

ПОЯСНЕНИЯ ПО СТАДИЯМ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКТОВ AVEVA

AVEVA
Distributor

KLINKMANN

Wonderware
Russia & CIS

Пояснения по стадиям жизненного цикла продуктов AVEVA (включая продукты, которые ранее назывались Wonderware)

Выделяют следующие периоды поддержки:

1. Активный (Mainstream Support, 1-3 года)
2. Продленный (Extended Support, 3-5 лет)
3. Общий (Mature Support, >5 лет)

! Выпуск Service Packs и Patches НЕ сбрасывают время жизненного цикла ПО.

Mainstream Support (Активный цикл поддержки, 1-3 года с даты релиза)

С даты релиза (общей доступности версии) продукт находится в активном цикле поддержки в течение 3-х лет.

Со стороны вендора заказчики с действующим договором Customer First имеют право на следующее:

- Техническую поддержку по программным продуктам AVEVA (Wonderware)
- Получение Services Packs, Patches на [техническом портале вендора](#) и существующих исправлений (HotFix) по запросу
- Тестирование/поддержка обновлений безопасности ОС в рамках действующей программы «[Security Central](#)»
- Запрос на создание исправлений HotFix (требуется заполнение анкеты с обоснованием)

*HotFix (HF) - программные модули, предназначенные для исправления одного (как правило) программного дефекта. Оперативные исправления проходят частичное

тестирование (минимально необходимое тестирование) для ускорения их доставки клиентам, испытывающим серьезные проблемы. Любой клиент может запросить создание HotFix. Тем не менее, окончательное решение относительно технической осуществимости и целесообразности создания HotFix остается за вендором. Как правило, все созданные HF's включаются в следующий релиз ПО.

Extended Support (Продленная поддержка, 3-5 лет с даты релиза)

Когда завершается Активная поддержка (Mainstream), версия продукта находится в продленной (Extended Support) поддержке в течение 2х лет.

Со стороны вендора заказчики с действующим договором Customer First имеют право на следующее:

- Техническую поддержку по программным продуктам AVEVA (Wonderware)
- Ограниченное тестирование/поддержка критических обновлений безопасности ОС в рамках действующей программы «[Security Central](#)»
- Запрос на создание исправлений HotFix, как правило, на определенные, критические проблемы с продуктом (требуется заполнение анкеты с обоснованием)

Mature Support (Общая поддержка, свыше 5 лет)

Со стороны вендора заказчики с действующим договором Customer First имеют право на следующее:

- Техническую поддержку по программным продуктам AVEVA (Wonderware). Обеспечивается базовая диагностика проблем и помощь с использованием накопленной базы знаний. На этом жизненном цикле не предполагается углубленное изучение вопроса, вместо этого **настоятельно рекомендуется перейти на актуальную версию ПО.**

Описание Product Support Life Cycle на техническом портале вендора:

<https://softwaresupportsp.aveva.com/#/productlifecycle> (в выпадающем списке выбрать продуктовую линейку).

AVEVA
Distributor

Клинкманн / Wonderware Russia&CIS - независимый партнер и авторизованный дистрибьютор программного обеспечения AVEVA (включая решения, которые ранее назывались Wonderware) на территории Российской Федерации, Казахстана, Украины, Республики Беларусь.

KLINKMANN

Wonderware

FINLAND
info@klinkmann.fi
www.wonderware.fi

ESTONIA
info@klinkmann.ee
www.wonderware.ee

LATVIA
info@klinkmann.lv
www.wonderware.lv

LITHUANIA
info@klinkmann.lt
www.wonderware.lt

RUSSIA
info@wonderware.ru
www.wonderware.ru

BELARUS
info@wonderware.by
www.wonderware.by

KAZAKHSTAN
sales@wonderware.kz
www.wonderware.kz

UKRAINE
info@wonderware.com.ua
www.wonderware.com.ua