



Handbuch



Copyright 2008 Invensys Systems

26561 Rancho Parkway South, Lake Forest, CA 92630

Phone: 949-727-3200

Webseite: www.wonderware.com

All Rights Reserved

This document contains information of a proprietary nature.

©2008 Invensys Systems, Inc. All rights reserved. No part of the material protected by this copyright may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, broadcasting, or by any information storage and retrieval system, without permission in writing from Invensys Systems, Inc

INHALTSANGABE

| | |
|--|----|
| Über dieses Handbuch | 9 |
| Unsere Support Philosophie..... | 10 |
| Unsere Mission..... | 10 |
| Weltweit für Sie da..... | 10 |
| Wo Wir Sind | 10 |
| Das Wonderware Support Model..... | 11 |
| Software-Wartung & Software-Pflege..... | 12 |
| Software Updates & Upgrades..... | 12 |
| Patches & Service-Packs | 12 |
| Hot-Fixes | 12 |
| Das Wonderware Customer First Support Program | 13 |
| Erwerb des Wonderware Customer First Support Programms | 15 |
| Erneuerung des Support Vertrags / Benachrichtigung zum Ablaufdatum | 15 |
| Vertragserneuerung nach Überschreitung der Verlängerungsfrist..... | 15 |
| Wonderware Customer First Programm: Basic-Level-Support | 16 |
| Kostenfreie Dienstleistungen (Basic Level) | 16 |
| E-Mail-Support | 16 |
| Self-Service Web-Support | 16 |
| Wonderware Customer First Programm – Primary-Level | 17 |
| 25% Discount auf Produkt-Upgrades | 17 |
| Software-Patches, Service-Packs & Hot Fixes | 17 |
| Technischer Support am Telefon | 17 |
| Self-Service Web Support..... | 17 |
| Wonderware Security Central | 18 |

| | |
|---|-----------|
| Das Wonderware Developer Network (WDN)..... | 18 |
| Online-Training | 18 |
| Hinweis..... | 18 |
| Wonderware Customer First Programm – Standard-Level | 19 |
| Software-Wartung & -Pflege..... | 19 |
| Technischer Support am Telefon | 19 |
| Selbsthilfe Web Support..... | 19 |
| Wonderware Security Central..... | 20 |
| Das Wonderware Developer Network (WDN) | 20 |
| Knowledge-Base-CD | 20 |
| Online-Training | 20 |
| Hinweis..... | 20 |
| Wonderware Customer First Programm – Premium-Level | 21 |
| Software-Wartung & -Pflege..... | 21 |
| Technischer Support: Notfall Hotline..... | 21 |
| Elektronische Support-Zusammenfassung | 21 |
| Selbsthilfe: Web-Support | 21 |
| Wonderware Security Central..... | 22 |
| Das Wonderware Developer Network (WDN) | 22 |
| Knowledge-Base-CD | 22 |
| Training | 22 |
| Einladung zum Wonderware Premium Support Symposium - 2 Personen | 23 |
| Application Consulting Services | 23 |
| Technical Support Management..... | 23 |
| Customer First Programm Manager..... | 23 |
| Technical Account Manager (TAM)..... | 24 |

| | |
|--|----|
| Webportal für Kunden (Customer Portal) | 24 |
| Hinweis..... | 24 |
| Wonderware Customer First Programm – Elite Level | 25 |
| Software-Wartung & -Pflege..... | 25 |
| Technischer Support: Wonderware Level 2 Support..... | 25 |
| Technischer Support: Notfall Hotline..... | 25 |
| Technischer Support: Hilfe bei kritischen Störfällen: | 26 |
| Elektronischer Support - Zusammenfassungen | 26 |
| Selbsthilfe Web Support..... | 26 |
| Wonderware Security Central..... | 26 |
| Das Wonderware Developer Network (WDN) | 27 |
| Knowledge-Base-CD | 27 |
| Training | 27 |
| Einladung zum Wonderware Premium Support Symposium - 5 Personen | 27 |
| Application Consulting Services | 28 |
| Technical Support Management..... | 28 |
| Customer First Programm Manager..... | 28 |
| Technical Account Manager (TAM)..... | 28 |
| Proaktiv: Planung und technische Unterstützung | 28 |
| Customer Portal | 29 |
| Anwendungsklon (Application Clone) | 29 |
| Entfernter Anwendungsklon (Remote Application Clone) | 29 |
| Beherbergter Anwendungsklon (Hosted Application Clone)..... | 30 |
| Optimierter Beherbergter Anwendungsklon (Optimized Hosted Application Clone) | 30 |
| Preise für Anwendungsklons..... | 30 |
| Hinweis..... | 30 |

| | |
|--|----|
| Kontaktinformationen - EMEA | 31 |
| Basic level..... | 31 |
| Primary & Standard level | 31 |
| Premium & Elite level..... | 31 |
| Notfall Telefon Hotline (24/7)..... | 32 |
| Kontakt zum Technical Support Administrator | 32 |
| Kontakt zum Technischen Support..... | 33 |
| Ihre Technical Support User ID | 33 |
| Wenn Sie uns kontaktieren | 33 |
| Was passiert, wenn Sie uns kontaktieren | 34 |
| Wann wird Ihr Log geschlossen? | 34 |
| Unser Rückruf | 35 |
| Antwort auf Ihre E-Mail..... | 35 |
| Follow-Up E-mail & Closing Logs | 36 |
| Einreichen eines Feature-Request..... | 36 |
| Anfragen eines Software Hot-Fixes | 36 |
| Remote Support..... | 36 |
| Dateisendungen an den Technical Support..... | 37 |
| E-Mail | 37 |
| Wonderware FTP Site | 37 |
| Postversand..... | 37 |
| Support Policies..... | 38 |
| Scope of Technical Support..... | 38 |
| Fehlerbehebung in Älteren Software-Versionen | 38 |
| Beschränkungen des Technischen Supports | 38 |
| Hardware Empfehlungen | 38 |

| | |
|--|----|
| Veröffentlichungstermine oder geplante Produkte..... | 39 |
| Leistungsdaten und Vergleichswerte | 39 |
| Direkte Telefondurchwahlen..... | 39 |
| Eskalationsrichtlinie | 39 |
| Eskalation Ihrer Anfrage | 40 |
| Fehlerhafte Dongles und Software Lizenzen | 40 |
| Grundsatz zur Unterstützung von Betriebssystemen..... | 40 |
| Sicherheits- und Anti-Viren Richtlinie | 41 |
| Sicherheit & Kritische Updates..... | 41 |
| Microsoft Service Packs..... | 41 |
| Anti-Virus Grundsatz..... | 42 |
| Wonderware Produktlebenszyklus..... | 42 |
| Wonderware Produktlebenszyklus - Grundsatz | 43 |
| Definitionen..... | 43 |
| Produktlebenszyklus – Einzelheiten zum Grundsatz..... | 43 |
| Allgemeiner Support (Mainstream Support) | 44 |
| Technische Unterstützung in der Phase des Alt-Produktsupports (mature Support) | 45 |
| Kundenspezifischer Support (Custom Support Option) | 45 |
| Die Webseite des Technischen Supports | 46 |
| Registrieren Sie sich! | 46 |
| Veröffentlichungen des Technischen Supports | 46 |
| Wonderware Training | 46 |
| Wonderware Training – E-Learning..... | 47 |
| Wonderware Schulungen | 47 |
| Wonderware Application Consulting Services..... | 48 |
| PLANUNGS- & ENTWICKLUNGSPHASE | 48 |

BETRIEBS- UND WARTUNGS-PHASE 49

WEITERENTWICKLUNGS-PHASE 49

TECHNOLOGIE-WORKSHOPS 49

Schnellratgeber: Application Consulting Support Services 50

Geschäftsstellen 51

 U.S.A. 51

 EMEA 51

Wonderware Customer First Programm Agreement 52

ÜBER DIESES HANDBUCH

Herzlich Willkommen! Dieses Handbuch erklärt Ihnen die wesentlichen Bestandteile des neuen Wonderware Customer First Programms sowie den dazugehörigen Wonderware Technical Support. Dieses Handbuch erleichtert Ihnen den Kontakt zu Ihrem lokalen Wonderware Certified Support (CSP) Dienstleister bzw. dem Wonderware Technical Support (d.h. Level 2 Support).

Wir betrachten im Einzelnen:

- das Support Program
- die Telefon-, Online- und Elektronik-Services
- was vor und nach dem Kontakt zu Ihrem Wonderware Technical Support oder CSP passiert

Bei Fragen können Sie sich jederzeit an die [Wonderware Geschäftsstelle](#) in Ihrer Nähe, bzw. an den Customer Support in München wenden.

Hinweis: Informationen, die in diesem Handbuch enthalten sind, können - sofern notwendig - von Wonderware geändert werden. Auf unserer [Webseite zum Thema Customer First](#) finden Sie stets eine aktuelle Version, sollten Updates generiert werden.

Stand 30. Juni 2008

Die [Geschäftsbedingungen des Wonderware Customer First Programms](#) (Englisch) finden Sie im Anhang dieses Dokuments.

UNSERE SUPPORT PHILOSOPHIE

Der Wonderware Technical Support mit seinem weltweiten Netzwerk aus Wonderware Certified Support Providern (CSPs) gibt sein Bestes, damit Sie mit unseren Produkten erfolgreich sind.

- Sie haben bei uns höchste Priorität
- Sie sollen mit unseren Produkten nicht nur zufrieden, sondern auch langfristig erfolgreich sein
- Ihre Applikation wird durch die stetige Weiterentwicklung der Wonderware-Technologie immer besser

UNSERE MISSION

Unser Ziel ist es, im Bereich der industriellen Automation und Produktion dauerhaft die weltweit beste Support Organisation zu sein und Ihnen, unseren Kunden, stets kurzfristig die beste und passendste Lösung liefern zu können.

WELTWEIT FÜR SIE DA

Der **Wonderware® Technical Support** besteht weltweit aus einem Team von hochqualifizierten Certified Support Providern. Wonderware ist branchenübergreifend für exzellenten Customer Support bekannt, und wird seit mehreren Jahren in Folge mit dem „Service Capability and Performance (SCP) Zertifikat“ ausgezeichnet.



WO WIR SIND

Der Wonderware Advanced Technical Support (L2) befindet sich in

- USA – Lake Forest, Kalifornien
- EMEA (Europa, Mittlerer Osten, Afrika) – Mailand, Italien
- Südamerika – Sao Paulo, Brasilien
- Asien – China und Singapur

Den Technischen Support der Wonderware GmbH erreichen Sie unter folgender Adresse:

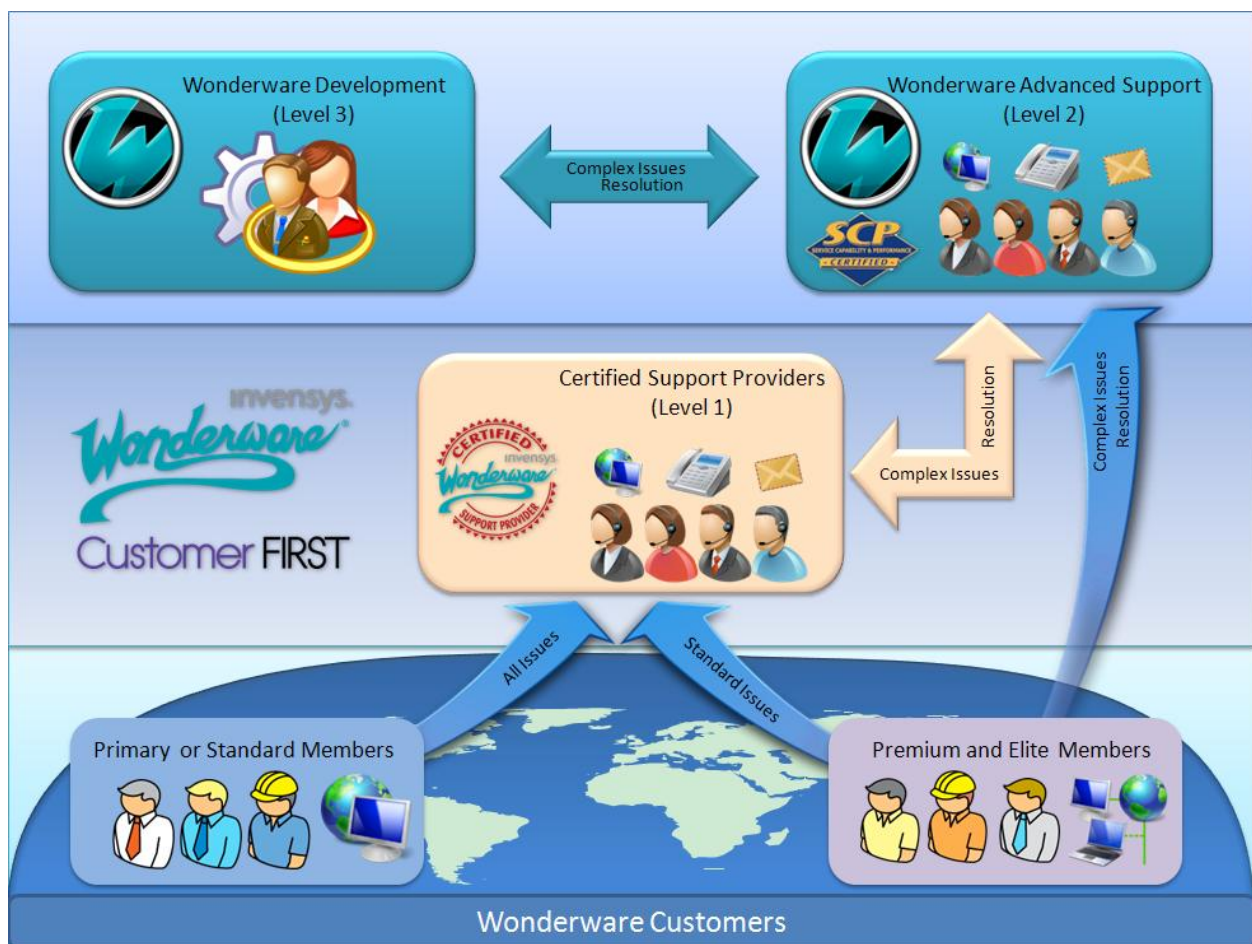
Wonderware GmbH
Einsteinring 41
D-85609 Dornach,
Telefon: +49 (0)89 450 558 5100
Fax: +49 (0)89 450 558 5199

DAS WONDERWARE SUPPORT MODEL

Ihre Investition in Wonderware Software wird vom lokalen Certified Support Provider (CSP) unterstützt. Dieser ist in allen technischen Fragen Ihr Kontakt. Wenn Sie einen Customer Vertrag auf Primary oder Standard Level abgeschlossen haben, stehen Ihnen die Mitarbeiter der Supportabteilung der Wonderware GmbH in München zur Verfügung. Sollte diese nicht in der Lage sein Ihr Problem zu lösen, wird die Angelegenheit zum Level 2 des Wonderware Technical Support eskaliert.

Haben Sie einen Customer Vertrag im Rahmen des Premium oder Elite Level abgeschlossen, steht es Ihnen frei, Ihren lokalen Technischen Support oder eines der Wonderware Technical Support Level 2 Zentren direkt zu kontaktieren.

Hier eine Übersicht des Support-Modells:



SOFTWARE-WARTUNG & SOFTWARE-PFLEGE

SOFTWARE UPDATES & UPGRADES

Wonderware Software Versions-Upgrades und Software-Updates sind Bestandteil der allgemeinen Software Weiterentwicklung. Produktänderungen sind anhand der Versions-Nummerierung erkennbar:

- v9.0 zu v9.5
- v9.5 zu v9.51
- v9.51 zu v10

Im Rahmen eines Customer-First Vertrags senden wir Ihnen automatisch Versions-Upgrades zweimal pro Jahr zu.

PATCHES & SERVICE-PACKS

Wonderware stellt Ihnen - sofern notwendig - Software-Module zur Verfügung, die einen möglichen Software-Defekt korrigieren. Diese Module haben komplette Qualitätssicherungs- und Qualitätsprüfungsprozesse durchlaufen.

HOT-FIXES

Hot-Fixes sind Software-Module zu Korrektur einzelner Software-Defekte, die nicht allgemein verteilt, sondern auf Anfrage in kundenspezifischen Fällen erstellt werden. Diese Module haben daher aus Zeitgründen den Qualitätssicherungsprozess nur teilweise durchlaufen.

DAS WONDERWARE CUSTOMER FIRST SUPPORT PROGRAM

Das Wonderware Customer First Program (WCFP) ist ein kostenpflichtiges Software-Wartungs-Programm, d.h. ein Programm zur Bereitstellung von technischem Support durch Wonderware bzw. Distributoren wie der Wonderware GmbH.

Das Wonderware Customer First Programm ist in vier Stufen unterteilt: **Primary**, **Standard**, **Premium** und **Elite**. Diese vier Level wurden entwickelt, um die verschiedensten Anforderungen von Industrieunternehmen bestmöglich erfüllen zu können. Im Folgenden werden die vier Support-Level erläutert. Links innerhalb dieses Dokuments bringen Sie zu weiterführenden E.

- [Primary-Level](#): Beinhaltet die Dienste der technischen Support Hotline der Wonderware GmbH und Websupport durch Wonderware. Der Telefonsupport steht Ihnen zu den üblichen Geschäftszeiten zur Verfügung. Kostenfreie Upgrades ihrer Lizenzen sind nicht im Umfang enthalten.
- [Standard-Level](#): Beinhaltet die Dienste der technischen Support Hotline der Wonderware GmbH und Websupport durch Wonderware. Der Telefonsupport steht Ihnen zu den üblichen Geschäftszeiten zur Verfügung. Während der Vertragslaufzeit erhalten Sie zudem kostenfreie Produkt-Upgrades für die unter Vertrag stehenden Lizenzen.
- [Premium-Level](#): Über die Leistungen im Rahmen des Standard Level hinaus, erlaubt Ihnen diese Stufe den direkten Kontakt zum Level 2 Support für zwei namentlich benannte Mitarbeiter und außerdem Notfall-Support rund um die Uhr. Während der Vertragslaufzeit erhalten Sie zudem kostenfreie Produkt-Upgrades für die unter Vertrag stehenden Lizenzen.
- [Elite-Level](#): Über die Dienstleistungen im Rahmen des Premium-Level hinaus, beinhaltet dieser Support Level Hilfe bei kritischen Störfällen. Während der Vertragslaufzeit erhalten Sie zudem kostenfreie Produkt-Upgrades für die unter Vertrag stehenden Lizenzen

Hinweis: Kunden mit Premium bzw. Elite-Level Vertrag erhalten ggf. zusätzliche Dienstleistungen in Abhängigkeit des Investitionsvolumens wie z.B.:

- Benennung eines technischen Account Managers
- SW Planung und technische Unterstützung (nur für Elite-Level)
- Applikationsunterstützung durch unsere Consultants
- Persönliches Portal

Jeder Support-Level ist an spezifische Kundenanforderungen angepasst und unterstützt dementsprechend ideal den Lebenszyklus Ihres Systems bzw. Ihrer Applikationen. Damit schützen Sie nicht nur Ihre Investition, sondern erhöhen auch den Return-on-Investment und minimieren Ihr Risiko sowohl in der Designphase als auch in der Produktion. Hier eine Übersicht:

| | Elite | Premium | Standard | Primary |
|--|-------|---------|--------------------|--------------------|
| | NEU | NEU | (Customer Support) | (Hotline Support) |
| Software: Wartung & Verbesserung | | | | |
| Upgrades & Updates | ✓ | ✓ | ✓ | Rabatt |
| Patches & Service-Packs | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Hot-Fixes | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kommunikation | | | | |
| Wonderware Newsletter "WonderwareUpdate" | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tech Alerts (WonderUpdate) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Support Status & Berichte (WonderUpdate) | ✓ | ✓ | | |
| Online-Support | | | | |
| Support-Anfrage per E-Mail | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Support-Anfrage & Tracking über das Development Network | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Experten Knowledge-Base (Online und auf CD) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tech Notes | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Technischer Support | | | | |
| Level 1: Direkter Kontakt zu TechSupport-Ingenieuren der Wonderware GmbH* | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Level 2: Direkter Kontakt zum Spezialisten-Team EMEA | ✓ | ✓ | | |
| Remote-Support / Ferndiagnose | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 24/7/365 Notfall-Hotline (Spezialisten-Team EMEA) | ✓ | ✓ | | |
| Fehlerbehebung vor Ort** | ✓ | | | |
| Training Services | | | | |
| <i>USA</i> | | | | |
| E-Learning & Web-basierte Trainings (Englisch) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Schulungsplätze im Training Center in Lake Forest (USA), die einen 50% Rabatt erhalten | 2 | 1 | | |
| Einladung zum Wonderware Premium Support Symposium*** | 5 | 2 | | |
| <i>Deutschland</i> | | | | |
| | 20% | 10% | | |
| 10% Preisvorteil auf Schulungen durchgeführt in den Wonderware GmbH Training-Centren | ✓ | | | |
| Consulting Services | | | | |
| Preisvorteil auf Application-Consulting** | 20% | 10% | | |
| 50% Rabatt auf Software-Audits** | ✓ | ✓ | | |

* Bitte beachten Sie dabei unsere [Feiertagsregelung](#)

** Anfallende Reisekosten und Spesen werden separat in Rechnung gestellt

*** Reise- und Übernachtungskosten müssen von den Teilnehmern selbst getragen werden


ERWERB DES WONDERWARE CUSTOMER FIRST SUPPORT PROGRAMMS

Die Investition ins Wonderware Customer First Programm ist prozentual abhängig von dem Wert der am physischen Produktions-Standort installierten Wonderware Software, bzw. der erworbenen Wonderware Software Lizenzen. Das Customer First Programm kann nicht für individuelle Lizenzen, sondern nur pro Standort erworben werden. Weitere Informationen finden Sie im Anhang unter [Wonderware Customer First Programm Agreement](#). Bei Fragen stehen wir Ihnen natürlich gerne mit Rat und Tat zur Seite.



ERNEUERUNG DES SUPPORT VERTRAGS / BENACHRICHTIGUNG ZUM ABLAUFDATUM

Wonderware erinnert Sie 60 bzw. 30 Tage vor Ablauf Ihres aktuellen Support-Vertrags über das bevorstehende Ablaufdatum. Um diese automatischen Nachrichten zu erhalten, sollten Sie auf den Webseiten des Technischen Supports [registriert](#) sein.

Zusätzlich werden Sie beim Einloggen auf der Wonderware Technical Support Website über Ihren Customer First Status sowie die Restlaufzeit Ihres Vertrags auf dem Laufenden gehalten. Diese Nachricht sieht in etwa so aus:

Your Customer Support Agreement Expiration Date is 3/16/2008 and will be current for 9 Months .

bzw. im Falle eines bereits abgelaufenen Vertrags:

 Your Customer First Agreement Expiration Date is 4/16/2007 and has expired . ➔ If you have not yet renewed your Customer First Agreement or have received this message in error, please contact your [Local Wonderware Distributor](#).

Fragen zum Ablaufdatum des Customer Support Vertrages beantworten Ihnen selbstverständlich gerne. Rufen Sie uns an.

VERTRAGSERNEUERUNG NACH ÜBERSCHREITUNG DER VERLÄNGERUNGSFRIST

Wir raten Ihnen, den Wonderware Customer Support Vertrag noch vor Ablauf der Vertragslaufzeit zu erneuern. Andernfalls kann bei Erneuerung des Vertrags nach der angekündigten Ablaufzeit eine zusätzliche Gebühr in Rechnung gestellt werden.

WONDERWARE CUSTOMER FIRST PROGRAMM: BASIC-LEVEL-SUPPORT

KOSTENFREIE DIENSTLEISTUNGEN (BASIC LEVEL)

Der Basic Level Support steht allen Wonderware Kunden kostenfrei zur Verfügung. Dabei stehen Ihnen verschiedene Self-Support Seiten der Wonderware Technical Support Webseite sowie E-Mail Anfragen zu Ihrem lokalen Wonderware CSP zur Verfügung:

E-MAIL-SUPPORT

Die technische Supportabteilung der Wonderware GmbH erreichen Sie unter techsupport@wonderware.de bzw. [techsupport\[at\]wonderware.at](mailto:techsupport[at]wonderware.at). Anfragen an support@wonderware.com werden automatisch an den lokalen Wonderware CSP weiter geleitet.

SELF-SERVICE WEB-SUPPORT

Auf der Wonderware Technical Support Webseite finden Sie:

- Die Expert-Knowledge-Base sowie Tech Alerts, Tech Notes, FAQs, Dokumentation, White Papers, etc.
- Das Technical Support Forum
- Software Downloads, inkl. Wonderware Patches und Service Packs

Hinweis: Falls Sie den Wonderware Newsletter noch nicht erhalten, sollten Sie das [WonderUpdate](#) jetzt abonnieren, um sich mit den aktuellsten Patches, Service Packs sowie Hinweisen und Tricks immer auf dem neuesten Stand zu halten.

WONDERWARE CUSTOMER FIRST PROGRAMM – PRIMARY-LEVEL

Der Wonderware Customer First Primary-Level bietet technische Hilfestellung am Telefon und per Internet. Dieses Programm ist für solche Kunden konzipiert, die keine Produkt Upgrades benötigen.

25% DISCOUNT AUF PRODUKT-UPGRADES

Sie erhalten 25% Rabatt auf [Produkt-Updates](#).

SOFTWARE-PATCHES, SERVICE-PACKS & HOT FIXES

Sie können sich [Patches](#), [Service-Packs](#) und [Hot-Fixes](#) ohne zusätzliche Kosten von der Technical-Support-Webseite herunterladen.

TECHNISCHER SUPPORT AM TELEFON

Technische Support Ingenieure stehen Ihnen während der üblichen Geschäftszeiten am Telefon zur Verfügung.

SELF-SERVICE WEB SUPPORT

Der Zugang zu den Webseiten des Technischen Supports von Wonderware liefert Ihnen umfassende Informationsquellen in Form von:

- Online-Expert-Knowledge-Base
- Tech Notes Bibliothek
- Anfragenmanagement (Anfragenerstellung & -Historie)
- Anleitungen zu Design und Deployment
- Wonderware Security Central
- Wonderware Developer Network

WONDERWARE SECURITY CENTRAL

Im Wonderware Security Central Bereich der Tech Support Webseiten finden Sie Sicherheitshinweise zu den Wonderware Produkten im Zusammenhang mit den monatlichen Microsoft® Betriebssystem-Sicherheitsupdates. Außerdem finden Sie hier sicherheitsrelevante Konfigurationshinweise zu Betriebssystemen und Applikationen.

DAS WONDERWARE DEVELOPER NETWORK (WDN)

Das Wonderware Developer Network ist ein Internetportal für Wonderware Support-Kunden und Wonderware-Partner. Hier finden Sie Wissenswertes wie Tech Notes, Deployment Guides usw. Von hier aus gelangen Sie auch zur Expert-Knowledge-Base.

ONLINE-TRAINING

Im heutigen Geschäftsleben benötigt man flexible Schulungsangebote. Daher stehen Ihnen als Customer Support Kunde neben den herkömmlichen Schulungen der Wonderware GmbH Schulungsabteilung über 60 [Online-Kurse](#) kostenlos zur Verfügung. Entsprechend Ihrem eigenen Zeitplan, können Sie diese bei Bedarf absolvieren - statt einer Zahlung geben Sie einfach Ihre Customer Support Vertragsnummer ein und legen los. Diese Online-Trainings wurden von Wonderware Produktspezialisten in englischer Sprache aufgenommen.

Online Kurse sind sind allerdings nur als Ergänzungen zu Wonderware Schulungen zu sehen und ersetzen keinen regulären Kurs. Informationen zum trainergestützten Schulungsprogramm der Wonderware GmbH finden Sie unter www.wonderware.de/training.

HINWEIS

Die Nutzung der Leistungen im Rahmen eines Primary-Level-Vertrages ist versionsunabhängig, d.h. die exklusive Verwendung der aktuellsten Produktversionen ist nicht erforderlich. Der technische Support richtet sich nach unseren allgemeinen Regeln zum Support Lifecycle, den Sie im Anhang dieses Dokuments finden.

WONDERWARE CUSTOMER FIRST PROGRAMM – STANDARD-LEVEL

Der Wonderware Customer First Standard-Level verbindet technischen Support auf höchstem Niveau mit der Verfügbarkeit von Software-Upgrades ohne zusätzliche Kosten.

SOFTWARE-WARTUNG & -PFLEGE

- UPDATES & UPGRADES, PATCHES, SERVICE-PACKS & HOT-FIXES

Im Standard-Level enthalten sind Software [Versions-Upgrades](#), [Patches und Service-Packs](#) sowie [Hot-Fixes](#). Diese erhalten Sie automatisch zweimal jährlich im Zuge des „Customer Support Benefits Shipment“.

TECHNISCHER SUPPORT AM TELEFON

Standard-Level Support ermöglicht Ihnen den direkten telefonischen Zugang zu Ingenieuren des Technischen Supports der Wonderware GmbH (Werktags 9:00 Uhr - 17:00 Uhr¹ unter +49 (0)89 / 450 558-5100) für Kunden aus Deutschland und +43 (0)2236 49948 5100) für Kunden aus Österreich.

SELBSTHILFE WEB SUPPORT

Der Zugang zu den Webseiten des Technischen Supports liefert Ihnen vielfältige Informationsquellen:

- Die Online-Expert-Knowledge-Base
- Eine umfangreiche Bibliothek mit Tech Notes, Design Guides, Deployment Guides usw.
- Anfragemanagement
 - Anfrageerstellung: Sie können Ihre Support-Anfrage direkt in unser “Call Tracking System” eingeben und sie wird von dort aus an einen geeigneten Technischen Support Ingenieur weitergeleitet. Nach Abschicken der Anfrage erhalten Sie eine Referenznummer.
 - Anfragenhistorie: Sie haben die Möglichkeit, alle Ihre Logs (offen oder geschlossen) einzusehen.
- Download von Wonderware Software Updates, Patches, Service-Packs, sowie anderen Dateien
- Erstellen einer Anfrage nach Produkterweiterung/-änderung (Feature Request)
- Wonderware Security Central
- Wonderware Developer Network (WDN)

¹ Bitte beachten Sie dabei unsere [Feiertagsregelung](#)

WONDERWARE SECURITY CENTRAL

Im Wonderware Security Central Bereich der Tech Support Webseiten finden Sie Sicherheitshinweise zu den Wonderware Produkten im Zusammenhang mit den monatlichen Microsoft® Betriebssystem-Sicherheitsupdates. Außerdem finden Sie hier sicherheitsrelevante Konfigurationshinweise zu Betriebssystemen und Applikationen.

DAS WONDERWARE DEVELOPER NETWORK (WDN)

Das Wonderware Developer Network ist ein Internetportal für Wonderware Support-Kunden und Wonderware-Partner. Hier finden Sie Wissenswertes zum Herunterladen wie Tech Notes, Deployment Guides, etc. Von hier aus gelangen Sie auch zur Expert-Knowledge-Base.

KNOWLEDGE-BASE-CD

Als Kunde mit Standard Level Support erhalten Sie regelmässig und automatisch eine Knowledge Base CD zugesandt. Die Knowledge Base CD ist eine Enzyklopädie technischer Informationen hinsichtlich Wonderware Software und beinhaltet alle aktuellen „How to...“ Notes, Service-Packs, Add-Ons, Produktdemos, Videos sowie zusätzliche Werkzeuge, die nicht im Standardlieferumfang der Produkte enthalten sind.

ONLINE-TRAINING

Im heutigen Geschäftsleben benötigt man flexible Schulungsangebote. Daher stehen Ihnen als Customer Support Kunde neben den herkömmlichen Schulungen der Wonderware GmbH Schulungsabteilung über 60 [Online-Kurse](#) kostenlos zur Verfügung. Entsprechend Ihrem eigenen Zeitplan, können Sie diese bei Bedarf absolvieren - statt einer Zahlung geben Sie einfach Ihre Customer Support Vertragsnummer ein und legen los. Diese Online-Trainings wurden von Wonderware Produktspezialisten in englischer Sprache aufgenommen.

Online Kurse sind sind allerdings nur als Ergänzungen zu Wonderware Schulungen zu sehen und ersetzen keinen regulären Kurs. Informationen zum trainergestützten Schulungsprogramm der Wonderware GmbH finden Sie unter www.wonderware.de/training.

HINWEIS

Um diesen Level des Customer First Programms zu nutzen, sollten Sie Ihre Wonderware-Lizenzen auf den aktuellen Versionsstand bringen. Ist dies nicht der Fall, kann es u.U. notwendig werden, ein Produktupgrade zu kaufen, bevor Sie den Wonderware Customer First Standard Level erwerben können.

WONDERWARE CUSTOMER FIRST PROGRAMM – PREMIUM-LEVEL

Der Premium Level des Wonderware Customer First Programms beinhaltet alle Dienste der untergelagerten Level und eignet sich ganz besonders für diejenigen Kunden, deren Produktion dezentral organisiert ist und rund um die Uhr aktiv ist.

Der Premium Support bietet Ihnen direkten Zugang zum Wonderware Technical Support in den USA in Verbindung mit einer Notfall Support Hotline, um Stillstandszeiten aufgrund technischer Probleme so kurz wie möglich zu halten.

SOFTWARE-WARTUNG & -PFLEGE

Im Premium-Level enthalten sind Software [Versions-Upgrades](#), [Patches und Service-Packs](#) sowie [Hot-Fixes](#). Diese erhalten Sie automatisch zweimal jährlich im Zuge des „Customer Support Benefits Shipment“.

Technischer Support: **WONDERWARE LEVEL 2 SUPPORT**

Im Zuge des Premium-Level-Support können Sie pro Standort 2 Kontaktpersonen definieren, die direkten Kontakt mit der technischen Support Abteilung der Wonderware GmbH oder direkt mit dem Level 2 Support in den USA (Lake Forest) oder Italien (Mailand) aufnehmen können. Es wird dringend empfohlen, dass diese beiden Mitarbeiter zuvor an entsprechenden [Schulungen](#) zu den eingesetzten Wonderware Produkten teilnehmen.

TECHNISCHER SUPPORT: NOTFALL HOTLINE

Die internationale Notfallhilfe (in englischer Sprache) ist für Kunden mit einem Premium-Level-Vertrag das ganze Jahr und rund um die Uhr telefonisch unter +1 949-639-8500 erreichbar. Nach Eingabe Ihrer Customer Support ID wird Ihr Anruf an eine Vermittlung weitergeleitet, die einen Rückruf eines Support Ingenieurs innerhalb von 60 Minuten veranlasst. Dieser Ingenieur hilft Ihnen dann, z.B. den Stillstand einer Produktionslinie, oder eines Produktivsystems, verursacht durch Fehlverhalten von Wonderware Software, zu beheben. Fragen zur Konfiguration oder Applikationsentwicklung werden nur während der normalen Geschäftszeiten beantwortet.

ELEKTRONISCHE SUPPORT-ZUSAMMENFASSUNG

Sie erhalten eine monatliche Zusammenfassung aller Supportaktivitäten sowie die dazugehörigen Statusangaben per E-Mail.

SELBSTHILFE: WEB-SUPPORT

Der Zugang zu den Webseiten des Technischen Supports liefert Ihnen vielfältige Informationsquellen:

- Die Online-Expert-Knowledge-Base
- Eine umfangreiche Bibliothek mit Tech Notes, Design Guides, Deployment Guides usw.
- Anfragemanagement

- Anfrageerstellung: Sie können Ihre Support-Anfrage direkt in unser "Call Tracking System" eingeben und sie wird von dort aus an einen geeigneten Technischen Support Ingenieur weitergeleitet. Nach Abschicken der Anfrage erhalten Sie eine Referenznummer.
- Anfragenhistorie: Sie haben die Möglichkeit, alle Ihre Logs (offen oder geschlossen) einzusehen.
- Download von Wonderware Software Updates, Patches, Service-Packs, sowie anderen Dateien
- Erstellen einer Anfrage nach Produkterweiterung/-änderung (Feature Request)
- Wonderware Security Central
- Wonderware Developer Network (WDN)

WONDERWARE SECURITY CENTRAL

Im Wonderware Security Central Bereich der Tech Support Webseiten finden Sie Sicherheitshinweise zu den Wonderware Produkten im Zusammenhang mit den monatlichen Microsoft® Betriebssystem-Sicherheitsupdates. Außerdem finden Sie hier sicherheitsrelevante Konfigurationshinweise zu Betriebssystemen und Applikationen.

DAS WONDERWARE DEVELOPER NETWORK (WDN)

Das Wonderware Developer Network ist ein Internetportal für Wonderware Support-Kunden und Wonderware-Partner. Hier finden Sie Wissenswertes zum Herunterladen wie Tech Notes, Deployment Guides, etc. Von hier aus gelangen Sie auch zur Expert-Knowledge-Base.

KNOWLEDGE-BASE-CD

Als Kunde mit Premium Level Support erhalten Sie regelmässig und automatisch eine Knowledge Base CD zugesandt. Die Knowledge Base CD ist eine Enzyklopädie technischer Informationen hinsichtlich Wonderware Software und beinhaltet alle aktuellen „How to..." Notes, Service-Packs, Add-Ons, Produktdemos, Videos sowie zusätzliche Werkzeuge, die nicht im Standardlieferungsumfang der Produkte enthalten sind.

TRAINING

Ein Customer First Premium Level Vertrag berechtigt einen Mitarbeiter zur kostenfreien Teilnahme an einem Wonderware Training Ihrer Wahl im Wonderware Training Center in Lake Forest, Kalifornien² (USA) innerhalb der Laufzeit des Customer Support Vertrages. Für Kunden mit einem Multi-Site Vertrag gilt ein einmaliger 50% Discount pro Standort für maximal 5 Standorte, d.h. 5 Teilnehmer.

Im heutigen Geschäftsleben benötigt man flexible Schulungsangebote. Daher stehen Ihnen als Customer Support Kunde neben den herkömmlichen Schulungen der Wonderware GmbH Schulungsabteilung über 60 [Online-Kurse](#) kostenlos zur Verfügung. Entsprechend Ihrem eigenen Zeitplan, können Sie diese bei Bedarf absolvieren - statt einer Zahlung geben Sie einfach Ihre Customer Support Vertragsnummer ein und legen los. Diese Online-Trainings wurden von Wonderware Produktspezialisten in englischer Sprache aufgenommen.

Online Kurse sind allerdings nur als Ergänzungen zu Wonderware Schulungen zu sehen und ersetzen keinen regulären Kurs. Informationen zum trainergestützten Schulungsprogramm der Wonderware GmbH finden Sie unter www.wonderware.de/training.

Folgende Dienstleistungen sind nur ab einer bestimmten Investitionssumme erhältlich

EINLADUNG ZUM WONDERWARE PREMIUM SUPPORT SYMPOSIUM - 2 PERSONEN

Wonderware hält einmal im Jahr ein Technisches Symposium in den Vereinigten Staaten ab, bei dem Sie die Möglichkeit haben, vom direkten Informationsaustausch mit Wonderware Entwicklungsexperten zu profitieren.²

APPLICATION CONSULTING SERVICES

Wonderwares Application Consulting Services stehen Ihnen zur Verfügung, wenn Sie Ihre Investitionen in Wonderware-Produkte optimal nutzen wollen. Sie bieten eine umfangreiche Palette an Dienstleistungen, die die Arbeit Ihrer System-Integratoren ergänzen kann. Eine Übersicht der verschiedenen Workshops, die durch die Wonderware GmbH angeboten werden finden Sie auf den [Application Consulting Webseiten](#).

Der Premium-Level-Support beinhaltet 16 Stunden Consulting Services (in Ihrem Haus³ oder Remote) sowie einen Rabatt von 10% auf zusätzliche Beratung durch das Wonderware Consulting Services Team.

TECHNICAL SUPPORT MANAGEMENT

Je nach Investitionsvolumen können sich Kunden mit einem Premium-Level des Wonderware Customer First Programms für zusätzliche Unterstützung im Sinne eines Technischen Support Managements qualifizieren. Dieses beinhaltet dedizierte Ansprechpartner in Form eines **Customer First Programm Managers** und **Technical Account Managers (TAM)** zur schnelleren Bearbeitung im Falle von technischen Problemen und zur Optimierung des Projektverlaufs bei komplexen Applikationen.

CUSTOMER FIRST PROGRAMM MANAGER

Der Customer First Programm Manager ist Ihre technische Liaison zu den verschiedenen Geschäftsbereichen innerhalb von Wonderware (z.B. Technischer Support, Produktentwicklung, Vertrieb etc.). Seine höchste Priorität ist die Zufriedenheit des Kunden und er unterstützt den Technical Account Manager in seiner Funktion, die Bearbeitung evtl. auftretender technischer Probleme voranzutreiben. Er erläutert technische Prozesse, sorgt für eine reibungslose Kommunikation und identifiziert neue Wege, Verbesserungen durchzusetzen.

² Die Reise- und Aufenthaltskosten werden nicht von Wonderware übernommen.

³ Reisekosten und Spesen werden separat in Rechnung gestellt

TECHNICAL ACCOUNT MANAGER (TAM)

Der Technical Account Manager ist Ihr persönlicher Ansprechpartner, der voll und ganz mit Ihrer Applikationsstruktur und Ihren Softwareanwendungen vertraut ist und im Falle technischer Probleme die Handhabung der Eskalationsstufen und Produktverbesserungsvorschläge für Sie regelt. Sollte der Technical Account Manager selbst nicht in der Lage sein ein Problem zu lösen, wird er dafür sorgen, dass dies entsprechend an eine höhere Stelle eskaliert wird.

Sie erreichen Ihren Technical Account Manager, ohne über eine Telefonwarteschleife gehen zu müssen. Er steht Ihnen für regelmäßige Rücksprachen telefonisch zur Verfügung. Der TAM führt per Fernzugriff diagnostische bzw. unterstützende Dienste durch. Zusätzlich steht er Ihnen zweimal pro Jahr 2 Tage vor Ort zur Verfügung.⁴

WEBPORTAL FÜR KUNDEN (CUSTOMER PORTAL)

Wonderware hat für Sie ein robustes web-basiertes Kundenportal entwickelt, das neben Online Chat und RSS Feeds folgende Dienste beinhaltet:

- Communications Central: Eine offizielle Kommunikationsplattform für Ihr internes Automatisierungsmanagement und für Wonderware zur Kommunikation mit Anwendern und Bedienern
- Exklusives Kunden-Forum: Unmoderiertes, standortbezogenes Kommunikationsforum. Technische Probleme, die hier erörtert werden, können an den Technical Account Manager oder Strategic Account Manager mit nur einem Klick weitergeleitet werden.
- Customer Content Library: Hier können Sie Objekte, Codes, Dokumente etc. abspeichern und mit anderen Anwendern Ihres Unternehmens austauschen.
- Historie Ihrer Support-Anfragen und Software-Käufe.
- Profil & Kontakt Management: In diesem Bereich können Sie Anwender und deren Zugriffsrechte verwalten
- Lizenz Management: wird zu einem späteren Zeitpunkt zur Verfügung gestellt.
- Online Chat (nur interne Anwender) und RSS Feeds
- Individuell einstellbare Links und Ansichten: Ähnlich wie in "MyYahoo" können Sie Ihre persönlichen Favoriten hinzufügen.

HINWEIS

Um diesen Level des Customer First Programms zu nutzen, sollten Sie Ihre Wonderware-Lizenzen auf den aktuellen Versionsstand bringen. Ist dies nicht der Fall, kann es u.U. notwendig werden, ein Produktupgrade zu kaufen, bevor Sie den Wonderware Customer First Premium Level erwerben können.

⁴ Die Reise- und Aufenthaltskosten werden nicht von Wonderware übernommen. Die Besuche sollten mindestens 3 Wochen im Voraus vereinbart werden. Weitere Besuche werden gemäß der allgemeinen Geschäftsbedingungen von Wonderware in Rechnung gestellt.

WONDERWARE CUSTOMER FIRST PROGRAMM – ELITE LEVEL

Der Elite-Level ist besonders für Unternehmen geeignet, deren Produktion dezentral organisiert ist, rund um die Uhr läuft und kritische Applikationen beinhaltet. Der Wonderware Customer First Elite-Level ist eine Kombination aus regulärem technischem Support und proaktiven Support Dienstleistungen. Dieser Level dient dazu, den reibungslosen Ablauf kritischer Situationen zu gewährleisten und neue Projekte optimal vorzubereiten.

Neben direkten Ansprechpartnern im Wonderware Tech Support und einer 24h-Notfall-Hotline zur Minimierung von Stillstandzeiten, profitieren Sie auf diesem Level von einer schnellen Problemlösung innerhalb von 24 Stunden, ggf. mit der Unterstützung eines Wonderware Mitarbeiters vor Ort.

SOFTWARE-WARTUNG & -PFLEGE

- UPDATES & UPGRADES, PATCHES, SERVICE-PACKS & HOT-FIXES

Im Elite-Level enthalten sind Software [Versions-Upgrades](#), [Patches und Service-Packs](#) sowie [Hot-Fixes](#). Die Upgrades erhalten Sie automatisch zweimal jährlich im Zuge der „Customer Support Vorteilslieferung“.

TECHNISCHER SUPPORT: WONDERWARE LEVEL 2 SUPPORT

Im Zuge des Elite-Level-Support können Sie pro Standort 2 Kontaktpersonen definieren, die direkten Kontakt mit der technischen Support Abteilung der Wonderware GmbH oder direkt mit dem Level 2 Support in den USA oder Italien (Mailand) aufnehmen können. Es wird dringend empfohlen, dass diese beiden Mitarbeiter zuvor an entsprechenden Schulungen zu den eingesetzten Wonderware Produkten teilnehmen.

TECHNISCHER SUPPORT: NOTFALL HOTLINE

Die internationale Notfallhilfe in englischer Sprache ist für Kunden mit einem Elite-Level-Vertrag ist das ganze Jahr und rund um die Uhr telefonisch unter +1 949-639-8500 erreichbar. Nach Eingabe Ihrer Customer Support ID wird Ihr Anruf an eine Vermittlung weitergeleitet, die einen Rückruf eines Support Ingenieurs innerhalb von 60 Minuten veranlasst. Dieser Ingenieur hilft Ihnen dann, z.B. den Stillstand einer Produktionslinie, oder eines Produktivsystems, verursacht durch Fehlverhalten von Wonderware Software, zu beheben. Fragen zur Konfiguration oder Applikationsentwicklung werden nur während der normalen Geschäftszeiten beantwortet.

TECHNISCHER SUPPORT: HILFE BEI KRITISCHEN STÖRFÄLLEN:

Exklusiv für den Elite-Level-Support steht Ihnen diese Möglichkeit zur Verfügung, wenn alle bisherigen Bemühungen des technischen Supports bereits ausgeschöpft sind. In diesem Fall macht sich ein Technical Support Engineer innerhalb von 24 Stunden auf den Weg zu Ihnen, um das Problem vor Ort zu beheben.¹

ELEKTRONISCHER SUPPORT - ZUSAMMENFASSUNGEN

Zusätzlich zum WonderUpdate und Problemhinweisen erhalten Sie via E-Mail eine monatliche Zusammenfassung aller Supportaktivitäten sowie die dazugehörigen Statusangaben.

SELBSTHILFE WEB SUPPORT

Der Zugang zu den Webseiten des Technischen Supports liefert Ihnen vielfältige Informationsquellen:

- Die Online-Expert-Knowledge-Base
- Eine umfangreiche Bibliothek mit Tech Notes, Design Guides, Deployment Guides usw.
- Anfragemanagement
 - Anfrageerstellung: Sie können Ihre Support-Anfrage direkt in unser "Call Tracking System" eingeben und sie wird von dort aus an einen geeigneten Technischen Support Ingenieur weitergeleitet. Nach Abschicken der Anfrage erhalten Sie eine Referenznummer.
 - Anfragenhistorie: Sie haben die Möglichkeit, alle Ihre Logs (offen oder geschlossen) einzusehen.
- Download von Wonderware Software Updates, Patches, Service-Packs, sowie anderen Dateien
- Erstellen einer Anfrage nach Produkterweiterung/-änderung (Feature Request)
- Wonderware Security Central
- Wonderware Developer Network (WDN)

WONDERWARE SECURITY CENTRAL

Im Wonderware Security Central Bereich der Tech Support Webseiten finden Sie Sicherheitshinweise zu den Wonderware Produkten im Zusammenhang mit den monatlichen Microsoft® Betriebssystem-Sicherheitsupdates. Außerdem finden Sie hier sicherheitsrelevante Konfigurationshinweise zu Betriebssystemen und Applikationen.

¹Die Reise- und Aufenthaltskosten werden nicht von Wonderware übernommen. Die mit der Critical Incident Response verbundenen Arbeits-/Reisezeiten sowie Reisekosten und Spesen werden separat in Rechnung gestellt.

DAS WONDERWARE DEVELOPER NETWORK (WDN)

Das Wonderware Developer Network ist ein Internetportal für Wonderware Support-Kunden und Wonderware-Partner. Hier finden Sie Wissenswertes zum Herunterladen wie Tech Notes, Deployment Guides, etc. Von hier aus gelangen Sie auch zur Expert-Knowledge-Base.

KNOWLEDGE-BASE-CD

Als Kunde mit Elite-Level Support erhalten Sie regelmässig und automatisch eine Knowledge Base CD zugesandt. Die Knowledge Base CD ist eine Enzyklopädie technischer Informationen hinsichtlich Wonderware Software und beinhaltet alle aktuellen „How to...“ Notes, Service-Packs, Add-Ons, Produktdemos, Videos sowie zusätzliche Werkzeuge, die nicht im Standardlieferungsumfang der Produkte enthalten sind.

TRAINING

Kunden mit Customer First Elite-Level-Vertrag erhalten während der Laufzeit 50% Rabatt bei Teilnahme an einem Wonderware Training Ihrer Wahl für zwei Mitarbeiter im Wonderware Training Center in Lake Forest, Kalifornien⁶ (USA). Für Kunden mit einem Multi-Site Vertrag gilt ein einmaliger 50% Discount pro Standort für maximal 5 Standorte, d.h. 10 Teilnehmer.

Im heutigen Geschäftsleben benötigt man flexible Schulungsangebote. Daher stehen Ihnen als Customer Support Kunde neben den herkömmlichen Schulungen der Wonderware GmbH Schulungsabteilung über 60 [Online-Kurse](#) kostenlos zur Verfügung. Entsprechend Ihrem eigenen Zeitplan, können Sie diese bei Bedarf absolvieren - statt einer Zahlung geben Sie einfach Ihre Customer Support Vertragsnummer ein und legen los. Diese Online-Trainings wurden von Wonderware Produktspezialisten in englischer Sprache aufgenommen.

Online Kurse sind sind allerdings nur als Ergänzungen zu Wonderware Schulungen zu sehen und ersetzen keinen regulären Kurs. Informationen zum trainergestützten Schulungsprogramm der Wonderware GmbH finden Sie unter www.wonderware.de/training.

Folgende Dienstleistungen sind nur ab einer bestimmten Investitionssumme erhältlich

Einladung zum Wonderware Premium Support Symposium - 5 Personen

Wonderware hält einmal im Jahr ein Technisches Symposium in den Vereinigten Staaten ab, bei dem Sie die Möglichkeit haben, vom direkten Informationsaustausch mit Wonderware Entwicklungsexperten zu profitieren.⁵

⁵ Die Reise- und Aufenthaltskosten werden nicht von Wonderware übernommen.

APPLICATION CONSULTING SERVICES

Wonderwares Application Consulting Services stehen Ihnen zur Verfügung, wenn Sie Ihre Investitionen in Wonderware-Produkte optimal nutzen wollen. Sie bieten eine umfangreiche Palette an Dienstleistungen, die die Arbeit Ihrer System-Integratoren ergänzen kann. Eine Übersicht der verschiedenen Workshops, die durch die Wonderware GmbH angeboten werden finden Sie auf den [Application Consulting Webseiten](#).

Der Elite-Level-Support beinhaltet 24 Stunden Consulting Services (in Ihrem Haus⁶ oder Remote) sowie einen Rabatt von 20% auf zusätzliche Beratung durch das Wonderware Consulting Services Team.

TECHNICAL SUPPORT MANAGEMENT

Je nach Investitionsvolumen können sich Kunden mit einem Premium-Level des Wonderware Customer First Programms für zusätzliche Unterstützung im Sinne eines Technischen Support Managements qualifizieren. Dieses beinhaltet dedizierte Ansprechpartner in Form eines **Customer First Programm Managers** und **Technical Account Managers (TAM)** zur schnelleren Bearbeitung von technischen Problemen und zur Optimierung des Projektverlaufs bei komplexen Applikationen.

CUSTOMER FIRST PROGRAMM MANAGER

Der Customer First Programm Manager ist Ihre technische Liaison zu den verschiedenen Geschäftsbereichen innerhalb von Wonderware (z.B. Technischer Support, Produktentwicklung, Vertrieb etc.). Seine höchste Priorität ist die Zufriedenheit des Kunden und er unterstützt den Technical Account Manager in seiner Funktion, die Bearbeitung evtl. auftretender technischer Probleme voranzutreiben. Er erläutert technische Prozesse, sorgt für eine reibungslose Kommunikation und identifiziert neue Wege, Verbesserungen durchzusetzen.

TECHNICAL ACCOUNT MANAGER (TAM)

Der Technical Account Manager ist Ihr persönlicher Ansprechpartner, der voll und ganz mit Ihrer Applikationsstruktur und Ihren Softwareanwendungen vertraut ist und im Falle technischer Probleme die Handhabung der Eskalationsstufen und Produktverbesserungsvorschläge für Sie regelt. Sollte der Technical Account Manager selbst nicht in der Lage sein ein Problem zu lösen, wird er dafür sorgen, dass dies entsprechend an eine höhere Stelle eskaliert wird.

Sie erreichen Ihren Technical Account Manager, ohne über eine Telefonwarteschleife gehen zu müssen. Er steht Ihnen für regelmäßige Rücksprachen telefonisch zur Verfügung. Der TAM führt per Fernzugriff diagnostische bzw. unterstützende Dienste durch. Zusätzlich steht er Ihnen zweimal pro Jahr 2 Tage vor Ort zur Verfügung.⁷

PROAKTIV: PLANUNG UND TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG

⁶ Reisekosten und Spesen werden separat in Rechnung gestellt

⁷ Die Reise- und Aufenthaltskosten werden nicht von Wonderware übernommen. Die Besuche sollten mindestens 3 Wochen im Voraus vereinbart werden. Weitere Besuche werden gemäß der allgemeinen Geschäftsbedingungen der Wonderware GmbH in Rechnung gestellt.

Der Wonderware TAM ist als verlängerter Arm Ihres Operating & Systems-Integrationsteams zu sehen. Vor Ort unterstützt er Ihr Team mit Expertenkenntnissen und Best Practices, macht sinnvolle und hilfreiche Verbesserungsvorschläge, sieht Implementierungspläne durch, unterstützt die Kommunikation zwischen verschiedenen Standorten, hilft bei der Erstellung und Nutzung von Standards und vieles mehr.

CUSTOMER PORTAL

Wonderware hat für Sie ein robustes web-basiertes Kundenportal entwickelt, das neben Online Chat und RSS Feeds folgende Dienste beinhaltet:

- Communications Central: Eine interne Kommunikationsplattform für das interne Automationsmanagement, Wonderware und Anwender, um miteinander zu kommunizieren.
- Exklusives Kunden-Forum: Unmoderiertes, standortbezogenes Kommunikationsforum. Technische Probleme, die hier erörtert werden, können an den Technical Account Manager oder Strategic Account Manager mit nur einem Klick weitergeleitet werden
- Customer Content Library: Hier können Sie Objekte, Codes, Dokumente etc. abspeichern und mit anderen Software Anwendern austauschen
- Support Case und Software Purchase History
- Profil & Kontakt Management: In diesem Bereich können Sie Anwender und deren Zugriffsrechte verwalten
- Lizenz-Management: Diese Funktion wird zu einem späteren Zeitpunkt angeboten.
- Individuell einstellbare Links und Ansichten: Ähnlich wie in "MyYahoo" können Sie Ihre persönlichen Favoriten hinzufügen.

ANWENDUNGSKLON (APPLICATION CLONE)

Zur effizienteren Nachbildung und somit schnelleren Lösung spezifischer technischer Probleme bietet Wonderware den Elite-Level-Kunden die Erstellung eines Klons bestehend aus Wonderware Software, Hardware und der kunden-spezifischen Applikation an. Dieser Applikations-Klon wird entweder von Wonderware gehostet, oder direkt bei Ihnen vor Ort. Zugriff erfolgt über Fernzugriff. Die Lizenzen der betroffenen Wonderware Software für die Erstellung eines Klons werden von Wonderware kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Hinweis: Die Kosten für den Application Clone werden jährlich zum Vertragsende des Customer Supports berechnet. Mengenrabatte sind auf Anwendungsklons nicht anwendbar.

Für die Einrichtung ist der Technical Account Manager erforderlich. Sind keine anderweitigen Absprachen getroffen worden, sind Sie für die Installation, das Set-Up und die Aktualisierung Ihrer Applikation verantwortlich. Die folgenden drei Klon-Lösungen stehen zur Verfügung:

ENTFERNTER ANWENDUNGSKLON (REMOTE APPLICATION CLONE)

Der Entfernte Anwendungsklon befindet sich an Ihrem Standort. Sie stellen dem Wonderware Technical Support einen sicheren und von Ihnen kontrollierten Zugriff auf Anforderung auf den Anwendungsklon zur Verfügung. Der Einsatz eines Entfernten Anwendungsklons erfordert einen TAM, der auf Ihre Applikation geschult wird. Der TAM ist bei der Replikation technischer Probleme behilflich und kann damit die Dauer der Lösungsfindung extrem verkürzen.

BEHERBERGTER ANWENDUNGSKLON (HOSTED APPLICATION CLONE)

Ein beherbergter Anwendungsklon befindet sich in Lake Forest (USA). Dazu stellen Sie die Hardware sowie ggf. notwendige Software von Drittanbietern zur Verfügung. Der Einsatz eines beherbergten Anwendungsklons erfordert einen TAM, der auf Ihre Applikation geschult wird. Der TAM ist bei der Replikation technischer Probleme behilflich und kann damit die Dauer der Lösungsfindung extrem verkürzen.

OPTIMIERTER BEHERBERGTER ANWENDUNGSKLON (OPTIMIZED HOSTED APPLICATION CLONE)

Ein Optimierter Beherbergter Anwendungsklon befindet sich in Lake Forest (USA). Dazu stellen Sie die Hardware sowie ggf. notwendige Software von Drittanbietern sowie Hot-Fixe, Patches und Product Releases zur Verfügung. Der Einsatz eines Optimierten Beherbergten Anwendungsklons erfordert einen TAM, der auf Ihre Applikation geschult wird. Der TAM ist bei der Replikation technischer Probleme behilflich und kann damit die Dauer der Lösungsfindung extrem verkürzen. Er wird neue Hotfixes, Patches und Produkt Updates installieren und so das Verhalten Ihrer Applikation vorab testen. Damit erreichen Sie die bestmögliche Absicherung gegen möglicherweise auftretende Störungen im Falle von Updates/Upgrades.

PREISE FÜR ANWENDUNGSKLONS

Preisinformationen erhalten Sie bei ihrem Vertriebskontakt.

HINWEIS

Um diesen Level des Customer First Programms zu nutzen, sollten Sie Ihre Wonderware-Lizenzen auf den aktuellen Versionsstand bringen. Ist dies nicht der Fall, kann es u.U. notwendig werden, ein Produktupgrade zu kaufen, bevor Sie den Wonderware Customer First Premium Level erwerben können.

KONTAKTINFORMATIONEN - EMEA

BASIC LEVEL

| | |
|--------|---|
| E-Mail | Sie können Ihre Anfrage an support@wonderware.com schicken, und wird von da aus innerhalb eines Werktages an den zuständigen Wonderware CSP weitergeleitet. |
| Web | Für Zugang zu Dienstleistungen des Basic Level ist eine Registrierung erforderlich |

PRIMARY & STANDARD LEVEL

| | |
|---------|---|
| Telefon | Technische Support Hotline der Wonderware GmbH Deutschland +49 (0)89 450558 5100 Österreich +43 (0)2236 49948 5100 |
| E-Mail | custfirstsupport@wonderware.com Bevorzugt behandelte E-Mail an den Wonderware Technical Support. |
| Web | Über die Technical Support Webpage können Sie Supportanfragen eingeben (nur auf Englisch), die dann an den zuständigen Support Ingenieur weitergeleitet werden. |

PREMIUM & ELITE LEVEL

| | |
|---------------------------------------|---|
| Telefon | Technische Support Hotline der Wonderware GmbH Deutschland +49 (0)89 450558 5100 Österreich +43 (0)2236 49948 5100 |
| E-Mail | custfirstsupport@wonderware.com Bevorzugt behandelte E-Mail an den Wonderware Technical Support. |
| Web | Über die Technical Support Webpage können Sie Supportanfragen eingeben (nur auf Englisch), die dann an den zuständigen Support Ingenieur weitergeleitet werden. |
| Level 2 Direct/Advanced Support | Von Wonderware erhalten Sie eine Supportkarte, auf der eine Telefonnummer angegeben ist, unter der Sie das englischsprachige L2 Direct/Advanced Support Team in Mailand (Italien) erreichen. |
| Notfall-Hotline (24/7) | Die Notfall-Hotline für Kunden mit einem Premium oder Elite Customer First Vertrag erreichen Sie unter +1- 949-639-8500. Das automatisierte Anwortssystem erkennt Sie anhand Ihrer Support-Kunden ID und der zugehörigen Vertragsnummer. Nach Angabe Ihrer Kontaktdaten werden Sie so schnell wie möglich (innerhalb einer Stunde) zurückgerufen. |
| TAM - direkter Telefonzugang | Premium und Elite Kunden in EMEA, die für dedizierten Technical Account Management Service qualifiziert sind, werden mit einer Supportkarte ausgestattet, auf der die direkte Durchwahl zu ihrem TAM angegeben ist. |

NOTFALL TELEFON HOTLINE (24/7)

Customer First Premium und Elite Kunden bieten wir eine Notfall-Hotline (auf Englisch) die täglich rund um die Uhr erreichbar ist. Diese können Sie im Notfall, z.B. bei einem Stillstand Ihrer Produktionsanlage, unter **+1-949-639-8500**, anrufen

Ein *Notfall* ist definiert als Stillstand einer Produktionsline, eines Produktivsystems oder einer Produktionsanlage verursacht durch eine Fehlfunktion in der Wonderware Software bzw. der damit erstellten Applikation. Bei allgemeinen Fragen zur Konfiguration oder Entwicklung handelt es sich **nicht** um einen Notfall. Wenn Sie die o.g. Nummer anrufen, müssen Sie Ihre Customer Support ID in den Tele-Prompter eingeben. Danach wird Ihr Anruf automatisch an einen Mitarbeiter des technischen Supports weitergeleitet. Dieser wird einen verfügbaren technischen Support-Ingenieur verständigen, der Sie so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb einer Stunde zurückruft.

Ziel des Notfall Service ist die Stabilisierung der Wonderware Applikation und die Wiederaufnahme der Produktion. Reporting oder andere ergänzende Funktionen können nicht berücksichtigt werden. Der technische Support für nicht direkt produktionsrelevante Applikationen wird am nächsten Arbeitstag während der normalen Geschäftszeiten fortgesetzt.

KONTAKT ZUM TECHNICAL SUPPORT ADMINISTRATOR

Um z.B Ihre Angaben innerhalb unseres Call-Tracking-Systems zu aktualisieren, können Sie den Wonderware Technical Support Administrator unter **+1-949-639-8500**, gefolgt von der Eingabe einer 0, erreichen. Bitte beachten Sie, dass Anrufe, die außerhalb unserer Geschäftszeiten eingehen, an ein Voicemail System weitergeleitet werden. Wir rufen Sie innerhalb des nächsten Arbeitstages zurück.

KONTAKT ZUM TECHNISCHEN SUPPORT

IHRE TECHNICAL SUPPORT USER ID

Beim ersten Kontakt zum Wonderware Technical Support wird der Technical Support Administrator Ihnen eine **Technical Support User ID** ausstellen. Diese User ID wird benötigt, um Ihre Anfragen so schnell wie möglich bearbeiten zu können, daher sollten Sie diese Nummer stets zur Hand haben, wenn Sie den technischen Support kontaktieren.

WENN SIE UNS KONTAKTIEREN

Um Ihre technische Anfrage so effektiv und schnell wie möglich zu beantworten und eine Lösung zu finden, müssen wir natürlich die Situation verstehen. Daher bitten wir Sie, folgende Informationen zur Hand zu haben, wenn Sie uns kontaktieren:

- Ihre Technical Support User ID
- Die Log oder Service Request Nummer, falls es sich um eine laufende Sache handelt
- Das Wonderware Produkt inkl. Versionsnummer (z.B. InTouch Version 10.1)
- Informationen zu installierten Patches
- Das Betriebssystem und Versionsnummer des Betriebssystems (z.B. Windows XP SP 2)
- System-Topologie und Design Architektur
- Angaben des Wonderware Logger, SQL Trace, oder anderer diagnostischer Applikationen
- Angaben zu Hardware Karten von Drittanbietern
- Angaben zu installierter Software von Drittanbietern
- Wurde diese Applikation an einer anderen Maschine getestet?
- Kann das Problem reproduziert werden?
- Was wurde bisher unternommen, das Problem zu beseitigen? Wir wollen Ihnen keine Aktionen empfehlen, die Sie bereits erfolglos ausgeführt haben.

WAS PASSIERT, WENN SIE UNS KONTAKTIEREN

Wenn Sie den Wonderware Technical Support anrufen oder eine Supportanfrage gemailt haben, bemühen wir uns, Ihre Anfrage so schnell und gut wie möglich zu bearbeiten. Dies geschieht wie folgt:

- Der Erhalt Ihrer Anfrage wird bestätigt
- Ihr Status als Customer First Kunde (inkl. Level) wird verifiziert
- Ihre Anfrage wird im System eingegeben und kann so nachverfolgt werden
- Sie erhalten eine Log-Referenz-Nummer (SR Nummer)
- Ihre Anfrage wird basierend auf Wirtschaftlichkeit, technischer Schwierigkeit und Support Level entsprechend kategorisiert

| Priorität | Beschreibung |
|------------------|--|
| P1 | Kritisch <ul style="list-style-type: none">• Das komplette System ist funktionsunfähig• Die Sicherheit ist eingeschränkt |
| P2 | Ernsthaft <ul style="list-style-type: none">• Funktionen arbeiten nicht und ein Work-Around ist nicht möglich |
| P3 | Moderat <ul style="list-style-type: none">• Funktionen arbeiten nicht und ein Work-Around ist möglich• Frage zum Betrieb. |
| P4 | Niedrig/Information <ul style="list-style-type: none">• Informative Fragen• Fragen zum Einsatz eines Produktes |

Hinweis Sie können bei Ihrer Anfrage einen Prioritätswunsch angeben und wir werden unser Bestes tun, Ihren Wünschen zu entsprechen. Die endgültige Priorisierung Ihrer Anfrage obliegt jedoch Wonderware.

- Wir diagnostizieren, bearbeiten und lösen ihr Problem. Bei möglichen Defekten wird der technische Support versuchen, das Verhalten zu reproduzieren, um die Entwicklungsabteilung bei der Entwicklung eines Hot-Fixes oder Patches zu unterstützen.

WANN WIRD IHR LOG GESCHLOSSEN?

Ihre Support-Anfrage gilt als abgeschlossen:

- Wenn Ihre Frage beantwortet ist.
- Wenn Ihre Frage zufriedenstellend beantwortet wurde und keine weitere Involvierung des Technical Support Ingenieurs erforderlich ist.
- Wenn ein Software- oder Dokumentations-Problem mit Hilfe eines Hot-Fixes, Patches, Service-Packs, oder eines Produkt Releases behoben wurde.
- Wenn der Defekt in unsere Datenbank aufgenommen und an unsere Abteilung für Softwarepflege (Maintenance) weitergeleitet wurde. Im nächsten Schritt wird die Angelegenheit mit einem Patch, Service

Pack oder beim nächsten Produkt Release gelöst. Sie werden per E-Mail benachrichtigt, sollte die Lösung in Form eines Patches vorliegen, den Sie von unserer Technical Support Webseite herunterladen können. Wonderware Patchfixes und Service-Packs sind zusätzlich Teil einer zukünftigen Produktversion.

- Wenn Ihre Anfrage in der Notwendigkeit resultiert, das Wonderware Software Handbuch und oder das Online Hilfesystem zu ändern bzw. zu korrigieren. Wir nehmen diese Anforderung in unsere Datenbank auf und informieren die Maintenance-Abteilung. Die Sachlage wird anhand eines Patches, Service Packs oder mit der nächsten Softwareversion behoben. Sie werden benachrichtigt, sobald ein entsprechender Patch verfügbar sein sollte und können diesen dann von der Wonderware Technical Support Webseite herunterladen.
- Wenn das Problem im Bezug zu dem Produkt eines Drittanbieters steht und außerhalb des Einflussbereiches von Wonderware liegt, bzw. wenn ein Hardwareproblem eines Drittanbieters vorliegt.
- Wenn Ihr Problem durch ein Produkt eines Drittanbieters verursacht wurde. Wir erforschen den Grund des Fehlers und machen Vorschläge zur Problembhebung.
- Wenn Ihre Anfrage in einem Software Verbesserungsvorschlag resultiert.
- Wenn Ihre Anfrage einer Funktionalität gilt, die nicht in der aktuellen Version enthalten ist. Ihre Anfrage wird in einen Enhancement Request umgewandelt und an die Product Marketing Abteilung weitergeleitet.
- Wenn Sie wünschen, dass Ihr Log geschlossen wird.
- Wenn Sie das Problem als gelöst erachten und keine weitere Hilfe von uns benötigen.
- Wenn Sie nicht erreichbar sind. Nach 3 Versuchen, Sie telefonisch oder per E-Mail zu kontaktieren wird der Log geschlossen, kann aber nach einer entsprechenden Benachrichtigung Ihrerseits wieder geöffnet werden.

UNSER RÜCKRUF

In Beantwortung einer Voicemail oder einer offenen Anfrage wird ein Technical Support Engineer mindestens einmal versuchen, Sie je nach Priorisierung Ihres Problems innerhalb eines Werktages telefonisch zu erreichen. Wenn Ihr Anrufbeantworter aktiviert ist, hinterläßt der Technical Support Engineer Ihnen eine entsprechende Nachricht. Wenn eine andere Person das Gespräch annimmt, wird der Ingenieur dieser Person einen Rückrufwunsch hinterlassen. Der Technical Support Engineer wird am nächsten Tag einen erneuten Versuch unternehmen, Sie zu kontaktieren. Sollte auch dieser Versuch scheitern, wird er Ihnen ein Fax oder eine E-Mail schicken. Sollten alle 3 Versuche nicht zu einem Ergebnis führen, wird Ihr Log geschlossen, kann aber auf Ihren Wunsch jederzeit wieder geöffnet werden.

ANTWORT AUF IHRE E-MAIL

Der Wonderware Technical Support bearbeitet E-Mails und Fragen in einer zeitlichen Reihenfolge und produktbezogen. Nach Erhalt Ihrer Nachricht wird sie vom Technical Support Administrator eigeordnet und Ihre Kundeninformationen aufgerufen.

Hinweis: Sollten wichtige Daten fehlen wie z.B. Firmenname etc., wird sich der Technical Support Administrator mit einer Rückfrage an Sie wenden, denn ohne diese Informationen kann Ihre Anfrage nicht bearbeitet werden. Sehen Sie hierzu auch das Kapitel „Wenn Sie uns kontaktieren“.

Ihre E-Mail wird dann an die lokale Wonderware Tech Support Abteilung weitergeleitet, damit Ihnen zeitnah und in Ihrer Landessprache geholfen werden kann.

Sollten Sie uns eine Frage zu einem bestehenden und noch offenen Problem schicken, stellen Sie bitte sicher, dass Sie auf die entsprechende Log Nummer verweisen. Ihre Nachricht kann dann entsprechend weitergeleitet werden.

FOLLOW-UP E-MAIL & CLOSING LOGS

Falls von unserer Seite Rückfragen bzgl. Ihrer Anfrage bestehen, wird Ihnen ein Technical Support Engineer eine entsprechende E-Mail schicken. Sollte diese Rückfrage nach 2 Werktagen noch unbeantwortet sein, wird er eine zweite Rückfrage schicken. Sollte auch diese sowie eine dritte E-Mail unbeantwortet bleiben, wird der Log geschlossen, kann aber bei Bedarf wieder geöffnet werden.

EINREICHEN EINES FEATURE-REQUEST

Wir sind bestrebt, die Wonderware Software Produkte kontinuierlich zu verbessern. Dabei sind wir auf Ihre Rückmeldungen angewiesen und freuen uns über Ihre Mithilfe, unsere Produkte an Ihre Anforderungen anzupassen. Sollten Sie also entsprechendes Feedback übermitteln wollen, können Sie ein „Feature Request“ an den Wonderware Technical Support oder Wonderware Certified Support Provider richten oder Sie schicken eine E-Mail an features@wonderware.com.

Wir nehmen Ihre Anfrage in unserer Datenbank auf und senden Ihnen eine Change Request (CR) Nummer zu. Im Nachfolgenden wird Ihre Anfrage durch die Wonderware Product Marketing Abteilung geprüft, priorisiert und fließen ggf. in den nächsten Produktdefinitionszyklus mit ein.

Sollten Sie sich nach dem Status Ihres Feature Requests erkundigen wollen, schicken Sie bitte eine E-Mail an product.marketing@wonderware.com unter Angabe der CR Nummer.

ANFRAGEN EINES SOFTWARE HOT-FIXES

Ein Hot-Fix ist ein Software Modul zur Korrigierung eines einzelnen (ggf.) Softwaredefekts. Hot-Fixe unterlaufen nur einem minimalen Testaufwand, um sie Ihnen so schnell wie möglich zur Verfügung zu stellen. Ob und wann ein hot-Fix erstellt wird, obliegt Wonderware und unterliegt folgenden Bestimmungen:

1. Hot-Fixe müssen formal vom Kunden angefordert werden
2. Nur Customer First Kunden (Standard, Premium und Elite) können Hot-Fixe anfordern.
3. Die Entscheidung, ob ein Hot-Fix erstellt wird, richtet sich nach Durchführbarkeit, Komplexität sowie weiteren Faktoren

REMOTE SUPPORT

Wonderware setzt auf aktuelle Remote Access Technologie, um Ihre Anfrage schnell und zugleich sicher zu beantworten und zu bearbeiten. Remote Support steht den Customer First Kunden exklusiv zur Verfügung.

DATEISENDUNGEN AN DEN TECHNICAL SUPPORT

Eventuell sind zur Bearbeitung Ihrer Anfrage weitere Informationen notwendig, die ggf. in Form von Applikationsdateien etc. an Wonderware geschickt werden müssen. Diese Dateien können Sie Wonderware auf verschiedenen Wegen zukommen lassen:

- E-Mail
- Wonderware FTP Site
- Postversand oder Kurier

Hinweis: Bitte sprechen Sie sich vor Versand oder Upload von Dateien mit Ihrem Wonderware Certified Support Provider oder lokalen Technical Support Abteilung ab.

E-MAIL

Dieses ist die bevorzugte Methode uns Dateien zuzusenden. Komprimieren Sie die Dateien in ein gezipptes Format (.ZIP) mit Hilfe von PKZip oder einer ähnlichen Anwendung. Senden Sie dann diese ZIP Datei an support@wonderware.com. Stellen Sie sicher, dass Sie die betreffende Service Request Nummer (SR) und eine kurze Beschreibung, was das Archiv enthält, mit angeben.

Hinweis: Wenn Ihre ZIP Datei größer 10 MB ist, kann Sie möglicherweise nicht per E-Mail verschickt werden. Kontaktieren Sie in diesem Fall den Technischen Support um andere Versandmethoden abzustimmen.

WONDERWARE FTP SITE

Wenn Sie Ihre Dateien nicht per E-Mail an uns senden können, können Sie diese Dateien auch auf den FTP Server von Wonderware hoch laden. Hierzu benötigen Sie den entsprechenden Benutzernamen und Passwort von dem betreffenden Technischen Support Ingenieur.

POSTVERSAND

Wenn Sie Ihre Dateien per Post an uns senden müssen, speichern Sie Ihre Daten auf eine oder mehrere Datenträger und schreiben Ihren Namen, den Firmennamen und die zugewiesene SR Nummer auf jedes Etikett. Fügen Sie außerdem einen Brief mit allen relevanten Informationen zu Ihrem Anliegen bei. Adressieren Sie die Sendung wie folgt:

Wonderware GmbH
Technischer Support
Einsteinring 41
D-85609 Dornach

Ihre Daten werden nach Erhalt an den zuständigen Support Ingenieur weiter geleitet.

SUPPORT POLICIES

SCOPE OF TECHNICAL SUPPORT

Das Ziel des Technischen Supports von Wonderware ist es, Sie bei dem Einsatz von Wonderware Software Produkten zu unterstützen. Dies wird durch die Beantwortung Ihrer Fragen und die Lösung von Problemen, die sich speziell beim Einsatz der Wonderware Produkte ergeben, erreicht. Wir setzen hierbei voraus, daß sich allgemein mit dem verwendeten Produkt auskennen, aber noch weitere Fragen oder Probleme haben, die nicht mit Hilfe der Dokumentation oder in einer [Wonderware Schulung](#) an der Sie teilgenommen haben, beantwortet werden konnten.

Folgende Situationen liegen außerhalb des Zuständigkeitsbereiches des Wonderware Technischen Supports und der Certified Support Provider:

1. Schulungsbedarf
Ausführliche Anleitungen am Telefon oder per E-Mail, die in der Bedienungsanleitung oder in einer Wonderware Produktschulung behandelt werden, ist keine Aufgabe des Technischen Supports. Wenn Sie ein neues Produkt einsetzen, empfehlen wir Ihnen eindringlich, an einer unserer entsprechenden Schulungen teilzunehmen.
2. Die Erstellung von kundenspezifischen Anwendungen
Der TechSupport erstellt keinen angepassten Code für den Einsatz in einer Kundenapplikation. Für diese Aufgaben stehen Ihnen die Wonderware Applikationsingenieure unter den folgenden Methoden zur Verfügung:
 - Telefonisch: +49-89-450558-0 oder +43-2236-49948-0 können Sie sich mit dem Technical Consulting Manager verbinden und sich ein spezifisches Angebot erstellen lassen. Alternativ können Sie sich auch mit Ihrem zuständigen Vertriebsmann in Verbindung setzen.
 - Per E-Mail an ConsultingServices@wonderware.de

FEHLERBEHEBUNG IN ÄLTEREN SOFTWARE-VERSIONEN

Der Technische Support kann nur Fehlerbehebungen für die jeweils aktuelle Software-Version eines Wonderware Produktes bereitstellen. Wir werden angemessenen Aufwand betreiben, um Probleme in älteren Versionsständen zu beheben, eine Lösung können wir Ihnen aber nicht garantieren. (Sehen Sie dazu auch die Richtlinie zum „Produktsupport Lebenszyklus“ später in diesem Dokument).

BESCHRÄNKUNGEN DES TECHNISCHEN SUPPORTS

Der Technische Support von Wonderware und das Netzwerk der zertifizierten Supportanbieter (CSP) sind gerne bereit, Ihre Anfragen und Probleme mit Wonderware Soft- und Hardware zu bearbeiten. Zu den folgenden Themengebieten können TechSupport Mitarbeiter jedoch keine Auskunft oder Hilfestellung geben:

HARDWARE EMPFEHLUNGEN

Der Technische Support von Wonderware und die CSPs können keine Empfehlungen zu Hardware Herstellern, bestimmten PC-Marken, oder Peripheriegeräten abgeben. Der Grund hierfür ist, dass Wonderware keinerlei

spezifische Hardwaretests durchführt. In der Installationsanleitung oder der Onlinedokumentation der jeweiligen Produkte wird aber auf die minimale und empfohlene allgemeine Hardware-Voraussetzung für das jeweilige Produkt hingewiesen.

Wir empfehlen, daß Sie sich mit unserem Vertrieb, Ihrer IT Abteilung und Ihrem Hardware-Händler bezüglich der Kaufentscheidung von Hardware abstimmen. Sie können auch eine entsprechende Anfrage in einem unserer Benutzerforen posten, wo sie von anderen Wonderware Benutzern weltweit gesehen und ggf. beantwortet werden kann.

Um die Leistung Ihres Systems zu steigern, können wir Ihnen aber gerne Empfehlungen in Bezug auf die Hardware-ausstattung, wie z.B. Bedarf an Speicher- und Festplattenplatz, leistungsfähigere Grafikkarten, usw. geben.

VERÖFFENTLICHUNGSTERMINE ODER GEPLANTE PRODUKTE

Der Technische Support von Wonderware und unsere CSPs können keine Fragen bezüglich Veröffentlichungsterminen oder geplanten Produkten beantworten. Da den Technischen Support-Mitarbeitern keine aktuellen Informationen zu Veröffentlichungsterminen und geplanten Produktfunktionalitäten vorliegen, können sie Ihnen keine verlässlichen Aussagen abgeben. Gerne leiten wir aber Ihre Anfrage an den zuständigen Produktmanager zur Beantwortung weiter. Natürlich können Sie sich mit derartigen Anfragen direkt mit dem Produktmarketing in Verbindung setzen.

LEISTUNGSDATEN UND VERGLEICHSWERTE

Der Technische Support von Wonderware stellt üblicherweise keine Leistungsstatistiken oder Vergleichswerte zu bestimmten Computermodellen oder –marken und zu bestimmten Produktmerkmalen zur Verfügung. Aus diesem Grund können wir auch keine Aussage zur Leistungsfähigkeit von Wonderware Produkten auf der einen oder anderen Hardwarekonfiguration treffen.

Wir empfehlen Ihnen stattdessen, sich mit unserem Vertrieb, Ihrer IT Abteilung und Ihrem Hardware-Händler bezüglich der Hardware abstimmen. Sie können auch eine entsprechende Anfrage in einem unserer Benutzerforen posten, wo sie von anderen Wonderware Benutzern weltweit gesehen und ggf. beantwortet werden kann.

DIREKTE TELEFONDURCHWAHLEN

Der Technische Support von Wonderware und seine CSPs können üblicherweise keine persönlichen Durchwahlen der TechSupport Ingenieure herausgeben. Alle Supportingenieure können über die auf der Supportkarte angegebene Telefonnummer oder techsupport@wonderware.de bzw. techsupport@wonderware.at erreicht werden. Nur so können wir sicherstellen, daß Sie die schnellstmögliche Antwort auf Ihre Anfrage erhalten. Wenn Sie Ihre Anfrage direkt an eine persönliche Durchwahl oder E-Mailadresse eines Supportingenieurs richten, können wir eine unverzügliche Beantwortung keine Garantie übernehmen, insbesondere dann nicht, wenn der betreffende Ingenieur abwesend ist.

ESKALATIONSRICHTLINIE

Basierend auf der Ihrer Anfrage zugewiesenen Prioritätsstufe, wird der Technische Support von Wonderware angemessene Schritte unternehmen, um Ihr Problem zu lösen, oder Ihre Frage zu beantworten. Im Folgenden sind diese Schritte bei der jeweiligen Prioritätsstufe aufgeführt:

| Prioritätsstufe | Aktion |
|-----------------|---|
| P1 | Der Technische Support von Wonderware arbeitet durchgehend an Ihrem Fall, inklusive nachts und am Wochenende, bis das Problem behoben oder eine angemessene Abhilfe gefunden wurde. |
| P2 | Der Technische Support von Wonderware arbeitet während der normalen Geschäftszeiten durchgehend an Ihrem Fall. |
| P3 | Der Technische Support von Wonderware arbeitet während der normalen Geschäftszeiten an Ihrem Fall. Wir versuchen, Ihren Fall innerhalb zwei Wochen abzuschliessen. |
| P4 | Der Technische Support von Wonderware arbeitet während der normalen Geschäftszeiten an Ihrem Fall. Wir versuchen, Ihren Fall innerhalb drei Wochen abzuschliessen. |

Obwohl es unser Bestreben ist, Ihren Fall so schnell wie möglich abzuschliessen, können wir keine exakte Lösungszeit vorausplanen. Die tatsächliche Zeit ist abhängig von der Komplexität Ihrer Anfrage oder Ihres Problems, die Geschwindigkeit, in der wir angeforderte Information von Ihnen erhalten und der aktuellen Arbeitsauslastung des Ingenieurs.

ESKALATION IHRER ANFRAGE

Der Technische Support von Wonderware betreibt ein automatisches Meldesystem, das basierend auf der zugewiesenen Prioritätsstufe dafür Sorge trägt, daß Ihre Anfrage die angemessene Beachtung innerhalb der TechSupportabteilung, sowie anderer Abteilungen bei Wonderware erhält.

FEHLERHAFTHE DONGLES UND SOFTWARE LIZENZEN

Alle unsere Softwareprodukte werden mit einer Software-Lizenzdiskette und optional mit einem zusätzlichen Dongle ausgeliefert. Die Produkte vor der Version „Factory 1000“ erforderten nahezu alle Produkte, daß ein Dongle an der parallelen Schnittstelle des Computers angesteckt ist.

Sollte Ihr Dongle oder Ihre Softlizenz nicht (mehr) ordnungsgemäß funktionieren, notieren Sie sich die Seriennummer des Dongles und/oder die Information auf dem Etikett der Softlizenzdiskette. Mit diesen Informationen können Sie sich an den Technischen Support wenden, wo dann die Ursache Ihres Problems untersucht wird.

Sollte sich herausstellen, dass der Dongle oder die Softlizenz defekt ist, werden wir Ihnen über unsere Auftragsabwicklung Ersatz zukommen lassen. Für Software-Versionen ab FactorySuite 1000 kann Ihnen in der Zwischenzeit eine temporäre Lizenz mit 30 Tagen Gültigkeit zugesandt werden.

GRUNDSATZ ZUR UNTERSTÜTZUNG VON BETRIEBSSYSTEMEN

Die Betriebssysteme von Microsoft sind auf mehrere verschiedenen Arten erhältlich. Ein Weg ist über den Einzelhandel, ein weiterer ist, dass das Betriebssystem (evtl. vorinstalliert) mit dem Gerät eines OEM Herstellers geliefert wird. In manchen Fällen können diese mitgelieferten Betriebssystemversionen nicht zu 100% mit Wonderware Produkten

kompatibel sein. Dies liegt darin begründet, dass manche Hersteller das mitgelieferte Betriebssystem durch eigene Gerätetreiber, BIOS Veränderungen, Verbrauchsmanagement und anderen Erweiterungen spezifisch auf ihre Hardware anpassen. Diese Veränderung kann zu unvorhergesehenen Erscheinungen im Zusammenspiel mit Wonderware Software führen.

Wonderware testet und entwickelt seine Software kompatibel zu der Einzelhandelsversion (nicht der OEM Version) der Microsoft Betriebssysteme. Auch wenn der Wonderware TechSupport Kunden, die eine OEM Betriebssystem Version einsetzen, Unterstützung gewährt, können Kunden im Rahmen der Fehlerursachensuche oder für gesamte Problemlösung dazu aufgefordert werden, die jeweilige entsprechende Einzelhandelsversion des Betriebssystems zu installieren.

SICHERHEITS- UND ANTI-VIREN RICHTLINIE

Die Bedrohungen in einer modernen EDV Umgebung habe Wonderware dazu veranlasst, unsere Kunden bei der Absicherung ihrer Systeme noch weiter zu unterstützen. Nachdem die Wonderware Software auf Microsoft Betriebssystemen läuft, sollte die Absicherung dort beginnen. Wir möchten Sie dazu auffordern, die empfohlenen Vorgehensweisen für die Absicherung auf den folgenden Webseiten einzusehen:

[Microsoft Windows Security Update](#), [U.S. Department of Homeland Security](#), [ISA](#)

SICHERHEIT & KRITISCHE UPDATES

Wonderware ist sich der Notwendigkeit bewußt, die Systeme mit Microsofts Sicherheits Updates auf dem Laufenden zu halten.

Auf Grund der Häufigkeit und Vielzahl von Microsoft Betriebssystem Sicherheitsupdates ist es allerdings undurchführbar, alle Wonderware Produkte mit allen Microsoft Updates zu testen. Dennoch unterstützen wir Kunden, die diese Updates durchführen müssen. Falls ein Konflikt mit einem Microsoft Security Update und Wonderware Produkten auftritt, teilen Sie uns dies über die bekannten Kontaktmöglichkeiten dem Support mit.

Darüberhinaus informiert Wonderware seine Kunden proaktiv über alle bekannten Konflikte mit Wonderware Produkten und Microsoft Sicherheits Updates mit Hilfe von Tech Alerts und Bekanntmachungen auf der Wonderware Webseite.

Natürlich ist es ratsam, vor jeder Installation von Security Updates ein Backup der betreffenden Systeme anzufertigen.

MICROSOFT SERVICE PACKS

Service Packs (SPs) enthalten umfassende und wichtige Updates für das Betriebssystem und betreffen auch zahlreiche Unterkomponenten. Wonderware wird von Microsoft über bevorstehende Service Packs informiert und beginnt in den meisten Fällen mit der Qualitätssicherung schon vor dem offiziellen Release des SPs.

Der TechSupport empfiehlt mit der Installation eines SPs zu warten, bis die Qualitätssicherungstests vollständig abgeschlossen sind und der SP offiziell von Wonderware freigegeben ist. In unserer Kompatibilitätsmatrix auf der Support Webseite, können Sie einsehen, welche SPs getestet wurden und unterstützt sind.

ANTI-VIRUS GRUNDSATZ

Fast täglich werden neue Viren entdeckt. Um sich vor Virusattacken zu schützen, empfiehlt Wonderware:

- Trennen sie das Steuerungs- vom Firmennetz.
- Durchsuchen Sie regelmässig Ihre Systeme nach Viren.
- Wonderware empfiehlt keine bestimmte Anti-Viren Lösung, auf Grund der zahlreichen erhältlichen Anti-Viren Programme.
- Halten Sie sich über aktuelle Anti-Viren Lösungen auf dem Laufenden.

Wenn die Leistung Ihrer Wonderware Applikation durch Anti-Viren Software reduziert ist, deaktivieren Sie das Anti-Virus Programm oder konfigurieren Sie sie so, daß die entsprechenden Wonderware Programmverzeichnisse aus der Suche ausgeklammert werden (z.B. das InTouch Programmverzeichnis, das Historian Datenverzeichnis, oder das ArchestrA\Framework Verzeichnis). Auf einem Produktivsystem empfehlen wir, alle Ressourcen den Wonderware Programmen und zugehörige Steuerungssoftware zur Verfügung zu stellen.

Wenn Ihre Wonderware Anwendung einen Konflikt mit der Anti-Viren Software hat,

- stellen Sie sicher, daß die aktuellste Version des Anti-Viren Programms verwenden.
- Führen Sie einen kompletten Virencheck durch, um sicher zu stellen, dass Ihr System „sauber“ ist.
- Deaktivieren Sie dann die Anti-Viren-Software und lassen dann die Anwendung laufen.
- Lassen Sie dann, falls möglich, die Virenchecks während geplanter Anlagenstillstände laufen.
- Betreiben Sie keine Anwendungen, die einen Virus übertragen könnten (wie z.B. Email, File Sharing), wenn Ihre Anti-Viren Software deaktiviert ist.

Wonderware veröffentlicht TechAlerts zu den wesentlichsten Konflikten mit Anti-Viren Programmen und Wonderware Software. Bitte konsultieren Sie unsere Webseite zu den aktuellsten Informationen hierzu.

WONDERWARE PRODUKTLEBENSZYKLUS

Wonderware verändert und verbessert seine Produkte kontinuierlich, um sie den Anforderungen und Bedürfnissen unseres Marktes anzupassen. Während des ganzen Jahres werden neue Versionen unserer Produkte veröffentlicht.

Für mindestens 5 Jahre ab dem offiziellen Erscheinungsdatum sichern wir unseren Customer Support Vertragskunden umfassende Unterstützung für das jeweilige Produkt zu. Dies ersetzt die frühere Richtlinie, die besagt, dass jeweils die aktuelle und die vorhergehende Version eines Produktes unterstützt werden.

Der Technische Support von Wonderware und unser Netzwerk von zertifizierten Supportzentren (CSPs) stellen diesen Support, wie vor beschrieben, zur Verfügung.

WONDERWARE PRODUKTLEBENSZYKLUS - GRUNDSATZ

DEFINITIONEN

Offizielles Erscheinungsdatum (Date of General Availability) – Das Datum, an dem die Entwicklung für ein Wonderware Softwareprodukt abgeschlossen ist und für die Verteilung an Kunden freigegeben wurde.

Allgemeiner Support (Mainstream Support) – Der erste Abschnitt im Produktlebenszyklus. Diese Phase beginnt mit dem offiziellen Erscheinungsdatum und dauert 3 Jahre.

Erweiterter Support (Extended Support) – Der zweite Abschnitt im Produktlebenszyklus. Nach Beendigung der allgemeinen Supportphase beginnt die erweiterte Supportphase und dauert 2 Jahre.

Alt-Produktsupport (Mature Product Support) – Die dritte und letzte Phase im Produktlebenszyklus. Nach dem Abschnitt des erweiterten Produktsupports gehen Wonderware Software Produkte in die Phase des Alt-Produktsupports über. Diese Phase dauert bis ans Lebensende des Produktes.

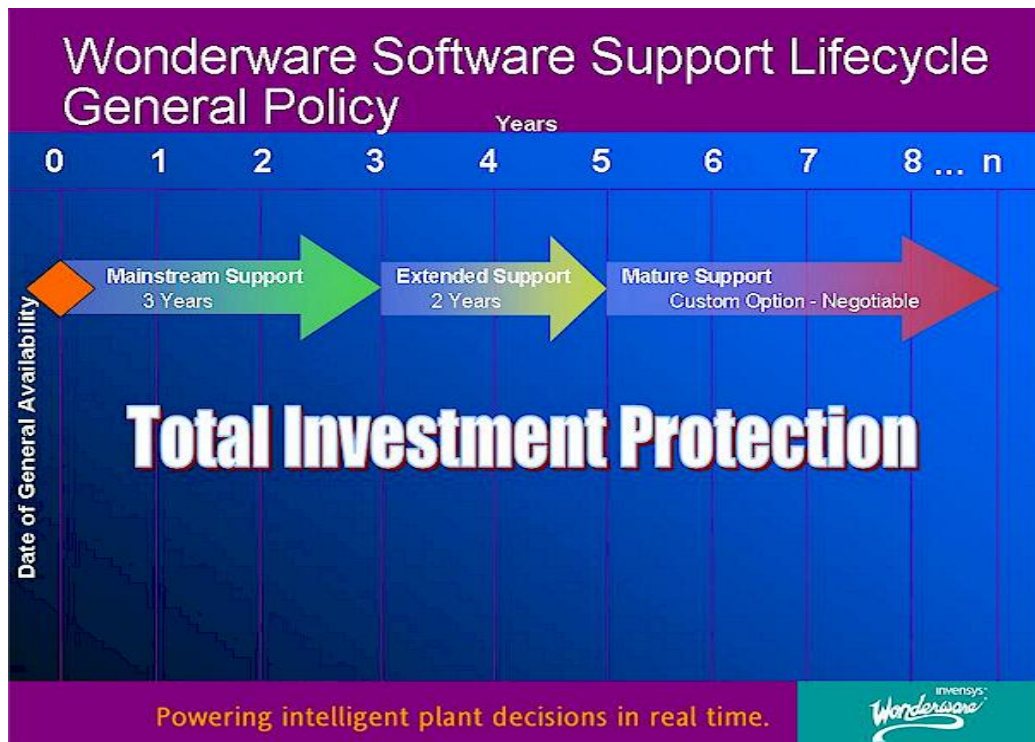
Kundenspezifischer Support (Custom Support) – Kunden, die ein umfassenderes Supportniveau in der Phase des Alt-Produktsupports benötigen, können einen kundenspezifischen Supportvertrag abschließen. Bedingungen und Dauer einer solchen Vereinbarung werden zwischen Kunden und Wonderware individuell vereinbart.

Patches & Service Packs – Softwarepakete, die mehrere Programmfehler beheben und in regelmäßigen Abständen von Wonderware herausgegeben werden. Diese Pakete durchlaufen den vollständigen Qualitätssicherungsprozeß.

Hot Fixes – Softwaremodule, die normalerweise einen einzigen Programmfehler beheben. Hot Fixe werden lediglich auf ihre spezielle Funktion geprüft, um die Freigabe an Kunden, die ein kritisches Problem haben, zu beschleunigen. Kunden können Hot Fixe beantragen. Die letztendliche Entscheidung, ob die gewünschte Fehlerbehebung technisch durchführbar und angemessen ist, liegt ausschliesslich bei Wonderware.

PRODUKTLEBENSZYKLUS – EINZELHEITEN ZUM GRUNDSATZ

Der Wonderware Customer Support ist als kalenderbasierendes Supportmodell realisiert. Dies erleichtert das Verständnis, welche Leistungen in welcher Phase des Produktlebenszyklusses zur Verfügung stehen. Wonderware Customer Support Kunden erhalten über die gesamte Lebenszeit eines veröffentlichten Produktes technische Unterstützung. Der Lebenszyklus einer Produktversion beginnt, wenn das jeweilige Produkt allen Kunden verfügbar gemacht wurde. Dieser Zeitpunkt wird als offizielles Erscheinungsdatum (Date of General Availability) bezeichnet und als Monat und Jahr der allgemeinen Veröffentlichung angegeben. Zum Beispiel: das offizielle Erscheinungsdatum von InTouch 9.5 ist September 2005. Die zur Verfügung stehenden Leistungen für eine bestimmte Produktversion werden an Hand der abgelaufenen Zeit seit dem offiziellen Erscheinungstermin ermittelt.



ALLGEMEINER SUPPORT (MAINSTREAM SUPPORT)

Am Tag des offiziellen Erscheinungsdatums (Date of General Availability) beginnt die Phase des Allgemeinen Supports (Mainstream Support) einer Produktversion. In dieser 3 Jahre dauernden Phase haben Customer Support Kunden Anspruch auf die folgenden Leistungen:

- Technische Unterstützung bei Problemen und Anfragen über bestehende Supportprogramme
- Patches & Service Packs
- Die Bearbeitung von Produktproblemen
- Unterstützung von kritischen Sicherheitsupdates des Betriebssystems
- Möglichkeit Hot Fixe anzufordern
- Erweiterten Support (Extended Support)

Im Anschluß an den Allgemeinen Support (Mainstream Support) beginnt der Erweiterte Support (Extended Support). In dieser 2 Jahre dauernden Phase haben Customer Support Kunden Anspruch auf folgende Leistungen:

- Technische Unterstützung bei Problemen und Anfragen über bestehende Supportprogramme
- Möglichkeit Hot Fixe anzufordern
- Die Bearbeitung von Produktproblemen
- Eingeschränkte Unterstützung von kritischen Sicherheitsupdates des Betriebssystems
- Alt-Produktsupport (Mature Product Support)

Die letzte Phase im Wonderware Produktlebenszyklus ist der Alt-Produktsupport. Diese Phase folgt auf die 5 Jahre Allgemeiner und Erweiterter Support und bietet weitergehende technische Unterstützung für Kunden, die diese

Produktversion installiert haben und betreiben. Der Alt-Produktsupport (Mature Support) enthält folgende Leistungen:

TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG IN DER PHASE DES ALT-PRODUKTSUPPORTS (MATURE SUPPORT)

Die Technische Unterstützung in der Alt-Produktsupportphase umfasst einfache Fehlerdiagnose mit Hilfe unserer Wissensdatenbank. In dieser Phase des Produktsupports kann keine umfassende Ursachenforschung erwartet werden. Kunden, die auf Probleme stossen, die in einer neueren Produktversion behoben sind, werden gebeten, auf diese neuere Produktversion umzusteigen, um das Problem zu beheben.

KUNDENSPEZIFISCHER SUPPORT (CUSTOM SUPPORT OPTION)

Kunden, die eine erweiterte Unterstützung für Alt-Produkte wünschen, können einen kundenspezifischen Supportvertrag abschliessen. Der Umfang und die Gebühr eines solchen kundenspezifischen Vertrags werden an Hand des Supportbedarfs über den einfachen Support hinaus, verhandelt. Ein kundenspezifischer Supportvertrag könnte folgende Bestimmungen enthalten:

- Bestmögliche, technische Unterstützung über bestehende Supportprogramme
- Unterstützung bei Aktualisierungen
- Andere, verhandelbare Punkte

Produkte mit langen Versionszyklen sind von der allgemeinen Richtlinie ausgenommen. Wenn für ein bestehendes Produkt innerhalb der Phase des Allgemeinen Produktsupports keine neue Version erschienen ist, bleibt die Allgemeine Supportphase bis ein Jahr nach dem Release einer neuen Version in Kraft. Im Anschluß daran beginnt die Phase des Erweiterten Supports, welche nach dem Ablauf von zwei Jahren in die Alt-Produktsupportphase übergeht.

Hinweis Um die bestmögliche Leistung von einem Wonderware Produkt zu erhalten, sollten Sie stets mit der aktuellsten Version arbeiten. Im Programmmenü Hilfe/Über... können Sie nachsehen, welche Version Sie verwenden. Von Ihrem Vertriebsrepräsentanten oder vom Technischen Support können Sie erfahren, ob für das verwendete Produkt eine aktuellere Version verfügbar ist.

Wonderware stellt mit der Herausgabe jeder Produktversion Informationen über deren Produktlebenszyklus auf der Unternehmenswebseite zur Verfügung. Customer First Kunden können sich so über den jeweils verfügbaren Supportumfang Ihres Vertrages auf dem Laufenden halten.

Der Technische Support von Wonderware und das Netzwerk der angeschlossenen zertifizierten Supportorganisationen (CSPs) können den Zeitpunkt, wann ein bestimmter Programmfehler behoben wird, nicht bestimmen, da diese Termine vom Wonderware Produktmarketing festgesetzt werden. Der Technische Support von Wonderware kann auch nicht vorschreiben, wann eine Fehlerbehebung durchgeführt und veröffentlicht wird. Allerdings werden wir bestätigte Softwarefehler unverzüglich an die Entwicklungsabteilung melden und die Prioritätsstufe an Hand der Auswirkung auf die Funktionalität des Produktes festlegen.

DIE WEBSEITE DES TECHNISCHEN SUPPORTS

Die [Webseite des Technischen Supports](#) stellt Ihnen umfassende Informationen zur Verfügung.

REGISTRIEREN SIE SICH!

Bei dem ersten Besuch der Webseite des Technischen Supports, erhalten Sie nur eingeschränkten Zugriff. Um Zugriff auf die verschiedenen Bereiche und Leistungen zu erhalten, müssen Sie sich registrieren. Sie gelangen zur Registrierungsseite durch einen Klick auf den [Register-Link](#) auf der Eingangsseite. Hier werden Sie aufgefordert, Ihren Vor- und Nachnamen, Ihre Firma, sowie Ihre E-Mailadresse anzugeben. Sobald Sie das ausgefüllte Formular abgesendet haben, erhalten Sie eine automatisierte E-Mailnachricht mit Ihrem Benutzernamen und Passwort. Mit diesem Zugang erhalten Sie Standardzugriff auf den Inhalt der Seite. *Die Berechtigungsstufe von Customer Support Kunden wird innerhalb eines Werktages auf die jeweils gültige Stufe angehoben.*

Hinweis Sie müssen alle geforderten Felder im Registrierungsformular ausfüllen, da es sonst zu Verzögerungen bei der Erstellung Ihres benutzernamens und -Passwortes kommen kann.

VERÖFFENTLICHUNGEN DES TECHNISCHEN SUPPORTS

Der Technische Support veröffentlicht eine Reihe von verschiedenen Publikationen um Sie über die neuesten technischen Tipps, FAQs und Informationsschriften zu Wonderware Produkten zu informieren. Diese Publikationen umfassen die Wonderware Wissensdatenbank (Knowledge Base), Tech Notes, Tech Alerts und den TechSupport Führer (Technical Support Guide).

Die *Wonderware Knowledge Base* enthält eine Fülle von technischen Notizen, häufig gestellten Fragen, Wonderware Demoapplikationen, Videos, nützlichen Hilfsprogrammen und Skriptfunktionen, sowie Wonderware Erweiterungsprogrammen, die von TechSupport Ingenieuren geschrieben wurden. Die *Wonderware Knowledge Base* steht exklusiv für Customer First Support Vertragskunden zur Verfügung.

Sie finden diese technischen Publikationen auf der [Webseite des Technischen Supports](#).

Hinweis Abonnieren Sie den [WonderUpdate Newsletter](#), um die aktuellsten Patches, Service Packs sowie Hinweise, und Tricks zu erhalten.

WONDERWARE TRAINING

Die Wonderware GmbH ist das einzige von Wonderware zertifizierte Training Center (CTC) in Deutschland. Wir bieten Ihnen aktuelle und umfassende Produktschulungen, in denen Sie zahlreiche, hilfreiche Tipps und Tricks erhalten. Sie lernen, wie Sie Wonderware Software noch effektiver einsetzen können und das Ultimative aus Ihrer Investition herausholen.

Mehr zum Schulungsangebot der Wonderware GmbH erfahren Sie unter www.wonderware.de/training.

WONDERWARE TRAINING – E-LEARNING

Zusätzlich zu den regulären Schulungen der Wonderware GmbH stehen Ihnen verschiedene Online Seminare zur Verfügung. Als Customer Support Kunde können Sie diese ganz nach belieben kostenfrei aufrufen, indem Sie einfach Ihre Support ID als Zahlungsmittel angeben.

WONDERWARE SCHULUNGEN

Haben Sie Fragen zu unserem Schulungsangebot? Melden Sie sich bei uns, wir helfen Ihnen gerne.

Telefon +49 89 450558-0

Fax +49 89 450558-222

E-mail schulung@wonderware.de

Mail
Wonderware GmbH
Schulungcenter
Einsteinring 41
85609 Dornach bei München

WONDERWARE APPLICATION CONSULTING SERVICES

Mit Application Consulting Services hilft Wonderware Ihnen bei der optimalen Nutzung Ihrer Anwendung und beim Schutz Ihrer Investition über die gesamte Lebensdauer der Applikation.

Ob Sie ein neues Projekt planen und Unterstützung beim Lösungs-Design wünschen, oder Empfehlungen benötigen, um die Leistung Ihrer bestehenden Anwendung zu verbessern, Wonderware hat erfahrene Applikationsingenieure, die Sie durch den gesamten Prozess begleiten.

Wenn es Ziel Ihres Unternehmens ist, fortschrittlichste Technologie einzusetzen, wird Sie Wonderware beraten und gemeinsam mit Ihrem Team gemäß Ihren Vorgaben Lösungen erarbeiten, und zusätzlich Vorschläge unterbreiten, wie notwendige Änderungen werksweit übernommen werden können.

Kurz gesagt, Application Consulting Services helfen Ihnen dabei, gute Grundsätze von Anfang an in Ihrer Anwendung zu etablieren und durch alle nachfolgenden Phasen beizubehalten. Wonderware hilft Ihnen Ihre Investition zu schützen und gleichzeitig das optimale Ergebnis über die gesamte Lebensdauer zu erreichen.

PLANUNGS- & ENTWICKLUNGSPHASE

Wonderware Application Consulting Services stehen bereit, Sie mit Dienstleistungen während der Startphase Ihres Projektes zu unterstützen, genau an dem kritischen Zeitpunkt an welchem die Planung der Lösungsstrategie stattfindet. Unsere Applikationsingenieure bieten folgende Dienstleistungen, um die Schlagkraft Ihres Teams dabei zu erhöhen:

Anwendungs-Planung – Hilft vor Projektbeginn festzustellen, ob das geplante Design tatsächlich realisierbar ist. Wonderware Applikations Ingenieure arbeiten zusammen mit Ihrem Projektteam daran, die Wonderware Software-Architektur festzulegen, die Ihre Anforderungen optimal abdeckt.

- Hardware- und Softwareempfehlungen
- Definition der Anwendungsarchitektur und des Anwendungsmodells
- Beurteilung der Bereiche mit potentiellen Problemen und Risiken
- Bestmöglicher Einsatz der Wonderware Produkt-Funktionalitäten und Tools

Anwendungs-Beratung – Bietet technische Unterstützung für Ihr Team in der Implementierungsphase des Projektes. Applicationsingenieure helfen den Projektingenieuren und Systemintegratoren schnell, unsere modernen Technologien und Produkte zu Ihrem Vorteil einzusetzen.

- Volle Nutzung der Leistungsfähigkeit und Funktionalität unserer Produkte
- Analyse möglicher Probleme und Risiken
- Empfehlung der passenden Sicherungsstrategien

Applikationsunterstützung – Hilft Projektingenieuren und Systemintegratoren, bewährte Engineering-Methoden sowohl während der Einführungsphase als auch während des laufenden Betriebs zu nutzen.

- Unterstützung mit bewährten Engineering-Methoden
- Bietet angepasste Kundenunterstützung

BETRIEBS- UND WARTUNGS-PHASE

Die Applikationsingenieure von Wonderware unterstützen Ihr Team mit Anleitungen und Empfehlungen dabei, mit Ihrer Applikation Spitzenleistung bei höchster Effektivität zu erzielen.

Anwendungsoptimierung – Diese Dienstleistung beinhaltet Empfehlungen für Ihr Team, um die Performance und die Funktionalität Ihrer Wonderware Software zu maximieren.

- Empfehlungen zum Leistungs-Tuning
- Durchführung von Health-Checks
- Code Review in Ihrer Wonderware Applikation

Anwendungspflege –Entfalten Sie die volle Leistungsfähigkeit der Arcestra Technologie mit Hilfe der Empfehlungen zur Designmethodik der Wonderware Applikationsingenieure und erzielen Sie damit optimierte Anwendungspflege.

- Erarbeitung von Leitfäden für Anwendungsarchitektur und Anwendungsdesign.
- Empfehlungen für die Vorlagen-Modellierung, sowie Standards für deren Verwendung
- Beratung bei der Anwendungs-Wartung

WEITERENTWICKLUNGS-PHASE

Immer wenn neue Technologien oder Produkte verfügbar werden, unterstützen Sie die Dienstleistungen der Wonderware Applikationsingenieure dabei, den zukunftssichersten Weg zu finden.

Anwendungs-Migration – Bietet Unterstützung für den Umstieg auf eine neuere Version oder zum aktuellsten Softwarestand.

- Prüfung und Analyse bestehender Anwendungen
- Durchführung von Betriebssystem-Kompatibilitäts-Prüfungen
- Identifizierung der unterschiedlichen Aktualisierungsmöglichkeiten
- Unterstützung während des Migrationsstarts bzw. in der Anlaufphase

TECHNOLOGIE-WORKSHOPS

Erlernen Sie den Einsatz neuer Wonderware Technologien, um die wachsenden Anforderungen während der gesamten Lebensdauer Ihrer Anwendung zu garantieren. Die Dienstleistungen im Rahmen der Wonderware Consulting Services bieten maßgeschneiderte Workshops um Ihre jeweiligen Anforderungen zu erfüllen.

- Prüfung kundenspezifischer Anwendungsszenarios
- Redundanz, Ausfallsicherheit
- Historische Datenerfassung/-auswertung
- Alarme
- Visualisierung
- Reporting
- Überprüfung einer Anwendung auf Einhaltung empfohlener Engineering-Methoden
- Aufzeigen kundenspezifischer Geschäfts- und Produktionsstandards

SCHNELLRATGEBER: APPLICATION CONSULTING SUPPORT SERVICES

| Schnellratgeber für Application Consulting: Support Services |
|---|
| Wonderware Anwendungs-Unterstützung – Vor Ort oder Fern-Unterstützung die dem Kunden hilft, bewährte Engineering-Methoden zu verwenden, um die Möglichkeiten der Wonderware Software voll auszunutzen. Die angebotene Dienstleistung kann eine Prüfung der Anwendungsarchitektur, des Anwendungsmodells oder Codes sein; Anleitung bei der Einführung bewährten Engineering-Methoden; Einführung in neue Produktangebote, -einsatzmöglichkeiten und -funktionalitäten und kundenspezifische Unterstützung. |
| Wonderware System Gesundheitscheck – Vor Ort oder Fern-Unterstützung um das Kundensystem einem "Gesundheitscheck" zu unterwerfen. Die angebotenen Dienstleistungen beinhalten einen Software-Gesundheitscheck um Wonderware- und Systemprotokolle auszuwerten; die installierten Versionsstände der Wonderware Software zu ermitteln und zu bewerten; Als Ergebnis liefert der Software-Gesundheitscheck, welche Systeme aktualisiert werden müssen. |
| Technische Vor Ort Unterstützung für ein Wonderware System – Technische Unterstützung vor Ort um einen Fehler zu finden, z.B. Fehlersuche im Zusammenhang mit einem Service Request (S.R.). |
| Wonderware System Software Aktualisierungs-Leitfaden – Vor Ort oder Fern-Unterstützung, um dem Kunden einen Leitfaden zum raschen und wirtschaftlichen Umstieg auf neue Softwarestände und Technologien bereitzustellen. Die angebotenen Dienstleistungen beinhalten eine Prüfung und Analyse der Versionsstände der vorhandenen Wonderware Produkte, zeigen Pfade zur Aktualisierung auf; Aktualisierungsunterstützung in Projektstart und Projekterweiterung und Empfehlungen wie eue Produktfunktionalitäten optimal genutzt werden können. |

Erfahren Sie, wie Sie Design, Betrieb und Wartung Ihres Systems optimieren können, und wie sie Ihre Investition über die gesamte Lebensdauer Ihrer Applikation sichern können. Für weitergehende Informationen besuchen Sie unsere [Webseite](#) oder senden Sie eine E-Mail an ConsultingServices@wonderware.de.

GESCHÄFTSSTELLEN

U.S.A.

Wonderware (Hauptsitz)

26561 Rancho Parkway South

Lake Forest, CA 92630 U.S.A.

Tel 949-727-3200

Fax 949-727-3270

E-mail info.northamerica@wonderware.com

EMEA

Wonderware EMEA Operations

Viale Milano 177

21013 Gallarate (VA) Italien

Tel +39 (0331) 709411

Fax + 39 (0331) 709499

Web www.wonderware.com

Wonderware GmbH – Deutschland

Einsteinring 41

D-85609 Dornach / München

Tel +49 89 450558-0

Fax +49 89 450558-222

E-Mail info@wonderware.de

Web www.wonderware.de

Support TechSupport@wonderware.de

Training schulung@wonderware.de

Wonderware GmbH – Österreich & Ungarn

Triester Str. 10/1/Top 112

A-2351 Wiener Neudorf

Tel +43 2236 49948-0

Fax +43 2236 49948-20

E-Mail vertrieb@wonderware.at

Web www.wonderware.at

INVENSY SYSTEMS, INC.

WONDERWARE CUSTOMER FIRST PROGRAMM AGREEMENT

1.0 General. The Wonderware Customer First Programm ("WCFP") is a fee-based software maintenance and technical support program from Wonderware that requires the payment of an annual fee in accordance with the current Wonderware price list and this WCFP Agreement ("Agreement"). The WCFP is sold on a per site basis (inclusive of all licenses at the site), defined as a physical address or one company division within a physical address location.

2.0 Purchase. The WCFP is a portfolio of support levels that is priced based on the number and type of licenses owned (or being purchased) by the customer site at the time the WCFP fee is paid. Following the WCFP fee payment, any new software purchased by the customer during the WCFP term must be purchased with the WCFP, which will be pro-rated to expire at the same time as the initial expiration date. Alternatively, a customer may opt to back-charge the support fees for the new software at the time of renewal, including back charges plus a minimum of one year agreement duration.

To enroll and purchase the WCFP, a customer must possess (not necessarily be running) the most current version of Wonderware software as a prerequisite. If a customer is running a non-current version of Wonderware software, they must first purchase an upgrade to the current version. Wonderware has several incentives for customers to purchase version upgrades.

The WCFP fee for the initial term or any renewal or prorated terms is non-refundable.

3.0 Wonderware Customer First Programm Levels. The WCFP portfolio includes four (4) levels; Primary, Standard, Premium and Elite which offer customers a wide choice of offerings to meet their business requirements. Specific program level benefits are defined in the Wonderware Customer First User Guide.

(a) Support Exclusion for Certain Components

Wonderware does not provide technical support under any of its support programs for Crystal Reports or third party Partner products.

(b) Scope of Support

Under all support programs, Wonderware provides technical support only for the current version of its products in accordance with the Software Lifecycle Support Policy. Although Wonderware and its Certified Support Providers may attempt to resolve issues arising in earlier versions, they do not have any obligation to do so under any support level in the WCFP.

4.0 Term. The initial term of the Agreement is 12 months from the date of purchase or, if the parties agree in writing, a pro-rated or other term. Thereafter, subject to the other limitations discussed herein, the Agreement may be renewed for future periods. Initiation and renewal of the Agreement requires the mutual written consent of customer and Wonderware. All software licenses at a participating site must be covered under the WCFP during the initial term or any renewal or prorated terms.

4.1 Termination. This Agreement may be terminated by Wonderware if:

(a) Customer breaches any terms of this Agreement;

(b) Customer fails to pay the WCFP fee when due; or,

(c) Customer breaches any terms of any licensing agreement customer has with Wonderware.

4.2 No Damages for Termination. Wonderware will not be liable to customer for any claims or damages of any kind arising out of termination of this Agreement in accordance with Section 4.1 ("Termination") above.

5.0 Work Product and Residual Rights. "Work Product" means any new or useful art, discovery, improvement, deliverable, process, invention, modification, enhancement, software, whether or not copyrightable or patentable, inclusive of all related know-how, trade secrets, and any other tangible or intangible technical material or information. Any Work Product developed under the WCFP is not to be considered made-for-hire under the United States Copyright Act and, at all stages of development, will remain the sole and exclusive property of Wonderware. Customer further agrees that it will take all actions and execute and deliver all documents requested by Wonderware in order to evidence Wonderware's rights in and to the Work Product. It is agreed and understood that Wonderware is otherwise free to use its general knowledge, skills and experience and any general ideas, concepts or know-how and techniques related to or derived from the performance of the WCFP.

6.0 Limited Technical Support Services Warranty and Exclusive Remedy. Wonderware warrants for a period 90 days following performance of the service that it's technical support services will be performed consistent with generally accepted industry standards. For any breach of this warranty, a customer's exclusive remedy, and Wonderware's entire liability, shall be the reperformance of the services.

DISCLAIMER OF ALL OTHER WARRANTIES

THE WARRANTY ABOVE IS EXCLUSIVE AND IN LIEU OF ALL OTHER WARRANTIES, WHETHER EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. NO ORAL OR WRITTEN INFORMATION OR ADVICE GIVEN BY WONDERWARE, ITS DEALERS, DISTRIBUTORS OR AGENTS OR EMPLOYEES SHALL CREATE A WARRANTY OR IN ANY WAY INCREASE THE SCOPE OF THE WARRANTY SET FORTH ABOVE AND LICENSEE MAY NOT RELY ON ANY SUCH INFORMATION OR ADVICE.

WONDERWARE DOES NOT WARRANT THAT THE SOFTWARE PRODUCTS WILL MEET A CUSTOMER'S REQUIREMENTS, THAT THE SOFTWARE PRODUCTS WILL OPERATE IN COMBINATIONS OTHER THAN AS SPECIFIED IN WONDERWARE DOCUMENTATION, THAT THE OPERATION OF THE SOFTWARE PRODUCTS WILL BE UNINTERRUPTED OR ERROR-FREE OR THAT SOFTWARE PRODUCT ERRORS WILL BE CORRECTED.

7.0 Liability Limitation and Exclusion of Damages. In no event shall Wonderware be liable for any indirect, incidental, special, punitive or consequential damages, or damages for loss of profits, revenue, data or use, incurred by a licensee/customer or third party, whether in an action in contract or tort, even if Wonderware has been advised of the possibility of such damages. Wonderware's liability for damages hereunder or relating hereto (whether in an action in contract or tort) shall in no event exceed the amount of fees paid to Wonderware by licensee/customer with respect to technical support services provided to licensee/customer. The provisions of this section allocate the risks between Wonderware and a licensee/customer. Wonderware's pricing reflects this allocation of risk and the limitation of liability specified herein.

8.0 Taxes. WCFP fees do not include state or federal sales tax, use, excise, valued added or other similar taxes, all of which will be paid by customer.

9.0 Relationship of Parties. The parties to this Agreement are independent contractors. There is no relationship of agency, partnership, joint venture, employment, or franchise between the parties. Neither party nor its employees has the authority to bind or commit the other party in any way or to incur any obligation on its behalf.

10.0 Severability. If any provision of this Agreement is determined by a court of competent jurisdiction to be in violation of any applicable law or otherwise invalid or unenforceable, such provision will to such extent as it will be determined to be illegal, invalid or unenforceable under such law be deemed null and void, but this Agreement will otherwise remain in full force and effect.

11.0 No Implied Waivers. The failure of either party to exercise any right or option granted under this Agreement, or to require the performance by the other party hereto of any provision of this Agreement, will not prevent a subsequent exercise or enforcement of such provisions or be deemed a waiver of any subsequent breach of the same or any other provision of this Agreement.

12.0 Assignment. Customer may not assign this Agreement, in whole or in part, without Wonderware's prior written consent. Any attempt to assign this Agreement without such consent will be null and void. Subject to the foregoing, this Agreement will bind and inure to the benefit of each party's permitted successors and assigns.

13.0 Translation. The language of this Agreement is expressly stipulated to be English. In the event that this Agreement is translated into another language, the English language version of this Agreement shall govern for purposes of interpretation and enforcement.

14.0 Force Majeure. Except for payments due under this Agreement, neither party will be responsible to the other for any failure or delay in its performance due to acts of God or other unforeseen circumstances beyond the reasonable control of either party, provided that such party gives prompt written notice thereof to the other party and uses its diligent efforts to resume performance.

15.0 Governing Law and Dispute Resolution. This Agreement will be governed by and construed in accordance with the laws of the State of California, excluding its conflict of laws principles and excluding the U.N. Convention on Contracts for the International Sale of Goods. Any legal action or proceeding arising under this Agreement will be brought exclusively in the federal or state courts of the Southern District of California and the parties hereby submit to the personal jurisdiction and venue therein. The prevailing party in any action hereunder shall be entitled to actual costs, including but not limited to expert witness fees and costs, and reasonable attorneys' fees.

16.0 Modification of Policies. Wonderware reserves, in its sole discretion, the right to modify, revise and update the WCFP and all WCFP policies and procedures.

17.0 Entire Agreement. This Agreement constitutes the entire agreement between the parties relating to its subject matter and supersedes all prior or contemporaneous representations, understandings or agreements whether written or oral, relating to its subject matter. This Agreement may be amended or modified only by a writing that is signed by authorized representatives of both parties. This Agreement may be executed in counterparts, each of which will be deemed an original, but all of which together will constitute one and the same instrument.