

DIGITAL INDUSTRIES SOFTWARE

# 全球维护、增强和支持政策

[siemens.com/software](https://siemens.com/software)



尊敬的 Siemens Digital Industries Software 客户及合作伙伴,

一直以来, 我们坚守承诺, 致力于让您的软件充分发挥价值。在此我们荣幸地宣布, Siemens Digital Industries Software 针对您所购买的软件推出了一整套的支持和增强政策。我们深知, 西门子的软件对您的业务运营至关重要, 因此我们有必要为您提供持续不断的支持与增强功能, 让您的投资充分发挥价值。

西门子维护增强和支持 (ME&S) 政策旨在提供清晰的指南, 确保您的软件始终保持更新状态, 并提供当前改进功能。此外, 如果您在软件使用过程中存有任何疑问, 请直接联系西门子获取支持。您还可以联系我们的西门子解决方案合作伙伴。

请抽出几分钟时间阅读指南和政策, 确保您了解当前 ME&S 权益。西门子始终秉持“不让任何客户失望”的经营理念。我们的团队将时刻践行这一承诺。

顺祝商祺!

Siemens Digital Industries Software



## 目录

目的	4
政策	4
<b>ME&amp;S 权益</b>	<b>4</b>
优质支持级别	5
初始 ME&S 产品与服务	5
<b>ME&amp;S 续约</b>	<b>6</b>
相连协议	6
延迟续约	6
推迟 ME&S 的初始购买	7
取消	7



## 目的

本文档旨在向我们的渠道合作伙伴和客户说明 Siemens Digital Industries Software 的维护、增强和支持 (ME&S) 政策。在本政策文档中，合作伙伴系指客户。

## 政策

本政策确立的指南适用于以下条目：

- 初始 ME&S 产品与服务
- ME&S 续约
- 向客户 / 合作伙伴发送报价和通知
- 相连协议
- 延迟续约
- 推迟支持的初始购买
- 取消

## ME&S 权益

ME&S 合同是帮助实现成功的重要投资。它可以赋能团队保持高效，确保您使用新版软件并帮助解决问题。因此，您得以：

- 拥有主要版本和更新，能够持续获得产品创新和增强功能
- 使用高质量的新版软件可提高团队工作效率
- 从经验丰富的西门子支持工程师那里获得技术支持
- 获取值得信赖的专业知识，帮助解决复杂的挑战
- 灵活访问技术支持资源，方便地获得答案
- 收到维护合同，其中包含根据您的特定需求量身定制的扩展支持计划和扩展服务
- 随时随地访问以搜索在线知识库、解决技术问题、下载软件和许可证、访问文档和管理支持案例

支持服务客户可以获得或访问：

- [全球支持号码](#)
- [西门子支持中心](#)
- [Siemens Digital Industries Software 社区](#)



## 优质支持级别

Siemens Digital Industries Software 针对大部分永久许可的产品，提供了阶梯式优质支持。这些选项提供额外的支持授权，例如：非工作时间支持、周末支持、直接获取可解决紧急问题的客户服务，以及可利用现成设置协同执行排除故障的支持云环境。如需了解详细信息，请联系您的续订销售代表。

## 初始 ME&S 产品与服务

所有初始许可证购买皆附有初始 ME&S 协议。新客户可享受至少 12 个月的 ME&S 协议期。现有客户的初始 ME&S 协议期，可由客户自行决定，此期限与 ME&S 于到期之日一并终止。客户必须购买至少 12 月的 ME&S。

除非客户在到期之日前（至少 30 天）以书面形式取消续约，否则后续的 ME&S 续约将以 12 个月为增量。



## ME&S 续约

Siemens Digital Industries Software 会准备续约通知，并在到期之日前发送给客户 / 合作伙伴。续约期限至少为 12 个月，且包括按时续约的期限。

## 相连协议

相连协议是面向拥有多个许可证且 ME&S 到期日期不同的客户的一个流程。相连协议可让客户按比例分配一个或多个 ME&S 合同的有效期，为多个许可证确立相同的续约日期。

## 延迟续约

客户应在到期日期前续订 ME&S 协议。若客户 ME&S 协议期满终止且未再续约，则客户续约的费用将从 ME&S 协议到期之日算起。此外，客户还须支付恢复费用，费率为先前 ME&S 协议到期日与续约协议生效日期之间应缴纳费用的 25%。新 ME&S 协议的开始日期将回溯到原始 ME&S 协议的到期日期。

未能在到期后的 36 个月之内成功续约 ME&S 的客户将无法重新激活 ME&S，只能重新购买新许可证（永久或基于订阅均可）。





## 推迟 ME&S 的初始购买

如果客户购买了新许可证但无初始 ME&S 合同，则可享受 90 天的宽限期，在此期间客户可以购买新 ME&S 合同，且不会产生任何费用或罚款。新合同的开始日期将回溯至原始许可证的交付日期。

对于 90 天宽限期到期后购买初始 ME&S 合同的客户，则必须支付 25% 的恢复费用，自原始许可证交付之日起的所有回购 ME&S 合同皆适用此条款。宽限期内不提供任何 ME&S 支持。

## 取消

客户可在 ME&S 协议到期前（至少 30 天）提交书面请求来取消 ME&S 合同。

不支持部分取消许可证。

西门子数字化工业软件通过 Siemens Xcelerator 数字商业平台的软件、硬件和服务, 帮助各规模企业实现数字化转型。西门子全栈式工业软件和全面的数字孪生可助力企业优化设计、工程与制造流程, 将创新想法变为可持续的产品, 从芯片到系统, 从产品到制造, 跨越所有行业, 创造数字价值。 [Siemens Digital Industries Software – Accelerating transformation.](#)

美洲 : 1 800 498 5351

欧洲、中东及非洲地区 : 00 800 70002222

亚太地区 : 001 800 03061910

如需其他地区电话号码, 请单击[此处](#)。