

DIGITAL INDUSTRIES SOFTWARE

Manutenzione, miglioramenti e supporto

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



Gentile Cliente e Partner di Siemens Digital Industries Software

Nell'ambito del nostro costante impegno volto a offrire il massimo valore in relazione al software da te acquistato, Siemens Digital Industries Software è lieta di annunciare una serie completa di policy che riguardano il supporto e il miglioramento del tuo software. Sappiamo che il nostro software è essenziale per mantenere l'operatività della tua azienda ed è quindi altrettanto importante garantire servizi di supporto e miglioramento continui, per permetterti di sfruttare al massimo il valore del tuo investimento.

Le policy di manutenzione, miglioramento e supporto (ME&S, Maintenance Enhancement & Support) di Siemens sono studiate per fornirti chiare linee guida su come mantenere aggiornato il tuo software grazie alle ottimizzazioni più recenti. Inoltre, in caso di dubbi o domande sull'utilizzo del software, potrai ricevere assistenza direttamente da Siemens o da uno dei nostri partner di soluzioni Siemens qualificati.

Ti invitiamo a dedicare qualche minuto alla lettura delle linee guida e delle policy per accertarti di conoscere tutti gli attuali vantaggi ME&S. Noi di Siemens seguiamo un principio guida: "Non permettere mai l'insuccesso di un cliente". Il nostro team è pronto a rispettare questo impegno.

Cordiali saluti,

Siemens Digital Industries Software



Indice

Scopo	4
Policy	4
Vantaggi ME&S	4
Opzioni dei livelli di supporto Premium	5
Offerta ME&S iniziale	5
Rinnovo ME&S	6
Coincidenza	6
Rinnovo tardivo	6
Ritardo nell'acquisto iniziale del contratto ME&S	7
Cancellazioni	7

Scopo

Lo scopo del presente documento è comunicare le policy di manutenzione, miglioramento e supporto (ME&S, Maintenance Enhancement & Support) di Siemens Digital Industries Software ai nostri partner di canale e clienti. Per questo documento sulle policy, un partner è considerato un cliente.

Policy

Questa policy definisce linee guida per i seguenti ambiti:

- Offerta ME&S iniziale
- Rinnovo contratto ME&S
- Preventivi e notifiche per clienti/ partner
- Coincidenza
- Rinnovo tardivo
- Ritardo nell'acquisto iniziale del piano di assistenza
- Rescissioni

Vantaggi ME&S

Un contratto ME&S è un investimento essenziale per contribuire al successo. Mantiene il tuo team produttivo, ti assicura di essere aggiornato con l'ultima versione del tuo software e aiuta a risolvere i problemi. In questo modo otterrai:

- Team sempre al passo con le innovazioni e i miglioramenti apportati costantemente ai prodotti, grazie all'accesso a release principali e aggiornamenti
- Incremento della produttività dei team, grazie all'utilizzo delle versioni più aggiornate e caratterizzate dalla massima qualità
- Supporto tecnico da esperti ingegneri dell'assistenza Siemens
- Competenze affidabili per aiutarti a risolvere le sfide più complesse
- Accesso flessibile alle risorse di supporto tecnico in modo da poter ottenere risposte comodamente
- Contratti di manutenzione con piani di assistenza estesi e servizi su misura per le tue esigenze specifiche
- Accesso in qualsiasi momento e ovunque per eseguire ricerche nella knowledge base online, risolvere problemi tecnici, scaricare software e licenze, accedere alla documentazione e gestire i casi di supporto

I clienti dei Servizi di supporto possono accedere a:

- [Numeri di supporto globale](#)
- [Siemens Support Center](#)
- [Community di Siemens Digital Industries Software](#)



Opzioni dei livelli di supporto Premium

Siemens Digital Industries Software offre un'assistenza di primo livello per la maggior parte dei suoi prodotti con licenza perpetua. Queste opzioni offrono ulteriori diritti di assistenza, come l'assistenza dopo l'orario di lavoro, l'assistenza durante il fine settimana, l'accesso diretto all'assistenza clienti per i problemi urgenti e un ambiente cloud di assistenza per la risoluzione collaborativa dei problemi su una configurazione pronta all'uso. Per ulteriori informazioni, contatta il tuo rappresentante di vendita per il rinnovo.

Offerta ME&S iniziale

Il contratto ME&S iniziale viene proposto con tutti gli acquisti iniziali delle licenze. La durata minima del contratto ME&S è di 12 mesi per i nuovi clienti. I clienti esistenti, a loro discrezione, possono scegliere di far coincidere il termine di un contratto ME&S iniziale con la data di scadenza di un accordo già in essere. Il cliente è obbligato a sottoscrivere un contratto ME&S di almeno 12 mesi.

I successivi rinnovi degli accordi ME&S avvengono con intervalli di 12 mesi, salvo in caso di rescissione in forma scritta da comunicare almeno 30 giorni prima della data di scadenza.



Rinnovo contratto ME&S

Siemens Digital Industries Software preparerà le notifiche di rinnovo e le invierà ai clienti/partner prima della data di scadenza. I rinnovi hanno una durata minima di 12 mesi e includeranno l'importo per il rinnovo tempestivo.

Coincidenza

È un processo disponibile per i clienti che possiedono più licenze con date di scadenza dei contratti ME&S diverse. Questa opzione permette al cliente di ripartire proporzionalmente i termini di uno o più contratti ME&S per stabilire un'unica data di rinnovo di più licenze.

Rinnovo tardivo

I clienti sono tenuti a rinnovare i loro accordi ME&S prima della data di scadenza. Superato questo termine, il rinnovo verrà calcolato dalla data di scadenza dell'accordo ME&S. In più, verrà addebitato al cliente un costo di riattivazione pari al 25% della somma totale dovuta per il periodo compreso tra la data di scadenza del precedente contratto ME&S e la data effettiva di riattivazione. L'inizio del nuovo accordo ME&S sarà retrodatato e coinciderà con la data di scadenza dell'accordo ME&S originale.

I clienti che non rinnovano i propri contratti ME&S entro un periodo di 36 mesi dalla relativa data di scadenza non potranno più riattivarli. A questo punto è possibile solo un nuovo acquisto di licenza (perpetua o basata su abbonamento).



Ritardo nell'acquisto iniziale del contratto ME&S

Per i clienti che acquistano una nuova licenza senza un contratto ME&S iniziale, è previsto un periodo di tolleranza di 90 giorni entro il quale è possibile sottoscrivere un nuovo accordo ME&S senza costi aggiuntivi o penali. Il nuovo contratto sarà retrodatato e il suo inizio coinciderà con la data di fornitura della licenza originale.

Ai clienti che acquistano un contratto ME&S iniziale dopo il periodo di tolleranza di 90 giorni, verrà addebitato un costo di riattivazione del 25% su tutti i contratti a partire dalla data di fornitura della licenza iniziale. Durante il periodo di tolleranza non è disponibile alcun servizio di assistenza ME&S.

Rescissioni

I clienti possono rescindere i contratti ME&S tramite l'invio di una richiesta scritta almeno 30 giorni prima della relativa data di scadenza.

Non è consentito l'annullamento parziale delle licenze.

Siemens Digital Industries Software aiuta le aziende di tutte le dimensioni ad avviare un percorso di trasformazione digitale utilizzando il software, l'hardware e i servizi della piattaforma Siemens Xcelerator. Il software e il digital twin esteso di Siemens consentono alle aziende di ottimizzare i processi di progettazione, ingegnerizzazione e produzione per trasformare le idee di oggi nei prodotti sostenibili di domani. Dai chip ai sistemi, dai prodotti ai processi, in tutti i settori industriali, Siemens permette di creare oggi i prodotti di domani. [Siemens Digital Industries Software](#) – Accelerating transformation.

Americhe: 1 800 498 5351

EMEA: 00 800 70002222

Asia-Pacifico: 001 800 03061910

Altri numeri sono disponibili [qui](#).