

# Технические Характеристики

GS 36J20A10-01R

## Комплекс работ по техобслуживанию для пакета ПО на базе технических решений

### ■ ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ (Технические характеристики) касается комплекса работ по техническому обслуживанию для пакета программного обеспечения на базе технических решений, одного из наших стандартных пакетов программ. Комплекс работ по техобслуживанию можно приобрести путем покупки контракта на техническое обслуживание. Комплекс работ по техобслуживанию позволяет снизить полную стоимость владения (приобретения и эксплуатации продукта) (ТСО) посредством обеспечения оперативного обслуживания и надлежащей поддержки.

### ■ РАССМАТРИВАЕМЫЕ ПАКЕТЫ ПО

Затрагиваемые в настоящем документе пакеты программных продуктов относятся к пакету программного обеспечения на базе технических решений, реализуемому в виде комплекта управляющих программ для систем управления производством. Настоящий документ относится только к стандартным программным продуктам, представляющим одну из определенных компанией Йогогава категорий программного обеспечения (стандартное и заказное ПО). Для получения более подробной информации обратитесь к документу "Пакеты программ, для которых предназначен комплекс работ по техобслуживанию ("Software Packages Covered by Maintenance Service")

### ■ ОПРЕДЕЛЕНИЕ МЕСТА И РОЛИ

Комплекс работ по техобслуживанию предназначен (и ограничен применением) для отдельных поставляемых систем программного обеспечения.

На приведенном ниже рисунке "Меню комплекса работ по техобслуживанию" для комплекса работ по техобслуживанию, предназначенному для пакета ПО на базе технических решений, определена позиция "Техобслуживание стандартного ПО". Если Вы или Ваш представитель обнаружите ошибки (дефекты) в соответствующих программных продуктах, обратитесь, пожалуйста, в местную службу техобслуживания. Вам будет предоставлен комплекс работ по техобслуживанию в виде программного или аппаратного обеспечения, исправляющего известные ошибки (корректор ошибок) или обновлений, но не включающий выполнение работ на месте эксплуатации. Если пакеты программных продуктов установлены в систему при ее поставке, и необходимы работы на месте эксплуатации для определения источника проблем в системе (аппаратное или программное обеспечение? И, если программное обеспечение, то относится ли к нему комплекс работ по техобслуживанию), Вам необходимо заказать работы по техобслуживанию как аппаратного, так программного обеспечения. При наличии контракта на комплекс работ по техобслуживанию, проблемы программного обеспечения решаются путем поставки носителя ПО с корректором ошибок или с обновлениями в виде модифицированной версии ("revision up").

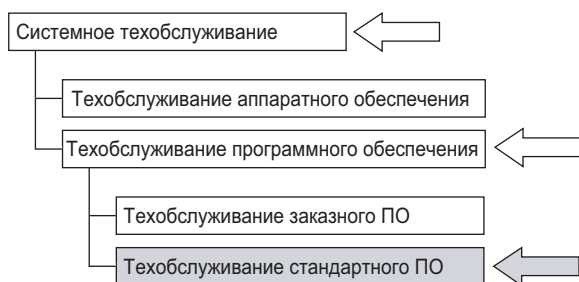


Рисунок: Меню комплекса работ по техобслуживанию

### ■ ГАРАНТИЙНОЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВО И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Цена рассматриваемого программного пакета не включает плату за гарантийное обслуживание. Гарантийное обязательство обеспечивается при приобретении услуг технического обслуживания, распространяющихся на определенный (по контракту) временной период.

### ■ КОМПЛЕКС РАБОТ ПО ТЕХОБСЛУЖИВАНИЮ

#### Название пакета технического обслуживания

Приобретаемый комплекс работ по техобслуживанию включает контракт на техническое обслуживание. Рассматриваемый в настоящем документе пакет программ техобслуживания для стандартного ПО называется "Комплекс работ по техобслуживанию для пакета ПО на базе технических решений".

#### Работы, относящиеся к комплексу работ по техническому обслуживанию

Техническое обслуживание включает поиск (и устранение) неисправностей и поддержку обновлений (\*1).

#### Поиск неисправностей

Анализ неисправностей: Поиск проблем, изучение мер противодействия (для исключения или обхода проблем).

Требуется ли идентификация вызывающей проблему причины (аппаратное или программное обеспечение? Если программное, то какое?).

Обход проблемы: Попытайтесь обеспечить временную коррекцию ошибки. (Проблема может быть решена путем изменения метода использования/действия или с помощью исправления посредством вставки "заплаты")

Корректор ошибки: Поставляется модифицированная версия на носителе ПО для коррекции ошибок. Установка на месте эксплуатации и проверка работы системы не включены.

Сведения о модифицированной версии: Предоставляется информация о модифицированной версии ("revision up").

Затрагиваемые версии: Текущая версия и предшествующая версии (\*2)

#### Поддержка обновлений

Лицензия: Копия лицензии на ПО для "обновления версии".

Носитель ПО: Носитель ПО, на котором поставляется обновленная версия ("version upgrade").

Затрагиваемые версии: Текущая версия (\*2)

\*1: Обновление программного обеспечения может быть двух типов: изменение версии ("version up") или модификация (коррекция, внесение изменений) версии ("revision up"). Изменение версии представляет основные обновления, а модификация версии представляет незначительные обновления и/или программное или аппаратное обеспечение, исправляющее известные ошибки, но не содержащее новых возможностей (корректор ошибок). Основные обновления могут выпускаться отдельной версией в виде нового продукта. В этом случае пользователям, имеющим контракт на техобслуживание, мы предоставляем по специальной цене пакет программ для перехода от существующей версии ПО к новой версии.

\*2: Для управления версиями ПО используются номера версий. Номер версии Rn.mn: n – номер версии, и mn – номер редакции. Например, если текущая версия имеет номер R2, то номер предыдущей версии был R1.

**Период проведения комплекса работ по техобслуживанию**

Период проведения работ по техобслуживанию охватывает один год, начиная с момента поставки. Чтобы продолжать получение предоставляемых услуг, Вы должны обновлять контракт каждый год. Если Вы намереваетесь возобновить контракт после его прерывания, необходимо внести плату за этот период.

**Как связаться со службами техобслуживания**

По какому телефону звонить: Телефон местной службы техобслуживания.

Часы работы: Индивидуально для каждой службы техобслуживания.

Анализ неисправности, обход проблемы, корректор ошибок и другие работы выполняются в рабочие часы с понедельника по пятницу. Детали уточняйте по телефонам местных служб техобслуживания.

**Предложения**

Может быть поставлено следующее ПО:

Незначительные обновления ("Revision Upgrade"): Поставляется носитель ПО (CD-ROM) при письменном подтверждении запроса

Основные обновления ("Version Upgrade"):

Поставляется носитель ПО (CD-ROM) при выпуске версии (обычно, раз в год)

**Прочее**

Вместе с пакетом программного обеспечения поставляется карта пользователя (регистрационная форма). Пожалуйста, заполните форму и вышлите ее нам. Создание базы данных на основе информации о пользователях и заказах на техобслуживание позволяет нам быстро и адекватно отвечать на Ваши запросы.

**■ СИСТЕМНОЕ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ**

Как указывалось выше в разделе "Определение места и роли", каждый комплекс работ по техобслуживанию предназначается для отдельного программного пакета.

Если приобретенный Вами пакет является компонентом системы, Вам или Вашему представителю необходимо иметь контракт на системное техобслуживание с нашей местной службой техобслуживания для проведения анализа неисправностей и других работ по техобслуживанию, выполняемых в месте эксплуатации и не рассмотренных в данном документе. Техническое обслуживание в месте эксплуатации включает установку обновлений программного обеспечения и проверку работы системы.

**■ ПАКЕТЫ ПРОГРАММ, ДЛЯ КОТОРЫХ ПРЕДНАЗНАЧЕН КОМПЛЕКС РАБОТ ПО ТЕХОБСЛУЖИВАНИЮ**

Далее приводится перечень уже выпущенных пакетов программного обеспечения:

NTPF100 Пакет OPC интерфейса Ехаорс  
 NTPS100 Пакет для анализа событий Ехаplog  
 NTPS200 Пакет для повышения эффективности эксплуатации Ехаpilot  
 NTPP00 Заводская система управления производственными данными Ехаquantum  
 NTPB0 Заводская система управления производственными данными Ехаquantum/Batch (для серийного производства)  
 NTPV10 Усовершенствованный администратор сигнализаций AAASuite

С информацией о других программных пакетах, представленных после публикации данного документа, можно ознакомиться в наших местных службах.

**■ ТОРГОВЫЕ МАРКИ**

- SENTUM является зарегистрированной торговой маркой компании Yokogawa Electric Corporation.
- Ехаорс, Ехаplog, Ехаpilot и Ехаbif являются торговыми марками компании Yokogawa Electric Corporation.
- Другие названия изделий и компаний, появляющиеся в этом документе являются торговыми марками или зарегистрированными торговыми марками их соответствующих держателей.