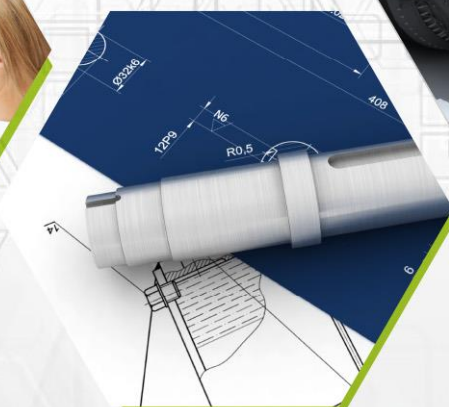
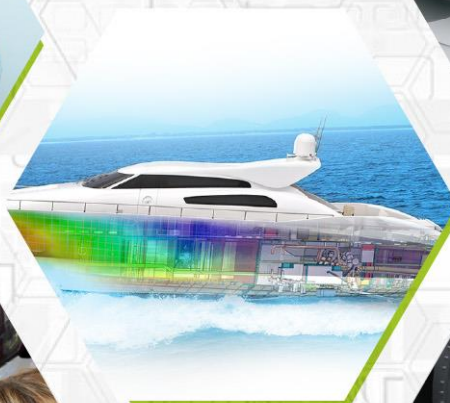


REGULAMIN ŚWIADCZENIA OPIEKI TECHNICZNEJ

(dotyczy oprogramowania Siemens Digital Industries
Software)



Solution
Partner

PLM

SIEMENS

Microsoft Partner

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

GM System
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. GM System jest Platynowym Partnerem **Siemens Digital Industries Software** oraz jedynym polskim partnerem posiadającym status **Smart Expert Siemens** w zakresie programów Solid Edge i Simcenter 3D. Posiadamy też 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,
- **Solid Edge** – najefektywniejszy dostępny obecnie na rynku system CAD klasy mid-range,
- **Solid Edge Technical Publications** – program do tworzenia dokumentacji technicznej, w tym instrukcji (de)montażowych
- **Simcenter 3D** – zaawansowany system do obliczeń i symulacji (dawniej NX CAE),
- **Femap** – zaawansowany system do analiz wytrzymałościowych MES,
- **STAR CCM+** – zaawansowany system do obliczeń i symulacji (dawniej NX CAE),
- **Teamcenter** – zintegrowane narzędzie do zarządzania cyklem życia produktu
- **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



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	7

Ostatnia aktualizacja: październik 2024

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 ograniczona terminem ważności (zwykle rocznym lub wielokrotnością roku) lub czasem trwania subskrypcji oprogramowania. Termin ważności liczony jest od daty zakupu oprogramowania bądź od momentu wygaśnięcia poprzedniej OT.

Aktualizacja — działanie polegające na dostarczeniu najnowszych wersji oprogramowania w ramach wykupionej opieki technicznej.

Zasady przyjmowania zgłoszeń problemów

1. Podjęcie czynności mających na celu rozwiązanie problemu następuje na podstawie utworzenia zgłoszenia za pośrednictwem [Centrum Wsparcia GM System](#) (w dalszej części dokumentu oznaczane skrótem CW). Pomoc techniczna dotyczy kwestii awaria-naprawa, a opis zgłoszenia powinien precyzyjnie opisywać kroki do odtworzenia problemu. Wymagane są następujące dane:
 - imię i nazwisko zgłaszającego,
 - nazwa firmy,
 - identyfikator Sold-To. Identyfikator ten znajduje się w nagłówku pliku licencji; dokładniejsze informacje znajdują się w artykule [Co to jest Sold To i WAC?](#)
2. Zgłaszający otrzymuje powiadomienie za pośrednictwem poczty elektronicznej o przyjęciu zgłoszenia oraz nadanym mu numerze.

Zasady rozwiązywania problemów

1. Czas rozwiązania problemu nie powinien przekroczyć 2 dni roboczych (pracujemy w dniach i godzinach roboczych 8.00-16.00). Przez rozwiązanie problemu rozumie się usunięcie przyczyny jego powstawania bądź wskazanie procedury jego obejścia.
2. Czas rozwiązania problemu może przekroczyć 2 dni robocze w następujących przypadkach:
 - gdy informacje nie są kompletne np. opis zgłoszenia nie zawiera precyzyjnie opisanych kroków do odtworzenia problemu, brak plików, itp.
 - 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 do Siemens Support Center. Informacja o przesłaniu zgłoszenia do Siemens Support Center, zostaje przekazana Klientowi, który ma możliwość monitorowania postępów w rozwiązywaniu problemu.

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/PLM, 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,
 - ważność opieki technicznej na dany produkt dobiegła końca (zgłoszenie jest automatycznie zamykane bezpośrednio po jego utworzeniu).
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. „obracanie 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 Support Center, warunkiem sprawnego rozwiązania problemu lub podania jego obejścia jest możliwość odtworzenia problemu przez Siemens Support Center. 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 Siemens Support Center 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 Siemens Support Center 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
Najnowsze wersje oprogramowania (aktualizacja)		✓
Najnowsze poprawki naprawiające ew. błędy i zwiększające stabilność pracy oprogramowania		✓
Dostęp do Centrum Wsparcia GM System (CW), które oferuje takie korzyści, jak: <ul style="list-style-type: none"> • możliwość zgłaszania problemów z funkcjonowaniem oprogramowania, • obszerna baza artykułów dotyczących funkcjonalności oprogramowania firmy Siemens, • czytelne instrukcje instalacji (w formie artykułów / materiałów wideo) i rozwiązania typowych problemów technicznych, • historia dotychczas utworzonych zgłoszeń od danego klienta. 		✓
Wsparcie podczas instalacji oprogramowania		✓
Wsparcie przy rozwiązywaniu problemów z uruchomieniem licencji	✓	✓
Odzyskiwanie licencji / licencja ratunkowa		✓
Generowanie licencji po zmianie ciągów COMPOSITE (CID) i COMPOSITE2 (CID2), adresu MAC karty sieciowej, nazwy komputera	ZA OPŁATĄ	✓
Dostęp do Siemens Support Center , w ramach którego możliwe jest między innymi: <ul style="list-style-type: none"> • Zarządzanie licencjami, • Pobieranie plików instalacyjnych i uaktualnień, • Przeglądanie bazy rozwiązań problemów technicznych, • Dyskusje z ekspertami (m.in. społeczności Siemens PLM), • Przeglądanie i pobieranie specjalistycznej dokumentacji technicznej. 		✓
Preferencyjne warunki szkoleń i konsultacji (pierwszeństwo w rezerwacji miejsc)		✓
Preferencyjne warunki uczestnictwa w konferencjach i seminariach organizowanych przez GM System		✓

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 zdalny nadzór nad procesem instalacji oraz konfiguracja i dostosowanie systemu do indywidualnych wymagań danej firmy. Pomoc w tym zakresie udzielana jest do bieżącej wersji systemu¹ 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 COMPOSITE (CID) i COMPOSITE2 (CID2)),
 - licencja jest wadliwa lub błędna.
3. Najnowsze wersje oprogramowania (Uaktualnienie) — w sytuacji, gdy w ciągu trwania okresu OT pojawi się nowa wersja oprogramowania, Klient ma prawo ją otrzymać. Uaktualnienie różni się od aktualizacji, ponieważ powoduje zmianę poprzedniej wersji systemu np. Solid Edge 2024 na Solid Edge 2025.
4. Aktualizacja — zapewnia najnowsze poprawki funkcjonalności dla bieżącej wersji systemu np. Solid Edge 2025.
5. Centrum Wsparcia GM System — jest to wydzielona część serwisu www.gmsystem.pl, dostępna wyłącznie dla Klientów firmy GM System, w ramach której 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,
 - opracowań technicznych i materiałów szkoleniowych,
 - multimediiów (filmy, prezentacje).
6. Sieciowy dostęp do szerokiego spektrum usług Siemens Digital Industries 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 Support Center. Każdy Klient posiadający aktualną Opiekę Techniczną do zakupionych produktów może skorzystać z tej bazy informacji poprzez stronę wsparcia technicznego. Strona główna serwisu umożliwiająca dostęp do wszystkich usług z jednego miejsca dostępna jest pod adresem:

<https://support.sw.siemens.com/pl-PL/signin>

Aby ułatwić rozpoczęcie pracy, zapoznaj się z serią filmów "[Jak to zrobić](#)".

- [License Management](#) — zarządzanie licencjami — umożliwia, w zależności od wykupionych opcji, generowanie licencji domowych, podróżnych i ratunkowych², zaś w przypadku awarii sprzętu bądź utraty danych dotyczących aktualnie używanych licencji, system umożliwia ponowne ich pozyskanie.
- [Solution Center Archive](#) — baza rozwiązań problemów — jest to baza rozwiązań problemów technicznych zgłoszonych w ramach Support Center przez użytkowników na całym świecie.
- [Download Legacy Products](#) — 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).
- [Documentation](#) — biblioteka dokumentacji technicznej — zawiera artykuły techniczne i opracowania związane z funkcjonalnościami systemów oferowanych przez Siemens Digital Industries 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 Digital Industries Software i otrzymały certyfikat zgodności.

¹ Przez „bieżącą wersję systemu” rozumie się najnowszą wersję dostępną na rynku.

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

- [Siemens PLM Community](#) — forum dyskusyjne Siemens — globalne forum dyskusyjne, dostępne dla użytkowników z całego świata. Forum dotyczy wszystkich produktów Siemens Digital Industries Software.
7. Makra i inne dodatki produktowe — są to aplikacje i pliki, które ułatwiają obsługę i rozszerzają zakres możliwości danego oprogramowania³.
 8. Preferencyjne warunki szkoleń, konsultacji oraz udziału w konferencjach organizowanych przez GM System (pierwszeństwo w rezerwacji miejsc).

³ Gotowe makra, istniejące w bazie GM System.