



ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ НА УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ АО «КЛИНКМАНН СПБ»

Услуги	Лайт *	Базовый *	Расширенный ***	Индивидуальный *
Оказание услуг технической поддержки по электронной почте	Да	Да	Да	Да
Основной список предоставляемых услуг	Да	Да	Да	Да
Расширенный список предоставляемых услуг	-	-	Да	Да
Оказание услуг технической поддержки по телефону	-	-	Да	Да
Оказание услуг технической поддержки по telegram	-	-	-	Да
Доступ к техническому portalу АО Клинкманн СПб (база знаний)	Да	Да	Да	Да
Удаленное подключение к проекту заказчика для оказания услуг технической поддержки	Доступно только для заявок с приоритетами «Высокий» и «Критический»	Доступно только для заявок с приоритетами «Высокий» и «Критический»	Да	Да
Первичное консультирование при покупке пакета поддержки	-	1 час	1 час	4 часа
Предоставление скидок на консультационные услуги (курсы)	-	Скидка 5%	Скидка 10%	Скидка 15%
Назначение выделенного технического специалиста для заказчика	-	-	-	Да
Доступно для обслуживания Site Id	Не более 1го Site ID	Не более 1го Site ID	Не более 2x Site ID	Не ограничено
Доступно для указанного количества точек сбора данных	Не более 5 000	Не более 60 000	Не более 100 000	Не ограничено
Доступно для указанного количества клиентских лицензий	Не более 2	Не более 5	Не более 25	Не ограничено
Стоимость по тарифу	47 900 руб/год, включая НДС 20%	143 900 руб/год, включая НДС 20%	263 900 руб/год, включая НДС 20%	2%/год суммарной стоимости лицензий для SiteID включенных в договор технической поддержки, но не менее 527 900 руб/год, включая НДС 20%

* В случае отсутствия действующего договора технической поддержки от производителя программного продукта обращение к производителю программного обеспечения ограничено.

** Расширенный пакет включен в действующий договор Customer First AVEVA



ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Инцидент	Любое событие, не являющееся частью стандартной (штатной) работы программного обеспечения, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования Заказчиком программного обеспечения для решения целевой задачи
Заявка	Сообщение Заказчика об Инциденте, переданное указанным в тарифном плане способом: <ul style="list-style-type: none">• По электронной почте: support@wonderware.ru• По телефону: 8 800 500 13 44 Через форму на сайте https://klinkmann.ru/support/wonderware/
Количество клиентских лицензий	Количество лицензий ППО AVEVA InTouch HMI, AVEVA Edge, AVEVA Reports for Operations Web Client (Dream Report), AVEVA Supervisory Client, Wonderware InTouch for System Platform, AVEVA MOM Client, Control Client, View-only Client, Plant HMI для AVEVA Plant SCADA, Wonderware Information Server Client, включая варианты доступа только для чтения (ReadOnly) и веб-доступ
Первичное консультирование	Консультации по доступным ресурсам для заказчиков, регламентам взаимодействия со службой технической поддержки, быстрый старт с ППО
Прикладное (специальное) программное обеспечение (ППО)	Программные продукты AVEVA участвующие в данном предложении: <ul style="list-style-type: none">• AVEVA InTouch HMI• AVEVA System Platform (включая AVEVA Application Server, AVEVA InTouch for System Platform, AVEVA Operation Management Interface, Wonderware Information Server)• AVEVA Plant SCADA (ранее Citect)• AVEVA Edge (ранее Indusoft WebStudio)• AVEVA Device/Operations Integration Servers/Communication Driver Pack• AVEVA InTouch Access Anywhere• AVEVA Historian• AVEVA Recipe Manager Plus• AVEVA Reports for Operations (ранее Ocean Data Systems Dream Report)• AVEVA MES• AVEVA Batch Management• AVEVA Work Tasks (ранее AVEVA Workflow Management или Skelta BPM)• AVEVA Mobile Operator (ранее IntelaTrac)• Matrikon OPC server
Производитель программного продукта	Компании-производители программных продуктов AVEVA, Ocean Data Systems (ODS), MatrikonOPC
Основной список предоставляемых услуг	Для всех выбранных пакетов доступны следующие услуги: <ul style="list-style-type: none">• решение вопросов функционирования ППО для:<ul style="list-style-type: none">◇ структуры проекта◇ подсистемы архивирования данных◇ настроек системного программного обеспечения◇ настроек сети◇ коммуникаций между ППО◇ протоколов обмена данными с исполнительным оборудованием, ПЛК и локальной автоматикой◇ технического обслуживании проекта◇ работы отдельных компонентов ППО◇ механизмов резервирования и распределения нагрузки◇ процесса установки и настройки◇ системы лицензирования• анализ предупредительных и критических сообщений от систем сохранения логов работы ППО (типы Error, Warning), связанных с Заявкой, и рекомендации по их устранению со ссылками на официальную документацию к ППО, статьи базы знаний или другие материалы Производителя программного продукта

Расширенный список предоставляемых услуг	<p>Для пакетов «Расширенный» и «Индивидуальный», помимо основного списка предоставляемых услуг, доступны следующие услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализ расширенного списка предупредительных и критических сообщений от систем сохранения логов работы СПО, MS SQL Server и рекомендации по их устранению. • анализ возможности и консультации по плану обновления и миграции ППО • анализ ролей и задач пользователей проекта и выдача рекомендаций • анализ настроек безопасности СПО, настроек сетевых интерфейсов и рекомендации по их корректировке (если требуется) • проработка аппаратных и программных требований к ППО и рекомендации по обновлению, изменению и оптимизации • решение вопросов по интеграции ППО в корпоративные ИТ системы • работа с выделенным техническим специалистом
Рабочее время	<p>Рабочие дни, за исключением выходных и праздничных дней.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Понедельник-пятница с 9:00 до 17:30 (время московское).
Системное программное обеспечение (СПО)	<p>Комплекс программ, обеспечивающих управление компонентами компьютерной системы, такими как процессор, оперативная память, устройства ввода-вывода, сетевое оборудование, выступая как «межслойный интерфейс», с одной стороны которого аппаратура, а с другой – приложения пользователя. Например, операционная система.</p>
Технический портал АО «Клинкманн СПб»	<p>Веб-портал службы технической поддержки АО Клинкманн СПб https://support.klinkmann.com/portal/ru/kb</p>
Технический портал AVEVA	<p>Веб-портал https://softwaresupportsp.aveva.com/</p>
Точка сбора данных	<p>Программная интерпретация сигнала ввода-вывода для AVEVA Application Server, тег – для AVEVA InTouch HMI, AVEVA Historian, AVEVA Edge, AVEVA Reports for Operations, point для Plant SCADA, в расчете участвует наибольшее значение для SiteID</p>
Услуги технической поддержки	<p>Набор услуг, оказываемых АО «Клинкманн СПб» в части поддержки ППО, набор оказываемых услуг зависит от выбранного тарифного плана и включает в себя основной и расширенный списки услуг. Временные показатели оказываемых услуг указаны в п. 3. Пояснения к выставлению приоритета заявки.</p>
Site ID	<p>Набор лицензий в базе данных Производителя программного продукта связанный с конкретным заказчиком и его проектом</p>



ПОЯСНЕНИЯ К ВЫСТАВЛЕНИЮ ПРИОРИТЕТА ЗАЯВКИ

Приоритет	Описание	Действия
Критический	Отказ ключевых систем, процессов или функций. Критические ситуации для бизнеса, эксплуатации, безопасности человека и окружающей среды.	Служба технической поддержки Исполнителя работает над заявкой, выделяя время и ресурсы с наивысшим приоритетом, до тех пор, пока не будет найдено полное или обходное решение.
Высокий	Не работают отдельные функции, нет очевидного временного решения, неисправность одного или нескольких составных элементов, ухудшение рабочих характеристик и основных функций, возможность возникновения критических ситуаций для бизнеса и эксплуатации.	Служба технической поддержки Исполнителя работает над заявкой в приоритетном режиме до тех пор, пока не будет найдено полное или обходное решение.
Средний	Не работает отдельная функция, но есть временное решение, минимальное или полное отсутствие влияния на производственный процесс и эксплуатацию оборудования.	Служба технической поддержки Исполнителя работает над заявкой в порядке очереди заявок данного приоритета или выше.
Низкий (информационный)	Информационный запрос, вопросы — «как сделать?», отсутствие влияния на бизнес и эксплуатацию.	Служба технической поддержки Исполнителя работает над заявками в порядке очереди заявок данного приоритета.

В зависимости от выставленного приоритета к заявке, служба технической поддержки Клинкманн гарантирует обеспечение следующих временных показателей ответа:

Приоритет	Время реакции *	Частота обновления статуса **
Критический	< 4 часа в рабочее время	< 1 раб. день
Высокий	< 1 раб. день	< 3 раб. дня
Средний	< 2 раб. дня	< 5 раб. дней
Низкий (информационный)	<3 раб. дня	< 10 раб. дней

* Промежуток времени с момента Регистрации Заявки до получения подтверждения на адрес электронной почты ответственного лица Заказчика (время первого ответа клиенту)

** Период отправки уведомлений Заказчика о текущем статусе заявки

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

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

Wonderware

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