

Пояснения по стадиям жизненного цикла ПО Wonderware

1. Активная (Mainstream Support, 1-3 года)
2. Продленная (Extended Support, 3-5 лет)
3. Общая (Mature Support, >5 лет)

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

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

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

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

- Техническую поддержку по программным продуктам Wonderware
- Получение Services Packs, Patches и существующих HF по запросу
- Тестирование/поддержка обновлений безопасности ОС в рамках действующей программы «Security Central»
- Запрос на создание Hot Fix (требуется заполнение анкеты с обоснованием)

*HF - программные модули, предназначенные для исправления одного (как правило) программного дефекта. Оперативные исправления проходят частичное тестирование (минимальное тестирование) для ускорения их доставки клиентам. Любой клиент может запросить Hot Fix. Тем не менее, окончательное решение относительно технической осуществимости и целесообразности предоставления Hot Fix остается за вендором.

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

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

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

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

Mature Support (Общая поддержка, свыше 5 лет)

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

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

Описание Wonderware Product Support Life Cycle доступно на официальном техническом портале вендора: <https://softwaresupportsp.schneider-electric.com/#/productlifecycle>



www.wonderware.ru

Санкт-Петербург

тел. +7 812 327 3752
info@wonderware.ru

Москва

тел. +7 495 641 1616
info@wonderware.ru

Екатеринбург

тел. +7 343 287 1919
info@wonderware.ru

Самара

тел. +7 846 273 95 85
info@wonderware.ru

Київ

тел. +38 044 495 33 40
info@wonderware.com.ua

Минск

тел. +375 17 2000 876
info@wonderware.ru

Helsinki

puh. +358 9 540 4940
info@wonderware.fi

Rīga

tel. +371 6738 1617
info@wonderware.lv

Vilnius

tel. +370 5 215 1646
info@wonderware.lt

Tallinn

tel. +372 668 4500
info@wonderware.ee