

Siemens PLM Software Software- und Betriebssystem-Support

Siemens PLM Software

www.siemens.com/plm

Teamcenter-Support

Oracle-Administration

NX-Administration

System-Support

Update-Service /
Installation

Netzwerk-
Überwachung

Hardware-
Monitoring

System-Analyse

Ressourcen-
Überwachung

SIEMENS

Das erweiterte Supportkonzept von Siemens PLM Software

Siemens PLM Software verfolgt ein Supportkonzept, das ideal auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt ist. Geänderte Produkthanforderungen, der Einsatz von PDM-Technologie und komplexere Unternehmensstrukturen werden dabei berücksichtigt und durch den Einsatz neuer Supportwerkzeuge unterstützt. Hierdurch wird auch der notwendige Zeitgewinn realisiert.

Bisherige Leistungsvereinbarung aus dem Software-Pflegevertrag:

Telefon (Hotline) Support

- Kunde benennt Ansprechpartner (Kordinator/Vertreter)
- Mittels Telefon, E-Mail, Fax oder dem Internet-Tool 'LOGIR' wird beim Siemens PLM Software Support Center eine Anfrage gestellt
- Anhand der vom Kunden dokumentierten Arbeitsumgebung und der ebenfalls geschilderten Lösungsversuche bearbeitet Siemens PLM Software den Call
- Siemens PLM Software informiert den Kunden
- Ferndiagnose (per ISDN, VPN Modem o.ä.) ist möglich (Terminal-Login)

Erweiterter Support:

Vorort-Support:

Damit Sie noch effizienter arbeiten können, kümmern wir uns vor Ort um Ihre technischen IT-Belange, seien es Hardware-Koordination, Betreuung des Betriebssystems, der Datenbank, der Siemens PLM Software-Software inklusive User Support und Consulting/Einführung von Siemens PLM Software-PLM-Produkten.

Remote-Support:

Kunde und Siemens PLM Software schaffen die vertragliche und technische Möglichkeit eines Remote-Zugangs zur Displayumlenkung, welche die Kundensituation (Produkt, eingesetzte Software, Installation) 'online' darstellt. Der Remote Support gliedert sich in vier Hauptbereiche auf:

- **OS-Support**
- **Oracle-Support**
- **NX-Administration**
- **Teamcenter-Administration**

Anmerkung: Diese Leistungen setzen einen Software-Pflegevertrag voraus.

Das Remote Oracle Support Package

Überwachung der Datenbanken (ongoing):

- Überwachen der Performance-Messwerte
- Überwachen der Oracle-Prozesse und des Listeners
- Überwachen der Oracle-Logfiles.
- Überwachen des Datenbank-Backups
- Erstellen einer Auswertung (monatlich) über die Auslastung, Performance und Uptime der Datenbank

Maintenance (geplante Arbeiten):

- Prüfen der Backups (recovery test)
- Datenbank aufräumen
- Index-Tabellen neu erstellen
- Fragmentierung der Tablespace beseitigen
- Performance tuning (Anpassungen in der DB-Konfiguration und beim OS)

Das Remote NX Support Package

- Lizenzserver Administration/Konfiguration
- Plotserver Administration/Konfiguration (plot.queues, plot-jobs, usw.)
- NX-customizing (default-file Einstellungen)
- Administration des UGII_TEMP-Verzeichnisses (.syslogfiles, rol_back, usw.)
- Variablen-Überwachung/Einstellungen im SIDT
- Anpassungen/Einstellungen auf Kommandozeilen-Ebene
- Einpflegen von Macros, firmenspezifische Menüs (Toolbars)
- Remote-Neuinstallation bzw. Instandsetzung nach Systemcrash
- gezielte Analyse bei Systemfehlern bzw. Abstürzen von NX
- Remote update der neuesten NX-Maintenance-Versionen (QRM's)
- Einspielen spezieller Patches
- Überprüfung der Dienste/Prozesse an Server und Client (plot, flexlm, spaceball usw.)



Erweiterungen für individuelle Anforderungen

Das Remote Teamcenter Support Package

- Pflege der Datenkonsistenz (purge dataset, purge volumes usw.)
- Anlegen und sperren von Benutzern und Gruppen
- Überwachung der Workflow-Prozesse
- Kontrolle und Administration der Daten-Volumes
- Lizenzserver Administration/Konfiguration
- Remote-Neuinstallation bzw. Instandsetzung nach Systemcrash
- Variablen-Überwachung/Einstellungen im SIDT
- Remote Update der neuesten Teamcenter-Maintenance-Versionen (QRM´s)
- Überwachung der Log-Files

Das Remote OS Support Package

Datensicherung und Recovery

- Regelmäßige Sicherung aller im System gespeicherten Benutzer- und Administrationsdaten
- Recovery bei Datenverlust (hardware- oder nutzerbedingt) in einen konsistenten Zustand
- Sicherung und Recovery im Online-Betrieb
- Systemgesteuerte Sicherungs-Tools
- Recovery-Mechanismen für Systemrestaurierung
- Recovery-Mechanismen für einzelne Objekte inklusive Relationen

Das Datensicherungskonzept geht davon aus, dass die Gesamtverantwortung für die Datenhaltung und Datensicherung bei einem Verantwortlichen liegt. Dies gilt sowohl für die Metadaten als auch für Bulkdaten, Vaultlocation- und Worklocation-Daten.

Performance-Management

- Festlegung der Objekte und Schwellenwerte
- Aufnahme von Objekten und Schwellenwerten in Überwachungs- und Reporting-Tools
- Überwachung der Objekte und Schwellenwerte
- Sammeln von Betriebsdaten
- Regelmäßige Durchführung von Auswertungen (Trendanalysen, Benchmark-Tests)
- Einleitung und Verfolgen von Maßnahmen, die aus Überwachung und Auswertung resultieren
- Regelmäßige prophylaktische Durchführung betriebssichernder Maßnahmen
- Pflege Datenbankstatistik, Bereinigung temporärer File-Systeme und Log-Dateien

Überwachung Hardware

- Überwachung und Kategorisierung von Fehlerereignissen und Grenzwertüberschreitungen
- Tägliches Monitoring mit Hilfe von Tools
- Einleitung und Verfolgung von Maßnahmen zur Behebung von Fehlern (Call handling)

Überwachung OS

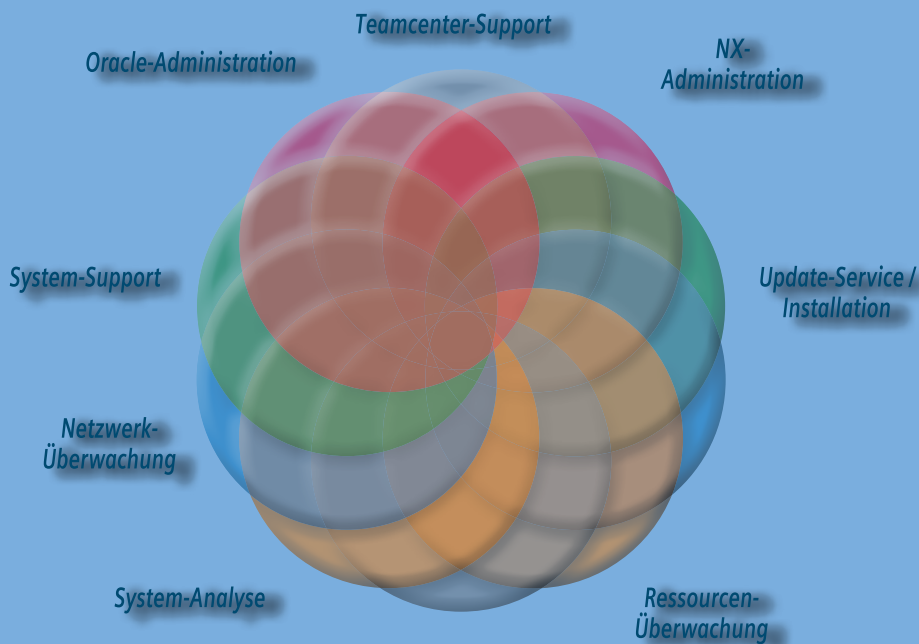
- Monitoring aller systemkritischen Prozesse
- Überwachung aller relevanten System-logs
- Installation systemkritischer Patches

Ihr Vertriebsbeauftragter wird Ihnen gern die Leistungen näher erläutern und ein entsprechendes Angebot erstellen. Die Adressen unserer Geschäftsstellen finden Sie auf der Rückseite.

Kontakt: Technical Support:

Telefon +49 221 20802-420
E-Mail services.de@ugs.com
Fax +49 221 20802-444
Web <http://support.ugs.com/>





Siemens PLM Software, ein Geschäftsgebiet von Siemens Industry, ist ein weltweit führender Anbieter von Software und Services für die Optimierung der Geschäftsprozesse in der Fertigungsindustrie. Die offenen konzipierten Lösungen für das Product Lifecycle Management (PLM) ermöglichen Interoperabilität und globale Zusammenarbeit unter Nutzung modernster Software-Technologien und Industriestandards. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Plano, Texas, unterhält Niederlassungen in über 30 Ländern in Amerika, Europa, Asien und Australien, die 51.000 Kunden mit 4,6 Millionen Software-Lizenzen betreuen.

Siemens PLM Software verfolgt das Ziel, die Zusammenarbeit von Unternehmen und ihrer Partner unter Verwendung offener Enterprise-Lösungen in weltweiten Innovationsnetzwerken zu ermöglichen und damit die Entwicklung und Lieferung erstklassiger Produkte zu fördern.

Siemens PLM Software

www.siemens.com/plm

Deutschland

Siemens Product Lifecycle Management Software (DE) GmbH
 Hohenstaufenring 48-54
 50674 Köln
 Telefon +49 221 20802-0
 Telefax +49 221 248928
www.siemens.com/plm
info.de.plm@siemens.com

Niederlassungen

Siemens Product Lifecycle Management Software (DE) GmbH
 Alt-Moabit 96C
 10559 Berlin
 Telefon +49 30 467775-0
 Telefax +49 30 46777511

Siemens Product Lifecycle Management Software (DE) GmbH
 Sachsenfeld 7-9
 20097 Hamburg
 Telefon +49 40 237205-0
 Telefax +49 40 23720550

Siemens Product Lifecycle Management Software (DE) GmbH
 Karl-Wiechert-Allee 76
 30625 Hannover
 Telefon +49 511 560989-0
 Telefax +49 511 56098919

Siemens Product Lifecycle Management Software (DE) GmbH
 Oskar-Messter-Straße 22
 85737 Ismaning (bei München)
 Telefon +49 89 969793-0
 Telefax +49 89 96979310

Siemens Product Lifecycle Management Software (DE) GmbH
 Robert-Bosch-Straße 11
 63225 Langen (bei Frankfurt)
 Telefon +49 6103 2065-0
 Telefax +49 6103 2065555

Siemens Product Lifecycle Management Software II (DE) GmbH
 Ingersheimer Straße 12
 70499 Stuttgart
 Telefon +49 711 138900
 Telefax +49 711 1389299

Siemens Product Lifecycle Management Software (DE) GmbH
 Liebknechtstraße 35
 70565 Stuttgart-Vaihingen
 Telefon +49 711 47099-0
 Telefax +49 711 47099-199

Österreich

Siemens Product Lifecycle Management Software (AT) GmbH
 Franzosenhausweg 53
 A-4030 Linz
 Telefon +43 732 377550
 Telefax +43 732 377550-50

Schweiz

Siemens Product Lifecycle Management Software (CH) AG
 Grossmattstrasse 9
 CH-8902 Urdorf
 Telefon +41 44 7557272
 Telefax +41 44 7557270

SIEMENS