

flex  connect

# Flex Connect

## Professionelle Supportdienste

[flexconnect.ch](http://flexconnect.ch)

mensch  maschine  
CAD as CAD can

## **Flex Connect.**

Unser flexibles Support Angebot, über das Sie professionelle Hilfe beim Einsatz mit Technologien beziehen können.

Wir glauben daran, dass unsere Kunden die innovativsten Werkzeuge und besten Dienstleistungen verdienen, um täglich von neuem den Herausforderungen begegnen zu können.

Um den wachsenden Ansprüchen unserer Kunden im Umgang mit Technologien gerecht zu werden, haben wir unser Support Angebot den Bedürfnissen angepasst.

Mensch und Maschine bietet sowohl technologische wie auch prozessuale Unterstützung für alle Technologien, die in unserem Portfolio geführt werden.

Über den 1<sup>st</sup> Level Support erhalten Kunden innert maximal 4 Stunden schnelle Hilfe zur Bedienung und Anwendung von Technologien.

Über den 2<sup>nd</sup> Level Support unterstützen wir Kunden, indem wir Probleme im Zusammenhang mit Technologien im Projekt analysieren, lösen und bei Bedarf auch dokumentieren.

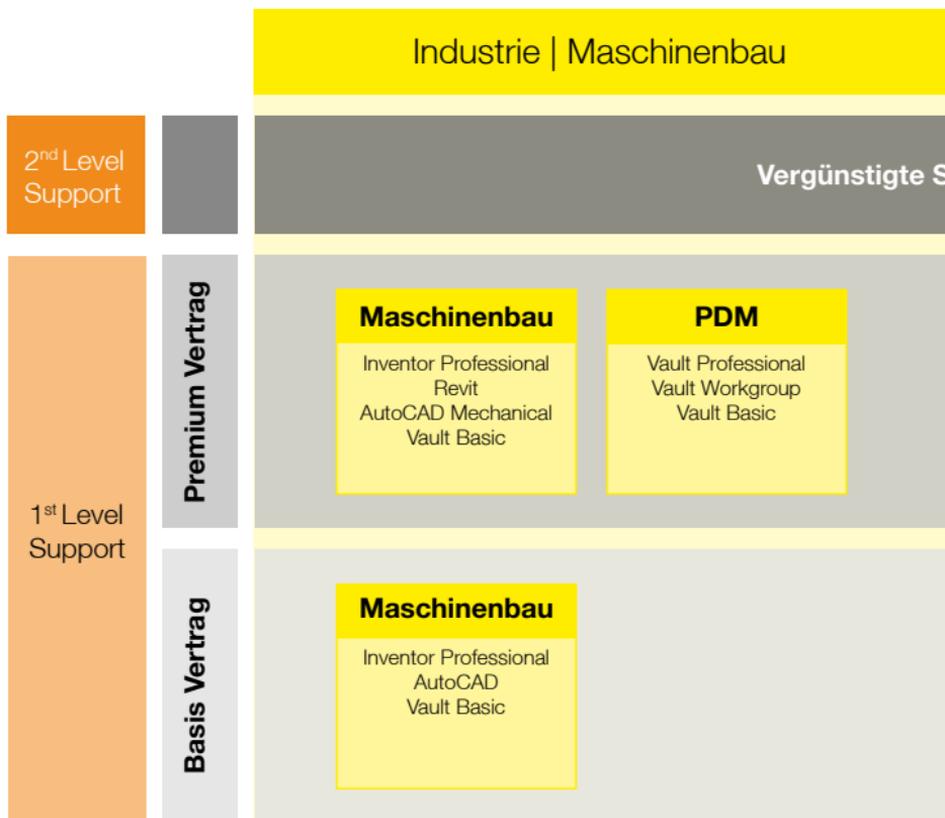
flex  connect



menschen  maschine  
CAD as CAD can

## Der passende Support Vertrag.

Für jede Branche, jede Grösse und jeden Einsatzbereich von Technologien bietet Mensch und Maschine den richtigen Support Vertrag.



In der Übersicht werden nur die Hero-Produkte, die über den Vertrag supportet werden, dargestellt. Auf den folgenden Seiten werden im Detail alle Software Produkte und File Formate aufgelistet, die über den jeweiligen Vertrag abgedeckt sind. Für Meridian bieten wir separate Support Verträge an. Bitte fragen Sie bei uns nach.

## Architektur | Bauwesen

## Stundenpakete

**Bauwesen**

Revit  
Civil 3D  
AutoCAD Architecture  
MuM Bauplan  
MuM BIM Booster

**Koordination**

Navisworks  
Desite BIM  
dRofus  
Collaborate

**CDE**

Docs (ACC / BIM 360)  
Build (ACC / BIM 360)  
Collaborate (ACC)  
Takeoff (ACC)

**Hochbau**

Revit  
AutoCAD  
AutoCAD Architecture

**Tiefbau**

Civil 3D  
Vehicle Tracking  
AutoCAD  
AutoCAD Map 3D

## Flex Connect I Basis Vertrag.

Der Basis Vertrag ist speziell für Kunden, die vorwiegend mit einer Modellierungssoftware (z.B. Inventor, Revit, Civil 3D oder AutoCAD) arbeiten.

Basis Vertrag	Software	File Format
<b>Maschinenbau</b>	Inventor Professional AutoCAD AutoCAD Mechanical Vault Basic MuM CG für AutoCAD MuM CL Tool MuM Multitool for Inventor	.IAM, .IPT, .IDW, .IPN, .DWG, .DXF
<b>Hochbau</b>	Revit AutoCAD AutoCAD Architecture	.RVT, .IFC, .DWG, .DXF
<b>Tiefbau</b>	Civil 3D Vehicle Tracking AutoCAD AutoCAD Map 3D	.DWG, .IFC, .DXF

## Leistungen Basis Vertrag

Folgende Leistungen können über den Basis Vertrag bezogen werden:

- Einfache Unterstützung der Arbeitsmethodik in den Software-Anwendungen (max. 60' pro Monat)
- Unterstützung bei Funktionsproblemen und Funktionsanwendungen (max. 30' pro Anruf)
- Fehlersuche in Dateiformaten (max. 30')
- Tipps beim Import und Export von Daten gem. unterstützter Formate
- Analyse von Systemabstürzen
- Hilfestellung bei Problemen mit Revit-Familien bzw. Revit-Templates (max. 30')
- Hilfe bei Problemen mit intelligenten AutoCAD-Blöcken (max. 30')
- Hilfe bei Problemen mit der Georeferenzierung (max. 30')
- Unterstützung Autodesk Account
- Unterstützung für Autodesk Support
- Unterstützung bei Named-User Lizenzierung
- Hilfe bei der Software-Registrierung / -Freischaltung
- Beratung bezüglich Service-Packs
- Informationen zu neuen Produkten (Updates) auf Anfrage
- Hotline über Telefon, E-Mail, Remote Desktop, VPN, etc.

- Hotline Zeiten: Mo-Fr, 8:00 – 12:00 / 13:30 -17:00
- Reaktionszeit innerhalb 4 Std. während den Supportzeiten

## Vertragsbedingungen

Folgende Bedingungen gelten für den Basis Vertrag:

- Eine Hauptansprechperson und ein Stellvertreter pro Vertrag
- Pro Support Anfrage max. 30 Min., darüber wird der Support nach Aufwand verrechnet (Stundenpaket)
- bis max. 10 Arbeitsplätze pro Hotline Vertrag
- Gültig für 1 Standort pro Vertrag
- Berechtigt zum Kauf von vergünstigten Stundenpaketen

## Flex Connect I Premium Vertrag.

Der Premium Vertrag richtet sich an Kunden, die entweder den vollen Umfang der Autodesk Collection nutzen, bzw. Support für erweiterte Spezialdisziplinen wie Datenmanagement, Koordination oder Cloudtechnologien beziehen wollen.

Premium Vertrag	Software	File Format
<b>Maschinenbau</b>	Inventor Professional Inventor Nastran Revit AutoCAD / Mechanical Vault Basic Fusion 360 MuM CG für AutoCAD MuM CL Tool MuM Multitool for Inventor	.IAM, .IPT, .IDW, .IPN, .DWG, .DXF, .RVT, .IFC
<b>PDM</b>	Vault Professional Vault Workgroup Vault Basic	
<b>Bauwesen</b>	Revit Civil 3D Vehicle Tracking AutoCAD / Architecture AutoCAD Map 3D MuM BIM Booster MuM Bauplan MuM MapEdit Docs	.RVT, .IFC, .DWG, .DXF
<b>Koordination</b>	Navisworks Desite BIM dRofus Collaborate	.IFC, .NWD, .NWC, .NWF
<b>CDE</b>	Docs (ACC / BIM 360) Build (ACC / BIM 360) Collaborate / Pro (ACC) Takeoff (ACC)	.RVT, .IFC, .DWG, .DXF

## Leistungen Premium Vertrag

Folgende Leistungen können über den Premium Vertrag bezogen werden. Sämtliche Leistungen aus dem Basis Vertrag sind auch im Premium Vertrag enthalten.

Zusätzlich zum Basis Vertrag

- Teilnahme an 4 CAD User Days pro Jahr (1x je Quartal) im Wert von Fr. 680.-/Jahr (1 Person pro Firma)
- CAD User Days: Workshops mit kundenspezifischen Themen gemäss Umfrage
- CAD User Days: Workshops bez. Neuerungen in den Technologien und Applikationen
- CAD User Days: Informationen über neue CAD- und CDE-Werkzeuge (Tools) und Erweiterungen
- CAD User Days: Zusätzliche Tickets können zu Fr. 680.-/Jahr erworben werden
- Einfache Unterstützung der Arbeitsmethodik in den Software-Anwendungen (max. 90' pro Monat)
- Hilfe mit .IFC File Format (max. 30')
- Unterstützung bei der Umsetzung des Premium Plans
- Unterstützung bei Autodesk Docs, bzw. BIM 360 Docs (max. 30' pro Anfrage)

## Vertragsbedingungen

Folgende Bedingungen gelten für den Premium Vertrag:

- Eine Hauptansprechperson und ein Stellvertreter pro Vertrag
- Pro Support-Anfrage max. 1 Std., darüber wird der Support nach Aufwand verrechnet (Stundenpaket)
- bis max. 10 Arbeitsplätze pro Hotline Vertrag
- Gültig für 1 Standort pro Vertrag
- Berechtigt zum Kauf von vergünstigten Stundenpaketen
- Der PDM Premium Vertrag kann nur in Kombination mit einem Maschinenbau Premium Vertrag erworben werden
- Im PDM Premium Vertrag ist kein Ticket für die Teilnahme an den CAD User Days enthalten

## Flex Connect I Stundenpakete.

Über den Basis bzw. Premium Vertrag wird der 1<sup>st</sup> Level Support abgedeckt. Kunden, die erweiterte Hilfe über die Hotline beziehen möchten, können den 2<sup>nd</sup> Level Support vergünstigt über unterschiedliche Stundenpakete beziehen.

Stundenpakete	Software	File Format
<b>alle Stundenpakete</b>	3ds Max Advanced Steel AutoCAD AutoCAD Architecture AutoCAD Map 3D AutoCAD Mechanical AutoCAD Plant 3D BIM 360 Civil 3D Construction Cloud Desite BIM dRofus Dynamo Fusion 360 Fusion 360 Manage Infraworks Inventor Nastran Inventor Professional MuM Bauplan MuM BIM Booster MuM CG für AutoCAD Navisworks Recap Pro Revit Vault Basic Vault Workgroup Vault Professional Vehicle Tracking	.IAM, .IPT, .IDW, .IPN, .DWG, .DXF, .RVT .IFC, .DWF, .PDF

## Leistungen Stundenpakete

Folgende Leistungen können über die vergünstigten Stundenpakete erworben werden:

- Unterstützung bei der Optimierung von Workflows und Prozessen
- Unterstützung bei Projektstart
- Kundenspezifische Unterstützung im Projekt
- Vertiefte Analyse von Files (gem. Liste) zur Eruiierung von fehlerhaften Dateien
- Einfache Unterstützung der Arbeits-Methodik in den Software Anwendungen gem. Liste
- Analyse der Datenbank
- Erstellen von Skripten und Formularen
- Hilfestellung bei der Entwicklung von Revit-Familien bzw. Revit-Templates
- Hilfestellung bei der Entwicklung von intelligenten AutoCAD-Blöcken
- Hilfestellung bei der Georeferenzierung
- Unterstützung bei fremden Plug-Ins
- Definition von Rollen, Funktionen, Rechten und Ordnern in BIM 360 / Autodesk Construction Cloud (ACC)
- Installation und Einführung von Software
- Browser Support

## Vertragsbedingungen

Folgende Bedingungen gelten für vergünstigte Stundenpakete:

- Der Bezug von vergünstigten Stundenpaketen ist an einen Basis bzw. Premium Vertrag gebunden.

## Beschreibung von Leistungen.

Detaillierte Beschreibung einiger unserer Leistungen aus den oben beschriebenen Support Verträgen und Stundenpaketen.

### **Arbeits-Methodik / Funktionsanwendungen**

Unsere Techniker unterstützen Sie in der Arbeits-Methodik der im Vertrag definierten Software Anwendungen. Es werden Fragen zu Funktionsanwendungen, wie auch Funktionsproblemen beantwortet. Projektspezifische und prozessrelevante Anfragen werden über das Stundenpaket abgewickelt.

### **Daten-Import und -Export**

Unsere Techniker helfen Ihnen bei Problemen mit dem Import bzw. Export von Daten aus den im Vertrag definierten Software Anwendungen. Ebenfalls geben sie Auskunft über korrupte Files und mögliche Bereinigung.

### **Autodesk Account / Named User Verwaltung / Lizenzfileerstellung**

Unsere Techniker unterstützen Sie bei der Einrichtung des Autodesk Accounts und machen Sie mit den wichtigsten Funktionen, wie Home-Use-Lizenzen abrufen, ältere Versionen holen, Benutzer verwalten, Zuordnen von Lizenzen, Absetzen von Fragen an den Hersteller, Adressbereinigungen etc., vertraut. Weiter unterstützen wir Sie beim alten Lizenzierungsverfahren, bei der Generie-

rung und Anpassung des Multi-User Lizenzfiles sowie bei der Freischaltung von alten Single-User Lizenzen.

Kunden mit einem Autodesk Premium Plan unterstützen wir über ein Stundenpaket bei der Einrichtung und Auswertung der erweiterten Funktionen innerhalb des Autodesk Accounts.

### **Beratung zur Hardwareoptimierung und Virtualisierung**

Unsere erfahrenen Techniker beraten Sie für eine optimale, zertifizierte Hardware-Umgebung, die abgestimmt auf den Einsatz der CAD- / EDM- / PDM-Lösungen ist. Bei Bedarf beraten wir Sie, wie Ihre Arbeitsplätze virtualisiert werden können, so dass die Arbeitsplätze nach den höchsten Sicherheitsstandards dynamisch im Unternehmen genutzt werden können.

### **Revit-Familien und -Templates**

Über ein Stundenpaket helfen unsere Revit Spezialisten, Ihre unternehmens- bzw. projektspezifischen Revit-Familien, bzw. Revit-Templates zu erstellen. In einer engen Zusammenarbeit erhalten Sie die Fähigkeit, standardisierte Bauteile und Vorlagen selbst zu erstellen.

flex  connect

mensch  maschine

mensch  maschine  
Canas CAD can

„Wir glauben daran, dass unsere Kunden die innovativsten Werkzeuge und besten Dienstleistungen verdienen, um täglich von neuem den Herausforderungen begegnen zu können.“

flex  connect

mensch  maschine  
CAD as CAD can

## Kontakt.

Kontaktieren Sie uns für weitere Informationen zu unseren Hotline Verträgen, oder rufen Sie gleich unsere Hotline an, wenn Sie Fragen haben.

### Hotline

Telefon: 0848 190 100\*  
E-Mail: support@mum.ch  
Web: flexconnect.ch

### Infoline

Telefon: 0848 190 190\*  
E-Mail: info@mum.ch  
Web: mum.ch

### Supportzeiten

Montag-Freitag  
08:00 Uhr - 12.00 Uhr und  
13.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Öffnungszeiten

Montag-Freitag  
08:00 Uhr - 12.00 Uhr und  
13.30 Uhr - 17.00 Uhr

An Feier- und Brückentagen ist unsere Hotline mit reduziertem Personal und evtl. etwas längeren Wartezeiten trotzdem erreichbar.

\*Normaltarif