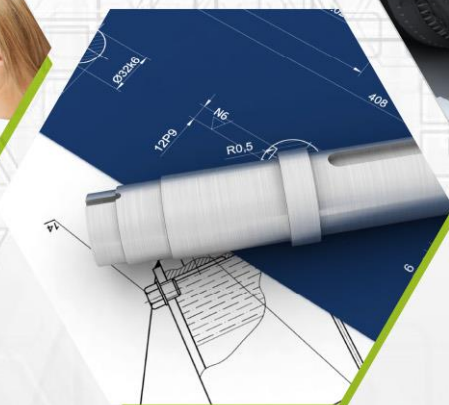
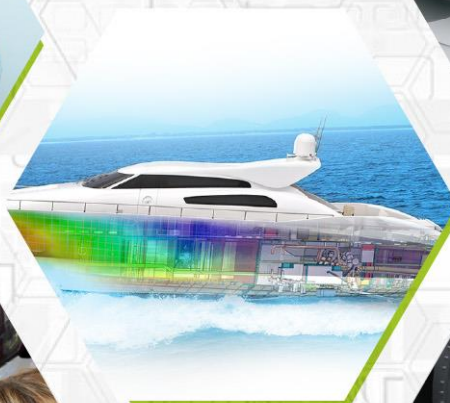


REGULAMIN ŚWIADCZENIA OPIEKI TECHNICZNEJ

(dotyczy oprogramowania Siemens PLM Software)



Solution
Partner

PLM

SIEMENS

Microsoft Partner

Silver Collaboration and Content
Silver Project and Portfolio Management
Silver Intelligent Systems
Silver Application Development

GMSystem
Integracja Systemów Inżynierskich Sp. z o.o.



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, doбором sprzętu komputerowego). Nasi specjaliści publikują liczne opracowania z zakresu oprogramowania CAx.

Nasza oferta:

- **NX CAD/CAM** – najlepszy system wspomagający projektowanie oraz wytwarzanie, zawierający bogaty zestaw nowoczesnych narzędzi inżynierskich,
- **Simcenter** – produkt zapewniający szeroki wybór rozwiązań do wielozadaniowej symulacji opartej na metodzie elementów skończonych,
- **Teamcenter** – zintegrowany zestaw zaawansowanych aplikacji do zarządzania cyklem życia produktu,
- **Solid Edge** – najefektywniejszy dostępny obecnie na rynku system CAD klasy mid-range,
- **STAR-CCM+** - system do numerycznej symulacji dynamiki płynów, opartej o szeroką gamę modeli,
- **Femap** – zaawansowany system do analiz wytrzymałościowych MES,
- **Moldex3D** – oprogramowanie do przeprowadzania cyfrowej analizy procesu wtrysku tworzyw sztucznych,
- **Quadrisspace** – program do tworzenia szeroko rozumianej dokumentacji technicznej, w tym przede wszystkim instrukcji (de)montażowych, obsługowych i produkcyjnych
- **Cadenas PARTsolutions** – zbiór modeli CAD 3D/2D standardowych części i podzespołów,
- **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
Ograniczenia w zakresie obsługi zgłoszeń w ramach Opieki Technicznej	5
Poziomy Opieki Technicznej oferowane przez GM System	6
Definicje poszczególnych składników pakietów	6

Ostatnia aktualizacja: czerwiec 2018

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 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. Czas rozwiązania problemu może przekroczyć 48 godzin w następujących przypadkach:
 - gdy zachodzi konieczność uzupełniającej wymiany informacji konsultanta ze zgłaszającym (np. w celu przeanalizowania dodatkowych zagadnień, które pojawiły się w trakcie rozwiązywania zgłoszonej kwestii),
 - 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.

Ograniczenia w zakresie obsługi zgłoszeń w ramach Opieki Technicznej

1. Świadczenie pomocy i obsługa zgłoszeń w ramach aktywnej Opieki Technicznej nie obejmuje bezpłatnych konsultacji, treningów, pokazów funkcjonalności oraz usług (zadanie projektowe CAD, obliczenia MES, instalacja/konfiguracja środowiska PDM, postprocessor itp.),
2. Zgłoszenia mogą zostać odrzucone lub zamknięte w następujących przypadkach:
 - zgłoszenie nie spełnia warunków przyjmowania zgłoszeń (np. brak dostarczenia wymaganych plików, informacji itp.),
 - zgłoszenie jest nieuzasadnione (np. zgłoszono propozycję ulepszenia w zakresie funkcjonalności, która faktycznie istnieje),
 - zgłoszenie wykracza poza zakres świadczenia pomocy,
3. Przykłady zagadnień w zgłoszeniach, które wykraczają poza zakres świadczenia pomocy technicznej:
 - pytania typu „W jaki sposób?“, wynikające z braku wiedzy zgłaszającego, która jest przekazywana na szkoleniach podstawowych (np. „w jaki sposób zmienić kolor linii“), dla których odpowiedź wymaga od konsultanta czasochłonnych działań i konsultacji,
 - zagadnienia i pytania sformułowane w postaci oczekiwania wykonania zadania przez konsultanta (np. „chciałbym zaprojektować część, która spełnia określone kryteria“),
 - pytania związane z instalacją i konfiguracją środowisk, które wykonywane są w ramach usług wdrożenia i szkolenia powdrożeniowego (np. „jak skonfigurować zarządzanie danymi w Solid Edge“),
 - problemy z nieprawidłowym działaniem dodatkowych aplikacji i środowisk (np. PDM), które nie zostały zainstalowane/skonfigurowane przez GM System w ramach usług wdrożenia lub zostały zainstalowane/skonfigurowane samodzielnie przez klienta (np. „mam włączone zarządzanie danymi w Solid Edge, ale system nie znajduje mi rysunków dla modeli“),
 - problemy dotyczące działania i instalacji aplikacji firm trzecich, które współpracują z zakupionym systemem (np. system CAM od innego producenta, który współpracuje z Solid Edge lub NX),
 - problemy dotyczące działania urządzeń peryferyjnych współpracujących z zakupionym oprogramowaniem (kontrolery 3D, myszy, drukarki, itd.) lub nieprawidłowego działania zakupionego oprogramowania przy użyciu tych urządzeń (np. „obracać z użyciem standardowej myszy działa, ale nie można obracać modelem za pomocą kontrolera 3D“),
4. Konsultant OT w przypadku każdego zgłoszenia dokłada wszelkich starań aby nie tylko rozwiązać problem, ale również odpowiedzieć na pytania zgłaszającego. Jeżeli pytanie wykracza poza zakres świadczenia pomocy technicznej, ale nie wymaga od konsultanta czasochłonnych działań, wówczas będzie się on starał na nie odpowiedzieć oraz podać informacje, które prowadzą do rozwiązania zagadnienia.
5. W przypadku zgłoszeń przekazanych do pomocy technicznej Siemens (GTAC) warunkiem sprawnego rozwiązania problemu lub podania jego obejścia jest możliwość odtworzenia problemu przez GTAC. Problemy „jednostkowe“, charakterystyczne tylko dla jednej stacji roboczej, mogą wymagać od zgłaszającego reinstalacji oprogramowania lub instalacji na innym komputerze, na którym znajduje się tylko system operacyjny.
6. GM System dokłada wszelkich starań, aby zgłoszenia przekazane do GTAC były realizowane sprawnie i z pozytywnym rezultatem. GM System nie może jednak w żaden sposób odpowiadać za czas ich realizacji oraz rezultat. Na wniosek klienta możliwe jest wysłanie do GTAC prośby o eskalację rangi problemu i intensyfikację działań.

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>maitenance pack</i>) • system zarządzania licencjami (możliwość generowania licencji domowych, podróży 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 podróży 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.