

# Программа поддержки и обслуживания

Программа поддержки и обслуживания Kerware - это комплексный план обслуживания, разработанный для расширения и продления срока службы ваших программных приложений Kerware. Он сочетает в себе обновления программного обеспечения и обновления с экспертными службами технической поддержки, которые помогают поддерживать критически важные проекты автоматизации на оптимальном уровне. Это также повышает вашу личную эффективность работы, предоставляя доступ к экспертным знаниям Kerware. Программа поддержки и обслуживания доступна для всех продуктов и приложений Kerware, включая KEPServerEX®, ClientAce®, LinkMaster, RedundancyMaster®, а также для всех плагинов расширения и драйверов.

## Программа поддержки и обслуживания включает в себя:

- Обновления и обновления программного обеспечения
- Техническая поддержка для неограниченного количества запросов поддержки
- Немедленное восстановление лицензии в случае отказа или поломки ПК

KEPServerEX версии 4 и более ранние не имеют права на поддержку.

Преимущество поддержки	Без Progr.	С Програм.
<b>Техническая поддержка</b>		
Техническая поддержка		☑
Удаленное устранение неисправностей		☑
Доступ к онлайн-центру поддержки Kerware, включая инструменты самообслуживания, руководства, Му Kerware и базу знаний Kerware	☑	☑
Доступ к передовым командам разработчиков и разработчиков Kerware, а также к другим экспертам службы поддержки		☑
<b>Обновление ПО</b>		
Патчи и исправления программного обеспечения		☑
Обновление ПО		☑
<b>Управление лицензиями</b>		
Перенос лицензии	☑	☑
Восстановление лицензий		☑

## Обновления и обновления программного обеспечения

Обеспечение стабильности вашего программного обеспечения и поддержание его в актуальном состоянии повышает срок службы и эффективность работы.

Программа поддержки и обслуживания Kerware предоставляет вам доступ к новейшим функциям и возможностям программного обеспечения, позволяя избежать ненужных задержек поддержки и постоянно повышать производительность.

- Обновления продуктов для текущих выпусков настольных систем и серверов.
- Исправления дефектов и улучшение производительности
- Улучшения для драйверов и плагинов
- Улучшения модели для обновленных прошивок устройств и ПЛК
- Добавление новых драйверов и плагинов в комплекты
- Обновления клиентских интерфейсов OPC
- Обновления для собственных клиентских интерфейсов для HMI, SCADA, MES и других

Используйте программу поддержки и обслуживания Kerware, чтобы максимизировать производительность вашего программного обеспечения и упростить административное бремя, связанное с планированием и затратами на управление программными активами.

## Техническая поддержка

Программа поддержки и обслуживания Kerware предоставляет вам доступ к команде инженеров технической поддержки, которые имеют большой опыт поддержки решений для обеспечения связи и взаимодействия для отрасли автоматизации.

Техническая поддержка может оказать помощь в установке, миграции, настройке, обновлении, управлении лицензиями, устранении неполадок и многом другом.

Доступ к технической поддержке Kepware гарантирует, что ваше программное обеспечение будет поддерживаться специалистами, наиболее близкими к его разработке. Ваши проблемы будут решены тщательно, эффективно и с необходимой срочностью для поддержки критически важных для бизнеса операций.

Техническая поддержка доступна по телефону, электронной почте и через онлайн-центр поддержки с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по восточному времени.

#### **Поддержка восстановления лицензии**

Программа поддержки и обслуживания Kepware обеспечивает немедленную помощь в восстановлении лицензии, если машина, на которой работает Kepware, выходит из строя или безвозвратно повреждена. Обратите внимание, что для сбоев, происходящих в нерабочее время, вы можете использовать экстренную лицензию, предоставленную с вашим исходным идентификатором активации программного обеспечения, чтобы избежать простоев программного обеспечения. Для получения дополнительной информации о чрезвычайных лицензиях см. [www.kepware.com/support/licensing/](http://www.kepware.com/support/licensing/).

#### **Информация для заказа**

Программу поддержки и технического обслуживания можно приобрести на один, два, три или пять лет. Стоимость программы зависит от стоимости и количества приобретенных программных решений Kepware.

Чтобы получить дополнительную информацию или запросить расценки, обратитесь к представителю Kepware или к местному торговому посреднику Kepware

#### **Политика восстановления поддержки**

Если срок действия соглашения о поддержке или гарантии истек менее чем на один год, Kepware требует, чтобы покупка новой Программы поддержки и технического обслуживания была проведена до дня, следующего за окончанием истекшего срока действия договора или гарантии. В этом случае Kepware не требует никаких других сборов за повторное лицензирование или восстановление.

Если срок действия соглашения о поддержке или гарантии истек на срок более одного года, Kepware требует, чтобы клиент заплатил взнос за восстановление, чтобы это программное обеспечение имело право на поддержку. С помощью этого платежа поддержка может быть заказана в дальнейшем. Для облегчения администрирования Kepware объединила плату за восстановление поддержки с одним годом поддержки для одного или нескольких идентификаторов продукта.

#### **Контактная информация**

- Техническая поддержка  
+1 888-KEPWARE x211  
[technical.support@kepware.com](mailto:technical.support@kepware.com)
- Продажи  
+1 888-KEPWARE x308  
[supportsales@kepware.com](mailto:supportsales@kepware.com)
- Обучение  
+1 888-KEPWARE x155  
[training@kepware.com](mailto:training@kepware.com)

© 2017, PTC Inc. (PTC). Все права защищены. Информация, описанная в данном документе, предоставляется исключительно для ознакомительного использования, может быть изменена без предварительного уведомления и не должна рассматриваться как гарантия, обязательство или предложение PTC.

PTC, логотип PTC, а также все названия и логотипы продуктов PTC являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками компании PTC и / или ее дочерних компаний в США и других странах. Все остальные названия продуктов или компаний являются собственностью соответствующих владельцев. Сроки выпуска любого продукта, включая любые функции или функциональные возможности, могут быть изменены по усмотрению PTC.

SPPTM-SS-UN-03-2017