



Leistungsbeschreibung Software Service

Änderungshistorie

V.	Datum	Name	Bemerkung
0.1	16.09.2019	Daniel Bielke	Erstellt
0.2	04.10.2019	Daniel Bielke	Anpassung und Ergänzungen in allen Kapiteln
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
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
2.0	11.11.2019	Daniel Bielke	Freigabe Gesamtdokument
3.0	23.10.2022	Daniel Bielke	Umstellung auf neues CI
4.0	08.04.2024	Daniel Bielke	Anpassung des „Über uns“ und „Voraussetzungen“
5.0	17.04.2024	Daniel Bielke	Anpassung der Schreibweise von „CIDEON“ zu „Cideon“

Dokumentinformation

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

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 Unternehmen bei der Optimierung ihrer Produktentstehungsprozesse - von der Konzeption über das Engineering bis hin zu Fertigung und Service.

Mit einzigartigen Lösungen sorgt Cideon für einen durchgängigen Datenfluss entlang der Prozessketten und macht Daten damit unternehmensweit verfügbar und wirtschaftlich nutzbar. So können Cideon Kunden das volle Potenzial der Digitalisierung für sich und ihre Kunden nutzen.

Mit seinen über 300 Mitarbeitern an 13 Standorten in Deutschland und Österreich gehört Cideon zum Unternehmensverbund der Friedhelm Loh Group, die mit 12 Produktionsstätten und über 95 Tochtergesellschaften weltweit erfolgreich ist.

Weitere Informationen finden Sie unter www.cideon.de und www.friedhelm-loh-group.com.

PROZESSBERATUNG

ENGINEERING-SOFTWARE

IMPLEMENTIERUNG

GLOBAL SUPPORT

2 Voraussetzungen

- Abgeschlossener Wartungsvertrag oder
- Abonnement (Softwaremiete)

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 21:00 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