



Leistungsbeschreibung Software-Service

Änderungshistorie

V.	Datum	Name	Bemerkung
2.0	11.11.2019	Daniel Bielke	Freigabe Gesamtdokument
1.0	04.11.2019	Daniel Bielke	Anpassung im Kapitel 1 und Freigabe des Gesamtdokuments
0.5	04.11.2019	Daniel Bielke	Rechtschreibung und kleinere Ergänzungen
0.4	01.11.2019	Mathias Heppert	Minimale Anpassung in Kapitel 3, Absatz 2
0.3	01.11.2019	Daniel Bielke	Anpassung und Ergänzungen in Kapiteln 3 und 4
0.2	04.10.2019	Daniel Bielke	Anpassung und Ergänzungen in allen Kapiteln
0.1	16.09.2019	Daniel Bielke	Erstellt

Dokumentinformation

Status:	F - Freigegeben
Produkt/Bereich:	Software-Service
Geltungsbereich:	Gesamtes Unternehmen
Dokumentart:	Leistungsbeschreibung
Inhaltliche Verantwortung:	Daniel Bielke

PROZESSBERATUNG

ENGINEERING-SOFTWARE

IMPLEMENTIERUNG

GLOBAL SUPPORT

Inhaltsverzeichnis

1	Über uns	3
2	Voraussetzungen	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Beinhaltete Leistungen.....	5
3.2	Ausgeschlossene Leistungen	5
4	Kontaktmöglichkeiten.....	6
5	Servicezeiten	7
6	Mitwirkungspflicht durch den Kunden	8

1 Über uns

CIDEON berät und unterstützt Sie dabei, Innovationen umzusetzen, Engineering Prozesse zu optimieren und so Ihre Leistungsfähigkeit, Kundennutzen und Unternehmenswert zu steigern. Dabei werden die verschiedenen Bereiche in der Konstruktionsabteilung betrachtet sowie die Verwaltung und Pflege von Produktdaten bis hin zur Integration in das Warenwirtschaftssystem.

CIDEON ist Autodesk Platinum Partner im deutschsprachigen Raum, Partner der PROCAD, Platinum Build Partner der SAP SE und Softwarepartner der Dassault Systèmes.

Mit rund 300 Mitarbeitern an 15 Standorten in DACH gehört CIDEON zum Unternehmensverbund der Friedhelm Loh Group und vertritt dort mit dem Claim „CIDEON - efficient engineering“ die mechanische und mechatronische Kompetenz sowie das ERP/PLM-Integrations- und Engineering-Know-how.

CIDEON ist zertifiziert nach DIN ISO 9001:2015.

2 Voraussetzungen

- Abgeschlossener Wartungsvertrag

3 Leistungsbeschreibung

Unsere Software wird fortlaufend gepflegt und nach den aktuellen technischen Anforderungen des Marktes weiterentwickelt. Unsere Kunden partizipieren mit Abschluss eines Wartungsvertrages an der Softwarewartung (Updates etc.), Dokumentationen und neuen Produkt Releases.

Über das webbasierte Ticketsystem im CIDEON Service Portal (service.cideon.com) erreichen uns Ihre Support-Anfragen zu von CIDEON hergestellter Standardsoftware.

3.1 Beinhaltete Leistungen

- Zugang zum [CIDEON Software Portal](#) für den Zugriff auf die jeweilige Standardversion der aktuellen Softwarestände
 - Regelmäßig neue Versionen und aktualisierte Dokumentationen zu unserer Standardsoftware
- Zugang zum CIDEON Service Portal zum Erstellen von Support-Anfragen (sog. Tickets)
 - Zentraler Ansprechpartner für
 - Fragen und Anregungen bezüglich der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Standardsoftware
 - Fragen bezüglich des Umfangs des Produktportfolios
 - Fragen bezüglich Umfang und Zeitpunkt neuer Releases
 - Fragen bezüglich der Dokumentation zu den Produkten
 - Produktsupport zum Melden von Problemen und Fehlern beim
 - Benutzen der Standardsoftware
 - Installieren und Verteilen der Standardsoftware über die von CIDEON bereitgestellten Installationspakete

3.2 Ausgeschlossene Leistungen

- Beratungsanfragen (Methodik und Arbeitsweise)
- Fragen zur Verarbeitungslogik der Software, der Konfiguration
- Fragen zur Administration bzw. zum Tuning (Performance) der betroffenen Systeme
- Fragen zu Fehlern, die durch eine Modifikation am System verursacht wurden (z.B. durch Eigenentwicklung, Umkonfigurationen etc.)
- Fragen zu Fehlern, bei welchen Drittsoftware als Auslöser für das Problem identifiziert wurde

4 Kontaktmöglichkeiten

Der Kontakt zwischen Kunde und CIDEON erfolgt grundsätzlich über das **CIDEON Service Portal** (<https://service.cideon.com>).

Nach erfolgter Ticketanlage (Anlegen einer Meldung) durch den Kunden kann im weiteren Verlauf der Bearbeitung eines Tickets ggf. zusätzlich eine telefonische Kontaktaufnahme zur weiteren Klärung durch CIDEON erfolgen. Die Unterstützung durch CIDEON kann auch remote erfolgen.

5 Servicezeiten

Als reguläre Servicezeiten gelten alle sächsischen Werktage von 08:00 bis 23:00 Uhr (CET/MEZ).

6 Mitwirkungspflicht durch den Kunden

Der Kunde verpflichtet sich aktiv an der Lösung der gemeldeten Probleme und Einschränkungen mitzuarbeiten; dazu gehört insbesondere:

- Sicherung der Erreichbarkeit (E-Mail, Telefon) aller zur Lösung des Problems notwendigen Mitarbeiter auf Kundenseite bspw. Konstrukteur, Kunden-IT, CAD-/PDM-/PLM-Administrator, SAP Basisadministrator
- Zuarbeit aller angeforderten, zur Lösungsfindung notwendiger Informationen bspw. Fehlermeldungen, Screenshots, Logfiles, Informationen zu Patchlevel, etc.
- Bereitschaft die CIDEON-Lösungsvorschläge zur Fehlerbeseitigung nach Anleitung (Ticket, E-Mail, Telefon) umzusetzen
- Ggf. das Einholen der Erlaubnis und die Bereitstellung eines Remotezugriffs mit erforderlichen Berechtigungen auf die Kundensysteme