

Life Cycle Management der Freelance Software Programm Automation Sentinel

Automation Sentinel ist das Life Cycle Management- und Supportprogramm von ABB, das den Systembetreiber bei der aktiven Verwaltung des Lebenszyklus seines Prozessleitsystems sowie bei Support und Wartung unterstützt. Mit diesem Programm können Kunden ihre Automatisierungssoftware immer auf dem neuesten Stand halten. Gleichzeitig schafft Automation Sentinel einen flexiblen Weiterentwicklungspfad hin zu den neuesten Systemsoftwaretechnologien. Dieses Programm bietet die grundlegenden Software-Supportleistungen, die für einen reibungslosen Betrieb und die maximale Verfügbarkeit des installierten Freelance Leitsystems erforderlich sind.



Funktionen und Vorteile

Stellt Freelance Softwaredienstleistungen entsprechend den betrieblichen Anforderungen bereit

- Funktionen zur Abwicklung von Anforderungen zur Verbesserung der Leistung
- Schnellere Reaktion auf Produktionsänderungen
- Höhere Verfügbarkeit der Produktion (Betrieb rund um die Uhr)

Unterstützt das Life Cycle Management von Assets der Automatisierungssystemsoftware

- Treffen von Entscheidungen auf fundierter Basis
- Präzise Budgets durch voraussagbare Kosten – keine Ungewissheit
- Keine ungeplanten Anlagenausfallzeiten und Abschaltungen aufgrund von Systemunterbrechungen

Senkt Lebenszykluskosten und -risiken für Systemsoftware

- Verlängerung der Lebensdauer von Automatisierungssystemen
- Investitionsschutz des geistigen Eigentums
- Upgrades auf neuere Softwareversionen

Verlängert den Lebenszyklussupport für Freelance Systemsoftware

- Bis zu fünf Jahre Softwaresupport

Bietet umfangreiche Softwaresupport- und -wartungsfunktionen

- Online-Zugriff auf Software-Downloads
- Online-Zugriff auf Produktdokumentation für Software
- Technischer Telefonsupport zur Behebung von Produkt- und Konfigurationsproblemen

ABB bietet zwei Service Level mit flexiblen Optionen, um die unterschiedlichen Anforderungen der Systembetreiber zu erfüllen: Maintain und Maintain Plus. In der Tabelle auf der nächsten Seite sind die im jeweiligen Service Level enthaltenen Dienstleistungen aufgeführt.

Verfügbare Programme und Dienstleistungen

Anforderungen an den Systemlebenszyklus	Beschreibung	Maintain Plus	Maintain
Erweiterungen	Neue Versionen/Erweiterungen von Softwarelizenzen	•	
Wartung	Updates für Softwarewartung	•	•
	Erweiterte Versionswartung	•	•
	Updates zur Verwaltung der Gerätebibliothek (Device Library)	•	•
	Früher Zugang zu Software-Patches	•	•
	Technischer Telefonsupport für Produkte	•	•
	Management der Softwaresicherheit	•	•
	Online-Zugang zur SolutionsBank	•	•

Je nach gewählten Programmoptionen können die Abonnenten folgende Dienstleistungen in Anspruch nehmen:

Neue Versionen/Erweiterungen von Softwarelizenzen

Abonnenten können ihre Softwarelizenzen auf neue Versionen aufrüsten und/oder erhalten Erweiterungen für ihre bestehenden Produkte ohne zusätzliche Kosten.

Vorteile:

- Senkt die Kosten für die Lebenszykluswartung durch eine vorhersagbare Jahresgebühr
- Möglichkeit zum Hinzufügen neuer Funktionen und Leistungsmerkmale (Verbesserung der Leistung)
- Stellt die Funktion der aktuellen, verfügbaren Technologien von Drittanbietern (PCs, Microsoft Betriebssystem usw.) sicher

Updates für Softwarewartung

Abonnenten von Automation Sentinel haben Anspruch auf Softwarewartung für die aktuelle Version der installierten Softwareprodukte, einschließlich Service Packs, Patches und Updates.

Vorteile:

- Minimiert ungeplante Anlagenausfallzeiten und Abschaltungen
- Senkt die Wartungskosten durch eine verbesserte allgemeine Verfügbarkeit (Verbesserung der Qualität)
- Schließt Updates von Produkten von Drittanbietern ein, um Kompatibilität und unterbrechungsfreien Lebenszyklussupport sicherzustellen

Erweiterte Versionswartung

Automation Sentinel bietet erweiterten Lebenszyklussupport für Freelance Systemsoftware-Versionen von bis zu fünf Jahren. Dies wird gewährleistet durch die Behebung geschäftskritischer Probleme und Support für Sicherheitsmanagement-Strategien während des Lebenszyklus der Softwareversion.

Vorteile:

- Bietet erweiterten Investitionsschutz
- Bietet Flexibilität bei der Festlegung des Zeitpunkts für ein System-Upgrade
- Stellt sicher, dass Systembetreiber ihre Systemsoftware weiterhin mit vorhersehbaren Supportergebnissen nutzen können

Updates zur Verwaltung der Gerätebibliothek (Device Library)

Abonnenten haben Anspruch auf Updates zur Verwaltung der Gerätebibliothek (Device Library) von ABB; dies bietet Unterstützung für neue und aktualisierte Geräte, einschließlich Geräten vom Typ PROFIBUS, FOUNDATION Fieldbus und HART.

Vorteile:

- Zugang zu neuen Gerätetypen mit problemloser Integration in das bestehende System
- Bietet Unterstützung für den Austausch fehlerhafter Geräte durch die neuesten Gerätetypen

Früher Zugang zu Software-Patches

Abonnenten von Automation Sentinel können einen Patch² für einen kritischen Fehler in den Softwareprodukten von ABB vor der normalerweise geplanten Herausgabe eines neuen Release anfordern.

Vorteile:

- Ermöglicht die Behebung geschäftskritischer Probleme, die sich merklich auf Ihren Betrieb oder Ihre Produktion auswirken
- Minimiert Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit der Produktion

Technischer Telefonsupport für Produkte

Automation Sentinel bietet technischen Telefonsupport, Fehlerbehebung und Unterstützung bei Fragen und Problemen im Zusammenhang mit Produkten, Applikationen und der Konfiguration.

Vorteile:

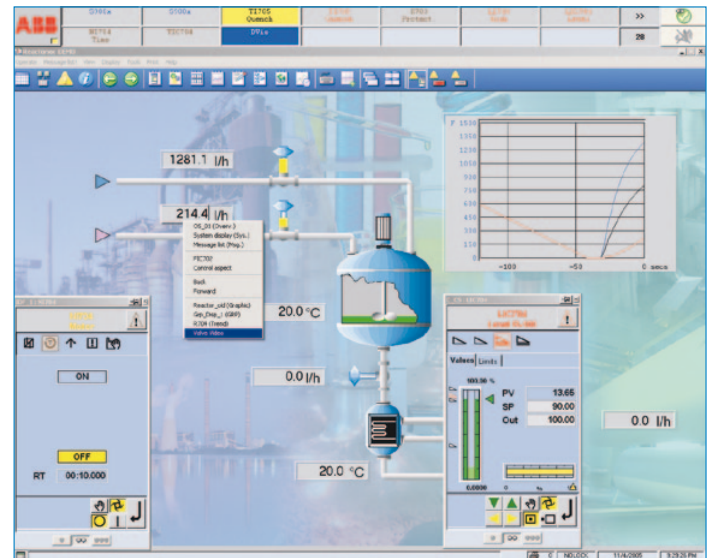
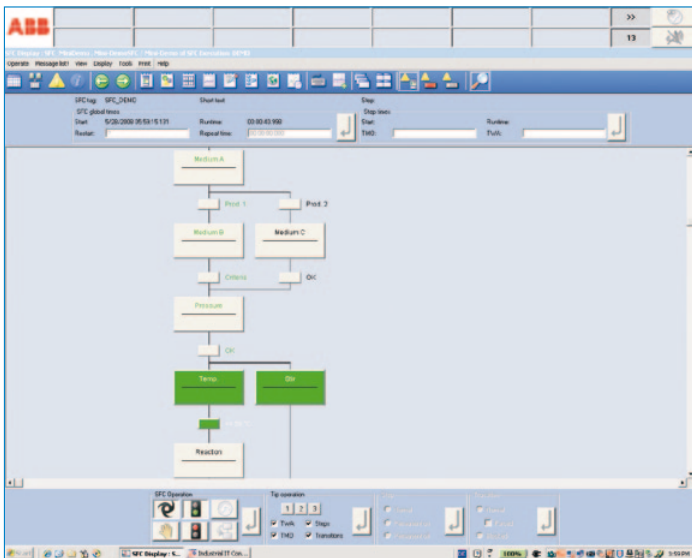
- Bietet Kontakt zu Produktexperten, um Unterstützung bei der Behebung von System- oder Produktproblemen zu erhalten
- Ermöglicht die Eskalation zu Produktdesigningenieuren für eine fachkundige Unterstützung bei der Fehlerbehebung

Management der Softwaresicherheit

ABB überprüft, testet und validiert monatlich Microsoft Sicherheits-Updates und Virusscanner von Drittanbietern im Hinblick auf die Kompatibilität mit der Automatisierungssystem-Software von ABB. Den Abonnenten wird ein monatlicher Qualifizierungs-Report zur Verfügung gestellt.

Vorteile:

- Minimiert den Aufwand des Anwenders für Evaluieren und Testen von Sicherheits-Patches
- Verringert das Risiko der Implementierung eines ungeprüften Patches in der Produktionsumgebung



Online-Support-Tools

Das Abonnement von Automation Sentinel umfasst Zugang rund um die Uhr zu den Automatisierungssystem-Premiuminhalten von ABB über SolutionsBank. Jedes Systemabonnement berechtigt zur Einrichtung von zwei Benutzer-Accounts mit Zugang zu folgenden Leistungsmerkmalen:

Publikationen

Technische Produktinformationen für Automatisierungsprodukte und -systeme von ABB.

– Technische Produktmitteilungen/Technische Anleitungen:

Liefern stets aktuelle technische Informationen zu Systemwartungs- und Konfigurationsvorgängen.

– Produkthandbücher:

Suchen Sie Handbücher zu Automatisierungssystemen schnell und einfach online.

– Änderungsmitteilungen:

Bietet Zugang zu Engineering-Dokumenten, in denen Produktänderungen und Erweiterungen von Automatisierungssystemen (z. B. neue Software-releases, Änderungen des Hardware-designs) beschrieben sind.

Downloads

Suchen Sie Informationen zum entsprechenden Automatisierungssystem und laden Sie die neuesten Service Packs, Releasehinweise und Updates herunter.

AutoNotification

Generiert automatisch Meldungen zu technischen Updates und Produktfreigabeinformationen, die für Ihre installierten ABB-Automatisierungssysteme relevant sind, und versendet diese Meldungen per E-Mail automatisch an Sie.

Fehlerbehebung

KnowledgeBankSM enthält eine Vielzahl von auf realen Supportfällen basierten Hardware- und Softwarelösungen, die nach ihrer Validierung dynamisch in die Datenbank aufgenommen werden. Die Lösungen können über eine Suchfunktion in natürlicher Sprache einfach abgefragt werden.

Videobibliothek

AVIBank¹ (ABB Video Instruction Bank) stellt Ihnen Anleitungs-videos zur Verfügung, in denen der Einsatz der ABB-Produkte Schritt für Schritt erläutert wird.

Foren

Foren bieten Diskussionsgruppen eine interaktive Umgebung und schaffen Kommunikationskanäle. Anwender können auf diese Weise Informationen und Ideen austauschen und Fragen stellen.

My SolutionsBank

Passen Sie die Darstellung von Inhalten entsprechend Ihren Vorlieben an. In produktspezifischen Ansichten werden Publikationen und Downloads für bestimmte Produkte oder Produktlinien präsentiert.

Vorteile:

- Niedrigere Supportkosten durch Zugang zur Online-Selbsthilfe-Datenbank von ABB
- Download von Service Packs und Updates zur sofortigen Installation
- Verringerung der Lieferzeiten für Dokumentation und Software
- Erfüllung des Bedarfs an Selbsthilfe-Tools und Ressourcen zur Referenz
- Verringerung der Kosten für Telefonsupport oder Serviceanfragen nach Geschäftsschluss durch Zugang zur Online-Selbsthilfe
- Bietet aktuelle Antworten auf häufig gestellte Fragen

1 Nicht für alle Technologien verfügbar

2 Voraussetzung hierfür ist die Installation des neuesten verfügbaren Software-releases, mögliche Beschränkungen durch technische und wirtschaftliche Durchführbarkeit

Kontakt

ABB Pte Ltd

Open Control Systems

Singapur

Telefon: +65 6776 5711

Fax: +65 6778 0222

E-Mail: processautomation@sg.abb.com

www.abb.com/controlsystems

ABB Automation LLC

Open Control Systems

Abu Dhabi, Vereinigte Arabische Emirate

Telefon: +971 (0) 2 417 1333

Fax: +971 (0) 2 626 3230

E-Mail: processautomation@ae.abb.com

www.abb.com/controlsystems

ABB AB

Open Control Systems

Västerås, Schweden

Telefon: +46 21 32 50 00

Fax: +46 21 13 78 45

E-Mail: processautomation@se.abb.com

www.abb.com/controlsystems

ABB Inc.

Open Control Systems

Wickliffe, Ohio, USA

Telefon: +1 440 585 8500

Fax: + 1 440 585 8756

E-Mail: industrialitsolutions@us.abb.com

www.abb.com/controlsystems

ABB Automation GmbH

Open Control Systems

Mannheim, Deutschland

Telefon: +49 (0) 1805 26 67 76

Fax: +49 (0)1805 77 63 29

E-Mail: marketing.control-products@de.abb.com

www.abb.de/controlsystems

Hinweis:

Technische Änderungen der Produkte sowie Änderungen im Inhalt dieses Dokuments behalten wir uns jederzeit ohne Vorankündigung vor. Bei Bestellungen sind die jeweils vereinbarten Beschaffenheiten maßgebend. ABB übernimmt keinerlei Verantwortung für eventuelle Fehler oder Unvollständigkeiten in diesem Dokument.

Wir behalten uns alle Rechte an diesem Dokument und den darin enthaltenen Gegenständen und Abbildungen vor. Vervielfältigung, Bekanntgabe an Dritte oder Verwertung seines Inhaltes – auch von Teilen – ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch ABB verboten.

Copyright© 2010 ABB

Alle Rechte vorbehalten