

WAGO SCADA 致力于为我们的客户提供高质量的产品支持。为了确保您在使用我们的支持系统时有一致且有效的体验，我们提供以下支持政策。WAGO SCADA 保留随时更改此政策的权利。

技术支持

WAGO SCADA 为客户提供最佳的支持体验。我们的支持团队可协助您解决使用中的各种问题，并提供最佳实践建议，帮助您顺利推进项目。由于技术支持是有限资源，我们必须共同合作并制定一些规则，以防止滥用支持系统，以降低等待时间并为所有客户提供公平的支持。

使用准则

为了保持支持系统的良好运行，有必要牢记以下原则和事项。

1. 支持和培训的区别

我们提供多种类型的培训和材料，但是支持和培训是不同的。我们的用户使用手册是学习如何使用 WAGO SCADA 的绝佳选择，其提供了全面的 WAGO SCADA 使用指南，是快速提高您的专业技能的好方法。虽然在故障排除过程中，我们的支持团队经常会提供一些提示和建议，但遗憾的是，我们不能在正常技术支持外提供持续的咨询和培训。请利用我们的其他资源来学习如何使用我们的产品，例如在线论坛、示例 Demo 以及常见问题列表等。

2. 支持范围

尽管当您遇到技术问题时，我们的支持团队将乐于提供帮助，或者在遇到困难时指导您使用正确合理的解决方式，但他们不能提供实质性的设计、实施或咨询指导。虽然我们尽量使 WAGO SCADA 易于使用，但它仍然需要您具备一定的技术专长。为了满足您的项目需求，可能需要涵盖多个不同的领域，包括编写 Javascript 脚本或 SQL 查询。如果您需要大量帮助来构建项目，请考虑联系我们相应的系统集成商，他们是 WAGO SCADA 和许多其他相关技术的专家。我们的销售工程团队也可以为那些正在为进行复杂项目构建寻求指导，并希望在购买之前了解最佳实践的人提供支持。

3. 基础设施了解的重要性

WAGO SCADA 安装在各种不同的计算平台上，包括物理和虚拟平台，并连接到各种不同的设备、数据库和其他系统。我们的支持团队可在许多不同的基础设施结构和配置中解决 WAGO SCADA 的问题。我们也将乐意协助解决这些类型的问题，但我们的支持范围仅限于 WAGO SCADA 本身，不包括其他比如操作系统、网络配置、数据库配置和硬件设备连接等问题。

4. 和您的现场专家一起合作

在提交支持工单时，有必要确保您的系统使用专家在场。我们的支持是一种交互式体验，在可能的情况下，我们将协助您在您的系统上进行实时故障排除。为了加快进程，请确保在故障排除过程中具备相关系统经验的专家在场，以确保没有未知或不透明的情况存在。

5. 合理利用技术支持

我们理解许多需要支持的情况都是非常急迫。但尽管如此，我们非常严肃地对待对支持服务的任何滥用。我们会立即采取行动，针对任何使用侵略性或恶劣语言、威胁、贬低或以其他不专业的方式对待 WAGO SCADA 员工的人。为了确保技术支持尽可能可用，我们会监控支持工单，以防违反上述原则。为此，我们会跟踪各种使用指标，对于那些经常不遵循上述原则的客户，我们可能会定期向您发送技术支持使用情况的邮件，给予必要的提醒，或在更严重的情况下，不得不将您的工单在支持队列中降低支持优先级。在极端情况下，我们保留单方面暂停或终止对违反上述准则的任何个人或组织提供技术支持的权利。

工单

WAGO SCADA 的工单系统支持提交 2 类工单：问题 (Problem) 工单和咨询 (Consultative) 工单。

1.问题工单：指的是 WAGOSCAD A 软件功能存在的问题。例如：

- 节点无法启动
- 正常运行的功能无故停止
- 升级改变了行为或功能
- 软件无法按照使用手册描述的方式使用

2.咨询工单：指的是您对如何使用 WAGOSCAD A 存在一些疑问。例如：

- 不知道如何使用一个特定的功能 (当然我们首先推荐参考用户手册，其次是论坛提问)
- 不确定解决问题的最佳方法
- 数据与期望不符

- 使用中涉及到的外围相关技术，如 SQL、网络等

以上 2 种工单是确定支持优先级的因素之一。但 WAGO SCADA 技术支持的主要目标是为您在安装 WAGO SCADA 时产生的严重问题提供及时、高质量的支持。因此，工单会根据支持服务级别来确定优先处理顺序。

对于未购买维保服务的客户，咨询工单会被降低优先级，不提供工单响应时间承诺。但您仍然可以提交这些工单；但由于响应时间会延迟，我们建议将这些类型的问题导向论坛或使用其他免费资源，如查询在线用户手册、查看论坛以往相似问题的帖子。

维保服务

WAGO SCADA 提供按年付费的维保服务，如果想要保持您的维保服务始终可用，应每年进行续订以保持其有效。具体维保服务的价格，请直接联系咨询我们。

维保服务提供的支持

- 高优先级的响应时间
- 无限工单支持（工作日的 8:30 ~ 17:30）
- 免费升级

升级

对于维保服务期内的 WAGO SCADA 软件，升级都是免费的。如果中途发生维保服务中断，您又想继续购买我们的维保服务，请直接联系咨询我们。但即便您选择不购买任何付费服务以及不考虑升级，您购买的 WAGO SCADA 版本也可以永久使用。

在线支持（论坛和邮件）

WAGO SCADA 通过在线论坛、电子邮件和门户网站提供免费的产品支持。

软件更新

无论是在功能还是可靠性方面，我们一直致力于不断改进我们的 WAGO SCADA 产品。为了更好地跟踪我们软件的每个版本，以及协调升级服务，我们为 WAGO SCADA 每个发布分配了一个版本号。版本号始终是由三个用句点分隔的单独数字组成；例如，4.1.2。这个三元组中的第一个数字称为主版本号。第二个数字称为次要版本号。第三个数字称为补丁版本号。

WAGO SCADA 主版本相较于先前版本会带来新的功能、性能以及稳定性方面的改善。次要版本在下一个主版本发布前不间断持续发布，其主要是对当前主版本的现有功能进行改善，比如现有功能的使用改善、性能稳定性等方面的提升以及一些小新功能的增加等。补丁版本和次要版本一样，也是在下一个主版本发布前不间断持续发布，但是其作用是用于修复当前主版本的各种问题。一般我们只会经常发布补丁版本，用以快速修复 WAGO SCADA 的问题。

无论您是否在维保服务期内，在您购买的当前版本下，补丁版本更新总是免费的。比如您购买的是 4.1.0 版本，那么任何时候您都能免费获取到 4.1.X 的 WAGO SCADA 版本，直至此版本终止支持。

持续更新

对于当前版本和被指定为长期支持的版本，我们将积极修复 WAGO SCADA 存在的重要问题，这些修复将作为软件的更新发布。

长期支持版本是指由我司指定长期支持 (LTS) 的 WAGO SCADA 版本。被标记为 LTS 的版本将在其最初发布日期后的五年内获得主动支持。

对于 LTS 版本的支持仅限于软件无法使用的严重问题，且经过我们支持团队确认没有可用的解决方案。不属于这一定义的问题将不会在 LTS 版本中进行修复。

LTS 版本将在 WAGO SCADA 的门户网站上发布。可以在我们的下载页面上找到当前和以前的 LTS 版本。WAGO SCADA 软件提供三种类型的支持：

- 活跃
- 有限
- 终止

活跃支持

当前的发布分支和未过期的 LTS 版本属于活跃支持类别。这意味着软件正在积极开发/修复中，WAGO SCADA 支持团队会为软件存在的问题提供全面的客户支持。LTS 版本获得五年的活跃支持，非 LTS 版本得两年的活跃支持。

有限支持

已过期的 LTS 版本以及从未被视为 LTS 的版本属于有限支持类别。在此类别中，开发支持和修复已经结束。客户不应期望 WAGO SCADA 对此类别版本中可能出现的任何问题提供新的发布或修复程序，但是客户可以得到有限的网站门户支持。有限的网站门户支持意味着 WAGO SCADA 支持部门将尽其所能为这些版本提供标准级别的产品支持。随着此类别中的软件生命开始变老，距离最新的和 LTS 发布分支越来越远，支持会随之变得

更有限，响应时间也可能会增加。LTS 版本获得两年的有限支持，非 LTS 版本获得一年的有限支持。

终止支持

宣布为终止支持的版本将不再得到开发团队或支持团队的支持。一旦进入终止支持类别，客户将无法得到任何网站门户或电话支持。但客户仍然可以激活和继续使用终止版本，但不应期望获得任何支持，除非将终止版本升级到最新版本。在有限支持转为终止支持之前，WAGO SCADA 将提前 12 个月在门户网站进行宣布。然后，客户将有 12 个月的时间来考虑或者安排必要的升级。