



# Service & Support

Обзор услуг и тарифов по поддержке и обслуживанию систем

[proleit.ru](http://proleit.ru)

**ProLeiT**  
by Schneider Electric

# От запроса к решению

С Plant iT & brewmaxx вы инвестируете в надежное и высокопроизводительное решение для автоматизации. Кроме того, мы предлагаем нашим клиентам комплексное обслуживание и поддержку через нашу собственную службу поддержки. Объем услуг определяется в Соглашении об уровне обслуживания (SLA). Мы готовы обеспечить оптимальную поддержку на протяжении всего жизненного цикла вашего предприятия.

## 24/7-Support

ProLeiT предоставит Вам для поддержки высококвалифицированный сервисный персонал. Сотрудники службы поддержки являются первым контактным лицом для вашего запроса. Все запросы обрабатываются центральной справочной службой ProLeiT. Наша служба поддержки доступна 24 часа в сутки, 365 дней в году. Мы предлагаем поддержку по телефону, электронной почте и удаленному доступу в течение оговоренного контрактом времени отклика. Ядро нашей команды поддержки составляют инженеры с большим опытом работы с проектами. При возникновении сложных технологических проблем, проектные и конструкторские группы при необходимости интегрируются в процесс решения проблем. Наивысший приоритет отклика имеют неисправности, которые приводят к простоем производства или негативно влияют на производство. Мы нацелены на то, чтобы в самые сжатые сроки решить Вашу проблему и вернуть производство в режим максимальной производительности. Неисправность впоследствии анализируется нашей командой для определения причин неисправностей и их устранения навсегда.

## Удаленный доступ

Для удаленного доступа мы используем безопасные решения VPN или site-to-site, что позволяет нашей службе поддержки быстро получить доступ к вашему заводу.

При использовании VPN-соединения через мобильную телефонию или маршрутизатор LAN-to-LAN доступ осуществляется через наш портал VPN-услуг.

## «Медосмотры»

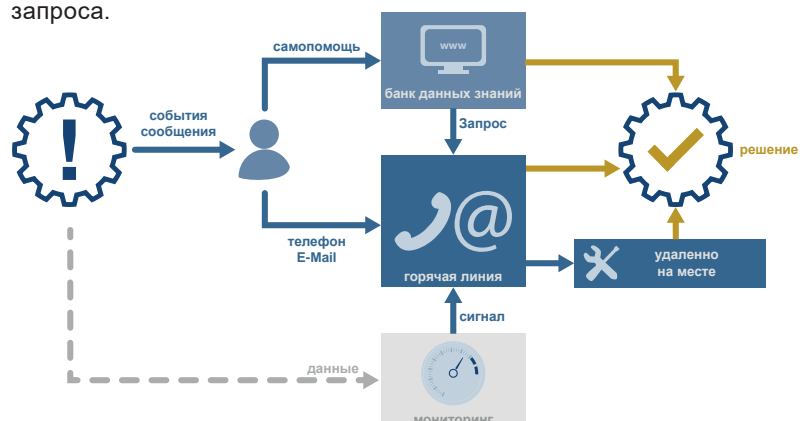
Мы регулярно и по плану проверяем ваше производство на наличие «больных» мест. Вы получаете подробный отчет и перечень рекомендуемых действий.

## База данных знаний и отслеживание статуса запросов

В нашей базе знаний вы можете самостоятельно найти решение вашей проблемы, часто задаваемые вопросы, а также ссылки для скачивания и документы системного программного обеспечения. Если этот раздел самообслуживания не предлагает подходящего решения, вы можете направить нам запрос (Ticket). Система отслеживания позволяет просматривать онлайн статус обработки запроса.



Здесь можно найти дополнительную информацию о способах удаленного обслуживания



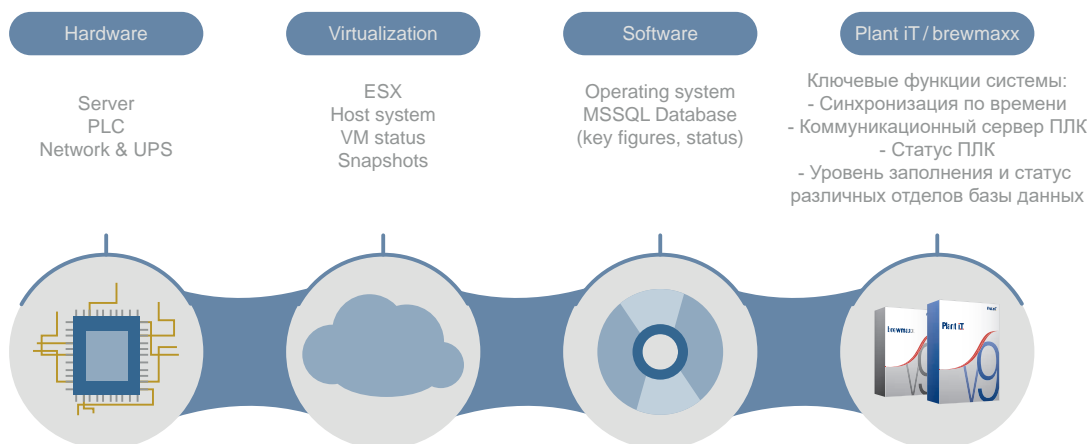
# Система мониторинга



Мониторинг вашей системы производится автоматически 24/7

Мониторинг делает прозрачным рабочее поведение ваших систем управления Plant iT & brewmaxx и их отдельных компонентов. Система мониторинга устанавливается автономно рядом с производственной установкой и предоставляет информацию о ее фактическом состоянии. В истории также отображаются графики и тенденции. Система моментально информирует ответственных лиц в случае возникновения критических ситуаций. По сравнению с обслуживанием, выполняемым вручную, функции мониторинга, диагностики и оповещения полностью автоматизированы и доступны 24 / 7 без дополнительных затрат.

Как только система мониторинга обнаруживает неисправность, автоматическое электронное письмо (сигнал тревоги) отправляется в Службу поддержки ProLeiT, оператору завода или другим назначенным лицам. Опционально уведомления могут подаваться в виде списков или отображаться на панели мониторинга. Ответ на входящее сообщение о неисправности координируется между вами, оператором, всеми ИТ-специалистами и службой поддержки ProLeiT. Затем вы принимаете решение о необходимости мер для устранения неполадки.



Наша система мониторинга имеет около 1200 уникальных плагинов проверки, которые охватывают все ключевые области – от аппаратных компонентов, таких как коммутаторы, хранилища, ПК, до виртуализации и мониторинга операционных систем и приложений Plant iT & brewmaxx.

Наше видео о системе мониторинга ProLeiT расскажет о ее наиболее важных функциях. Просто отсканируйте QR-код.





### Информационная рассылка

Вы всегда будете в курсе последних новостей, обновлений, исправлений и рекомендуемых действий.

# Почему ProLeiT SLA - это правильный выбор



### «Медосмотры»

Благодаря регулярным проверкам работоспособности системы обнаруживаются и анализируются нарушения - например, в установке, лог-файлах и других параметрах.



### 24/7-Support

Наша служба поддержки работает 24/7 и обеспечивает помощь по любым вопросам и проблемами.



### Первичная помощь специалистов

Вы обеспечиваете наличие специалистов, готовых к чрезвычайным ситуациям, и готовых принять срочные меры по устранению любых нарушений.



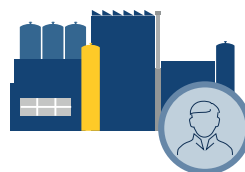
### Журнал проверки работоспособности

Вы получите журнал проверки здоровья системы с рекомендациями для обеспечения бесперебойной работы системы в будущем..



### Дистанционное подключение

Персонал службы поддержки ProLeiT получает доступ к производственной системе через абсолютно безопасную коммутационную среду.



### Поддержка на месте

Не удалось устранить проблему дистанционно? Мы всегда найдем иное решение.



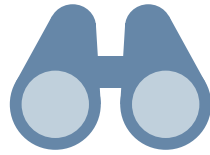
### Отслеживание статусов запросов

Вы получаете прозрачный обзор ваших запросов, находящихся в работе, включая статус обработки и выставленные счета.

# ITIL®

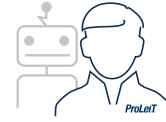
## Обслуживание по ITIL®

Для максимально эффективной и качественной поддержки мы используем проверенные практики и инструменты.



### Мониторинг системы

Круглосуточный мониторинг вашей системы поможет обнаружить неисправности и риски до того, как они окажут свое негативное воздействие.



### Менеджер по обслуживанию

В службе поддержки ProLeiT вы общаетесь не с ботами, вы получите прямой контакт с компетентным специалистом.

## FAQ

### Самообслуживание

Быстро найдите решение или ответ на свой вопрос в нашей базе знаний, где находится документация по Plant iT / brewtaxx и ссылки для скачивания.



### Панели мониторинга

Система мониторинга ProLeiT предоставляет настраиваемые панели мониторинга, которые дают обзор ключевых функций системы.



### Менеджмент проблем

Менеджмент проблем помогает нам в определении и систематизации причин неисправностей и их устранении.



### OT Cybersecurity First Level Assessment

Оценка специалистами статуса кибербезопасности и рекомендации по повышению кибербезопасности OT.



### IT-консалтинг

Наши IT-специалисты вместе с Вами разрабатывают концепции и решения для сопутствующих задач (резервное копирование, управление обновлениями).

... а каковы  
ваши причины?

# Каталог сервисных услуг ProLeiT

Соглашение об уровне обслуживания ProLeiT (SLA) определяет услуги, которые будут предоставляться ProLeiT. Вы можете выбрать тот объем поддержки, который соответствует Вашим потребностям. Обращаем ваше внимание, что языки центральной поддержки от ProLeiT GmbH - английский и немецкий.

	Silver	Gold	Platinum
Incident Management	●	●	●
Escalation Management	●	●	●
Service Request Management	●	●	●
Self-Service-Portal	●	●	●
Service Time	Business Hours	24/7	24/7
Credit Package	Small	Medium	Large

Response Time			
During Business Hours			
Minor Incident		Next business day	
Service Request		Next business day	
Event	–	4h	2h
Major Incident	4h	1h	30 min
Out of Business Hours			
Major Incident	–	1h	30 min

Product Support	
Language	DE/EN
Service Delivery Point	ProLeiT Helpdesk

Application Support	
Language	According to agreement
Service Delivery Point	According to agreement
Knowledge Management for Applications	– ●

Silver	Gold	Platinum
--------	------	----------

### Business Continuity

	Silver	Gold	Platinum
<b>Remote Access</b>			
TeamViewer/WebEx	●	●	●
ProLeiT Standard Access	–	●	●
Special Access	–	○	○
<b>Preventive Services</b>			
Remote Health Check	●	●	●
On-Site Health Check	○	○	○
System Monitoring as Local Installation	●	●	●
Event Management incl. System Monitoring as Managed Service	–	○	●
Customer-specific System Monitoring Reports	–	●	●
Basic Backup	●	●	●
Advanced Backup Disaster Recovery Concept	–	○	○
Patch Management	–	○	○
Hardware Support	○	○	○
OT Cybersecurity First Level Assessment	○	●	●
Installation Services	○	○	○

### Business Improvement

	Silver	Gold	Platinum
Service Manager	–	○	●
Problem Manager	–	–	○
Change Manager	–	–	○
Test System and Virtual Factory	–	–	○
Software-Optimizations On-Site	○	○	○
<b>Training</b>			
Customer-specific trainings	○	○	○

– Not included | ○ Option | ● Included

# *ProLeiT*

by **Schneider** Electric

Посетите наш сайт  
[proleit.ru](http://proleit.ru)

ООО „ПРОЛАЙТ“  
ул. Лесная, д. 43 | 127055 г. Москва | Россия  
Tel: +7 (495) 640 55 06 | [info@proleit.ru](mailto:info@proleit.ru)

© 2022 ProLeiT  
Plant iT и brewmaxx являются зарегистрированными торговыми марками и товарными знаками ProLeiT. Schneider Electric, Microsoft, Qlik, Rockwell Automation, SAP, Siemens, Windows, и все не названные здесь торговые марки и знаки являются торговыми марками соответствующих компаний. Информация, содержащаяся в данном документе, приводит общие описания и характеристики, которые в случае фактического использования не всегда соответствуют описанию или которые могут меняться в связи с усовершенствованием различных компонентов системы. Некоторые картинки и схемы, представленные в этом документе, являются лишь примерами, поэтому могут отличаться от реально поставляемых продуктов. Компания ProLeiT и все её дочерние компании несут ответственность за системные функции и услуги только в рамках соответствующих контрактных объемов поставок и услуг.