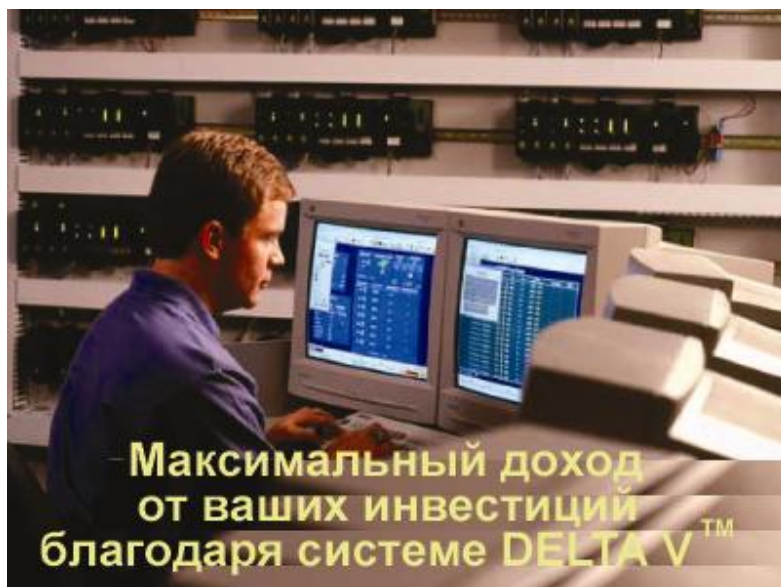




DeltaV Foundation Support

Получение наивысших доходов от ваших капиталовложений в систему благодаря доступу к важнейшим услугам и увеличению срока службы системы



©Fisher-Rosemount Systems, Inc. 1996–2002 Все права защищены.

DeltaV, DeltaV design и PlantWeb являются товарными знаками одной из группы компаний Emerson Process Management. Все другие товарные знаки являются собственностью соответствующих законных владельцев. Содержимое этой публикации предназначено только для информационных целей, и несмотря на то, что для обеспечения ее безошибочности были приложены все усилия, информация в этом документе не может быть истолкована как гарантийные обязательства, выраженные явно или подразумеваемые, относящиеся к описанным здесь изделиям и услугам, а также к их использованию и применимости. Все вопросы сбыта регулируются нашими сроками и условиями, информацию о которых можно получить, направив соответствующий запрос. Мы сохраняем за собой право на изменение или улучшение конструкции или технических характеристик описанных изделий в любое время без особого уведомления.



Содержание

Обзор	3
Введение	3
Функции услуги Foundation Support	4
Предотвращение возникновения и быстрое решение проблем	5
Преимущества поддержания актуальности системного программного обеспечения	6
Управление изменениями программного обеспечения	9



Обзор

Услуга Foundation Support (услуга технической поддержки) обеспечивает техническую поддержку и обновления программного обеспечения вашей цифровой системы автоматизации DeltaV. Эта услуга является базовым элементом соглашения об обслуживании системы DeltaV, предоставляемым компанией Emerson Process Management. В этой технической статье определяются ключевые преимущества заказчика для этой услуги и ее важная роль в максимизации срока службы вашей системы.

Введение

В компании Emerson Process Management наша задача состоит в том, чтобы обеспечить нашим заказчикам во всем мире возможность достижения исключительных результатов благодаря нашему лидирующему положению в плане технологии, персонала, изделий и услуг. Выполнение этой нашей задачи требует организации быстро реагирующего, надежного, компетентного и имеющего особую ценность обслуживания. Наш план по предоставлению исключительно оперативной поддержки установленной системы прост, но эффективен. Он базируется на стратегии превосходных возможностей обслуживания по всему миру и сопряжения этих возможностей с обслуживанием специалистами, доступном на заводе-изготовителе. Модель "местная поддержка проектных решений, централизованная поддержка изделий" обеспечивает нашим Заказчикам самый высокий уровень сопровождения. Наши поставщики местных услуг находятся рядом с вами и могут выполнить определяемое требованиями заказчика обслуживание на месте. Вы можете легко получить у наших заводских специалистов технические консультации по изделиям, дистанционную диагностику системы, обновления программного обеспечения и техническую информацию.

Для выполнения "местной поддержки проектных решений" Emerson Process Management использует разветвленную глобальную сеть аттестованных поставщиков местных услуг, соответствующим образом подготовленных и оснащенных необходимым оборудованием для обеспечения экспертной поддержки на месте эксплуатации.

Местные отделения и представители компании несут основную ответственность за выполнение следующих функций:

- Местная круглосуточная ежедневная техническая поддержка
- Услуги инсталляции
- Услуги по запуску и вводу в эксплуатацию
- Решение проблем на месте эксплуатации
- Административное управление системой и приложениями

"Централизованная поддержка изделий" осуществляется путем использования услуги DeltaV Foundation Support. Услуга Foundation Support обычно оговаривается в договоре на техническое обслуживание системы DeltaV, предлагаемом вам вашим местным отделением компании Emerson Process Management или ее представителем. Эта услуга может быть также приобретена отдельно организациями, самостоятельно осуществляющими техническое обслуживание, которые хотят получать от изготовителя необходимую поддержку системы DeltaV на протяжении всего срока ее службы. В этой технической статье описываются функции услуги Foundation Support и значительные преимущества для бизнеса, которые вы можете получить благодаря этой услуге.



Функции услуги Foundation Support

Услуга Foundation Support обеспечивает следующее:

- **Технические консультации по изделиям**
Быстрый доступ к специалистам по изделиям предоставляемый по телефону или по электронной почте для получения помощи по установке программного обеспечения, поиску и устранению неисправностей системы и решению проблем и вопросов, связанных с изделиями.
- **Дистанционная диагностика**
Непосредственная экспертиза и анализ вашей системы DeltaV через удаленное соединение по модему, насколько это позволяют телефонные услуги, и при наличии соответствующего разрешения на доступ к вашей системе.
- **Интерактивные Интернет-услуги**
Доступ к информационно-поисковой службе, содержащей технические статьи, которые включают в себя конкретную информацию, связанную с известными проблемами, возникающими с изделиями, и решения этих проблем. Иногда к статьям прилагается загружаемое программное обеспечение. Вы ежемесячно получаете обновления по электронной почте, извещающие вас об опубликованных в последнее время статьях, которые могут представлять интерес для вас. Другие функции этой интерактивной услуги включают в себя получение информации о состоянии изделий на протяжении жизненного цикла, рассмотрение технических вопросов, а также средства идентификации и запроса последних версий программного обеспечения.
- **Обновления программного обеспечения**
Документация и компакт-диски с новой версией программного обеспечения DeltaV. Компания Emerson Process Management определяет период для общей рассылки дистрибутивов подписчикам Foundation Support на основании результатов тестирования разосланных ранее по предприятиям бета-версий и предварительных выпусков. Доставка дистрибутивного носителя с предварительной версией осуществляется в соответствии с условиями подписки на Foundation Support и с другими требованиями.



Предотвращение возникновения и быстрое решение проблем

Даже организациям, собственными силами осуществляющим квалифицированную техническую поддержку, требуется немедленный доступ к специалистам и достоверным фактам при возникновении новых или необычных ситуаций. При возникновении проблемы, которая подвергает риску ваше производство, заверяем вас, что вы можете получить немедленный доступ к заводским специалистам по изделиям и даже непосредственно к разработчикам изделий. Своевременное предварительное извещение о выявленных проблемах и их решениях означает, что вы всегда можете извлечь пользу из опыта более 4000 установленных по всему миру систем DeltaV.

- Ежемесячно рассылаемые сообщения по электронной почте извещают вас о проблемах, с использованием интерактивных Интернет-услуг вы можете получить важную информацию по изделиям, которая появилась в последнее время.
- Интерактивная Интернет-услуга предоставляет обширную библиотеку технических статей, к некоторым из которых прилагаются загружаемые программы.
- Для представления на рассмотрение менее срочных технических проблем и вопросов может использоваться Internet-сайт.
- Наши технические консультанты имеют высокий уровень подготовки и немедленный доступ к глобальной базе данных широкого назначения, содержащей информацию о текущих и прошлых запросах, из которой можно незамедлительно извлечь заслуживающие доверия рекомендации и ответы специалистов.
- Дистанционная диагностика позволяет быстро и эффективно идентифицировать и решать проблемы и обеспечивает моментальный доступ ко многим заводским специалистам по различным темам и изделиям.
- Наш План быстрого реагирования (Rapid Response Plan) гарантирует немедленную идентификацию и быстрый отклик по поводу проблем, возникших на вашем производстве. При любом событии Rapid Response немедленно задействуется Product Technology (Технология изделий), даже до того, как может быть определено, что проблема связана с изделием, а не с применением.



Преимущества поддержания актуальности системного программного обеспечения

Foundation Support представляет собой своеобразное транспортное средство Emerson Process Management, предназначенное для доставки изменений программного обеспечения владельцам установленной системы. Услуга включает в себя рассылку всех видов программных обновлений – от срочных "заплаток" и пакетов обновлений до полностью новых версий.

Поддержание актуальности вашего программного обеспечения (то есть, статуса Current – Текущее) имеет пять ключевых преимуществ:

4. Обновления часто включают в себя функции*, позволяющие улучшить функционирование вашей системы.

Примеры для V5:

- Регулирование на основе нечеткой логики (fuzzy logic)
- Интерфейс SMOС
- Средства упрощения работы
- Поддержка дополнительных устройств Fieldbus
- Поддержка автонастройки в полевых устройствах
- Сервер внешних фаз
- Новый графический интерфейс оператора с поддержкой VBA
- Сертификация Cenelec Zone II

Примеры для V6:

- ◆ Inspect (Инспектор)—Программа, которая проверяет ваш производственный процесс и рекомендует изменения стратегии управления
- ◆ Автоматическое архивирование для Архива Batch—Предотвращение потери критических данных
- ◆ Тревоги PlantWeb—Устройства Fieldbus могут автоматически инициировать отчеты при обнаружении закупорки трубопровода
- ◆ Средства упрощения работы в инженерных инструментальных средствах – Сортировка в Проводнике, произвольно определяемые инженерные единицы, ссылки на поименованные наборы, и многое другое.
- ◆ Виртуальные контроллеры на станции ПрофессиональнаяПлюс—Нет необходимости в отдельной в интеграционной станции
- ◆ Усовершенствования группового редактирования
- ◆ Динамические подсказки (инструкции) оператору
- ◆ Интеграция с программой ValveLink
- ◆ Расширения полевой шины AMS
- ◆ Повышение производительности базы данных

* В случае предварительного приобретения лицензии предоставляются дополнительные возможности



2. Многие изменения программного обеспечения выполняются для сохранения совместимости с компьютерной платформой, встроенным программным обеспечением и внешними интерфейсами. В конечном счете, срок службы системы DeltaV зависит от миграции программного обеспечения.

Система DeltaV использует имеющиеся в наличии серийные аппаратные средства и программное обеспечение для обеспечения возможностей высшего класса. В качестве примеров можно привести компьютеры и их операционные системы, коммуникационное оборудование, программные средства базы данных, программное обеспечение архивирования данных и программное обеспечение интерфейса оператора. Поставщики этих изделий реагируют на ситуацию на рынках непрерывным обновлением своих предложений. При этом неизбежно возникает необходимость адаптировать программное обеспечение DeltaV к изменениям в их изделиях.

Примеры для V6:

- Обновление встроенной истории процесса OSI PI до версии v3.3
- Замена интерфейса STK интерфейсом OPC
- Замена встроенного SQL V7 на Server 2000

Пример для V7:

- Обновление системы DeltaV для работы в среде операционной системы Microsoft XP

Изменения программного обеспечения системы DeltaV помогают ликвидировать неизбежные разрывы, которые возникают при развитии имеющегося в наличии содержимого системы DeltaV по форме, пригодности и доступности. Как компоненты, развиваются подсистемы и критично зависимое программное обеспечение; обновления программного обеспечения DeltaV обеспечивают то, что система остается жизнеспособной при замене технологии ее новым преемником.

Примеры:

- Рассмотрим прекращение компанией Microsoft поставки операционной системы NT. В конечном счете, поставщики компьютеров и их внутренних компонентов изменят свои разработки для возможности полного использования функций XP. Компания Emerson Process Management выполняет обязательства по поддержке систем на базе NT; однако в некоторых случаях программные драйверы NT для таких компонентов, как видеокарты или коммуникационные карты, могут не позволять компьютеру, сконфигурированному для XP, достигать ожидаемых результатов с программным обеспечением DeltaV, разработанным для работы в среде операционных систем, более ранних, чем XP. Заказчики, которые перешли на версию XP системы DeltaV, могут в будущем приобретать новые компьютеры для расширения или замены после отказа; при этом можно быть уверенным, что они будут оптимально работать со своей системой DeltaV.
- Существуют также примеры аппаратных средств, такие как микропроцессорный комплект, который использовался в первоначальных схемных решениях контроллеров M3 и M5. Производители компонентов сняли с производства этот комплект, и заменили его новым, который во многих отношениях лучше, но по существу несовместим с замененным комплектом. Компания Emerson Process Management модернизировала этот контроллер, пользуясь преимуществами возможностей нового комплекта микросхем для предложения более эффективных контроллеров моделей M5+ и MD. В то же время, резервный запас более старых контроллеров был сохранен для пользователей предыдущих версий программного обеспечения DeltaV в соответствии с нашей текущей политикой поддержки изделий. В конечном счете, срок службы системы несколько увеличился благодаря переходу на новое программное обеспечение системы.



3. Благодаря поддержанию актуальности программного обеспечения становятся доступными новые изделия и технологии.

Примеры для V6:

- Резервирование устройств ввода/вывода
- Интерфейс DeviceNet
- Функциональные блоки нейронной сети (Neural Net)
- Станция технического обслуживания

4. Подписчики Foundation Support, которые регулярно просматривают ежемесячно рассылаемые по электронной почте сообщения и устанавливают служебные пакеты программ, минуют известные "ловушки", извлекая таким образом пользу из текущего опыта всех пользователей системы DeltaV.

Emerson Process Management осуществляет обширные программы внутреннего и бета-тестирования в целях обеспечения наивысшего возможного качества программного обеспечения. Однако гибкость программного обеспечения DeltaV и его широкий диапазон применения таковы, что выходят за пределы практического использования, что позволяет учитывать перспективы развития и тестировать программное обеспечение для всех возможных конфигураций и состояний системы. Программные ошибки, которые препятствуют надежному и надлежащему выполнению регламентированных документацией функций, тщательно анализируются и, при необходимости информация о них предоставляется заинтересованным пользователям независимо от подписки на услугу Foundation Support. Однако большинство изменений при техническом обслуживании предназначены для нештатных или необычных состояний и относятся к категории операций, увеличивающих устойчивость системы.

5. Эффективность увеличивается в случае нескольких систем, если для всех этих систем поддерживается общая и актуальная версия программного обеспечения.

Общая версия программного обеспечения обуславливает возможность применения вашим обслуживающим персоналом своих навыков, знаний и ресурсов для всех таких систем. Инженеры АСУТП на нескольких предприятиях могут совместно выполнять работы с гораздо большей легкостью. Передача стратегий управления и конфигураций между системами осуществляется проще, поскольку этот процесс соответствующим образом подготовлен для расширений системы. Поддержание в актуальном состоянии сохраняет текущую релевантность публикуемой технической и прикладной информации и обеспечивает наиболее рациональное и эффективное использование технических консультаций и услуг дистанционной диагностики.



Управление изменениями программного обеспечения

Для пользователей установленной системы DeltaV любое предложенное изменение программного обеспечения может принести пользу или отразиться на производственном процессе; это зависит от характера изменения и его применимости к вашему бизнесу или ситуации. Для вашего принятия обновления программного обеспечения могут существовать преграды, такие как регулирующие ограничения или редкая возможность выполнения обновлений. Компания Emerson Process Management анализирует эти обстоятельства и ограничения и обеспечивает необходимую гибкую поддержку, позволяющую учитывать их.

Для миграции программного обеспечения компания Emerson Process Management:

- Поддерживает предыдущие версии программного обеспечения DeltaV, понимая, что может возникнуть необходимость модернизации с использованием служебного пакета программ или более актуальной версии для удовлетворения некоторых запросов на содействие.
- Предоставляет описание изменений, по которым пользователь мог бы правильно определить риск и преимущества. Кроме того, Emerson Process Management может предоставить дополнительные услуги для помощи в оценке и квалификации изменений программного обеспечения системы, когда это необходимо для выполнения требований регулирующих соглашений.
- Выборочно выполняет некоторые изменения программного обеспечения, доступные для предыдущих основных версий, обычно в отношении устранения существенных ошибок и согласования изменений в базовых используемых аппаратных средствах системы и в критично зависимом программном обеспечении сторонних фирм.
- Стремится сделать все исправления и большинство других незначительных изменений программного обеспечения таким образом, чтобы их можно было устанавливать в интерактивном режиме в системах, снабженных требуемым резервированием на уровне системы.
- Предоставляет надежные "мастера" установки для автоматизации требуемых настроек системных файлов.
- Делает основные новые функции дополнительными, активизируемыми после приобретения лицензии.
- Прогнозирует изменения статуса программного обеспечения в течение жизненного цикла в соответствии с поэтапным переходом программного обеспечения от статуса
- *Current* (Текущее) (принимает усовершенствования) к статусу *Active* (Активное) (принимает исправления и другие выбираемые компанией Emerson обновления), затем к статусу *Withdrawn* (Не поставляется) (поддерживается, но без возможности изменений), и наконец, к статусу *Obsolete* (Устаревшее) (не поддерживается). Emerson Process Management гарантирует, что между моментом времени, когда изделие потеряет статус "текущее", и моментом, когда оно будет объявлено "устаревшим" пройдет не менее пяти лет.
- Обеспечивает специализированные услуги управления и тестирования изменений для содействия в достижении соответствия государственным регулирующим требованиям.

В заключение можно сказать, что Foundation Support является базовым элементом услуги в программе услуг поддержки компании Emerson Process Management. Эта услуга оказывает непосредственное положительное воздействие на ваши ключевые требования к управлению производственным процессом и бизнесом для обеспечения работоспособности процесса, защиты и использования активов, управления расходами и соответствия регулирующим документам. Сочетание Foundation Support с местными услугами компании Emerson для решения полной поддержки позволяет получить максимальные доходы от ваших инвестиций в систему Emerson Process Management.