



# Leistungsbeschreibung

über

## Software-Service

Stand: 09/2017

PROCESS CONSULTING

ENGINEERING SOFTWARE

IMPLEMENTATION

GLOBAL SUPPORT



## 1 Wir entwickeln Lösungen für mehr Effizienz

Als ganzheitlicher SAP PLM Lösungsanbieter und führender Hersteller der Best-in-Class SAP PLM Direktintegration für marktführende CAD-Systeme verfügen wir über 20 Jahre Erfahrung im Umgang mit komplexen Kundenanforderungen.

Wir optimieren nachhaltig die Produktentwicklungsprozesse unserer Kunden und unterscheiden uns durch ausgezeichnete fachliche Kompetenz in der Prozessberatung und Software Entwicklung, weltweit verteilten Standorten, erstklassigen Support und einer Vielzahl von branchenübergreifenden Referenzen.

Unsere innovativen Lösungen basieren auf umfangreichen Erfahrungen im SAP- und Engineering Umfeld und werden von SAP Anwendern in mehr als 40 Ländern erfolgreich eingesetzt.

Wir arbeiten eng mit marktführenden Partnern wie SAP, Dassault Systèmes, den CAD Herstellern und vor allem mit unseren Kunden zusammen. Damit erreichen wir für unsere Kunden größtmögliche Effizienzsteigerung und erhöhen die Schlagkraft unseres innovativen Software- und Service Portfolios für SAP PLM kontinuierlich.

CIDEON Software ist zertifiziert nach DIN ISO 9001:2008, Mitglied des "Codex of PLM Openness" und "SAP Platinum Partner".

## 2 Software-Service für Standardsoftware

Unsere Software wird fortlaufend gepflegt und nach den aktuellen technischen Anforderungen des Marktes weiterentwickelt. Unsere Kunden partizipieren mit Abschluss eines Wartungsvertrages an der Softwarepflege und neuen Produkt Releases über unser CIDEON Software Portal ([support.cideon-software.com](http://support.cideon-software.com)).

Leistungsumfang des Software-Service:

- Zugang zum CIDEON Software Portal für den Zugriff auf die jeweilige Standardversion der aktuellen Softwarestände.
- Regelmäßig Neue Versionen von Standardsoftware (insb. durch Updates und/oder Releases, Servicepacks und/oder Hotfixes, Patches etc.
- Anpassung der Standardsoftware an neue Betriebssystemreleases- und Applikationssoftware wie zum Beispiel CAD- und SAP Release-Updates.

## 3 Customer-Service für Standardsoftware

Integraler Bestandteil des Software-Service ist der Customer-Service für Standardsoftware. Über das webbasierte Ticketsystem im CIDEON Service Portal ([service.cideon.com](http://service.cideon.com)), erreichen uns Ihre Support-Anfragen zu allen von CIDEON Software hergestellten Standardsoftware.

Leistungsumfang des Customer-Service:

- Zugang zum CIDEON Service Portal zum Erstellen von Support-Anfragen (sog. Tickets)
- Support für die Standardsoftware gemäß des jeweiligen Vertrages an allen sächsischen Werktagen von 08:00 bis 23:00 Uhr (CET/MEZ)
- Meldungen von Fehlern in der Software

PROCESS CONSULTING

ENGINEERING SOFTWARE

IMPLEMENTATION

GLOBAL SUPPORT



- Unterstützung während des Einspielprozesses von Updates/Patches/Hotfixes/Releases (unter Berücksichtigung der von dem Nutzer zugänglichen Korrekturanweisungen, Hilfestellungen und Einspielhinweisen)
- Unterstützung bei Standardfunktionen mit falscher Dokumentation

Nicht im Customer-Service enthalten sind Serviceleistungen bzgl.:

- Fragen zur Verarbeitungslogik der Software, der Konfiguration,
- Fragen zur Administration bzw. zum Tuning (Performance) der betroffenen Systeme und der Software selbst,
- Fragen zu Fehlern, die durch eine Modifikation am System verursacht wurden (z.B. durch Eigenentwicklung, Umkonfigurationen etc.)
- Fragen zum Customizing oder zu Problemen, die durch fehlerhaftes oder unvollständiges Customizing verursacht wurden,
- Fragen zur Anpassung der Konfiguration nach Installation eines Updates oder bei Neuinstallation, wenn a) die Lösung aus dem Kurztext oder dem Hilfetext des Systemfehlers ersichtlich ist und/oder b) Drittsoftware als Auslöser für das Problem identifiziert wurde.

Wünschen Sie zusätzliche Leistungen durch CIDEON, bieten wir Ihnen gern ein individuelles Zusatzpaket an, welches nach Aufwand berechnet wird.

PROCESS CONSULTING

ENGINEERING SOFTWARE

IMPLEMENTATION

GLOBAL SUPPORT