

Анна Долгова

## Техническая поддержка Iconics: новые программы

Американская компания Iconics, основанная в 1986 году, — один из ведущих мировых производителей ПО для промышленной автоматизации, разработчик мощной SCADA-системы GENESIS32 и пакета BizViz, предоставляет инструментарий для создания систем сбора данных и оперативного диспетчерского управления технологическими процессами. Для сложных проектов АСУ ТП своевременное получение качественной технической поддержки становится особенно актуальным для пользователя. Компания Iconics внесла значительные изменения в планы технической поддержки пользователей и в настоящее время предлагает следующие программы (сводная информация о функциях приведена в таблице 1).

### ПРОГРАММЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

#### Стартовая программа (SupportWorX Start-Up Plan)

Стартовая программа технической поддержки предоставляется бесплатно в течение 90 дней с момента покупки всем пользователям, приобретающим продукты Iconics впервые. Включает в себя следующие возможности:

- получение технической поддержки 1-го уровня (предоставляемой младшими инженерами) по телефону, факсу, электронной почте, Интернету;
- доступ к зоне технической поддержки на Web-сайте компании Iconics, содержащей регулярно обновляемые технические документы, статьи, патчи;
- доступ к Базе знаний на Web-сайте компании Iconics.

#### Базовая программа (SupportWorX Basic Plan)

Базовая программа — это предоставляемый на один год план техниче-

ской поддержки, включающий в себя следующие возможности:

- получение технической поддержки по факсу, электронной почте, Интернету;
- доступ к зоне технической поддержки на Web-сайте компании Iconics, содержащей регулярно обновляемые технические документы, статьи, патчи;
- получение технической поддержки 2-го уровня (предоставляемой ведущими инженерами) по телефону;
- доступ к Базе знаний на Web-сайте компании Iconics;
- отладка до 10 строк кода в сценарии VBA;
- однократное восстановление лицензии (потеря программной лицензии или повреждение аппаратного ключа) в течение срока действия программы технической поддержки;
- бесплатное обновление релизов в рамках одной версии (при представлении номера версии в виде [X.YZ] это позиции Y и Z).

Стоимость базовой программы технической поддержки составляет 10% стоимости лицензии.

#### Программа «Сайт» (SupportWorX Site Plan)

Программа технической поддержки «Сайт» может предоставляться на один и на два года и содержит дополнения к базовой программе. Программа «Сайт» распространяется на все программные продукты Iconics, установленные на одной рабочей станции. Программа «Сайт» включает в себя все функции **Базовой программы** и дополнительно к ним следующие возможности:

- бесплатное обновление версий (при представлении номера версии в виде [X.YZ] это все три позиции — X, Y и Z);
- синхронизация дат — одинаковые сроки действия технической под-

держки для всех продуктов лицензии;

- бесплатное распространение программы технической поддержки на все продукты, добавляемые к лицензии в течение срока действия программы;
- приглашение к участию в программах бета-тестирования продуктов Iconics;
- скидка на оплату курсов обучения в компании Iconics — 30%;
- скидка на оплату услуг очной консультации инженеров Iconics (Quality Professional Services — QPS) — 15%;
- по специальному заказу: техническая поддержка 24 часа/ 7дней в неделю.

Стоимость программы технической поддержки «Сайт» составляет 15% или 25% (на 1 или 2 года) от стоимости всех активных лицензий на одной рабочей станции.

#### Программа «Предприятие» (SupportWorX Enterprise Plan)

Программа технической поддержки «Предприятие» может предоставляться на один и на два года и обеспечивает наиболее широкий спектр услуг по технической поддержке. Программа «Предприятие» включает в себя все функции программы «Сайт» и дополнительно к ним следующие возможности:

- распространение на все программные продукты на всех рабочих станциях компании;
- техническая поддержка по телефону и электронной почте 24 часа/ 7дней в неделю;
- бесплатное обучение продолжительностью пять дней, проводимое инженером компании Iconics на территории предприятия с возможностью адаптации обучения к задачам конкретного проекта. Клиент должен оплатить 110% стоимости проезда и стоимость проживания инженера компании Iconics;

- скидка на оплату курсов обучения в компании Iconics — 50%;
- скидка на оплату услуг очной консультации инженеров Iconics (Quality Professional Services — QPS) — 35%.

Стоимость программы технической поддержки «Предприятие» составляет 15% или 25% (на 1 или 2 года) от стоимости всех активных лицензий на нескольких рабочих станциях.

### Программа для OEM-производителей (SupportWorX OEM Plan)

OEM-производителям предоставляется специальная программа технической поддержки сроком на 1 год, распространяющаяся на все приобретаемые ими лицензии.

**Примечание.** Для приобретения программы технической поддержки для OEM-производителей необходимо заключить с компанией Iconics OEM-соглашение.

Существуют три различные OEM-программы, основанные на количестве лицензий Iconics, приобретаемых OEM-производителем за год:

1. **OEMSupportWorX-5** (количество заказов на сумму около 75000 евро в год).
2. **OEMSupportWorX-10** (количество заказов на сумму около 150000 евро в год).

Программы включают в себя:

- получение технической поддержки по факсу, электронной почте, Интернету;
- доступ к зоне технической поддержки на Web-сайте компании Iconics, содержащей регулярно обновляемые технические документы, статьи, патчи;
- получение технической поддержки 2-го уровня (предоставляемой ведущими инженерами) по телефону;
- доступ к Базе знаний на Web-сайте компании Iconics;
- приглашение к участию в программах бета-тестирования продуктов Iconics;
- отладку до 10 строк кода в сценарии VBA;
- однократное восстановление лицензии (потеря программной лицензии или повреждение аппаратного ключа) в течение срока действия программы;
- бесплатное обновление релизов в рамках одной версии (при представлении номера версии в виде [X.YZ] это позиции «Y» и «Z»);

- бесплатное обновление версий (при представлении номера версии в виде [X.YZ] это все три позиции — X, Y и Z).

**Примечание.** Это распространяется только на лицензии, приобретенные в течение последних 12 месяцев.

3. **OEMSupportWorX+** (количество заказов на сумму свыше 150000 евро в год).

Программа включает в себя все возможности **OEMSupportWorX-10** и в дополнение бесплатное обновление версий (при представлении номера версии в виде [X.YZ] это все три позиции — X, Y и Z).

**Примечание.** Это распространяется на любые лицензии, независимо от срока их приобретения.

Стоимость OEM-программы технической поддержки составляет фиксированную ежегодную сумму, зависящую от вида OEM-программы.



### Консультационные услуги (SupportWorX Quality Professional Services — QPS Support)

Пакет услуг QPS даёт возможность получить очную консультацию инженеров компании Iconics, которая может быть особенно полезна начинающим пользователям, приступающим к работе над проектом. При этом предоставляются следующие услуги:

- помощь в разработке архитектуры;
- отладка сценариев;
- помощь в начальном ознакомлении;
- обучение;
- демонстрации для проверки соответствия концепции.

**Примечание.** Не предоставляются услуги по разработке дизайна системы и созданию спецификаций.

Стоимость консультационных услуг QPS определяется количеством затраченного времени (почасовая оплата),

и в случае организации выездной консультации необходима оплата 110% стоимости проезда и стоимости проживания инженера компании Iconics.

### Получение технической поддержки

Для получения технической поддержки следует предоставить следующую информацию:

- номер программы технической поддержки;
- регистрационный/серийный номер продукта Iconics (GENESIS32 или других);
- информацию о компьютере, на котором возникает проблема;
- чёткое описание проблемы и, по возможности, способ её воспроизведения. Необходимо быть готовым ответить на уточняющие вопросы инженера;
- версию операционной системы и продуктов Iconics;
- информацию об OPC-серверах и приложениях третьих фирм, использующихся в проекте.

При наличии этой информации пользователь может получить ответ на вопрос в соответствии с приоритетом запросов, приведенным в таблице 3, одним из следующих способов.

### Локальные представители и дистрибьюторы компании Iconics

Техническая поддержка пользователей может быть получена при обращении к локальным представителям и дистрибьюторам компании Iconics. Российским дистрибьютором Iconics является компания ПРОСОФТ, которая осуществляет техническую поддержку пользователей Iconics в России и странах СНГ. Компания ПРОСОФТ проводит обучение специалистов в своём учебном центре, сертифицированном компанией Iconics. По итогам 2002 года фирма Iconics признала ПРОСОФТ ключевым партнером и лучшим дистрибьютором в Европе. Для получения поддержки следует обратиться по телефону в Москве (095) 234-0636, в Санкт-Петербурге (812) 325-3790, в Екатеринбурге (343) 376-2820, а также по электронной почте [info@prosoft.ru](mailto:info@prosoft.ru).

### Телефон

Компания Iconics имеет call-центры, телефоны которых приведены в таблице 2, предоставляющие техническую поддержку на английском языке

Сводная таблица функциональных возможностей различных программ технической поддержки

Возможности	Наименование программы				
	Стартовая Start-Up	Базовая Basic	Сайт Site	Предприятие Enterprise	Для OEM-производителей OEM <sup>12</sup>
Стоимость	Бесплатно в течение 90 дней с момента покупки <sup>1</sup>	10% стоимости лицензии <sup>2</sup>	Соответствующий % (на 1 или 2 года) от стоимости всех активных <sup>3</sup> лицензий на одной рабочей станции	Соответствующий % (на 1 или 2 года) от стоимости всех активных <sup>3</sup> лицензий на нескольких рабочих станциях	Фиксированная ежегодная сумма, зависящая от количества лицензий в год. 3 вида программ: OEMSupportWorX+, OEMSupportWorX-10, OEMSupportWorX-5
1 год	Нет	10% стоимости лицензии	15% стоимости Минимальная стоимость \$2500	15% стоимости Минимальная стоимость \$25000	Фиксированная ежегодная сумма
2 года <sup>4</sup>	Нет	Нет	25% стоимости Минимальная стоимость \$4500	25% стоимости Минимальная стоимость \$45000	Нет
Уровень техподдержки	Уровень 1 <sup>5</sup>	Уровень 2 <sup>6</sup>	Уровень 2 <sup>6</sup>	Уровень 2 <sup>6</sup>	Уровень 2 <sup>6</sup>
Восстановление лицензии	Да <sup>7</sup> , в течение 90 дней	Да <sup>7</sup>	Да <sup>7</sup>	Да <sup>7</sup>	Да <sup>7</sup>
Поддержка по телефону и электронной почте в рабочее время	Да	Да	Да	Да	Да
Доступ к базе знаний, пакетам обновления, патчам	Да	Да	Да	Да	Да
Новые релизы версии (включает Y и Z из формата версии [X.YZ])	Нет	Да	Да	Да	Да
Upgrade продуктов (включает X, Y и Z из формата версии [X.YZ], НЕ включает переход с 32-разрядной технологии на .NET)	25% стоимости новой лицензии	25% стоимости новой лицензии	Бесплатно	Бесплатно	OEMSupportWorX+ (обновляются любые лицензии) OEMSupportWorX-10 и OEMSupportWorX-5 (обновляются лицензии, купленные за последние 12 месяцев)
Синхронизация сроков действия планов для всех лицензий	Нет	Нет	Да Бесплатное распространение на продукты, добавляемые к лицензии в течение срока действия	Да Бесплатное распространение на продукты, добавляемые к лицензии в течение срока действия	Нет
Приглашение к участию в бета-тестировании	Нет	Нет	Да	Да	Да
Скидка на обучение в компании Iconics <sup>8</sup>	Нет	Нет	30%	50%	Нет
Скидка на услуги QPS <sup>9</sup>	Нет	Нет	15%	35%	15%
Круглосуточная техническая поддержка 24x7	Нет	Нет	Опционально. Стоимость услуги \$20000 в год	Да <sup>10</sup>	Нет
Обучение на предприятии заказчика	Нет	Нет	Нет	1 неделя <sup>11</sup>	Нет

<sup>1</sup> Стартовая программа (Start-Up) предоставляется при первичной покупке каких-либо продуктов Iconics.

<sup>2</sup> Стоимость базовой программы (Basic) составляет 10% стоимости лицензии, если приобретается одновременно с ней. Если программа приобретается отдельно, её стоимость составляет 15% стоимости лицензии, стоимость продления действия программы на следующий год — 10%. Возможно приобретение программы техподдержки для одного из продуктов, если необходимо получить техподдержку именно по этому продукту.

<sup>3</sup> Включает в себя все продукты, контролируемые одним сервером лицензирования. Новые продукты включаются в программу технической поддержки бесплатно в период действия программы.

<sup>4</sup> Приобретение программы на третий год может быть выполнено за 12,5% стоимости. Продление срока действия программы должно быть выполнено не позднее 30 дней с момента истечения срока действия.

<sup>5</sup> Уровень технической поддержки по телефону осуществляется младшими инженерами службы техподдержки.

<sup>6</sup> Второй уровень технической поддержки по телефону осуществляется ведущими инженерами службы техподдержки.

<sup>7</sup> Однократное восстановление лицензии (потеря программной лицензии или повреждение аппаратного ключа) в течение срока действия программы.

<sup>8</sup> Скидка распространяется на обучение, проводимое в компании Iconics, и на учебные программы, опубликованные на Web-сайте компании Iconics.

<sup>9</sup> Системные интеграторы, имеющие пакет SIP, могут передать программу технической поддержки, входящую в состав пакета SIP, конечным пользователям. Стартовая дата программы техподдержки SIP может быть сдвинута на срок до 6 месяцев.

<sup>10</sup> 24-часовая поддержка осуществляется по телефону или e-mail. Обрабатываются вопросы, связанные с остановкой работы системы или простоями оборудования.

<sup>11</sup> Обучение продолжительностью пять рабочих дней, проводимое инженером компании Iconics на территории предприятия. Клиент должен оплатить 110% стоимости проезда и стоимость проживания инженера компании Iconics.

<sup>12</sup> Для приобретения программы технической поддержки для OEM-производителей (OEM SupportWorX Plan) необходимо заключить с компанией Iconics OEM-соглашение.

Таблица 2

Call-центры компании Iconics

США: 1-508-543-8600	8:00 AM - 6:00 PM Eastern Standard Time (восточное поясное время)
Нидерланды: 31-182-690-055	9:00 AM - 6:00 PM European Central Time (центральноевропейское время)
Великобритания: 44-1384-275500	9:00 AM - 6:00 PM Greenwich Meridian Time (время по гринвичскому меридиану)
Австралия: 61-2-9898-3211	9:00 AM - 6:00 PM Australian Eastern Time (австралийское восточное время)

круглый год (за исключением праздничных дней) с понедельника по пятницу в рабочее время. Вызовы обрабатываются в порядке поступления.

### Электронная почта

Для получения технической поддержки по электронной почте следует отправить запрос по адресу [support@iconics.com](mailto:support@iconics.com)

Запросы обрабатываются в порядке поступления, максимальный срок получения ответа — 3 дня.

### Голосовое сообщение

Голосовое сообщение может быть оставлено на автоответчике в центре технической поддержки. Запросы обрабатываются в порядке поступления в течение одного рабочего дня.

### Факс

Запрос может быть отправлен в компанию Iconics по факсу 1-508-543-1503. Заголовок — Technical Support.

### Зона технической поддержки на Web-сайте Iconics

Для получения технической поддержки на Web-сайте компании Iconics следует открыть страницу [www.iconics.com](http://www.iconics.com) и перейти в раздел Support. На Web-сайте находится большое количество утилит и дополнительной информации, которая может быть полезной при создании проекта. Кроме того, пользователь имеет возможность загрузить патчи и пакеты обновления, а также, выбрав раздел Action Report, сформировать запрос службе технической поддержки.

### Техническая поддержка в нерабочее время

В нерабочее время можно оставить запрос на автоответчике, web-сайте или послать по электронной почте. Оно будет обработано инженером службы технической поддержки в рабочее время. Кроме того, для пользователей, имеющих программу «Предприятие» или дополнительную опцию к программе «Сайт», предоставляется круглосуточная техническая поддержка 7 дней в неделю (24×7).

### База знаний Iconics

База знаний Iconics содержит ответы на сотни вопросов, касающиеся работы с различными программными продуктами Iconics. Для доступа к ней следует открыть страницу [www.iconics.com/support/knowledgebase.asp](http://www.iconics.com/support/knowledgebase.asp), заполнить регистрационную форму и получить имя и пароль для входа в базу знаний.

### Обновления продуктов и патчи

Версия продуктов Iconics содержит три позиции и представляет собой значение в формате [X.YZ].

## Приоритеты и обработка запросов

Приоритет	Описание	Обработка запроса
Критический	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Остановка системы</li> <li>● Остановка предприятия</li> </ul>	Запрос немедленно передаётся инженеру для диагностики и отладки. Если возможно, предлагается решение или обходной путь. Критические запросы обрабатываются группой инженеров технической поддержки.
Высокий	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Программное обеспечение работает не так, как ожидается. Обходной путь не существует или не подходит для пользователя</li> <li>● Проблема может оказать влияние на несколько узлов</li> </ul>	Запрос обрабатывается в течение одного-двух дней при отсутствии запросов с критическим приоритетом. Если не найдено решение или обходной путь, приоритет запроса повышается до критического. Если пользователь не может применить обходной путь или установить патч, приоритет запроса понижается до среднего. Каждые три дня пользователь по телефону или электронной почте информируется о статусе запроса и уведомляется о наличии патча.
Средний	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Программное обеспечение работает не так, как ожидается. Обходной путь существует и подходит для пользователя</li> <li>● Вопрос по продукту</li> <li>● Задержка в исполнении</li> </ul>	Запрос обрабатывается в течение одного-двух дней при отсутствии запросов с критическим и высоким приоритетом. Если не найдено решение или обходной путь, приоритет запроса повышается до критического. Каждые три дня пользователь по телефону или электронной почте информируется о статусе запроса и уведомляется о наличии патча.
Низкий	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Информационный вопрос</li> </ul>	Запрос обрабатывается инженером при отсутствии запросов с более высоким приоритетом. Каждые три дня пользователь по телефону или электронной почте информируется о статусе запроса.

Позиция X — номер версии, отражающий значительное расширение функциональных возможностей продуктов, новые модули, изменение базовой платформы (например, переход на .NET).

Позиция Y — номер релиза, отражающий оптимизацию работы существующих модулей и продуктов и некоторые дополнительные возможности.

Позиция Z — патчи.

Пакеты обновления (Service Packs) и патчи (Hot fixes) могут быть загружены с Web-сайта компании Iconics по адресу: [www.iconics.com/support/download.asp](http://www.iconics.com/support/download.asp), а также с ftp-сайта компании ПРОСОФТ по адресу: <ftp://ftp.prosoft.ru/pub/Software/ICONICS/GEN32/HotFixes>.

Перед установкой патчей рекоменду-

ется внимательно ознакомиться с содержанием файла readme.txt, относящегося к соответствующему патчу, который содержит описание решаемых им проблем и инструкцию по его установке. ●

**Автор — сотрудник  
фирмы ПРОСОФТ  
Телефон: (095) 234-0636  
E-mail: info@prosoft.ru**