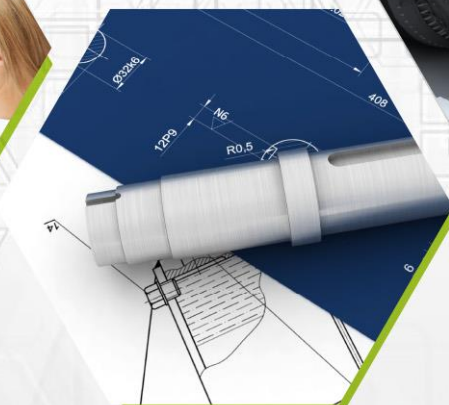
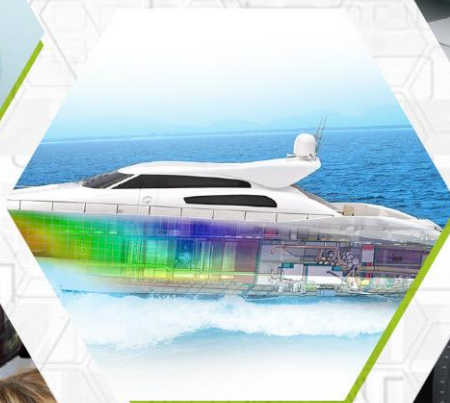


REGULAMIN ŚWIADCZENIA OPIEKI TECHNICZNEJ

(dotyczy oprogramowania Siemens PLM Software)



Firma GM System Integracja Systemów Inżynierskich Sp. z o.o. została założona w 2001 roku. Zajmujemy się dostarczaniem systemów CAD/CAM/CAE/PDM. Jesteśmy jednym z największych polskich dostawców tego rodzaju rozwiązań i kluczowym partnerem handlowym Siemens PLM Software, reprezentujemy w Polsce firmę Coretech System z Tajwanu oraz posiadamy tytuł Silver Collaboration and Content Microsoft Partner. Zajmujemy się doradztwem przy wyborze oprogramowania, sprzedażą oraz wdrożeniami (m.in. szkoleniami, dostosowaniem oprogramowania do indywidualnych potrzeb użytkownika, doborem sprzętu komputerowego). Nasi specjaliści publikują liczne opracowania z zakresu oprogramowania CAx.



Nasza oferta:

- **Solid Edge** – najefektywniejszy dostępny obecnie na rynku system CAD klasy mid-range,
- **NX CAD/CAM/CAE** – najlepszy system wspomagający projektowanie oraz wytwarzanie zawierający bogaty zestaw nowoczesnych narzędzi inżynierskich,
- **Femap** – zaawansowany system do analiz wytrzymałościowych MES,
- **Moldex3D** – oprogramowanie do przeprowadzania cyfrowej analizy procesu wtrysku tworzyw sztucznych,
- **Cadenas PARTsolutions** – zbiór modeli CAD 3D/2D standardowych części i podzespołów,
- **Teamcenter** – zintegrowany zestaw zaawansowanych aplikacji do zarządzania cyklem życia produktu,
- **Solid Edge Insight** – bazujący na platformie Microsoft SharePoint, efektywny i łatwy we wdrożeniu system do zarządzania procesem projektowania,
- **Szkolenia CAD/CAM/CAE/PDM,**
- **Usługi** w zakresie m. in. projektowania 3D, obliczeń wytrzymałościowych, programowania.

Więcej informacji:

Tel.: (+48) 71 791 30 51
web@gmsystem.pl
www.gmsystem.pl

Odwiędz nas na:

Spis treści

Spis treści	3
Definicja i zasady Opieki Technicznej	4
Zasady przyjmowania zgłoszeń problemów	4
Zasady rozwiązywania problemów	4
Poziomy Opieki Technicznej oferowane przez GM System	5
Definicje poszczególnych składników pakietów	5

Ostatnia aktualizacja: kwiecień 2016

Definicja i zasady Opieki Technicznej

Opieka Techniczna — każdy Klient nabywający oprogramowanie ma prawo do wykupienia Opieki Technicznej (ang. *maintenance*; w dalszej części dokumentu oznaczanej skrótem OT), która jest ważna przez okres 1 roku. Termin ważności liczony jest od daty zakupu oprogramowania bądź od momentu wygaśnięcia poprzedniej OT.

Zasady przyjmowania zgłoszeń problemów

1. Podjęcie czynności mających na celu rozwiązanie problemu następuje wyłącznie na podstawie zgłoszenia za pośrednictwem ICPT¹.
2. Klient zostaje poinformowany za pośrednictwem poczty elektronicznej o przyjęciu zgłoszenia oraz nadanym numerze.
3. Zgłaszający problem telefonicznie lub mailem, zobowiązany jest podać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację osoby i firmy oraz stwierdzenie, czy firma posiada ważną OT. Wymagane są następujące dane:
 - imię i nazwisko zgłaszającego,
 - nazwa firmy,
 - identyfikator Sold-To. Identyfikator ten znajduje się w nagłówku pliku licencji; dokładniejsze dane dostępne są pod adresem <http://strefaklienta.gmsystem.pl>.

Zasady rozwiązywania problemów

1. Czas rozwiązania problemu nie powinien przekroczyć 48 godzin. Przez rozwiązanie problemu rozumie się usunięcie przyczyny jego powstawania bądź wskazanie procedury jego obejścia.
2. W przypadku, gdy sytuacja wymaga przesłania zgłoszenia o problemie do GTAC, czas jego rozwiązania może przekroczyć 48 godzin. Informacja o przesłaniu zgłoszenia do GTAC zostaje przekazana Klientowi, który ma możliwość monitorowania postępów w rozwiązywaniu problemu.

¹ Problem może być warunkowo zgłoszony telefonicznie, jeśli dotyczy prostych zagadnień i nie wymaga dostarczania przez Klienta dodatkowych plików (zrzuty ekranu, pliki modeli itp.). Decyzję o dopuszczalności zgłoszenia telefonicznego i udzielenia pomocy bez wykorzystania systemu ICPT podejmuje pracownik Działu Technicznego GM System.

Poziomy Opieki Technicznej oferowane przez GM System

GM System oferuje dwa pakiety OT, według poniższej tabeli.

Opieka Techniczna	Pakiet Minimum	Pakiet Standard
Pomoc przy instalacji oprogramowania Siemens PLM Software	✓	✓
Pomoc przy rozwiązywaniu problemów z licencjami	✓	✓
Najnowsze wersje oprogramowania (patrz definicja aktualizacji)		✓
Dostęp do Strefy Klienta w serwisie www.gmsystem.pl oraz <i>Interaktywnego Centrum Pomocy Technicznej (ICPT)</i>		✓
Dostęp do pomocy telefonicznej (<i>Helpdesk</i> , dot. produktów Siemens PLM Software z wyjątkiem Solid Edge)		✓
Sieciowy dostęp do szerokiego spektrum usług Siemens PLM Software: <ul style="list-style-type: none"> • strona wsparcia technicznego • serwer plików uaktualnień (<i>maintenance pack</i>) • system zarządzania licencjami (możliwość generowania licencji domowych, podróźnych i ratunkowych²) • biblioteki dokumentacji • bazy rozwiązań problemów 		✓
Makra i inne aplikacje dodatkowe		✓
Preferencyjne warunki szkoleń i konsultacji (pierwszeństwo w rezerwacji miejsc)		✓
Preferencyjne warunki uczestnictwa w konferencjach i seminariach organizowanych przez GM System		✓
Możliwość stosowania narzędzi do pomocy zdalnej i telekonferencji (w celu rozwiązania problemu natury technicznej)		✓

Definicje poszczególnych składników pakietów

1. Pomoc przy instalacji systemu — działania obejmują sprawdzenie konfiguracji sprzętu, na którym ma pracować dany system, pod kątem zgodności z konfiguracją zaproponowaną w ofercie handlowej. Następnym krokiem jest telefoniczny nadzór nad procesem instalacji oraz konfiguracja i dostosowanie systemu do indywidualnych wymagań danej firmy. Pomoc w tym zakresie udzielana jest do bieżącej wersji systemu³ oraz wersji bezpośrednio ją poprzedzającej.
2. Pomoc przy rozwiązywaniu problemów z licencjami — problemy te mogą mieć dwojaką postać:
 - licencja została zagubiona, bądź stwierdzono jej brak w wyniku innego działania (np. przeinstalowanie systemu operacyjnego lub zmiana numeru CID),

² Licencje domowe i podróźne dostępne są tylko dla oprogramowania Solid Edge.

³ Przez „bieżącą wersję systemu” rozumie się najnowszą wersję dostępną na rynku.

- licencja jest wadliwa lub błędna.
3. Najnowsze wersje oprogramowania (aktualizacja) — w sytuacji, gdy w ciągu trwania okresu OT pojawi się nowa wersja oprogramowania, Klient ma prawo ją otrzymać.
 4. Strefa Klienta — jest to wydzielona część serwisu www.gmsystem.pl, dostępna wyłącznie dla Klientów posiadających ważną OT (Pakiet Standard). W ramach Strefy Klienta uzyskuje się dostęp m.in. do:
 - zestawu plików instalacyjnych zakupionego oprogramowania,
 - pakietu instrukcji instalacji, licencjonowania itp.,
 - systemu zgłaszania problemów technicznych, z możliwością śledzenia statusu zgłoszeń (Interaktywne Centrum Pomocy Technicznej, w dalszej części dokumentu oznaczane skrótem ICPT),
 - opracowań technicznych i materiałów szkoleniowych,
 - multimediiów (filmy, prezentacje).
 5. Dostęp do telefonicznej pomocy technicznej (*Helpdesk*) — każdego dnia roboczego od 8 do 15 pod numerami telefonów (071) 791 30 51 – 53 istnieje możliwość kontaktu z osobą pełniącą dyżur techniczny, która pomaga rozwiązywać bieżące problemy związane z instalacją, niepoprawnie funkcjonującymi licencjami oraz — w niektórych przypadkach⁴ — może udzielić pomocy przy problemach z obsługą oprogramowania.
 6. Sieciowy dostęp do szerokiego spektrum usług Siemens PLM Software — rozwój wszelkiego rodzaju wewnętrznych portali, grup dyskusyjnych oraz serwerów FTP doprowadził do powstania wielu źródeł pozyskiwania informacji oraz materiałów w obrębie serwisu korporacyjnego Siemens PLM Software. Każdy Klient posiadający aktualną Opiekę Techniczną do zakupionych systemów może skorzystać z tej bazy informacji poprzez stronę wsparcia technicznego Siemens PLM Software (Global Technical Access Center, skr. GTAC). Strona główna serwisu umożliwiająca dostęp do wszystkich usług z jednego miejsca dostępna jest pod adresem: <http://support.industrysoftware.automation.siemens.com>.
 - *License Management* — zarządzanie licencjami — umożliwia, w zależności od wykupionych opcji, generowanie licencji domowych, podróżnych i ratunkowych⁵, zaś w przypadku awarii sprzętu bądź utraty danych dotyczących aktualnie używanych licencji, system umożliwia ponowne ich pozyskanie.
 - *Symptom/Solution Information Query* — baza rozwiązań problemów — jest to baza rozwiązań problemów technicznych zgłoszonych w ramach GTAC przez użytkowników na całym świecie.
 - *Download and Upload Files* — serwer plików uaktualnień — dzięki dostępowi do tego źródła istnieje możliwość szybkiego pozyskiwania np. najnowszych uaktualnień, nowych wersji oprogramowania oraz wszelkich dodatków (wyświetlane są tylko produkty przypisane do podanego Sold-To). Istnieje również możliwość przesłania plików do GTAC, jako uzupełnienie zgłoszenia problemu.
 - *Documentation* — biblioteka dokumentacji technicznej — zawiera artykuły techniczne i opracowania związane z funkcjonalnościami systemów oferowanych przez Siemens PLM Software (opisy funkcji, porady, opisy nowości, instrukcje, itp.).
 - *Hardware & Software Certifications* — certyfikowany sprzęt i oprogramowanie — zawiera spis sprzętu i oprogramowania, które zostały przetestowane przez Siemens PLM Software i otrzymały certyfikat zgodności.
 - *Siemens PLM Forums* — forum dyskusyjne Siemens — globalne forum dyskusyjne, dostępne dla użytkowników z całego świata. Forum dotyczy wszystkich produktów Siemens PLM Software.
 7. Makra i inne aplikacje dodatkowe — są to aplikacje, które ułatwiają obsługę i rozszerzają zakres możliwości danego oprogramowania⁶.

⁴ Patrz punkt „Zasady przyjmowania zgłoszeń problemów”.

⁵ Licencje domowe i podróżne dostępne są tylko dla oprogramowania Solid Edge.

⁶ Gotowe makra, istniejące w bazie GM System.

8. Preferencyjne warunki szkoleń, konsultacji oraz udziału w konferencjach organizowanych przez GM System (pierwszeństwo w rezerwacji miejsc).
9. Możliwość stosowania narzędzi do pomocy zdalnej i telekonferencji w celu rozwiązania problemu natury technicznej — telekonferencje przeprowadzane są przy użyciu aplikacji stosowanych w GM System (np. *TeamViewer*), umożliwiających m.in. przechwycenie pulpitu na komputerze Klienta⁷.

⁷ Decyzję o dopuszczalności zastosowania zdalnej pomocy podejmuje pracownik Działu Technicznego GM System.