propone il download di software ai suoi clienti? .....	2
3. Perché Autodesk vuole rendere il download diretto il metodo predefinito per la distribuzione degli aggiornamenti software, per gli iscritti al programma Autodesk Subscription? .....	2
4. Anche chi non è iscritto al programma Autodesk Subscription può effettuare il download degli aggiornamenti software? .....	2
5. Come si può sapere se un software Autodesk è coperto dal programma Autodesk Subscription? .....	2
6. Quali sono i vantaggi offerti dal download software? .....	3
7. Quali prodotti saranno disponibili per il download? .....	3
8. Quando saranno disponibili per il download le nuove versioni? .....	3
9. In quali paesi il download diretto diventerà il metodo predefinito per la distribuzione, degli aggiornamenti software, agli iscritti al programma Autodesk Subscription? .....	3
10. È possibile verificare l'opzione selezionata per la ricezione degli aggiornamenti dei prodotti? .....	4
11. È possibile modificare la modalità di ricezione degli aggiornamenti dei prodotti? .....	4
12. Cosa si può fare per avere accesso al download e ricevere <i>anche</i> una copia degli aggiornamenti su supporto fisico? .....	5
13. È possibile consentire agli utenti finali l'accesso diretto ai download? .....	5
14. È possibile effettuare il download di più file? .....	5
15. È possibile effettuare più volte il download dello stesso file? .....	5
16. Sono previsti costi aggiuntivi per la spedizione su supporto fisico? .....	5
17. Cosa si può fare in caso di accesso limitato alla connessione Internet aziendale? .....	5
18. Che cosa sta facendo Autodesk per garantire l'accesso agli aggiornamenti software e il download? .....	6
19. Sarà possibile accedere ai download di software tramite il Subscription Center, una volta scaduto il contratto di Subscription? .....	6

20. Chi si può contattare in caso di dubbi sul programma di download del software?..... 6

### **1. Che cos'è il download del software?**

Download è il termine comunemente utilizzato per descrivere il processo di acquisizione elettronica di un software, tramite il prelevamento di un file da Internet.

A partire dal 2010, il download diretto sarà il metodo predefinito per la distribuzione degli aggiornamenti dei prodotti software, per gli iscritti al programma Autodesk® Subscription in 37 paesi (consultare la domanda 9, per l'elenco completo dei paesi). I Coordinatori Software iscritti al programma Autodesk Subscription in questi paesi, riceveranno una notifica via e-mail non appena gli aggiornamenti software saranno disponibili per il download e non riceveranno più, automaticamente, gli aggiornamenti su supporto fisico.

In alcuni paesi, anche nel 2010 la spedizione dei supporti fisici continuerà a essere il metodo predefinito di distribuzione degli aggiornamenti associati al programma Autodesk Subscription. Tuttavia, anche gli iscritti al programma in questi paesi potranno optare per il download degli aggiornamenti del software Autodesk®.

### **2. È la prima volta che Autodesk propone il download di software ai suoi clienti?**

No, non è la prima volta che Autodesk permette ai suoi clienti di effettuare il download di software. Autodesk, infatti, offre agli iscritti al programma Autodesk Subscription versioni scaricabili degli aggiornamenti software, sin dal 2008. Autodesk offre, inoltre, versioni scaricabili per la maggior parte del software di prova, didattico, beta e per sviluppatori. In effetti, nel solo 2008 i clienti Autodesk hanno effettuato più di 2 milioni di download di applicazioni software Autodesk.

### **3. Perché Autodesk vuole rendere il download diretto il metodo predefinito per la distribuzione, degli aggiornamenti software, per gli iscritti al programma Autodesk Subscription?**

Rendendo disponibili per il download le nuove versioni dei software, Autodesk consente agli iscritti al programma Autodesk Subscription di accedere immediatamente alla versione più recente del loro software, non appena questa viene rilasciata.

Inoltre, rendendo il download diretto il metodo predefinito per la distribuzione degli aggiornamenti software, si riduce notevolmente l'impatto ambientale legato alla produzione e alla spedizione dei supporti fisici in tutto il mondo. Se tutti gli iscritti al programma Autodesk Subscription effettuassero il download del proprio software, invece di richiedere la spedizione su supporto fisico, si potrebbe ottenere una riduzione complessiva delle emissioni di anidride carbonica pari a circa l'80%<sup>1</sup>, oppure risparmiare una quantità di CO<sub>2</sub> equivalente a quella prodotta percorrendo, a bordo di una berlina, 2.688.784 di chilometri<sup>2</sup>, ovvero 67 volte il giro del globo.

### **4. Anche chi non è iscritto al programma Autodesk Subscription può effettuare il download degli aggiornamenti software?**

No, non ancora. Nel 2010, gli aggiornamenti software saranno disponibili per il download solo per chi è già iscritto al programma Autodesk Subscription.

### **5. Come si può sapere se un software Autodesk è coperto dal programma Autodesk Subscription?**

Per verificare se un determinato software Autodesk è attualmente coperto dal programma Autodesk Subscription, è sufficiente fare clic sull'icona a forma di chiave, nell'angolo in alto a destra della schermata del prodotto Autodesk stesso. Se il software è effettivamente coperto dal programma Autodesk Subscription, verrà visualizzato il

seguinte messaggio nella sezione Centro vantaggi del menu a discesa: *Questo prodotto è coperto dal programma Autodesk Subscription.*

#### **6. Quali sono i vantaggi offerti dal download software?**

Per gli iscritti al programma Autodesk Subscription, sono molti i vantaggi offerti dal download del software:

- È possibile accedere all'aggiornamento del software appena questo viene rilasciato, senza dovere aspettare la spedizione e la consegna di un supporto fisico.
- In caso di problemi con il computer, è sempre disponibile un backup on-line accessibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, da qualsiasi connessione Internet.
- È una soluzione ecologica: nessun supporto fisico, nessun imballaggio, nessuna spedizione.
- I Responsabili del contratto Autodesk e i Coordinatori software di ogni azienda possono scegliere se consentire o meno, agli utenti finali, l'accesso ai download, evitando così l'archiviazione locale o la distribuzione interna dei file.

#### **7. Quali prodotti saranno disponibili per il download?**

Gli iscritti al programma Autodesk Subscription hanno già accesso alle versioni scaricabili del software Autodesk 2009 e 2010, tramite il Subscription Center. Oltre a queste, tutte le future versioni del software Autodesk, vendute con Autodesk Subscription, saranno disponibili per il download.

#### **8. Quando saranno disponibili per il download le nuove versioni?**

Le versioni scaricabili degli aggiornamenti software sono messe a disposizione degli utenti, il giorno stesso del rilascio del prodotto. Visto che le date di rilascio possono variare, a seconda del prodotto e della lingua, i Coordinatori software di Autodesk Subscription verranno avvisati via e-mail, non appena sarà reso disponibile il download degli aggiornamenti software di loro interesse.

#### **9. In quali paesi il download diretto diventerà il metodo predefinito, per la distribuzione degli aggiornamenti software agli iscritti al programma Autodesk Subscription?**

Il download diretto diventerà il metodo predefinito per la distribuzione degli aggiornamenti software, per gli iscritti al programma Autodesk Subscription nei 37 paesi elencati nella tabella in basso. I Coordinatori software di Autodesk Subscription, in questi paesi, verranno avvisati via e-mail, non appena sarà reso disponibile il download degli aggiornamenti software di loro interesse. La copia su supporto fisico non verrà spedita automaticamente.

America	Europa, Medio Oriente e Africa	Asia, Oceano Pacifico
Argentina	Austria	Australia
Bahamas	Francia	Hong Kong
Bolivia	Germania	Repubblica di Corea
Brasile	Irlanda	Macao
Canada	Italia	Malesia
Cile	Liechtenstein	Nuova Zelanda
Colombia	Portogallo	Singapore
Costa Rica	Spagna	Taiwan
Repubblica Dominicana	Svizzera	
Ecuador	Regno Unito	
Guatemala		
Giamaica		
Messico		
Paraguay		
Peru		
Puerto Rico		
Stati Uniti		
Uruguay		
Venezuela		

**10. È possibile verificare l'opzione selezionata per la ricezione degli aggiornamenti dei prodotti?**

Gli iscritti al programma Autodesk Subscription possono verificare, tramite il Subscription Center, l'opzione selezionata per la ricezione degli aggiornamenti. L'impostazione predefinita, nei paesi interessati dalla nuova iniziativa, sarà "download", mentre, negli altri paesi, rimarrà "supporto fisico".

**11. È possibile modificare la modalità di ricezione degli aggiornamenti dei prodotti?**

Sì. Nei paesi interessati dalla nuova iniziativa, i Coordinatori software, che desiderano ricevere gli aggiornamenti su supporto fisico, potranno modificare la modalità di ricezione da "download" a "supporto fisico", tramite il Subscription Center.

Allo stesso modo, i Coordinatori software degli altri paesi, che desiderano effettuare il download degli aggiornamenti software, potranno modificare la modalità di ricezione, nel profilo del Subscription Center, da "supporto fisico" a "download".

È possibile modificare questa impostazione in qualsiasi momento, ma le modifiche non verranno applicate agli ordini già evasi, o a quelli già programmati nei sette giorni successivi.

Se si desidera modificare la modalità di ricezione degli aggiornamenti, è bene farlo immediatamente per assicurarsi che tutte le future versioni software cui si ha diritto, vengano recapitate nel modo desiderato.

Gli iscritti al programma Autodesk Subscription che modificano questa impostazione dopo che il loro ordine di aggiornamento è già stato evaso, possono richiedere in qualsiasi momento una copia su supporto fisico, inviando l'apposito modulo di richiesta, disponibile nel Subscription Center.

**12. Cosa si può fare per avere accesso al download e ricevere *anche una copia degli aggiornamenti su supporto fisico*?**

I Coordinatori software che desiderano avere accesso al download e ricevere anche una copia degli aggiornamenti su supporto fisico, possono impostare tramite il Subscription Center la modalità di ricezione su "supporto fisico". In questo modo viene garantita la spedizione automatica del supporto fisico, non appena questo è disponibile. In alternativa, si può lasciare la modalità di ricezione impostata su "download" e richiedere, di volta in volta, la spedizione del supporto fisico inviando l'apposito modulo di richiesta, disponibile nel Subscription Center.

**13. È possibile consentire agli utenti finali l'accesso diretto ai download?**

I Responsabili del contratto e i Coordinatori software possono consentire agli utenti finali l'accesso diretto ai download dei prodotti, tramite il Subscription Center, seguendo la stessa procedura di ogni altra autorizzazione:

Accedere al Subscription Center, andare alla sezione Amministrazione contratto, quindi Visualizza/Modifica utenti, selezionare gli utenti desiderati, fare clic su Modifica e autorizzare gli utenti selezionati al download dei prodotti. È importante fornire, agli utenti finali, il numero (numeri) di serie e la chiave (chiavi) di prodotto della Subscription di cui avranno bisogno per l'installazione e l'attivazione. Queste informazioni verranno comunicate, da Autodesk, in un'e-mail con oggetto *Avviso importante: aggiornamento Autodesk disponibile per il download*.

**14. È possibile effettuare il download di più file?**

Sì, è possibile effettuare il download di più file contemporaneamente.

**15. È possibile effettuare più volte il download dello stesso file?**

È possibile effettuare il download degli aggiornamenti software tutte le volte necessarie, ma sempre nel rispetto dei diritti d'uso standard delle licenze software.

**16. Sono previsti costi aggiuntivi per la spedizione su supporto fisico?**

No, non sono previsti costi aggiuntivi, se si richiede la spedizione degli aggiornamenti software su supporto fisico.

**17. Cosa si può fare in caso di accesso limitato alla connessione Internet aziendale?**

In caso di limitazioni aziendali all'accesso a Internet, potrebbe risultare impossibile effettuare il download degli aggiornamenti. In questi casi, i Coordinatori software possono fare quanto segue:

- Impostare su “supporto fisico” la modalità di ricezione degli aggiornamenti tramite il Subscription Center, prima del rilascio di nuovi aggiornamenti
- Compilare il modulo di richiesta per la spedizione degli aggiornamenti su supporto fisico, selezionando l’opzione Richiedi un DVD/CD nella pagina Download del Subscription Center
- Chiedere al proprio rivenditore Autodesk di fiducia di ordinare una copia degli aggiornamenti su supporto fisico
- Contattare Autodesk per modificare la modalità di ricezione degli aggiornamenti, o per richiedere la spedizione di una copia su supporto fisico

I Coordinatori software possono, inoltre, richiedere assistenza all’indirizzo Web **[www.autodesk.com/subscriptionhelp](http://www.autodesk.com/subscriptionhelp)**.

#### **18. Che cosa sta facendo Autodesk per garantire l’accesso agli aggiornamenti software e il download?**

Autodesk collabora con fornitori leader di settore, per l’implementazione di tecnologie collaudate per il download del software. Inoltre, Autodesk garantirà assistenza in tutto il mondo, durante i normali orari d’ufficio, per risolvere ogni eventuale problema di accesso al download del software.

Autodesk ha, inoltre, compiuto delle ricerche sulle comuni restrizioni che affliggono i download dei prodotti. Tutti i file dei prodotti Autodesk vengono compressi e ottimizzati, per garantire download veloci e affidabili. I prodotti che superano i 4 GB vengono divisi in più file che si ricompongono automaticamente, una volta completato il download.

Autodesk offre gratuitamente un software per la gestione dei download, così da evitare eventuali complicazioni legate al download, tramite browser, di file di grandi dimensioni. Nel 2009, il 90% dei download di aggiornamenti, coperti da Autodesk Subscription, sono stati completati con successo. Questo risultato è tra i migliori, secondo i dati comparativi del nostro fornitore.

#### **19. Sarà possibile accedere ai download di software tramite il Subscription Center, una volta scaduto il contratto di Subscription?**

È concesso un periodo di tolleranza di 30 giorni dopo la scadenza del contratto, durante il quale è possibile avere ancora accesso alle pagine di download e al modulo di richiesta DVD/CD.

Allo scadere di questo periodo di tolleranza, i Responsabili del contratto Autodesk e/o i Coordinatori software continueranno ad avere accesso ai download delle ultime versioni cui avevano diritto. Ad ogni tentativo di accesso al Subscription Center, verrà visualizzato un messaggio per ricordare la scadenza del contratto. Da questa schermata sarà possibile effettuare il download dei prodotti precedentemente inclusi nel contratto.

#### **20. Chi si può contattare, in caso di dubbi sul programma di download del software?**

In caso di domande, contattare il proprio rivenditore Autodesk di fiducia, inoltrare una richiesta di assistenza tramite il Subscription Center, oppure inviare un’e-mail all’indirizzo **[subscription-team@autodesk.com](mailto:subscription-team@autodesk.com)**.

## DOWNLOAD DEL SOFTWARE AUTODESK: DOMANDE E RISPOSTE PER I CLIENTI

<sup>1</sup> Tutti i parametri equivalenti per le emissioni di CO<sub>2</sub> sono tratti da [www.epa.gov/RDEE/energy-resources/refs.html](http://www.epa.gov/RDEE/energy-resources/refs.html) e sono calcolati in base al numero di ordini, coperti dal programma Autodesk Subscription, per i quali è disponibile anche il download del software. Stime basate sulla distribuzione del software AutoCAD® 2008 negli Stati Uniti, nell'anno fiscale 2009.

<sup>2</sup> Considerando un consumo medio di carburante di 10,45 litri ogni 100 km e una circonferenza della Terra pari a 40.074 Km.

Autodesk e AutoCAD sono marchi registrati o marchi di Autodesk, Inc., e/o delle sue società sussidiarie e/o affiliate negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Tutti gli altri nomi, nomi di prodotto o marchi appartengono ai rispettivi proprietari. Autodesk si riserva il diritto di modificare le funzionalità e le specifiche dei prodotti in qualsiasi momento senza preavviso e declina ogni responsabilità per eventuali errori tipografici o grafici contenuti nel presente documento.

© 2010 Autodesk, Inc. Tutti i diritti riservati.