

DIGITAL INDUSTRIES SOFTWARE

Maintenance, améliorations et assistance

siemens.com/software



Madame, Monsieur, client et collaborateur de
Siemens Digital Industries Software,

Dans le cadre de notre engagement à votre égard, Siemens Digital Industries Software souhaite vous faire part de certains changements concernant le service de support, ainsi que d'autres politiques visant à améliorer vos logiciels. Nous savons que nos logiciels sont essentiels à la poursuite de vos activités, il est donc tout aussi essentiel pour nous de vous accompagner, afin que vous puissiez tirer le meilleur parti de votre investissement.

Les politiques de maintenance, d'amélioration et d'assistance de Siemens (ME&S) sont conçues avec des consignes claires, afin de maintenir vos logiciels à jour avec les dernières améliorations. Si vous avez des questions concernant l'utilisation de nos logiciels, une équipe de support Siemens est à votre disposition, vous pouvez aussi faire appel à l'un de nos collaborateurs du réseau Siemens Solution Partners

Prenez quelques minutes pour lire nos directives et nos politiques, afin de vous assurer que vous conservez vos avantages ME&S actuels. Chez Siemens, nous avons pour principe de "toujours être là pour vous." Notre équipe est prête à tenir cet engagement.

Cordialement,

Siemens Digital Industries Software



Table des matières

Portée	4
Politique	4
Avantages ME&S	4
Options des niveaux d'assistance Premium	5
Offre ME&S initiale	5
Renouvellement de contrat ME&S	6
Coïncidence	6
Retard de renouvellement	6
Report de l'achat initial de licence ME&S	7
Annulations	7

Portée

Le présent document a pour but d'informer nos collaborateurs et clients des politiques relatives à la maintenance, l'amélioration et le service de support (ME&S) Siemens Digital Industries Software. Dans le présent document, un partenaire est considéré comme un client.

Politique

Cette politique établit des directives pour les domaines suivants :

- Offre ME&S initiale
- Coïncidence
- Renouvellement de contrat ME&S
- Retard de renouvellement
- Établissement de devis et notification des clients/partenaires
- Report de l'achat initial de support
- Annulations

Avantages ME&S

Un contrat ME&S est un investissement essentiel qui contribue à la réussite de l'entreprise. Il permet à votre équipe d'être productive, vous assure que vous disposez de la dernière version de vos logiciels et vous aide à résoudre les problèmes. Vous pouvez donc :

- Rester informé des dernières innovations et améliorations des produits et accéder aux principales versions et mises à jour
- Optimiser la productivité de votre équipe en utilisant les versions des outils les plus récentes
- Obtenir une assistance technique de la part d'ingénieurs d'assistance Siemens expérimentés
- Accéder à une expertise de confiance pour résoudre les problèmes les plus complexes
- Bénéficier d'un accès flexible aux ressources d'assistance technique afin d'obtenir des réponses à toutes vos questions
- Recevoir des contrats de maintenance avec des plans d'assistance étendus et des services élargis adaptés à vos besoins spécifiques
- Accéder partout et à tout moment à la base de connaissances en ligne afin de résoudre des problèmes techniques, au téléchargement de logiciels et de licences, à la documentation et à la gestion de vos dossiers d'assistance

Les clients des services d'assistance peuvent accéder aux éléments suivants :

- [Numéros d'assistance pour l'international](#)
- [Siemens Support Center](#)
- [Communauté Siemens Digital Industries Software](#)



Options des niveaux d'assistance Premium

Siemens Digital Industries Software propose une assistance technique Premium pour la plupart de ses produits sous licence perpétuelle. Ces options offrent des prestations de support supplémentaires telles que l'assistance après les heures de bureau et le week-end, l'accès direct au service clientèle pour les problèmes urgents et une plateforme de support disponible sur le cloud pour résoudre les problèmes de configurations prêtes à l'emploi. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre représentant commercial pour le renouvellement.

Offre ME&S initiale

Le contrat ME&S initial est proposé avec tous les achats de licence initiaux. La durée du contrat ME&S est de 12 mois minimum pour les nouveaux clients. Dans le cas où un contrat ME&S initial a été souscrit par un client existant, la date d'expiration du contrat ME&S initial peut coïncider avec la date d'expiration du contrat ME&S, à la discrétion du client. Le client doit souscrire un contrat ME&S d'une durée minimum de 12 mois.

En cas de renouvellement dudit contrat ME&S, ces derniers sont effectués par période de 12 mois, sauf annulation par notification écrite au moins 30 jours avant la date d'expiration.



Renouvellement de contrat ME&S

Siemens Digital Industries Software prépare les notices de renouvellement et les transmet aux clients/partenaires avant la date d'expiration. Les renouvellements ont une durée minimale de 12 mois et comprennent le montant du renouvellement effectué dans les délais.

Coïncidence

La coïncidence est un processus mis à la disposition des clients qui possèdent plusieurs licences avec différentes dates d'expiration de contrats ME&S. La coïncidence permet au client de calculer au prorata la durée d'un ou de plusieurs de ses contrats ME&S, afin de convenir d'une date de renouvellement unique pour toutes les licences

Retard de renouvellement

Les clients doivent renouveler leur contrat ME&S avant la date d'expiration. Dans le cas où un contrat ME&S arrive à expiration, le renouvellement dudit contrat est facturé à la date d'expiration du contrat précédent. Le client est soumis à une taxe de rétablissement de 25 % du montant total du contrat ME&S dû, pour la période comprise entre la date d'expiration du contrat ME&S précédent et la date d'effectivité de rétablissement du nouveau contrat. Le début du nouveau contrat ME&S est antidaté à la date d'expiration du précédent contrat ME&S.

Dans le cas où un contrat ME&S n'est pas renouvelé dans les 36 mois suivant la date d'expiration, le client ne peut pas bénéficier d'une réactivation du contrat ME&S. Il peut, cependant, acheter une nouvelle licence (permanente ou sur la base d'un abonnement), le cas échéant.



Report de l'achat initial de licence ME&S

Pour l'achat d'une nouvelle licence sans contrat ME&S initial, un délai de 90 jours est accordé au client pour souscrire un nouveau contrat ME&S sans risque de frais supplémentaires ou de pénalités. Le nouveau contrat est antidaté à la date de livraison de la licence d'origine.

Pour les clients qui souscrivent un contrat ME&S initial après l'expiration du délai de grâce de 90 jours, des frais de rétablissement de 25 % s'appliqueront à tous les contrats ME&S antérieurs, à compter de la date de livraison de la licence d'origine. Aucun support ME&S n'est disponible pendant le délai de grâce.

Annulations

Les clients peuvent résilier les contrats ME&S par notification écrite au moins 30 jours avant la date d'expiration dudit contrat.

L'annulation partielle des licences est interdite.

Siemens Digital Industries Software aide les organisations de toutes tailles dans leur transformation numérique en leur fournissant les logiciels, le matériel et les services de la plateforme Siemens Xcelerator. Les logiciels de Siemens et le jumeau numérique complet permettent aux entreprises d'optimiser leurs processus de conception, d'ingénierie et de fabrication, afin de transformer les idées d'aujourd'hui en produits durables de demain. Des puces aux systèmes complets, des produits aux processus, dans tous les secteurs, [Siemens Digital Industries Software](#) – Accelerating transformation.

Amériques : 1 800 498 5351

Europe, Moyen-Orient, Afrique : 00 800 70002222

Asie-Pacifique : 001 800 03061910

D'autres numéros de téléphone sont disponibles [ici](#).