

SIEMENS

Ingenuity for life

Siemens Digital Industries Software

Обслуживание,
обновления и
техническая
поддержка

Глобальная политика

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

Уважаемые заказчики и партнеры Siemens Digital Industries Software,

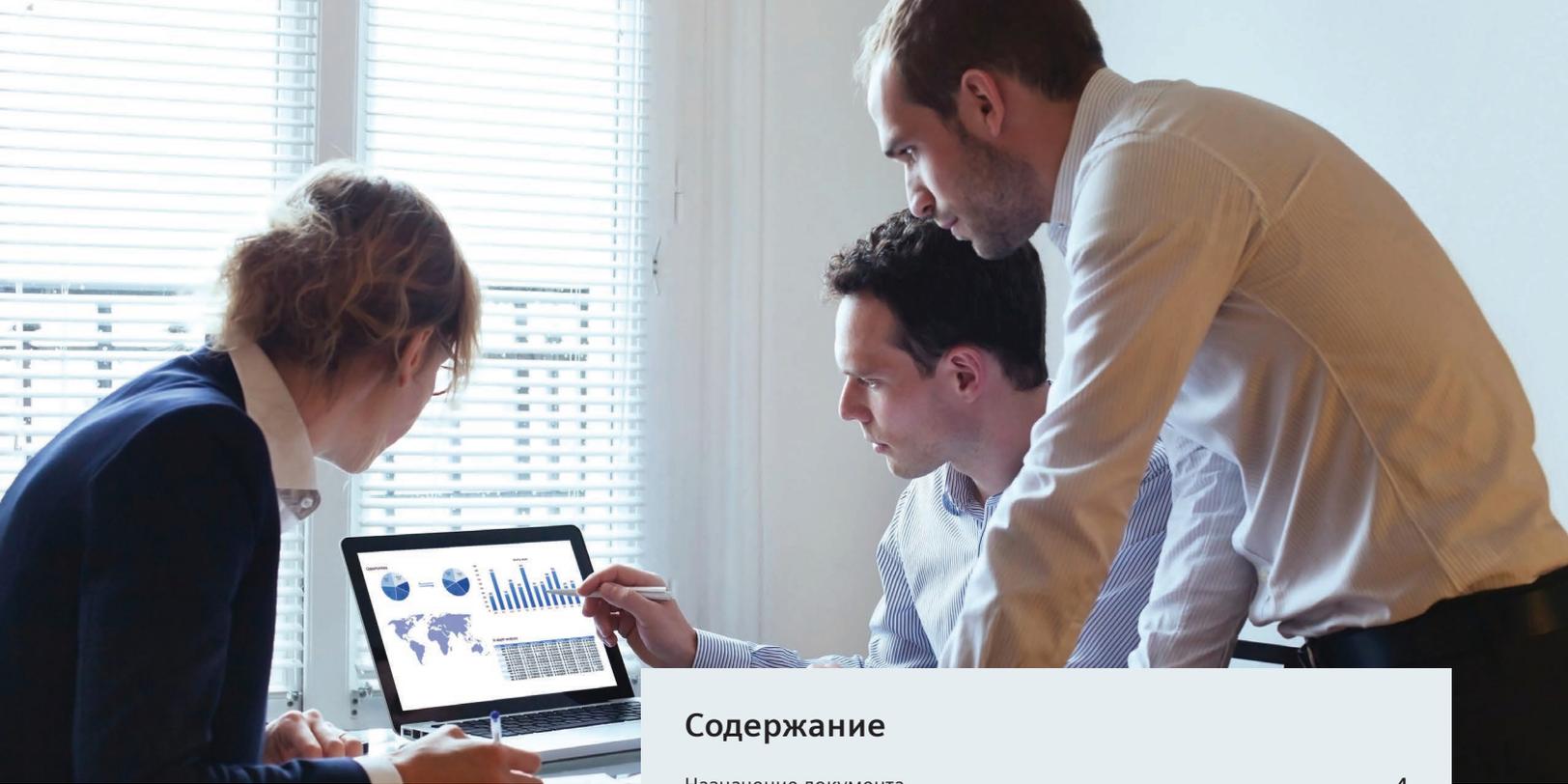
Мы стремимся к тому, чтобы вы могли использовать наши программы с максимальной эффективностью. С этой целью мы ввели систему правил, касающихся технической поддержки и обслуживания нашего программного обеспечения. Мы понимаем, что программное обеспечение является критически важным условием успешного развития вашего бизнеса, поэтому одним из основных приоритетов для нас является обеспечение надежной технической поддержки, чтобы вы могли получить максимальную отдачу от вложенных средств.

Политика компании Siemens в области обслуживания, обновлений и технической поддержки (Maintenance Enhancement & Support, ME&S) содержит ряд правил, которые помогут Вам всегда пользоваться нашими последними обновлениями и улучшениями. Если у вас возникнут вопросы, связанные с использованием нашего программного обеспечения, вы можете всегда обратиться за помощью в техническую поддержку — напрямую в Siemens или к одному из наших партнеров.

Просим вас уделить несколько минут изучению политики ME&S, чтобы быть уверенными в том, что вы используете все преимущества нашего программного обеспечения. В Siemens мы руководствуемся принципом «Не позволим заказчику потерпеть неудачу». Наша команда всегда готова выполнить это обязательство.

С уважением,

Siemens Digital Industries Software



Содержание

Назначение документа	4
Политика	4
Преимущества	4
Планы поддержки Premier	5
Первичное предложение	5
Продление	6
Объединение сроков	6
Возобновление обслуживания позднее положенного срока	6
Задержка первичного приобретения	7
Отмена	7



Назначение документа

Назначение данного документа — рассказать нашим партнерам и заказчикам о политике компании Siemens Digital Industries Software в области технического обслуживания, обновлений

и технической поддержки (ME&S). С точки зрения данной политики партнер приравнивается к заказчику.

Политика

Данная политика содержит указания по следующим вопросам:

- Первичное предложение
- Продление
- Расчет цены и уведомление заказчиков / партнеров
- Объединение сроков
- Возобновление обслуживания позднее положенного срока
- Задержка первичного приобретения
- Отмена

Преимущества

Заказчики, которые в настоящее время пользуются услугами по обслуживанию, обновлениям и технической поддержке (ME&S), получают следующие преимущества:

- Техническая поддержка Siemens GTAC (Глобальный центр технической поддержки)
- Улучшения/обновления
- Исправления ошибок программного обеспечения
- Передача и трейд-ин лицензий
- Сервисы онлайн-поддержки
- Загрузка программного обеспечения
- Обслуживание и калибровка оборудования



Планы поддержки Premier

Siemens Digital Industries Software предлагает многоуровневые планы поддержки Premier, доступные для большинства наших бессрочных лицензионных продуктов. Эти планы содержат дополнительные услуги поддержки, такие как поддержка в нерабочее время, поддержка в выходные дни, прямой доступ к службе

поддержки для решения неотложных проблем и облачная среда поддержки для совместного поиска и устранения неисправностей. Для получения более подробной информации, пожалуйста, свяжитесь со специалистом по коммерческим вопросам.

Первичное предложение

Обслуживание программного обеспечения предлагается при первичном приобретении лицензий. Минимальный период обслуживания для новых заказчиков составляет 12 месяцев. Для существующих заказчиков период первичного обслуживания может завершиться одновременно с окончанием срока поддержки уже имеющихся лицензий (на усмотрение заказчика), в ином случае минимальный срок, на который заказчик

может приобрести обслуживание, составляет 12 месяцев.

Последующее продление обслуживания выполняется на 12-месячный срок и может расторгаться при условии письменного уведомления не менее чем за 30 дней до окончания текущей поддержки.



Продление

Siemens Digital Industries Software уведомляет о необходимости продления обслуживания до истечения срока действия текущей поддержки.

Предложение на продление обслуживания включает 12 месяцев, стоимость рассчитана с учетом своевременного продления.

Объединение сроков

Объединение сроков — это процесс, предусмотренный для заказчиков, владеющих несколькими лицензиями с разными датами окончания поддержки. Объединение сроков

позволяет выровнять сроки окончания поддержки всех имеющихся лицензий к одной дате.

Возобновление обслуживания позднее положенного срока

Продлить обслуживание необходимо до окончания срока действия текущей поддержки. Если поддержка не была продлена вовремя, период обслуживания будет отсчитываться с момента окончания действия предыдущей поддержки. Кроме того, на заказчика будет

наложен штраф за пропущенный период в размере 25 % (двадцати пяти процентов) от общей стоимости просроченного периода. При этом датой начала обслуживания будет считаться дата окончания поддержки по предыдущему соглашению.



Задержка первичного приобретения

Для заказчиков, приобретающих первичную лицензию без обслуживания, предусмотрен 90-дневный льготный период, когда они могут приобрести услуги по обслуживанию без каких-либо комиссий или штрафов. При этом началом обслуживания будет первое число месяца, следующего за месяцем поставки лицензии.

На заказчиков, приобретающих обслуживание после истечения 90-дневного льготного периода, будет наложен штраф в размере 25 % (двадцати пяти процентов) от общей стоимости пропущенного периода. В течение льготного периода обслуживание не осуществляется.

Отмена

Чтобы отменить обслуживание, заказчик должен подать заявление в письменном виде не позднее чем за 30 дней до окончания срока текущей поддержки.

Отмена обслуживания для части лицензий невозможна.

Также невозможно возобновить обслуживание позднее, чем через 36 месяца после окончания / отмены поддержки. В этом случае возможно лишь приобретение новой лицензии.

О компании Siemens Digital Industries Software

Siemens Digital Industries Software помогает создать цифровое предприятие и шагнуть в будущее разработки, производства и проектирования электронных систем. Наши решения помогают компаниям самого разного размера создавать цифровые двойники, которые открывают новые возможности, позволяют получать ценные знания, переходить на новые уровни автоматизации и успешно внедрять инновации. Дополнительную информацию о продуктах и услугах компании Siemens Digital Industries Software можно узнать на сайте [siemens.com/software](https://www.siemens.com/software), а также подписавшись на наши профили в [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Facebook](#) and [Instagram](#). Siemens Digital Industries Software — Where today meets tomorrow.

Штаб-квартира:	+1 972 987 3000
Северная и Южная Америка:	+1 314 264 8499
Европа:	+44 (0) 1276 413200
Азиатско-Тихоокеанский регион:	+852 2230 3333

© 2020 Siemens. Список товарных знаков Siemens можно найти [здесь](#).
Все остальные торговые марки принадлежат их владельцам.
67271-68282-C10-RU 3/20 LOC