

Сервисные программы



Обзор услуг, которые вы можете приобрести для вашей системы DeltaV.

Введение

Благодарим вас за выбор масштабируемой системы управления DeltaV компании Emerson Process Management. Данное руководство объясняет, какие услуги доступны вам через глобальную сеть технической поддержки DeltaV (DeltaV Global Services Network). Наши услуги помогут достижению ваших целей по усовершенствованию управления, повышению производительности, использованию ресурсов и повышению готовности процесса.

В области управления технологическими процессами компания Emerson Process Management является признанным лидером в обеспечении качественной технической поддержки и достижении высокого уровня удовлетворенности заказчиков в послепродажный период. Мы надеемся продолжить работу с вами для достижения максимальной окупаемости ваших инвестиций в систему DeltaV.

Программа SureServiceSM

Emerson Process Management является безусловным приверженцем того, чтобы системы управления наших заказчиков работали гладко, экономично, и обеспечивали надежность и результаты, отвечающие требованиям технологического процесса. Чтобы помочь заказчикам повысить свою конкурентоспособность и улучшить экономические показатели, мы предлагаем набор услуг, составляющих программу SureServiceSM. Про-

грамма SureService (гарантированные услуги) обеспечивает соответствие своему названию через глобальную сервисную сеть местных и региональных центров технической поддержки (включая заводы), образующих единую команду Emerson Process Management. Вот некоторые из предлагаемых услуг:

1. **Foundation Support (Базовая Техническая Поддержка)** – Технические консультации экспертов, удаленная диагностика системы, доступ к информации через Интернет, обновление программного обеспечения.
- **Emergency On-Site Service (Экстренная помощь с выездом на площадку)** – Экстренные консультации экспертов.
- **Inspection and Initialization Service (Шеф-монтаж и холодный пуск)** – Обеспечение безпроблемного пуска и надежной работы вашей системы DeltaV.
- **Component Coverage (Экстренная замена модулей)** – Быстрое и эффективное по стоимости получение запасных частей для минимизации нарушений в работе объекта.
- **Scheduled On-Site Service (Плановая помощь с выездом на площадку)** – Регулярные визиты на площадку для планового обслуживания, обновления ПО, внесения изменений.
- **DeltaV Evergreen Program (Программа периодической модернизации рабочих станций)** – Опция

для замены компьютеров ваших рабочих станций и серверов.

- а **Application Enrichment (Услуги по разработке прикладного ПО)** – Расширение вашей системы для удовлетворения изменяющихся требований.
- а **Integration Testing Service (Услуги по интеграции систем)** – Обеспечение функциональности и надежной работы пользовательских приложений для минимизации риска и неопределенностей.
- а **System Upgrade Service (Услуги по модернизации системы)** – Обновления системы экспертами SureService Emerson.
- а **Partnership Support (Партнерская поддержка)** – Повышение эффективности процесса путем привлечения в команду наших профессионалов SureService.
- а **System Life Planning (Планирование цикла жизни системы)** – Удовлетворение производственных требований и планирование жизненного цикла вашей системы.

Для дополнительной информации обращайтесь в местный офис Emerson.

Или посетите нас: www.SureService.com

Регистрация системы

ВАЖНОЕ ЗАМЕЧАНИЕ: Для получения технической поддержки по вашей системе DeltaV вы должны отправить нам заполненную регистрационную форму

Чтобы зарегистрировать вашу систему:

1. Установите оборудование и программное обеспечение системы DeltaV.
2. Возьмите лицензионный пакет DeltaV. Установите ключ Идентификации Системы в порт USB или параллельный порт станции ПрофессиональнаяПлюс. Установите дискету активизации лицензий в дисковод А: станции ПрофессиональнаяПлюс.
3. Запустите Проводник DeltaV на станции ПрофессиональнаяПлюс. Выберите Файл | Лицензирование | Загрузить Файл Лицензии. Введите запрашиваемую информацию о вашей компании и контактную информацию. Эта информация используется Утилитой Регистрации.

4. Запустите Утилиту Регистрации из меню Пуск->DeltaV->Инсталляция. Утилита автоматически собирает идентификационные данные и серийные номера подключенных контроллеров и установленных модулей в/в.
5. Распечатайте регистрационную форму или скопируйте содержимое окна в текстовый редактор, затем вручную заполните недостающую информацию в заголовке. Запишите серийные номера источников питания системы. Перепишите пятизначные номера с идентификационных бирок компьютеров рабочих станций и серверов. Укажите контактную информацию (почтовый адрес, имена, телефоны)
6. Отправьте заполненную регистрационную форму по факсу или электронной почте, как указано внизу формы.

Регистрация требуется по двум важным причинам:

1. Подтвердить правильность нашей информации с тем, чтобы мы могли обеспечить услуги ожидаемого вами качества.
2. Начать ваш сервисный и гарантийный период по оборудованию с первого дня эксплуатации системы – без потерь времени на доставку системы или ее пребывание на площадке системного интегратора.

Идентификационный номер DeltaV

Каждой системе DeltaV назначается идентификационный номер (ID), который уникальным образом определяет каждую систему для лицензирования, гарантийного обслуживания и технической поддержки. Данный номер ID можно увидеть на ключе идентификации системы, который устанавливается в порт USB или параллельный порт станции ПрофессиональнаяПлюс. Его также можно вывести на экран, выбрав в приложениях DeltaV меню “Помощь” и “О приложении”. Выведенный номер представляется как 12-цифр (три набора по четыре цифры, наборы разделяются дефисом), начиная с “0001-”.

Гарантия и замена оборудования

Стандартный гарантийный период на оборудование системы DeltaV, за исключением рабочих станций и сетевого оборудования, составляет 12 месяцев с момента установки, но не более 18 месяцев с момента поставки.

На рабочие станции и серверы, поставленные с вашей системой DeltaV, распространяется гарантия производителей. Гарантийное обслуживание этих компонентов будет организовано или обеспечено компанией Emerson Process Management.

Расширенное гарантийное обслуживание оборудования системы DeltaV может быть приобретено дополнительно. Расширенная гарантия может быть приобретена на период 36 месяцев с момента установки, но не более 42 месяцев с момента поставки, и далее может продлеваться ежегодно.

Если какие-то компоненты оборудования вашей системы DeltaV отказали в гарантийный период (стандартный или расширенный), в местном офисе или представительстве можно заказать замену соответствующей части. Оборудование по подобным заказам обычно отправляется в течение следующего рабочего дня после получения заказа Emerson Process Management.

Для возврата отказавшего оборудования будут высланы инструкции. Если отказавшее оборудование не будет получено в течение двух недель, или состояние возвращенного оборудования свидетельствует о том, что имеет место негарантийный случай, то будет отправлено письменное уведомление и выставлен счет на отправленное на замену оборудование по текущему прайс-листу. Примеры негарантийных случаев: физическое повреждение, неразрешенное вмешательство в конструкцию частей, коррозия.

Foundation Support

Foundation Support является основополагающим элементом программы SureService для систем DeltaV. Данный вид технической поддержки представляет собой набор из четырех полезных услуг, предназначенных для увеличения эффективности ваших инвестиций в систему DeltaV и вашей защиты от нежелательных сюрпризов: Консультации Экспертов (Expert Technical Support), Обновление ПО (Software Upgrades), Удаленная Диагностика Системы (Remote System Diagnosis), и Доступ к Информации в сети Интернет (Internet Information Access). Каждая из этих услуг описывается ниже в данном руководстве.

Foundation Support повысит окупаемость ваших инвестиций в систему путем обеспечения доступа к критически важным услугам и продления жизненного цикла вашей системы. Услуга Foundation Support специально

разработана для обеспечения поддержки, которая вам потребуется для эффективного сопровождения вашей системы DeltaV, причем за весьма умеренную плату. Цена услуги Foundation Support за весь год может оказаться ниже цены одного обновления на новую версию программного обеспечения или оплаты по стандартным расценкам нескольких обращений в службу технической поддержки.

Приобретая Foundation Support, вы обретаете душевное спокойствие и уверенность, что личное внимание экспертов по DeltaV является лишь вопросом звонка по телефону. Foundation Support может помочь вам достичь желаемой степени готовности процесса, использования ресурсов и планирования затрат, а также через эту услугу лежит путь ко всем остальным качественным программам SureService.

Обратите внимание, что система должна быть зарегистрирована перед тем, как можно будет активизировать какие-либо услуги технической поддержки. Это относится как к стандартной технической поддержке, так и к Foundation Support.

Консультации экспертов

Подписчики Foundation Support имеют возможность получения консультаций по DeltaV у технических экспертов по телефонам центров технической поддержки, расположенных по всему миру. Группы технической поддержки SureService круглосуточно готовы к тому, чтобы быстро диагностировать и решить проблемы с вашей системой, ответить на ваши вопросы или, при необходимости, направить профессионала SureService на вашу производственную площадку. Центры SureService поддерживают и используют единую глобальную систему управления услугами, чтобы гарантировать, что требуемая вам помощь будет оказана быстро и эффективно. Через нашу глобальную сервисную сеть вы также получите доступ к поддержке на русском языке в штатное рабочее время локального офиса.

Наша команда хорошо обученных профессионалов имеет на вооружении обширные навыки отладки, глубокие знания систем управления и производства, а также глобальную информационную базу данных о событиях в системах и применяемых корректирующих действиях, чтобы обеспечить необходимую вам помощь быстро и эффективно. Мы работаем с вами онлайн или по телефону.

Сравните основные возможности двух программ поддержки:

Услуга	Foundation Support	Стандартная поддержка
Консультации экспертов	Да	Да, только в течение первых 90 дней, после – по расценкам службы тех. поддержки
Удаленная диагностика	Да	По расценкам службы тех. поддержки
Круглосуточная экстренная поддержка по телефону	Опция	По расценкам службы тех. поддержки
Обновление ПО	Да	Оплата за каждое обновление
Доступ к информации в сети Интернет	Да	Да, только в течение первых 90 дней, после ограниченный доступ к разделам сайта

Заказчики, отказавшиеся от услуги Foundation Support, также могут использовать отдельные услуги, оплачивая их по тарифам службы технической поддержки.

Информацию, часы работы и расценки можно посмотреть по следующему адресу:

<http://www.emersonprocess.com/systems/support/ratecard.htm>

Удаленная диагностика

Удаленная диагностика системы может кардинальным образом снизить необходимость экстренных вызовов на площадку и минимизировать время аварийных остановов. С вашего разрешения наши профессионалы SureService могут напрямую подключиться к вашей системе автоматизации для выполнения диагностики, отладки, анализа файлов и сети, просмотра сообщений об ошибках и реализации корректирующих действий. Удаленная диагностика является наилучшим методом для быстрой идентификации и решения проблем. Удаленно зарегистрировавшись в вашей системе, специалисты SureService смогут решить проблемы быстрее и проще, чем только по телефону.

Обновления ПО

Обновления программного обеспечения DeltaV автоматически рассылаются зарегистрированным подписчикам услуги Foundation Support на компакт-дисках. Каждое из обновлений также может быть отдельно приобретено заказчиками, отказавшимися от услуги Foundation Support. Обновления ПО DeltaV часто позволяют расширить возможности и производительность вашей системы. Обновления также выпускаются для поддержки совместимости с операционными системами

компьютеров, приложениями, драйверами устройств и новыми программными продуктами DeltaV. Также имеется ряд дополнительных причин поддерживать ПО вашей системы DeltaV на современном уровне:

- § Поддержка ПО на современном уровне упрощает расширение системы или миграцию, если наступит такая необходимость. Регулярное проведение обновления ПО позволит в будущем избежать существенно более масштабного и дорогостоящего обновления и связанного с ним останова производства.
- § Поддержка множества систем, на едином современном уровне ПО, гарантирует переносимость приложений между ними.
- § Поддержка ПО вашей системы DeltaV на современном уровне обеспечит наибольшую эффективность технических консультаций и удаленной диагностики.
- § Администрирование систем и работа местной технической службы упрощаются и становятся более эффективными, если все системы предприятия поддерживаются на современном уровне ПО.
- § Выпуск Служебных релизов ПО (Maintenance releases) осуществляется только для базового ПО с текущим уровнем основной версии (который определяется первой цифрой номера версии).
- § Информация в советах экспертов и пользовательских форумах в сети Интернет часто относится только к текущей версии.

- § Немедленный доступ к последней информации и документации по DeltaV обеспечивается для текущей версии в целях ускорения начала работы по новым проектам.

С выпуском каждого нового релиза вы получаете установочный комплект обновленного ПО, электронные копии всех связанных документов "Release News" (Замечания к выпуску), полные инструкции по установке и загрузке, список усовершенствований в новой версии и перечень обнаруженных недостатков.

Хотя обновления ПО важны для наиболее эффективного использования наших технических консультаций и услуг удаленной диагностики, мы знаем, что плановые обновления системы требуют времени. В дополнение к текущей версии, техническая поддержка по телефону и удаленная диагностика также обеспечиваются для версий DeltaV, имеющих статус активных (active) или отозванных (withdrawn) с пониманием того, что для удовлетворения некоторых запросов может оказаться необходимым обновление на текущую версию. Служебные релизы выпускаются только для текущей версии.

Новая функциональность для всех последних программных продуктов DeltaV включается в обновленные установочные комплекты на CD-ROM. Лицензирование дополнительной функциональности выполняется ключами программной активизации, которые вы можете приобрести в местном офисе или представительстве.

Доступ к Интернет информации

Для технической помощи и информации посетите нашу страничку Интернет по адресу:

www.emersonprocess.com/systems/support/

Выберите страничку услуг DeltaV он-лайн для доступа к следующей информации:

- § Технические статьи базы знаний (Knowledge Base Articles, KBA) – обширная коллекция статей, содержащих информацию о текущей версии продукта, обнаруженных проблемах, способах избежания проблем и обходных путях их решения, советах экспертов, написанных специалистами технической поддержки наших сервисных центров по всему миру. База данных непрерывно обновляется и содержит поисковую систему с дружественным интерфейсом, которая поможет вам быстро найти интересующие вас статьи.
- § Статусная информация жизненного цикла продукта.

- § Библиотека файлов для загрузки

- § E-mail – это еще один способ коммуникаций с центром технической поддержки.

Ежемесячная рассылка статуса продукта по e-mail оповещает вас о важной новой информации, которая за это время была добавлена на страничку службы технической поддержки в сети Интернет.

Доступ к информации – на сайте службы технической поддержки в сети Интернет вы можете просматривать ограниченные ресурсы без регистрации. Для просмотра защищенных данных требуется регистрация с вводом имени пользователя и пароля.

Вас попросят создать личную учетную запись с указанием имени пользователя и пароля. Далее вы сможете связать свою учетную запись с различными идентификационными номерами любых систем, работающих на вашем объекте, что автоматически ассоциирует их с соответствующими семействами продуктов (AMS Suite: Intelligent Device Manager, DeltaV, Fieldbus, PROVOX, RS3). Обратите внимание, что все введенные идентификационные номера должны относиться к системам, работающим на одном предприятии.

Всякий раз, когда вы регистрируетесь, вам предоставляется доступ ко всем данным по продуктам, перечень которых определяется ID систем, заданных в вашей учетной записи, для которых не истек контракт на услугу Foundation Support. Поля защищенных данных отображаются бледно-серым цветом и недоступны, пока вы не зарегистрируетесь как пользователь, с которым связан ID с действующей услугой Foundation Support для данного семейства продуктов.

Экстренные и плановые услуги

Наша обширная сеть местных сертифицированных сервисных центров создана, специально предназначена и оборудована для обеспечения экспертной помощи по месту. Поддержка по месту означает быструю реакцию людей, которые по-настоящему понимают специфику вашей системы DeltaV и требования вашей компании.

Услуги планового обслуживания, экстренной круглосуточной помощи и поддержки парка запасных частей доступны в рамках программы SureService. Объединив эти услуги с консультациями наших экспертов и удаленной диагностикой, вы получите программу всесторонней помощи для обеспечения бесперебойной работы вашей системы и поддержания ее на пике формы.

Всесторонний сервисный контракт

Наши модули SureService разработаны, чтобы обеспечить безпроблемный пуск системы и постоянно держать вас в курсе всех обновлений. Начав с нашей популярной базовой услуги Foundation Support, вы можете добавлять дополнительные сервисные модули, чтобы итоговый договор на обслуживание отвечал вашим

конкретным требованиям. Независимо от того, имеет ли ваша компания штатный персонал, или заключает договор на обслуживание системы со специализированными организациями, вы сможете так подобрать модули SureService, чтобы сформировать пакет услуг, подходящий именно для вас.

Подход Emerson к предоставлению услуг состоит в том, чтобы сначала понять ваши требования в таких областях как критичность времени бесперебойной работы системы, повышение производительности процесса, управление ресурсами, соответствие нормам и правилам и планирование затрат. Принимая все это во внимание, сервисные специалисты Emerson подберут для вас верную комбинацию местных и корпоративных услуг, учитывая архитектуру вашей системы, возможности персонала, внутренние ресурсы и желаемые формы взаимоотношений.

Наши местные специалисты помогут вам составить оптимальный сервисный контракт SureService.

Для дополнительной информации обращайтесь в местный офис или представительство Emerson.

Или посетите нашу страничку: www.SureService.com

Услуги обеспечиваются через нашу глобальную сеть сервисных центров (Global Services Network).
Вы можете найти нас на World Wide Web по адресу: www.emersonprocess.com/systems/reach/