SIEMENS

DIGITAL INDUSTRIES SOFTWARE

Wartung, Erweiterungen und Support für globale Richtlinien

siemens.com/software

Sehr geehrte Kunden und Partner von
Siemens Digital Industries Software,

Im Rahmen unserer kontinuierlichen Bemühungen, Ihnen dabei zu helfen, dass Sie maximalen Nutzen aus Ihrem Softwarekauf ziehen, hat Siemens Digital Industries Software ein Paket an Richtlinien für den Support und die Erweiterung Ihrer Software herausgebracht. Wir wissen, dass unsere Software für Ihren laufenden Geschäftsbetrieb von entscheidender Bedeutung ist, weshalb es uns wichtig ist, dass wir kontinuierlichen Support leisten und Erweiterungen entwickeln, damit Sie Ihre Investitionen voll ausschöpfen können.

Die Siemens ME&S-Richtlinien (Maintenance, Enhancements and Support / Wartung, Erweiterungen und Support) wurden entwickelt, um Ihnen genaue Informationen darüber zu geben, wie Sie Ihre Software mit den neuesten Verbesserungen auf dem neuesten Stand halten können. Sollten Sie darüber hinaus Fragen zur Nutzung unserer Software haben, bieten wir Ihnen Support entweder direkt von Siemens oder von einem unserer kompetenten Siemens Lösungspartner.

Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um unsere Hinweise und Richtlinien zu lesen, damit Sie stets von allen Vorteilen von Wartung, Erweiterungen und Support (Maintenance, Enhancements und Support, ME&S) profitieren. Bei Siemens steht der Kunde stets an erster Stelle. Unser Team widmet sich gerne Ihren Anliegen.

Mit freundlichem Gruß

Siemens Digital Industries Software

Inhalt

Zweck	**4**
Richtlinien	**4**
ME&S-Vorteile	**4**
Optionen für Premium-Supportebenen	**5**
ME&S-Erstangebot	**5**
Verlängerung der ME&S-Services	**6**
Koterminierung	**6**
Verspätete Verlängerung der Services	**6**
Verzögerter erstmaliger Erwerb von ME&S-Services	**7**
Kündigungen der Services	**7**

Zweck

Zweck dieses Dokuments ist es, unseren Channel-Partnern und Kunden die Richtlinien für Wartung, Erweiterungen und Support (Maintenance, Enhancements & Support, ME&S) von Siemens Digital Industries Software mitzuteilen. Im vorliegenden Richtliniendokument wird ein Partner als Kunde betrachtet.

Richtlinien

Es wurden Richtlinien für die folgenden Bereiche festgelegt:

- ME&S-Erstangebot
- Verlängerung der ME&S-Services
- Angebotserstellung und Benachrichtigung von Kunden/Partnern
- Koterminierung
- Verspätete Verlängerung
- Verzögerter erstmaliger Erwerb von Supportservices
- Kündigungen der Services

ME&S-Vorteile

Ein ME&S-Vertrag ist eine Investition, die für den Unternehmenserfolg unabdingbar ist. Durch einen ME&S-Vertrag bleibt Ihr Team produktiv, er stellt sicher, dass Sie mit der neuesten Version Ihrer Software auf dem neuesten Stand sind, und hilft bei der Lösung von Problemen. Jetzt haben Sie also viele verschiedene Möglichkeiten ...

- Bleiben Sie hinsichtlich Produktinnovationen und -verbesserungen durch den Zugriff auf Hauptversionen und Updates permanent auf dem neuesten Stand
- Steigern Sie die Produktivität Ihrer Teams, indem Sie mit den aktuellsten verfügbaren Versionen in höchster Qualität arbeiten
- Profitieren Sie vom Support durch erfahrene Supportingenieure
- Nutzen Sie unser Fachwissen, um auch die komplexesten Herausforderungen zu lösen
- Erhalten Sie flexiblen Zugang zu technischen Support-Ressourcen, damit Sie bequem Antworten erhalten können
- Erhalten Sie Wartungsverträge mit erweiterten Supportpaketen und erweiterten Services, die auf Ihre spezifischen Bedürfnisse zugeschnitten sind
- Sie können jederzeit und überall auf die Online-Wissensdatenbank zugreifen, um technische Probleme zu beheben, Software und Lizenzen herunterzuladen, auf die Dokumentation zuzugreifen und Ihre Supportfälle zu verwalten

Kunden können auf Support Services zugreifen:

- Telefonnummern – Support
- Siemens Support Center
- Siemens Digital Industries Software – Community-Netzwerk

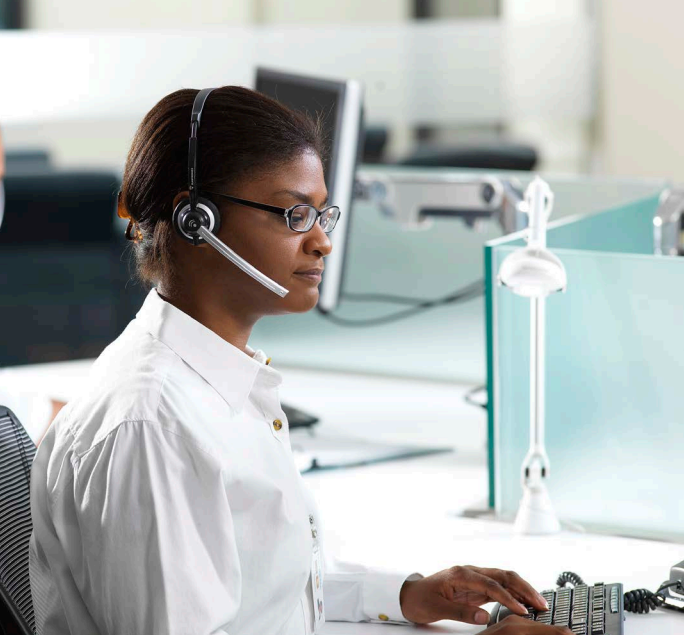
Optionen für Premium-Supportebenen

Siemens Digital Industries Software hält für die Mehrzahl unserer unbefristet lizenzierten Produkte gestufte Premium Supportpakete bereit. Diese Optionen bieten zusätzliche Support-Berechtigungen wie After-Hour-Support, Wochenend-Support, direkten Zugang zur Kundenbetreuung bei dringenden Problemen und eine Support-Cloud-Umgebung für die gemeinsame Fehlerbehebung bei einer gebrauchsfertigen Lösung. Um weitere Informationen zu erhalten, wenden Sie sich bitte an den für die Verlängerung zuständigen Vertriebsmitarbeiter.

ME&S-Erstangebot

Eine ME&S-Erstvereinbarung wird mit allen ersten Lizenzkäufen angeboten. Die Laufzeit der ME&S-Vereinbarung beträgt bei Neukunden mindestens 12 Monate. Bei bestehenden Kunden kann die Laufzeit der ME&S-Erstvereinbarung auf Wunsch des Kunden mit dem Laufzeitende der ME&S-Vereinbarung abgestimmt werden. Der Kunde ist verpflichtet, ME&S-Services für mindestens 12 Monate zu erwerben.

Zukünftige ME&S-Verlängerungen erfolgen in 12-Monats-Schritten, es sei denn, die Vereinbarung wird mindestens 30 Tage vor Ablauf schriftlich gekündigt.



Verlängerung der ME&S-Services

Unsere Kunden/Partner erhalten vor Ablaufdatum Verlängerungsbenachrichtigungen von Siemens Digital Industries Software. Verlängerungen gelten für mindestens 12 Monate, für welche die für die rechtzeitige Verlängerung geltende Gebühr erhoben wird.

Koterminierung

Die Option zur Koterminierung steht für Kunden zur Verfügung, die mehrere ME&S-Lizenzen mit unterschiedlichen Ablaufdaten besitzen. Die Koterminierung ermöglicht es dem Kunden, die Laufzeit eines oder mehrerer ME&S-Verträge anteilig zu verrechnen, um ein einziges Verlängerungsdatum für mehrere Lizenzen festzulegen.

Verspätete Verlängerung

Kunden sollten ihre ME&S-Vereinbarung vor dem Ablaufdatum verlängern. Hat ein Kunde seinen ME&S-Vertrag auslaufen lassen, so wird die Verlängerung ab dem Datum des Ablaufs des ME&S-Vertrages in Rechnung gestellt. Darüber hinaus wird dem Kunden eine Wiederherstellungsgebühr in Höhe von 25 Prozent der gesamten ME&S-Forderung für den Zeitraum von dem Zeitpunkt des Ablaufs der vorherigen ME&S-Vereinbarung bis zum Wirksamwerden der Wiederherstellung berechnet. Der Beginn der neuen ME&S-Vereinbarung wird rückwirkend auf das Ablaufdatum der ursprünglichen ME&S-Vereinbarung zurückgesetzt.

Kunden, die ihre ME&S-Verträge nicht innerhalb von 36 Monaten nach Ablaufdatum verlängern, haben keinen Anspruch auf eine ME&S-Vertragsreaktivierung. Ab diesem Zeitpunkt ist nur der Erwerb einer neuen Lizenz (unbefristet oder im Abonnement) möglich.

Verzögerter erstmaliger Erwerb von ME&S-Services

Für Kunden, die eine neue Lizenz ohne ME&S-Erstvereinbarung erwerben, gilt eine 90-Tage-Frist, innerhalb derer der Kunde einen neuen ME&S-Vertrag abschließen kann, ohne dass Gebühren oder Strafen anfallen. Der neue Vertrag wird rückwirkend auf den Bereitstellungstermin der ursprünglichen Lizenz zurückdatiert.

Für Kunden, die eine ME&S-Erstvereinbarung nach Ablauf der 90-Tage-Frist abschließen, wird eine Wiederherstellungsgebühr von 25 Prozent rückwirkend auf alle ME&S-Vereinbarungen erhoben, beginnend mit dem Tag der Bereitstellung der ursprünglichen Lizenz. Während der Übergangszeit steht kein ME&S-Support zur Verfügung.

Kündigungen der Services

Kunden können ME&S-Verträge durch eine schriftliche Mitteilung mindestens 30 Tage vor Ablauf des ME&S-Vertrages kündigen.

Eine teilweise Kündigung von Lizenzen ist nicht zulässig.

Siemens Digital Industries Software unterstützt Unternehmen jeder Größe bei der digitalen Transformation mit Software, Hardware und Services der Siemens Xcelerator Business-Plattform. Die Software von Siemens und der umfassende digitale Zwilling ermöglichen es Unternehmen, ihre Entwurfs-, Konstruktions- und Fertigungsprozesse zu optimieren, um die Ideen von heute in nachhaltige Produkte der Zukunft zu verwandeln. Vom Chip bis zum Gesamtsystem, vom Produkt bis zum Prozess, über alle Branchen hinweg. Siemens Digital Industries Software – Accelerating transformation.

Nord-, Mittel- und Südamerika: 1 800 498 5351

EMEA: 00 800 70002222

Asien-Pazifik: 001 800 03061910

Für weitere Nummern klicken Sie bitte hier.

© 2023 Siemens. Eine Liste wichtiger Warenzeichen von Siemens findet sich hier.
Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.
67271-D13 DE 9/23 LOC