

## Служба технической поддержки SIMATIC IT

От поддержки пользователей –  
к технологии поддержки

**simatic IT**  
СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

**SIEMENS**



# Служба технической поддержки (TSS) SIMATIC IT

## От поддержки клиентов – к технологии поддержки

TSS представляет собой уникальную службу поддержки, тесно связывающую компанию Siemens с ее клиентами и партнерами, что позволяет достигать исключительных результатов и добиваться реализации высочайших целей.

### **24 часа в день, 7 дней в неделю, 365 дней в году – мы всегда вовремя придем вам на помощь.**

Служба технической поддержки SIMATIC IT — это не просто Центр обработки телефонных звонков. Компания Siemens создала в своем Центре компетенции АСУПП в Генуе (Италия) специальное подразделение. Специализированная команда инженеров работает в тесном сотрудничестве со специалистами отделов НИОКР, тестирования систем и консультирования. Таким образом, клиенты и наши партнеры, работающие с системой АСУПП, могут воспользоваться всеми преимуществами прямого канала взаимодействия с теми, кто проектирует, тестирует и применяет технические решения, а также с коллективами экспертов, готовыми прийти на помощь в процессе поставок и интеграции.

Все запросы на предоставление поддержки фиксируются системой CRM (система управления взаимоотношениями с клиентами), совместно используемой специалистами НИОКР, инженерами-испытателями систем и проектными консультантами, что обеспечивает автоматическое построение постоянно обновляемой базы знаний.

### **Поиск и устранение неисправностей: не только реагирование, но предотвращение.**

В целях достижения полной безупречности Siemens также использует самые современные технологии для предоставления поддержки в нужное время, по минимальной цене и с привлечением наиболее подходящих специалистов, задействуя такие мощные средства как **дистанционное взаимодействие и технологию агентов.**

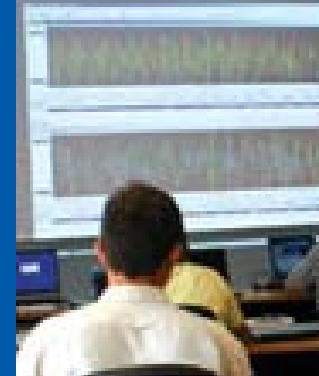
### **Дистанционное взаимодействие: команда экспертов непосредственно соединена с вашим производством!**

Это позволяет в реальном времени анализировать любое событие «как оно есть», дистанционно обращаться к регистрационным записям и проверять поведение системы, что гарантирует быстрое взятие ситуации под контроль.

- По запросу клиента;
- Средствами защищенного дистанционного доступа;
- С минимальным вторжением в операционную деятельность клиента;
- Только под контролем клиента;
- Продолжительность согласовывается между TSS и клиентом.

Эта новая, мощная и эффективная технология уже доказала свою высокую эффективность, поэтому непосредственные услуги на местах по устранению проблемы будут предоставляться бесплатно (исключая транспортные расходы и расходы на размещение). Для обеспечения безупречного дистанционного взаимодействия защищенное соединение со службой TSS может поддерживаться 24 часа в день, 7 дней в неделю.





### **Технология агентов: диагностика системы с целью предотвращения исключительных ситуаций.**

Агенты – это ресурсы, используемые для проведения системной диагностики и поиска неисправностей. Они представляют собой распределенные компоненты, встроенные в систему с целью поддержания постоянной коммуникации между производством и службой технической поддержки SIMATIC IT, направленной на то, чтобы держать под контролем значимые параметры функционирования системы. Существует несколько способов расширить возможности дистанционного взаимодействия посредством использования агентов. Вы можете установить собственный сервер агентов и позволить TSS собирать информацию только по специальному запросу или воспользоваться защищенным соединением с TSS, открытым 24 часа в сутки.

Компания Siemens приспособила агентов с предварительно заданной конфигурацией для реализации упреждающего обслуживания. Оценивая картины дрейфа ряда находящихся под наблюдением параметров, агенты могут выдавать соответствующую информацию вам или команде экспертов TSS еще до того, как возникнет сама проблема или то, что может стать проблемой в будущем.

Прямая связь агентов на производстве с SIMATIC IT (особенно с Production Modeler) позволяет системе генерировать сигналы тревоги и / или применять заданные процедуры к входящим событиям и тем самым радикально расширяет возможности предоставления технической поддержки SIMATIC IT.

### **Веб-сайт TSS**

Веб-сайт TSS можно рассматривать как технологическое расширение спектра услуг, предоставляемых TSS: это и основные списки часто задаваемых вопросов, и техническая документация, и интерактивная помощь, и база знаний, включающая в себя примеры, предложения и образцы программного обеспечения – и все это всегда доступно посредством веб-технологий. В дополнение к этому на сайте можно найти так называемые «горячие заплатки» (Hot Fixes), выпускаемые TSS с целью поддержания систем клиентов в обновленном состоянии еще до того, как будут выпущены пакеты обновления (Service Packs) или новые версии. Безопасность – один из основных аспектов работы веб-сайта TSS. В его основе лежит технология https, персональные коды и пароли пользователей, генерируемые по специальному защищенному алгоритму, а круг лиц и организаций, имеющих доступ к сайту, строго ограничивается идентифицированными партнерами и конечными пользователями.

### **Передовые инструменты локальной поддержки TSS: ваше производство – в наших лабораториях!**

В случае необходимости TSS имеет возможность легко и быстро создавать в своих совершенно новых лабораториях так называемые «теневые заводы» и «клиентские сценарии», в точности повторяющие ту же самую аппаратную и программную архитектуру, которая будет реализована или которая уже реализована в инсталляциях клиентов. Все эксперты по продуктам, способные внести свой вклад в решение проблемы и поиск неисправностей, могут быть привлечены к работе над реальной копией клиентской структуры АСУПП, что позволяет сократить время реагирования и действительно предоставить клиенту решение, а не просто ответ.



# Поддержка программного обеспечения SIMATIC IT

## Всесторонняя программа поддержки продуктов SIMATIC IT

Поддержка программного обеспечения включает в себя следующие службы:

- Служба технической поддержки (TSS)  
специальная команда поддержки продуктов SIMATIC IT
- Веб-инструменты технической поддержки (TSW)  
использование веб-технологий для доступа клиентов к сайту, содержащему техническую информацию
- Служба обновления программного обеспечения (SUS)  
поставка новых версий и пакетов обновлений по мере их выпуска (среднее время поставки – до одного месяца после выхода новой версии)

### Обслуживание на месте (типы контрактов)

В рамках программы поддержки клиентов Siemens предлагает ряд контрактов на обслуживание одного места или нескольких мест. Siemens предлагает 3 различных уровня предоставления услуг. Все контракты включают в себя услуги TSS, TSW и SUS, но отличаются продолжительностью предоставления услуг и временем реагирования.

- Стандартная поддержка  
9 часов в день, 5 дней в неделю, время реагирования от 4 часов до 5 дней в зависимости от приоритета запроса
- «Серебряная поддержка»  
24 часа в день, 5 дней в неделю, время реагирования от 1 часа до 5 дней в зависимости от приоритета запроса
- «Золотая поддержка»  
24 часа в день, 7 дней в неделю, время реагирования от 4 часов до 5 дней в зависимости от приоритета запроса

Годовая стоимость предоставления поддержки для одного места вычисляется как процент от стоимости перечня установленных лицензионных копий.

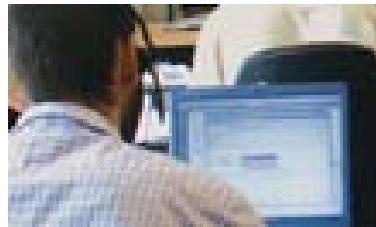
### Дополнительные услуги

По специальному запросу предоставляются следующие дополнительные услуги, оплачиваемые отдельно:

- Обслуживание на месте  
Siemens направляет специалистов на место для решения проблем
- Программные агенты  
Siemens осуществляет постоянный мониторинг системы клиента и немедленно реагирует на любую возникающую проблему
- Обслуживание продуктов с истекающим сроком эксплуатации  
Siemens предоставляет дополнительную поддержку в отношении тех продуктов, срок эксплуатации которых уже истек

### Дополнительная информация:

marketing.simatic-it@siemens.com  
www.siemens.com/simatic-it



### ООО «Сименс» Россия

Департамент «Техника автоматизации  
и приводы»  
115114, Российская Федерация, Москва,  
ул. Летниковская, д.11/10, стр.2

Тел.: +7 (495) 737-24-41  
Факс: +7 (495) 737-24-83

*Информация, приведенная в данном буклете, содержит только общие описания или параметры производительности, которые в случае фактического использования могут оказаться не всегда применимы к конкретной системе, как описано, или которые могут быть изменены в результате дальнейшего развития и совершенствования продуктов. Компания принимает на себя обязательство предоставлять соответствующие характеристики только в том случае, когда таковое обязательство специально оговорено положениями контракта.*

*Все обозначения продуктов могут являться торговыми марками или названиями продуктов Siemens AG или компаний-поставщиков, использование каковых третьими сторонами для их собственных целей может нарушать права владельцев.*