
Customer First Program 2021



1.

Customer First

Con una experiencia de más de 40 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.

Concedores 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 le permitirán sacar el máximo rendimiento y fiabilidad a los sistemas basados en la tecnología 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 pone a su disposición una lista completa y flexible de servicios para mantener su solución Wonderware a pleno rendimiento.



2. Matriz de servicios incluidos

El siguiente cuadro muestra las características principales de los niveles del programa Customer FIRST.

Servicio incluido		Standard
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO		
Soporte Técnico en horario de oficina		Si
Web de Soporte - Bases de datos de conocimiento, Gestión de incidencias, Descargas de software	NEW	Si
App móvil de Acceso a la Knowledge Base		Si
Tiempo de respuesta de soporte técnico máximo de 4h	NEW	Si
Soporte de Acceso a las aplicaciones Cloud (24/7/365)	NEW	Si
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE		
Actualizaciones de Versión de Software y Revisiones		Si
Revisiones de Mantenimiento de Software, Service Packs, Parches, Actualizaciones y Hotfixes		Si
Descuento especial en los Upgrade Funcionales (abono parcial de las licencias ampliadas)	NEW	75% abono
Software Asset Manager		Si
Beneficios adicionales		
Descuento en los Servicios de Formación		25%
Informe Anual de Evaluación del Ciclo de vida de los sistemas Wonderware		Si ¹
Informe Customer Safe de ciberseguridad (amenazas y vulnerabilidades)	NEW	Opcional ²
Descuento en Servicios de Consultoría Wonderware		10%
Descuento en Servicios de Consultoría de Ciberseguridad	NEW	10%

¹ Con un mínimo de base instalada, y solicitada por el cliente.

² Contratado adicionalmente.

3.

Servicios de soporte incluidos

3.1 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:

- Lunes - Jueves de 8:30 a 18:00.
- Viernes de 8:30 a 16:00.

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 Iberia son atendidos por el Nivel 1 de CSP (certificado de proveedor de soporte).

3.2 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.

Además, se pone a su alcance el acceso a la web de conocimiento técnico Global Customer Support de Wonderware-AVEVA, en la cual podrá acceder a multitud de notas técnicas redactadas a nivel global. Es necesario realizar un registro, con sus datos de Customer First activos.

[En el siguiente enlace](#), encontrará todos los pasos necesarios para acceder tanto al soporte de Wonderware Iberia, como al portal de conocimiento global de Wonderware-AVEVA.

3.3 App móvil

Se ponen a su disposición la App (Smartphone o tablet) diseñada para que pueda acceder al soporte cuando se está fuera de la oficina o no dispone de un PC de sobremesa a mano. y para ayudarle a atender los niveles de soporte y servicio de los que dispone.

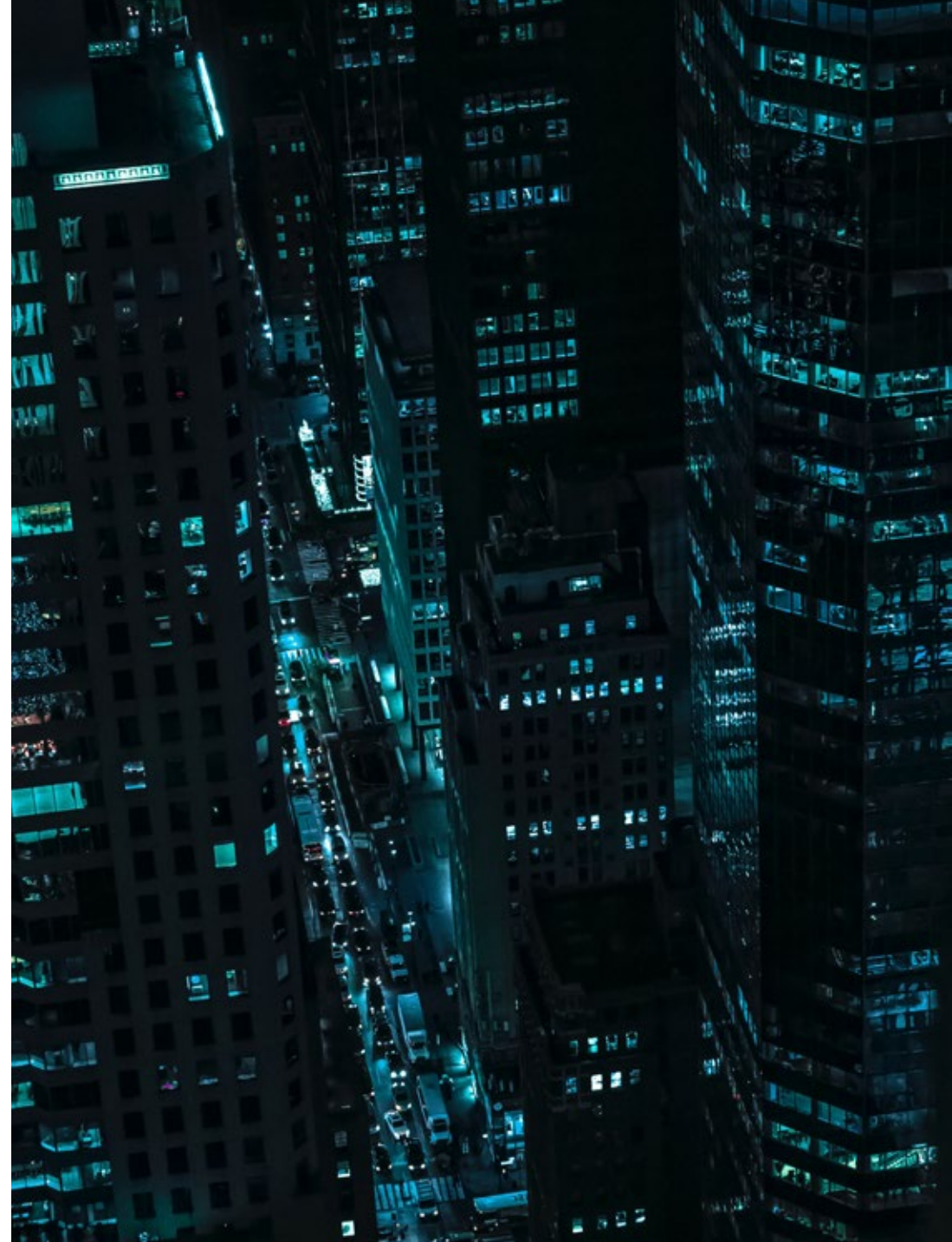
Customer First App: Aplicación para conectar con la base de datos de conocimiento de Wonderware-AVEVA, con más de 8000 Technical Notes y 8000 FAQs entre otros documentos.

- [Apple](#)
- [Android](#)

3.4 Tiempos de respuesta

Las peticiones que provienen de los contratos de Customer First tienen un alto grado de prioridad dentro de la asignación y resolución de casos por el equipo de soporte técnico.

Para los contratos CF Standard, se asegura un tiempo máximo de respuesta de 4 horas, en horario laboral, desde que se ha abierto el caso.



4.

Servicios de mantenimiento incluidos

4.1 Actualizaciones de Versión de Software, y Revisiones

Mantenga sus sistemas basados en tecnología Wonderware al día, con las últimas actualizaciones. 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 vigencia de la suscripción al programa Customer First. Todo ello disponible desde la página web de soporte de Wonderware y desde la web de Global

Customer First de Wonderware-AVEVA.

Wonderware no puede asegurar la publicación de nuevas actualizaciones durante la duración de dicho contrato. Las labores de instalación de actualizaciones o nuevas versiones no están incluidas en las actividades propias del programa Customer First.

La publicación de una nueva actualización supone un cambio significativo del software. Generalmente incluye nuevas funcionalidades y mejoras.

4.2 Revisiones Mantenimiento de software, Service Packs, Parches, Actualizaciones y Hotfixes

Asegure el buen funcionamiento de su sistema aplicando los service pack, parches, actualizaciones y hotfixes tan pronto como están disponibles. Podrá descargarlos desde nuestra web Global Customer First de Wonderware-AVEVA

Las nuevas licencias y el software de actualización, una vez publicada la nueva versión, estarán disponibles en formato electrónico o físico durante la vigencia de la suscripción al programa Customer First. Todo ello disponible desde la página web de soporte de Wonderware y desde la web de Global Customer First de Wonderware-AVEVA.

Wonderware no puede asegurar la publicación de nuevas actualizaciones 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 actualización supone un cambio significativo del software. Generalmente incluye nuevas funcionalidades y mejoras. La publicación de un parche generalmente contiene correcciones y pequeñas mejoras

4.3 Descuento especial en los Upgrade Funcionales

Además de todas las ventajas inherentes al mantenimiento de software, service packs y parches, para mantener sus sistemas seguros y actualizados, formar parte del programa Customer First le dará acceso a unas condiciones inmejorables para realizar un Upgrade Funcional si sus necesidades crecen. Los Upgrade Funcional aplican a ampliaciones un producto dentro de su misma naturaleza. P. ej. de InTouch a InTouch, de Historian a Historian, etc.

Cuando realice un Upgrade Funcional, como miembro del programa Customer First disfrutará de:

Abono del 75% del importe actual de la licencia que va a ser 'retornada' al realizar la compra de la nueva licencia superior.

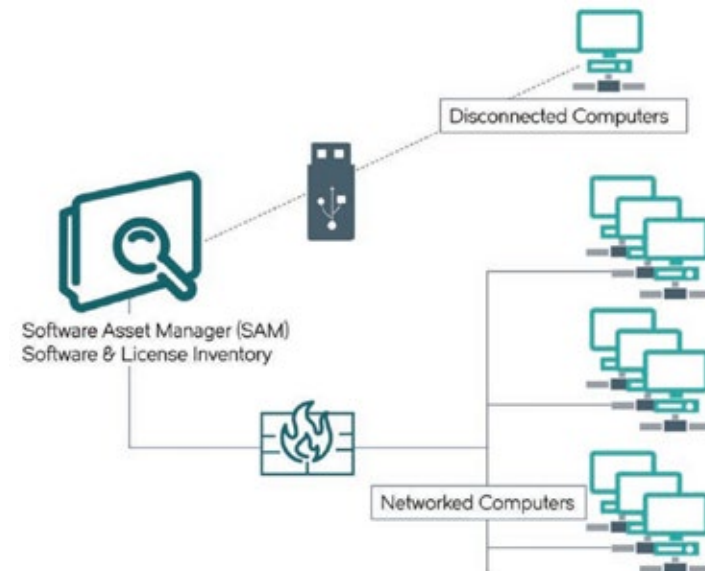
4.4 Software Asset Manager

Software Asset Manager es una aplicación que le ayuda a administrar las licencias y el software Wonderware-AVEVA del site (o los sites) asociados a su Customer First. Es capaz de descubrir

el software y las licencias instalados y crea informes detallados del inventario de ambos. Software Asset Manager también compara el software instalado con las últimas versiones disponibles como parches, service packs y actualizaciones de versiones completas.

También permite descargar actualizaciones con solo un clic, lo que permite optimizar los procesos de gestión de actualizaciones y parches con tiempo y esfuerzo mínimos. Además, Software Asset Manager compara las licencias que se encuentran en su site con las licencias que posee su site para informarle sobre la utilización de la licencia y el estado de cumplimiento, incluyendo licencias en uso, licencias duplicadas, así como licencias no utilizadas.

Software Asset Manager está a su disposición para ser desplegado en su sistema y con ello disponer de una herramienta que le ayudará a tener su sistema actualizado y más protegido con un esfuerzo mínimo.



5.

Beneficios adicionales

5.1 Descuentos en los servicios de formación

Wonderware Iberia dispone de un potente Centro de Formación dotado de Instructores de Productos Wonderware, salas altamente equipadas en las oficinas de Barcelona, Madrid, y Bilbao 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.

Adicionalmente y 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 es siempre bajo petición.

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

5.2 Informe anual de evaluación del ciclo de vida

El ciclo de vida de los productos y soluciones Wonderware puede pasar por varias etapas, acercándose en algún momento a su final o a la necesidad de realizar cambios, mejoras o actualizaciones. Para poder evaluar el estado del ciclo de vida de sus productos, Wonderware Iberia pone a su disposición este informe anual, que bajo su petición a demanda tiene la finalidad de ayudar a los usuarios de las aplicaciones Wonderware a:

- Asegurar que las aplicaciones desempeñan sus funciones de forma óptima
- Confirmar que los recursos utilizados por las aplicaciones son adecuados en el entorno de ejecución actual
- Detectar de forma temprana dificultades, desviaciones o degradaciones en el funcionamiento del sistema para prevenir problemas futuros
- Identificar la madurez de las versiones utilizadas actualmente y recomendar actualizaciones.
- Identificar necesidades complementarias de los usuarios finales que puedan ser solventadas satisfactoriamente por soluciones Wonderware.

Como beneficiario del programa Customer First, puede pedir a su demanda la realización de dicho informe. El informe contendrá un resumen ejecutivo, una descripción del escenario actual, un análisis del sistema y unas conclusiones derivadas del análisis realizado.

Los requisitos necesarios para poder acceder a dicho informe son los siguientes:

- Disponer de un contrato Customer First en vigor.
- Acceso telemático al sistema para realizar la captura de datos.
- Acceso telefónico o mediante video conferencia a las personas claves del sistema para entrevistas de desempeño del sistema e identificación de síntomas de anomalías.
- El personal de Wonderware necesitará disponer de privilegios para poder realizar la captura de datos necesarios para el análisis. Esta captura de datos se realizará mediante copias manuales de imágenes y archivos, así como mediante la ejecución de las herramientas que realizan parte de esta captura de datos.
- Las herramientas de captura de datos han sido verificadas para asegurar que capturan exclusivamente los datos requeridos para la elaboración de ICV de forma segura.
- Los datos obtenidos para la elaboración de ICV se utilizarán exclusivamente para este fin.

- Se recomienda disponer de la herramienta Software Asset Manager (SAM), disponible sin coste adicional en su contrato de Customer First, para agilizar el proceso de revisión de licencias y arquitectura.

Finalmente, en el informe estándar de ciclo de vida se incluye un pequeño apartado dedicado a la ciberseguridad, en el que se revisan:

- Vulnerabilidades de Windows.
- Vulnerabilidades de Wonderware con la versión actual instalada
- Estado de protección del endpoint.

5.3 Informe 'Customer Safe' de ciberseguridad

Los usuarios del contrato Customer First podrán solicitar a discreción la valoración para ejecutar la auditoria y el informe Customer Safe. En este informe, se incluye:

- Análisis del tráfico de red de servidores Wonderware con herramientas como SilentDefense. Para este punto, será necesario poder obtener archivos de tráfico de red mediante Wireshark (o herramienta similar).
- Análisis de compliance de la arquitectura de red OT con la IEC 62443.

Para este punto, se requiere que el cliente proporcione acceso a la documentación actual de la arquitectura de red desplegada. No se incluye la realización de diagramas de red por parte de Wonderware Iberia.

5.4 Descuento en servicios de consultoría 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, ArchestrA, reutilización librerías).
- Plan de Sistemas de Planta - Acompañamiento en la elaboración de Plan Director MES (Manufacturing Execution System).
- 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.

5.5 Descuento en servicios de auditoría / consultoría de ciberseguridad

En los últimos años, los sistemas SCADA se han convertido en uno de los objetivos más habituales para los ataques y/o piratería informática. Sistemas industriales no diseñados para asegurar sus comunicaciones y la falta general de protecciones de ciberseguridad, hacen que la probabilidad de que un problema de

ciberseguridad tenga un impacto real dentro de la productividad o eficiencia de la compañía,

Desde Wonderware Iberia somos conscientes de las problemáticas y retos a que se enfrentan para el diseño seguro de infraestructuras de gestión de datos en tiempo real por lo que ofrecemos ayuda para la detección y mitigación de potenciales riesgos de ciberseguridad.

Los servicios ofrecidos por el departamento de ciberseguridad van dirigidos a integradores y usuarios finales que deseen ayuda para la protección del entorno Wonderware en planta, concretamente:

- Realización de inventario de dispositivos, redes y otros elementos que pongan de manifiesto la arquitectura y el funcionamiento real de la red industrial.
- Análisis de vulnerabilidades en diferentes aspectos (físico, acceso, acceso remoto, vulnerabilidades, autenticación y autorización, alta disponibilidad, etc.)
- Aplicación de las mejores prácticas definidas en IEC62443, ISA-99, NIST 800-52 & 800-82r2.
- Plan de acción para la mitigación de problemas relacionados con la ciberseguridad.
- Diseño o rediseño de redes industriales para adaptarse a las recomendaciones de ciberseguridad del sector.

5.6 Asistencia al evento MAT Congress

MAT Congress (Meet & Talk Congress) es un punto de encuentro donde altos cargos ejecutivos, directores de planta, de operaciones, técnicos de producción y responsables de sistemas, intercambiarán experiencias y conocimiento con el fin de obtener una visión más amplia para éxito en la gestión de negocio y la eficiencia de los procesos que tienen lugar en planta o infraestructuras.

MAT Congress tiene la finalidad de concentrar e intercambiar en una jornada y media de trabajo distribuidas en las temáticas de infraestructuras, Industria y tecnología, la mayor cantidad de información transmitida por expertos de ámbitos de dichos entornos.

Está abierto a todas aquellas personas que ocupan puestos clave en la empresa y tienen la responsabilidad de incrementar la eficiencia de su entorno profesional.



Wonderware[®]
Iberia

www.wonderware.es

93 586 04 26

Oficina Central

Ctra. de Sant Cugat, 63,
Escalera B, Planta 2^a
08191 Rubí, Barcelona

Oficina Centro - Sur

Av. Albufera, 319, planta 4,
local 410
28031, Madrid

Oficina Norte

Centro Empresarial
INBISA-DERIO
C/Astintze, 6, Oficina 213
48160 Derio, Bizkaia

Oficina Portugal

Torre de Monsanto
R. Afonso Praça, 30, Piso 7 e 8
1495-061, Algés, Lisboa