SIEMENS

デジタルインダストリーズソフトウェア

保守、機能強化、サポートに関するグローバル・ポリシー

siemens.com/software

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアのお客様およびパートナー様各位

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアは、お客様が購入されたソフトウェアの価値を最大化するための継続的努力の一環として、ソフトウェアのサポートと機能強化に関する包括的なサポートポリシーを発表いたします。当社のソフトウェアがお客様の日々の事業運営に重要な役割を果たしていることから、お客様の投資の価値を最大限に引き出すためには、当社からの継続的なサポートと機能強化の提供が不可欠であるとシーメンスは考えます。

シーメンスの保守、機能強化、サポート (ME&S) ポリシーは、お客様のソフトウェアに常に最新の改善を適用するための明確な指針を提供することを目的としています。当社のソフトウェアの使用に関するお問い合わせにつきましては、シーメンスから直接、またはシーメンスソリューションパートナーを通じて、サポートを提供いたします。

ME&Sの現在のサービスを確実にお届けするため、以下のガイドラインとポリシーをよくお読みください。シーメンスには、「お客様を決して失敗させない」という基本理念があります。われわれは、この理念の実現に全力を尽くしてまいります。

どうぞよろしくお願いいたします。

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェア

目次

目的	4
ポリシー	4
ME&Sのメリット	4
プレミアム・サポートのオプション	5
初回ME&Sの提供内容	5
ME&Sの更新	6
有効期限の共通化	6
期限後の更新	6
初回ME&Sの事後購入	7
キャンセル	7

目的

本文書の目的は、シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアの保守、機能拡張、サポート (ME&S) ポリシーを、当社のチャンネルパートナー様およびお客様にお伝えすることです。このポリシーにおいて、パートナー様はお客様と見なされます。

ポリシー

このポリシーは、以下の分野に関するガイドラインを定めるものです。

- 初回ME&Sの提供内容
- ME&Sの更新
- お客様/パートナー様への見積もりと通知
- 有効期限の共通化
- 期限後の更新
- 初回ME&Sの事後購入
- キャンセル

ME&Sのメリット

ME&S契約は、成功を実現するために欠かせない投資です。ソフトウェアの最新バージョンを常に適用して、問題解決を支援することで、チームの生産性を維持します。ME&S契約によって以下のことが可能です。

- メジャー・リリースとアップデートによる継続的な製品イノベーションと機能強化によって製品を最新状態に保持
- 最高品質、最新バージョンの製品を使用することでチームの生産性を向上
- 経験豊富なシーメンスのサポートエンジニアからテクニカル・サポートを受ける
- 信頼できる専門知識を閲覧して、最も複雑な課題を解決
- テクニカル・サポートのリソースに柔軟にアクセスして、簡単に回答を得ることができる
- 拡張サポートプランと特定のニーズに合わせた拡張サービスを備えた保守契約を受け取る
- オンラインのナレッジベースの検索、技術的な問題のトラブルシューティング、ソフトウェアとライセンスのダウンロード、技術ドキュメントの閲覧、サポート事例の管理といった機能にいつでもどこでもアクセスできる

サポートサービスのお客様は、以下にアクセスできます。

- グローバルサポート番号
- シーメンスのサポート・センター
- シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアコミュニティ

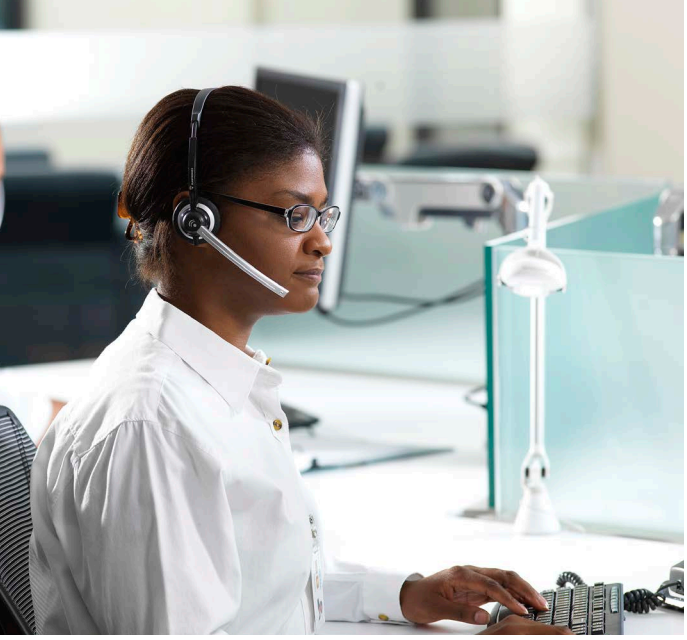
プレミアム・サポートのオプション

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアは、ほぼすべての永久ライセンス製品に対して、プラン別のプレミアムサポートをご用意しています。お選びいただくプランにより、追加のサポート機能を利用できます。たとえば、営業時間外のサポート、週末のサポート、緊急の問題が発生した際のカスタマーケアへの直接アクセス、既成製品 (OOTB) のトラブルシューティングに対応するクラウドベース環境のサポートなどです。詳細については、更新セールス担当者までお問い合わせください。

初回のME&S提供内容

初回のME&S契約は、すべてのライセンスの初回購入時に提供されます。新規のお客様の場合、ME&Sの期間は最低12か月です。ME&S契約をお持ちのお客様の場合、初回ME&Sの有効期限を既存のME&S有効期限と同一にすることもできます。お客様は、少なくとも12か月分のME&Sを購入する必要があります。

それ以降は、有効期限の30日以上前までの書面によるキャンセルのお申し出がない限り、12か月単位で更新されます。



ME&Sの更新

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアは、有効期限日以前に更新通知を作成し、お客様/パートナー様に送付します。更新契約は最低12か月であり、有効期限内に支払われた更新金額を含みます。

有効期限の共通化

有効期限の共通化は、ME&Sの有効期限が異なる複数のライセンスをお持ちのお客さまを対象にしたものです。お客様は、1つまたは複数のME&S契約を期間按分することで、複数のライセンスの更新日を同一にすることができます。

期限後更新

お客様は、有効期限前にME&S契約を更新する必要があります。ME&S契約の有効期限後の更新の場合、契約金額は、前契約の有効期限日を起点として計算されます。これに加えて、お客様は、前回のME&S契約の有効期限日から契約復活の発効日までの期間に相当するME&S総額の25%にあたる金額を復活手数料として支払う必要があります。新しいME&S契約の開始日は、さかのぼって当初のME&S契約の有効期限日となります。

有効期限を36か月過ぎてもお客様がME&S契約を更新されない場合は、ME&S契約の復活はできません。それ以降は、新規ライセンス (永久またはサブスクリプションベース) の購入が必要です。

初回ME&Sの事後購入

お客様が新規ライセンス購入時に初回ME&S契約を購入しなかった場合、90日間の猶予期間内であれば、手数料や違約金は発生しません。新規契約の発効日は、当初購入したライセンスの納品日となります。

90日間の猶予期間が過ぎてから初回ME&S契約を購入される場合には、当初のライセンスの納品日以降現在までのME&Sの全期間に対して25%の復活手数料がかかります。猶予期間中はME&Sサポートを利用できません。

キャンセル

お客様は、ME&S契約の有効期限の30日前までに書面によって通知することにより、ME&S契約をキャンセルできます。

ライセンスの部分キャンセルはできません。

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアは、Siemens Xceleratorビジネス・プラットフォームのソフトウェア、ハードウェア、サービスを最大限に活用し、あらゆる規模の組織がデジタル・トランスフォーメーションを実現する支援をします。シーメンスのソフトウェアと総合的なデジタルツインにより、企業は設計、エンジニアリング、および製造プロセスを最適化し、現在のアイデアを将来の持続可能な製品に転換できるようになります。シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアは、チップからシステム全体、そして製品からプロセスに至るまで、あらゆる産業において変革を加速させます。Siemens Digital Industries Software – Accelerating transformation.

北米・中南米: 1 800 498 5351

ヨーロッパ・中東・アフリカ: 00 800 70002222

アジア・太平洋: 001 800 03061910

そのほかのお問い合わせ先はこちらをご覧ください。

© 2023 Siemens. 関連するシーメンスの商標はこちらに記載されています。その他の商標はそれぞれの所有者に帰属します。
67271-D13 JA 9/23 LOC