



Customer First Program



Índice

1. Programa **Wonderware Customer First** 2011

2. **Servicios incluidos**

Horario de Soporte Técnico

Web de soporte

Informe Anual de Evaluación del Ciclo de Vida

Planificación de Actualizaciones

Informes de Uso del Soporte Técnico

Mantenimiento de Software, Actualizaciones, Service Packs y Parches

Descuento del 100% en el cambio de versión de la licencia

3. **Servicios adicionales**

Asistencia Correctiva en Planta

Descuento del 20% en Servicios de Consultoría de **Wonderware**

Descuento del 50% en la tarifa del evento Wonderworld

Descuento del 25% en los Servicios de Formación

4. **Cuadro de consulta de servicios**

1. Programa Wonderware Customer First

Con una experiencia de más de 30 años, **Wonderware** ha establecido sus competencias básicas en la creación de soluciones innovadoras que permitan a nuestros clientes conseguir la excelencia en sus operaciones, favoreciendo la agilidad, eficiencia, efectividad, ahorro y competitividad en cada uno de los procesos llevados a cabo, a través de sistemas abiertos de última generación, y ofreciendo servicios y soporte técnico de primera calidad.

Conocedores de la importancia de estar a la vanguardia de las necesidades evolutivas y de progreso industrial, **Wonderware** pone especial empeño en el desarrollo y el frecuente lanzamiento de nuevas funcionalidades dentro de su amplio abanico de soluciones. De esta manera, confirma una actualizada oferta de sistemas que asegure la máxima utilidad de sus productos, y por lo tanto de los procesos de sus clientes en planta.

El programa **Customer First** ofrece una extensa propuesta de servicios que permitirán el logro de la excelencia operacional, sacando el máximo rendimiento y fiabilidad a los sistemas basados en la plataforma de **Wonderware**.

En caso de plantearse una nueva instalación, un importante cambio, o simplemente una puesta al día de los sistemas con las últimas actualizaciones, el Programa **Customer First** ofrece una lista completa y flexible de servicios que permitirá la selección del tipo de solución más idónea para las necesidades del negocio.

Los servicios disponibles se presentan en dos niveles diferenciados: Basic y Standard. Cada uno de ellos, diseñado para satisfacer las diversas necesidades de nuestros clientes. La selección del nivel del programa puede depender del proyecto en curso, de los hitos de la puesta en marcha, de la complejidad y criticidad de sus operaciones, de la madurez de los sistemas o de la experiencia de los recursos asignados al proyecto.

2.

Servicios incluidos

Horario de Soporte Técnico

Los miembros del programa **Customer First**, contarán con una prioridad alta en el orden de resolución de incidencias cuando hagan uso de la asistencia técnica de Wonderware durante el horario de oficina.

Cada solicitud es procesada a través de un modelo de respuesta definida de múltiples niveles que asegura una atención cualificada y apropiada a la urgencia y a la complejidad de la situación comunicada. Los casos reportados son evaluados por los analistas de soporte de acuerdo con el impacto sobre la producción del cliente, la seguridad o el medio ambiente; finalmente las soluciones correspondientes se despliegan consecuentemente.

Todos los clientes de **Wonderware Spain** son atendidos por el Nivel 1 de CSP (certificado de proveedor de soporte) durante el horario local de oficinas.

Web de soporte

Wonderware pone a su disposición su conocimiento tecnológico a través de una amplia y completa documentación, de resoluciones de incidencias, de formación online (cursos y seminarios), y actualizaciones de software a través de nuestra web de soporte al cliente. Su perfil de registro le ofrece la posibilidad de acceder a aquellos contenidos de los productos de su interés. Además, las herramientas web de **Wonderware** le proporcionan una gestión online de sus casos de soporte. Una vez suscrito, podrá recibir notificaciones:

- * De todos los problemas técnicos identificados con su correspondiente solución, incluyendo, todas aquellas cuestiones relacionadas con problemas potenciales de seguridad.
- * En referencia a los temas relacionados con la gestión del ciclo de vida de su sistema, tales como parches o cambios de versión.

Informe Anual de Evaluación del Ciclo de Vida

Este informe está diseñado para proporcionar a los miembros del programa de **Customer First** información valiosa acerca de las configuraciones de su sistema basado en la plataforma **Wonderware**. Para así poder tomar decisiones más efectivas a corto y largo plazo en la planificación del ciclo de vida de los sistemas.

El Informe Anual de Evaluación del Ciclo de Vida se genera y revisa con la empresa beneficiaria del programa **Customer First** durante la renovación anual del mismo, además podrá acceder a él a través de la página web de soporte técnico de **Wonderware**.

Planificación de Actualizaciones

Wonderware trabajará con el cliente para proporcionarle una clara visión del estado de la vida útil de los productos que tiene instalados, así como su disponibilidad, y creará conjuntamente con él, un programa de actualización para su planta, renovable anualmente.

Informes de Uso del Soporte Técnico

Este informe resume los servicios contratados a **Wonderware** Spain durante el año de contratación del programa **Customer First**, con los datos disponibles hasta un mes antes de la conclusión del contrato. Entre los cuales se incluyen:

- * Descripción de los servicios contratados y los derechos/obligaciones al realizar este acuerdo.
- * Novedades de productos y Versiones.
- * Nuevos documentos técnicos, tanto en inglés como en castellano.
- * Cursos y eventos ofrecidos durante el periodo de tiempo.
- * Análisis general y del acceso a Soporte Técnico.
- * Recomendaciones.

El objetivo del documento es facilitar al cliente información sobre el conocimiento, uso y consulta de la tecnología **Wonderware** que ha realizado durante el año, con el fin de trabajar de forma conjunta entre ambas partes para la mejora de la relación técnica.

Mantenimiento de Software, Actualizaciones, Service Packs y Parches

Wonderware proporciona a todos los miembros del programa **Customer First**, el software necesario para realizar el mantenimiento de su sistema. Desde actualizaciones a service packs o parches, todo ello disponible desde la página web de soporte de **Wonderware**.

Nota: Los servicios de instalación no están incluidos.

Mantenga sus sistemas basados en tecnología **Wonderware** actualizados con las últimas versiones. El programa **Customer First** le permite acceder a las actualizaciones de software necesarias para mantener sus sistemas en la fase más actualizada de su ciclo de vida.

Las nuevas licencias y el software de actualización, una vez publicada la nueva versión, estarán disponibles en formato electrónico o físico durante la duración de la suscripción al programa **Customer First**. **Wonderware** no puede asegurar la publicación de nuevas versiones durante la duración de dicho contrato. La instalación de actualizaciones o nuevas versiones no están incluidas en las actividades propias del programa **Customer First**.

La publicación de una nueva Versión supone un cambio significativo del software. Generalmente incluye nuevas funcionalidades y mejoras. La publicación de una Revisión generalmente contiene correcciones y pequeñas mejoras.

Descuento del 100% en el cambio de versión de la licencia

Como miembro del programa **Customer First** disfrutará de descuentos en los servicios que le ofrece **Wonderware** Spain. Entre ellos, el 100% en la actualización de la versión de las licencias incluidas dentro del programa. Además, en el caso de que necesite ampliar las funcionalidades de las licencias actuales, únicamente deberá abonar la diferencia entre su licencia y la superior. Sería el caso, por ejemplo, de incrementar el número de I/O, o los tags históricos de su actual sistema.

Los miembros adscritos al nivel Primary podrán contar con un 25% de descuento si necesitaran cambiar de versión de cualquier producto **Wonderware**.

3.

Servicios adicionales

Asistencia Correctiva en Planta

El programa **Customer First** provee de un servicio de asistencia en planta, para resolver todas aquellas incidencias que no se hayan podido solucionar telefónicamente o por asistencia remota. Un ingeniero certificado de **Wonderware** aplicará todas las acciones necesarias para devolver el sistema a su funcionamiento normal. Todas estas actividades incluyen resolución de problemas, restauración (*), o corrección de software en caso de corrupción de los datos.

Para más detalle del alcance y precios de la Asistencia Correctiva en Planta, consultar la lista de precios de los servicios de **Wonderware** Spain.

Dado que este tipo de soporte es sensible al tiempo de respuesta, el compromiso (**), de cumplimiento con dicho tiempo dependerá del nivel al que se pertenezca:

Standard – 1 día laborable

(*) La restauración del software se logra utilizando los cd originales o mediante la descarga del software desde la página web oficial de soporte de **Wonderware**. Si los datos del cliente están dañados, puede existir la posibilidad de no poder restaurarlos a menos que exista una copia de seguridad reciente.

(**) Este compromiso depende de la disponibilidad de los recursos y la hora de llegada depende de las contingencias de transporte que están más allá del control de Wonderware Spain.

Descuento del 20% en Servicios de Consultoría de Wonderware

El servicio ofrecido por los Application Consultant maximiza y protege las aplicaciones durante todo su ciclo de vida. Está dirigido a integradores y clientes finales que deseen ayuda o recomendación para modelar una arquitectura u optimizar un sistema, ofreciendo un soporte completo a la aplicación:

- * Validación tecnológica - Auditoría / revisión de proyectos e instalaciones con objeto de validar su correcta implantación desde el punto de vista tecnológico.
- * Mejores Prácticas System Platform - Aplicación de Mejores Prácticas que aseguren el éxito de implantaciones basadas en System Platform de **Wonderware**.
- * Elaboración de Pliegos y Especificaciones - Participación activa en la redacción de pliegos/especificaciones, que permitan asegurar la aplicación de soluciones tecnológicas exitosas.
- * Productividad - Acompañamiento en aplicación de procesos de Mejora Continua alrededor de proyectos tecnológicos que lo requieran (OEE, IAP, Operaciones, ...).
- * Estandarización - Guía en aplicación de estándares tecnológicos de mercado (ISA-95, ArcestrA, reutilización librerías).
- * Plan de Sistemas de Planta - Acompañamiento en la elaboración de Plan Director MES (Manufacturing Execution System)
- * Ahorro Energético - Evaluación del potencial de ahorro energético en plantas e instalaciones
- * Workshops a medida para soluciones especializadas
- * Mantenimiento preventivo, Migración de Software, Definición y Aplicación de Políticas de Backup.

El servicio de consultoría puede contratarse por horas, de forma que el cliente disponga de una bolsa de horas que pueda gastar durante cualquier fase del proyecto; o bien por fases, donde el cliente disponga de un máximo de horas de consultoría (ya sea On Site o remota) durante una fase concreta del proyecto en los temas expuestos en la descripción de cada modalidad.

Descuento del 50% en la tarifa del evento Wonderworld

El congreso Wonderworld es una plataforma única y excepcional en España donde altos cargos ejecutivos, directores de planta, de operaciones, técnicos de producción y responsables de sistemas, intercambian experiencias y conocimiento con el fin de obtener una visión más amplia para el éxito en la gestión de negocio y la eficiencia de los procesos que tienen lugar en planta o en infraestructuras. Todo ello basado

en productos y aplicaciones **Wonderware**, Soluciones MES (Manufacturing Execution Systems) y EMI (Enterprise Manufacturing Intelligence), las cuales proporcionan la información necesaria en tiempo real, para la definición de estrategias, metodologías de trabajo para la correcta toma de decisiones con el propósito de obtener la EXCELENCIA EN LAS OPERACIONES.

Wonderworld está complementado con la participación de diversos líderes de opinión del sector industrial e infraestructuras, los cuales expondrán sus puntos de vista y su experiencia acerca del proceso de mejora continua en la que todas las empresas deben estar involucradas.

Wonderworld pertenece a la serie de conferencias "Global Wonderworld" que se celebran en todo el mundo como un encuentro abierto entre altos directivos, desarrolladores de aplicaciones basadas en los productos **Wonderware** y patrocinadores.

Solamente en 2007, 2.500 representantes de empresas participaron en las diez conferencias Wonderworld en diversos puntos del mundo. Su planteamiento único y su excepcional desarrollo le confieren exclusividad y distinción, lo que es garantía de éxito.

Wonderworld está promovido por **Wonderware**, empresa pionera en sistemas de gestión en tiempo real en planta e infraestructura.

Como miembro del programa **Customer First** le corresponde un 50% de descuento sobre la tarifa del evento sin incluir el alojamiento.

Descuento del 25% en los Servicios de Formación

Wonderware Spain dispone de un potente Centro de Formación dotado de Instructores de Productos **Wonderware**, salas altamente equipadas en las oficinas de Barcelona, Madrid, y Zona Norte y un calendario planificado pensado en las necesidades del usuario. Todos los cursos de esta modalidad, contemplan la entrega de la documentación necesaria para la óptima realización de los mismos, así como los equipos y en todos ellos se incluye el almuerzo.

Complementariamente, con el ánimo de ofrecer un servicio adaptado a cualquier necesidad, ponemos a su disposición cursos a medida diseñados según sus requerimientos. La realización de los mismos son siempre bajo petición.

Como miembro del programa **Customer First**, su empresa gozará de un descuento del 25% en las dos modalidades de formación.

4.

Cuadro de consulta de servicios

Servicios del programa Customer First	Basic	Standard
Elementos Comunes		
Horario de Soporte Técnico: Horario de oficina		X
Web de soporte - Base de datos de Conocimiento, Training Online, Gestión de Incidencias		X
Informe Anual de Evaluación del Ciclo de Vida de los Sistemas Wonderware		X
Planificación de Actualizaciones		X
Asistencia Correctiva en Planta		1 día laborable
Descuento en Servicios de Consultoría de Wonderware		20%
Informes de Uso del Soporte Técnico		X
Descuento en la tarifa del evento Wonderworld		50%
Descuento en los Servicios de Formación		25%
Bolsa de Horas de Soporte Técnico	X	
Elementos de Software		
Mantenimiento de Software, Actualizaciones, Service Packs y Parches		X
Descuento en el cambio de versión de la licencia		100%



Wonderware Spain

Ctra. de Sant Cugat, 63, Escalera B, Planta 1ª

08191 Rubí, Barcelona

Tel. 902 10 64 48

info@wonderware.es

www.wonderware.es