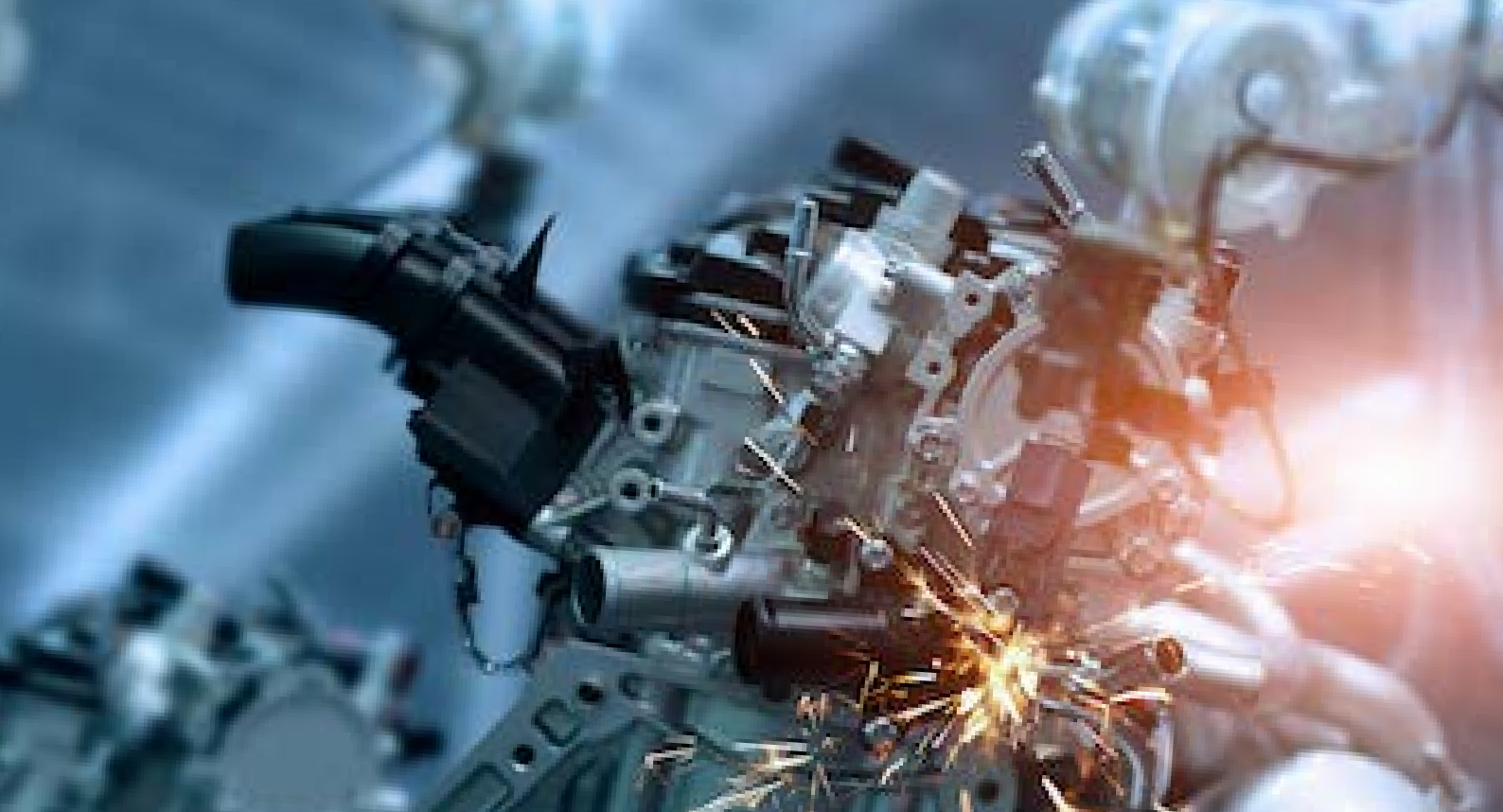


AVEVA Customer FIRST

Průběžná podpora AVEVA softwaru

Požadavky na změny ve výrobních sektorech se neustále zrychlují. Životní cykly vyráběných produktů se zkracují, ale složitost výrobních zařízení roste. Trh vyžaduje nejen stále lepší výrobky, ale i co nejrychlejší dodání. Všechny tyto požadavky navíc musí brát zřetel na průběžnou údržbu výrobních zařízení a jejich modernizaci.



Připravenost výrobních podniků na budoucnost

Průmyslový software, který se používá v dnešních výrobních závodech, je důležitou součástí celkového řešení. Proto prochází i z výše uvedených důvodů častými aktualizacemi, aby jeho nové verze poskytovaly lepší funkčnosti a byly jednodušší pro používání a správu.

Průběžná podpora AVEVA Customer First zajišťuje koncovým uživatelům softwarových produktů od AVEVA co nejlepší využití vynaložených investic během celého životního cyklu jejich aplikací (vývoj, nasazení, údržba a aktualizace).

Software a ochrana vynaložených investic

Software používaný ve výrobním prostředí musí být průběžně aktualizován, aby byl schopen co nejrychleji reagovat nejen na stále rostoucí požadavky zákazníků a zákonných předpisů, ale i na technologický vývoj v sektoru informačních technologií, a co nejlépe si tak zachovat investiční hodnotu, která byla vynaložena na jeho zakoupení a uvedení do provozu.

Pravidelně poskytované nové verze (upgrade) softwaru zvyšují firmám konkurenceschopnost a umožňují další růst díky novým funkcí, zmenšují problémy s integrací dalších systémů a poskytují vylepšení ve velmi důležité oblasti zabezpečení.

Prostřednictvím podpory AVEVA Customer First mohou koncoví uživatelé získávat nové verze používaných softwarových produktů a technickou podporu pro jejich optimální nasazení. Výsledkem je významné prodloužení životního cyklu provozovaných systémů, jehož finančním důsledkem je příznivá celková cena vlastnictví a výhodná návratnost vynaložených investic.

Proč vznikají nové verze softwaru

Kromě nových uživatelských funkcí, které jsou podstatnou vlastností každé nové softwarové aktualizace, se u nových verzí softwaru klade také velká pozornost na zvýšení spolehlivosti a jednodušší údržbu provozovaných aplikací.

Neméně důležitou vlastností je však i zajištění bezproblémové spolupráce s hardwarovými prostředky, na kterých je příslušný softwarový systém provozován, a se souvisejícími softwarovými produkty včetně operačních systémů a databází.

Jedná se o kompatibilitu s novými typy počítačů a periférií (tiskárny, disky, displeje, porty USB apod.) a o podporu nových komunikačních sítí (rychlý ethernet, bezdrátové sítě, průmyslové komunikační sběrnice a karty pro připojení řídicích systémů PLC/DCS apod.). S tím souvisí podpora nových ovladačů a zejména nových operačních systémů.

Operační systémy se rovněž velmi často aktualizují, aby i ony plnily rostoucí požadavky uživatelů na funkčnost, snadnost údržby i výše zmíněnou



kompatibilitu s novými typy hardwaru. Dodavatelé operačních systémů navíc přicházejí i s vlastními opravnými balíčky, které mohou měnit původní chování systému. Nové verze přicházejí na trh i u databází a kancelářského softwaru (MS Office aj.), což jsou produkty, které jsou využívány řadou dalších softwarových dodavatelů, společnost AVEVA nevyjímaje.

Po uplynutí technické životnosti hardwaru dochází v podnicích k jeho postupné obměně, která velmi často vyžaduje i obměnu operačních systémů, neboť jejich starší verze nepodporují nové typy hardwaru a většinou se na ně již dále neposkytuje technická podpora.

V návaznosti na tuto skutečnost se ze stejných důvodů nahrazují i starší verze provozovaného aplikačního softwaru, jako jsou i AVEVA produkty, novými verzemi, které bezproblémově spolupracují s novými operačními systémy, databázemi a dalším aplikačním softwarem. Průběžnou aktualizací aplikačního softwaru se odstraňuje i používání jeho různých verzí v rámci podniku, které může být zdrojem vzájemné nekompatibility; a navíc lze na všech pracovištích využít přínosy nových vlastností nových verzí.

Plánování finančních prostředků

Kromě obnovy hardwaru je tedy nutno počítat i s aktualizacemi operačních systémů, databází i aplikačního softwaru. S nutností modernizace hardwarových i softwarových prostředků souvisí

plánování potřebných finančních prostředků.

V téměř každém podniku se již v oddělení IT pravidelně plánují finanční prostředky pro obnovu nebo koupi nového hardwaru (počítače, síť aj.). Většinou se počítá i s financováním na údržbu a aktualizace softwaru z kategorie „administrativních“ informačních systémů (ERP, kancelářské aplikace typu MS Office aj.).

Na nutnost průběžné aktualizace dalšího softwarového vybavení se ale někdy zapomíná, takže modernizace „výrobního“ aplikačního softwaru bývá opomíjena a řeší se často nekoncepčně, na poslední chvíli a ne vždy cenově optimálně.

Komplexní podpora AVEVA softwaru

Pro usnadnění podpory a aktualizací jejich produktů je nabízen koncovým uživatelům AVEVA produktů komplexní program průběžné podpory AVEVA Customer First.

Tato podpora zajišťuje nejen cenově výhodné získávání nejnovějších verzí veškerého používaného softwaru, ale i rozsáhlé možnosti technické pomoci pro jeho správnou instalaci a provoz i řadu dalších výhod.



AVEVA Customer First

Podpora AVEVA Customer First zajišťuje koncovému uživateli průběžnou podporu pro všechny softwarové produkty značky AVEVA, které jsou na něho licencovány.

Uživatel si může vybrat ze 3 úrovní podpory: **Standard**, **Premium** a **Elite** – a zohlednit tak složitost a důležitost svých aplikací a technické znalosti vlastních pracovníků.

Jedná se o následující oblasti podpory (podrobněji v tabulce na poslední straně):

- + Aktualizace softwaru
- + Rozsáhlé technické informace
- + Nadstandardní technická podpora
- + Zvýhodněná školení

Standard	Premium	Elite
<p>Základní úroveň technické podpory a komplexní údržba softwaru</p> <ul style="list-style-type: none"> » Telefonický přístup k certifikovaným specialistům firmy Pantek (CS) s.r.o. v běžné pracovní době » Aktualizace a údržba verzí softwaru 	<p>Rozšířená doba technické podpory pro nepřetržitý provoz</p> <ul style="list-style-type: none"> » Veškeré výhody Standard podpory » Telefonický přístup 24/7/365 k pracovníkům celosvětové technické podpory » Přímý přístup k certifikovaným AVEVA technickým specialistům » 10% sleva na konzultace přímo od AVEVA specialistů 	<p>Nejvyšší úroveň podpory určené pro klíčové procesy</p> <ul style="list-style-type: none"> » Veškeré výhody Premium podpory » Vyslání AVEVA technického specialisty přímo na místo u koncového uživatele » Dedikovaný tým AVEVA technických specialistů » 20% sleva na konzultace přímo od AVEVA specialistů

Aktualizace softwaru

- + Poskytování nových verzí softwaru (upgrade) pro všechny licence uživatele. Uživatelům jsou zdarma poskytovány nové verze příslušných softwarových produktů uvedené v průběhu předplaceného období na trh. Uživatelé tak mají s minimálním časovým odstupem možnost začít používat nejnovější verze produktů a ihned využívat přínosy nových funkcí.
- + On-line přístup k novým verzím jednotlivých produktů nebo softwarových komponent souvisejících s podporovanými produkty prostřednictvím portálu celosvětové zákaznické podpory Knowledge & Support Center:
 - Nové verze příslušných produktů
 - Opravné balíčky
 - Nové verze AVEVA komunikačních driverů
- + On-line přístup k uceleným publikacím nových verzí produktů na portálu celosvětové zákaznické podpory Knowledge & Support Center:
 - Nové verze příslušných produktů
 - Nové verze AVEVA komunikačních serverů
 - Opravné balíčky a záplaty

Rozsáhlé technické informace

- + Informační bulletin od firmy Pantek (CS) s.r.o. (typicky 3 x ročně):
 - Přehledná tabulka aktuálních verzí AVEVA produktů včetně aktuálních opravných balíčků a záplat
 - Obsah aktuální ucelené publikace AVEVA softwaru
 - Výběr z nejnovějších technických rad s doporučenými postupy od technické podpory AVEVA softwaru
 - Informace o akcích firmy Pantek (CS) s.r.o. (semináře, uživatelské konference, veletrhy aj.)
 - Přehled autorizovaných školení na AVEVA produkty v následujících čtyřech měsících
- + Přístup do Knowledge & Support Center:
 - On-line znalostní databáze pro vyhledávání doporučených řešení a technických postupů v databázi technických dokumentů
 - AVEVA Security Central: portál s informacemi o kompatibilitě bezpečnostních aktualizací firmy Microsoft se softwarovými produkty AVEVA
 - AVEVA Product Hub: již zmíněná možnost stahovat aktualizace, pomocné utility a nástroje, demoaplikace aj.

Nadstandardní technická podpora

- + Nadstandardní technická podpora je poskytována specialisty firmy Pantek (CS) s.r.o. i po uplynutí 3 měsíců od zakoupení příslušných licencí (3 měsíce je standard pro koncové uživatele bez podpory AVEVA Customer First Support).
- + Předplatitelé podpory AVEVA Customer First mají vyšší prioritu oproti uživatelům bez této podpory a vyšší prioritu má i případná spolupráce technických specialistů firmy Pantek (CS) s.r.o. s technickou podporou AVEVA softwaru.
- + Telefonický přístup koncových uživatelů k certifikovaným specialistům technické podpory firmy Pantek (CS) s.r.o. v běžné pracovní době. Počet kontaktních osob ani dotazů není limitován.
- + Konzultace pro optimální technické i licenční nasazení produktů AVEVA; zejména vhodné v případě větších distribuovaných aplikací.
- + V případě zájmu prezentace nových AVEVA produktů přímo v místě koncového uživatele.
- + Přímý přístup k certifikovaným technickým specialistům softwaru AVEVA (pouze pro úroveň Premium a Elite).
- + Nepřetržitý přístup 24 x 7 x 365 k telefonické technické podpoře pro řešení urgentních provozních situací (pouze pro úroveň Premium a Elite).
- + Cenově zvýhodněné aplikační konzultace přímo od specialistů pro AVEVA produkty (pouze pro úroveň Premium a Elite).
- + Vyslání technického AVEVA specialisty přímo na místo u koncového uživatele (platí pouze pro úroveň Elite).
- + Dedikovaný tým AVEVA technických specialistů ustavený přímo pro podporu konkrétního zákazníka, dedikovaný zákaznický portál pro administraci licencí a přehled požadavků na technickou podporu (pouze pro úroveň Premium a Elite).

Zvýhodněná školení

- + Přístup k online výukovým kurzům na portálu celosvětové zákaznické podpory Knowledge & Support Center pro samostudium.
- + Cenově zvýhodněná kompletní autorizovaná školení na AVEVA produkty. Školení jsou poskytována certifikovanými lektory firmy Pantek (CS) s.r.o., kteří průběžně absolvují požadované recertifikace po uvedení nových verzí produktů. Školení jsou prováděna v českém jazyce podle originálních výukových manuálů pro AVEVA software.



Objednávka podpory AVEVA Customer FIRST

Období a rozsah podpory

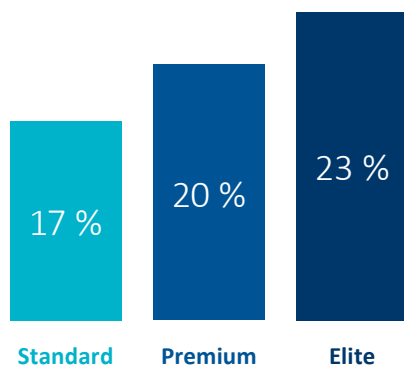
Podpora se uzavírá na období 12 následujících kalendářních měsíců s možností dalšího prodloužení za zvýhodněných podmínek.

Podpora zahrnuje veškeré licence, které má koncový uživatel v daném závodě, tj. na stejné poštovní adrese, v době objednávky podpory.

Cena podpory

Roční poplatek za 12 měsíců se pro první období stanoví procentní sazbou (základní sazba) z celkové aktuální ceny všech AVEVA produktů u koncového uživatele.

Základní sazba je závislá na úrovni zvolené podpory, případně i kategorii produktů. Pro běžně používané AVEVA produkty je tato:



Při prodloužení podpory na další období se cena podpory vypočítá z aktuální ceny všech licencí v době prodloužení, včetně zohlednění mezeitím zakoupených licencí. Z výše uvedených základních procentních sazeb je při prodloužení poskytována sleva až do výše 40 % podle celkového finančního objemu licencí.

Koncoví uživatelé s velkým množstvím licencí tedy získávají zákaznickou podporu pro všechny své licence „průmyslového“ AVEVA softwaru za velmi výhodných podmínek ve srovnání např. s typickou cenou obdobné podpory na „administrativní“ softwarové systémy kategorie ERP.

Druh podpory	Standard	Premium	Elite
Aktualizace softwaru			
Nové verze (upgrade)	✓	✓	✓
Opravné balíčky (service packs) nebo záplaty (patches)	✓	✓	✓
Aplikace Software Asset Manager	✓	✓	✓
Jednorázové opravy (hot fixes)	✓	✓	✓
Technické informace			
Technické dokumenty Tech Alerts	✓	✓	✓
Technické dokumenty Tech Notes	✓	✓	✓
Portál AVEVA Knowledge Base	✓	✓	✓
Portál AVEVA Security Central	✓	✓	✓
Informační bulletiny firmy Pantek (CS) s.r.o.	✓	✓	✓
Technická podpora			
Zadání požadavku e-mailem	✓	✓	✓
Telefonický přístup k certifikovaným specialistům firmy Pantek (CS) s.r.o. v běžné pracovní době	✓	✓	✓
Telefonický přístup 24 x 7 x 365 k pracovníkům celosvětové technické podpory (<i>pouze pro řešení urgentních provozních situací</i>)		✓	✓
Přímý přístup k certifikovaným AVEVA technickým specialistům		✓	✓
Cenově zvýhodněné aplikační konzultace přímo od AVEVA specialistů		sleva 10 %	sleva 20 %
Vyslání AVEVA technického specialisty přímo na místo u koncového uživatele (<i>cestovné/ubytování/stravné není zahrnuto</i>)			✓
Dedikovaný tým AVEVA technických specialistů (<i>pouze od určitého finančního objemu zakoupené podpory</i>)		✓	✓
Školení			
Přístup k online výukovým kurzům na portálu celosvětové zákaznické podpory Knowledge & Support Center	✓	✓	✓
Cenově zvýhodněná autorizovaná školení u Pantek (CS) s.r.o.	sleva 20 %	sleva 25 %	sleva 30 %



AVEVA Distributor



Pantek (CS) s.r.o., Sušilova 1528/1, 500 02 Hradec Králové, ČR, Tel.: +420 495 219 072, 495 219 073, www.pantek.cz