

KeysightCare

Быстрое достижение результата

Технологии становятся все более сложными, поэтому даже незначительные неточности способны быстро превратиться в огромную проблему. И здесь на помощь приходит программа KeysightCare, которая устраняет препятствия на пути к результату, предоставляя приоритетное техническое обслуживание и поддержку, позволяющие свести к минимуму время простоя и обеспечить ремонт и калибровку в нужные сроки. Вы можете быстро решить проблемы с проведением измерений благодаря доступу к нашим специалистам, которые будут готовы ответить на ваш вопрос в течение времени, гарантированного вашей программой поддержки. Воспользуйтесь KeysightCare для решения проблем и быстрого достижения результата.

Измените правила игры с гарантированным уровнем сервисной поддержки

Повысьте производительность труда инженеров благодаря консультациям высококвалифицированных специалистов, удобному онлайн порталу и Базе Знаний, чтобы не отставать от быстро меняющихся технологий и стандартов. Испытательное оборудование изменяется столь же быстро, как и разрабатываемые изделия. KeysightCare гарантирует актуальность вашего аппаратного и программного обеспечения, позволяя быстрее выводить продукцию на рынок.

Ускорьте вывод продукции на рынок благодаря услугам поверки, обеспечивающим необходимую точность ваших приборов

Обеспечьте предсказуемо высокое качество вашей продукции благодаря плановой поверке измерительного оборудования. С программой KeysightCare у вас будет одной проблемой меньше. Наши специалисты проведут все необходимые настройки, для обеспечения высочайшей точности и производительности вашего измерительного решения.



Основные особенности

Сервисная программа KeysightCare обеспечивает комплексную поддержку клиентов, в том числе:

- Несколько уровней программы в соответствии с потребностями вашего бизнеса
- Доступ к техническим специалистам с гарантированным временем ответа
- Доступ к Базе Знаний в режиме 24/7
- Обновления программного обеспечения
- Уведомления об обновлениях прошивки и программного обеспечения
- Ремонт и диагностику с гарантированными сроками выполнения

Экономьте время и ускорьте вывод вашей продукции на рынок с помощью KeysightCare:

- Быстрый и гарантированный доступ к техническим специалистам
- Приоритетное решение вопросов технической поддержки
- Строгое соблюдение сроков выполнения ремонта и поверки
- Отсутствие потенциальных проблем с поддержкой



Своевременное обновление программного обеспечения защитит ваши инвестиции

KeysightCare предлагает услуги по обновлению аппаратного и программного обеспечения, гарантируя предоставление вашим специалистам доступ к новейшим технологиям для повышения производительности и точности измерений. Получайте уведомления обо всех обновлениях прошивок и программного обеспечения. Повысьте эффективность работы своих специалистов благодаря прямому доступу к нашим техническим экспертам и базе знаний в режиме 24/7.

Более эффективная работа благодаря предсказуемому времени ответа

Получите техническую поддержку и все необходимые ответы. Наши соглашения об уровне обслуживания устанавливают время реакции на ваши запросы, а специальный портал позволяет отслеживать заявки на оказание поддержки и получать доступ к информации из Базы знаний.

Гибкость

Независимо от области специализации вашей организации – 5G, автомобильная, аэрокосмическая или оборонная промышленность и др. – для получения качественных результатов вам необходимо положиться на современные средства измерений и информационные ресурсы. KeysightCare выходит за рамки базовой гарантии и предлагает несколько уровней поддержки для удовлетворения конкретных потребностей в соответствии решаемыми задачами. Вы можете выбрать подходящий уровень программы KeysightCare в зависимости от того, что вам наиболее важно – быстрое время ответа, поддержка оборудования в идеальном состоянии, или доступ к экспертам. Каждый уровень поддержки обеспечивает доступ к специалистам Keysight, обладающим опытом работы приборами и программным обеспечением, которыми вы пользуетесь. Они всегда помогут решить любые возникающие технические проблемы. Вы также можете получить доступ к порталу поддержки и Базе знаний Keysight, чтобы находить ответы на свои вопросы, размещать заявки на обслуживание и управлять ими.

Схемы лицензирования ПО, обеспечивающие гибкость и поддержку

Гибкие схемы лицензирования позволяют выбрать тип программной лицензии, максимально соответствующий требованиям вашего проекта. От вашего прикладного ПО может потребоваться непрерывная работа в течение всего срока использования продукта, или же его понадобится часто обновлять для поддержания соответствия текущим стандартам. Компания Keysight предлагает гибкие условия лицензионного соглашения и различные типы лицензий. KeysightCare также позволяет выбрать вариант поддержки программного обеспечения.

Срок действия лицензии	Опции
Perpetual (бессрочная)	Срок действия бессрочной лицензии не определен. Подписка на KeysightCare Software Support доступна на 1, 2, 3 или 5 лет с возможностью продления.
Subscription (подписка)	Лицензия по подписке действует в течение срока подписки (6 месяцев, 1, 2 или 3 года). KeysightCare Software Support действует в течение срока подписки.
Тип лицензии	Описание
Node Locked (фиксированная)	Фиксированную лицензию используют на одном конкретном приборе или компьютере.

Transportable (перемещаемая)	Перемещаемую лицензию используют в каждый момент времени только на одном приборе или компьютере. Пользователи могут перенести лицензию на другой прибор или компьютер с помощью Keysight Software Manager (KSM) (требует подключения к Интернету).
USB Portable (перемещаемая с USB-ключом)	Перемещаемую с помощью USB-ключа лицензию используют в каждый момент времени только на одном приборе или компьютере. Для перемещаемой лицензии требуется сертифицированный USB-ключ (приобретается дополнительно, номер по каталогу Keysight E8900-D10).
Floating (плавающая)	Лицензия размещается на сервере, в каждый момент времени ее может использовать только один прибор или компьютер, подключенный к локальной сети. Для одновременного использования на нескольких приборах или компьютерах приобретают нужное число лицензий. Доступны три типа плавающих лицензий: На один географический адрес: действует в радиусе 1 мили от сервера; На один регион¹: Америка, Европа, Азия; Всемирная: экспортные ограничения определены в Лицензионном соглашении с конечным пользователем (EULA).

¹ Америка (Северная, Центральная и Южная Америка, Канада); Европа (Европейский континент, Центральная и Восточная Европа, Африка, Индия); Азия (Северная и Южная Азия, страны Тихоокеанского региона, Китай, Тайвань, Япония)

Для получения дополнительной информации см. листовку [Условия использования программного обеспечения и типы поддержки программного обеспечения по подписке KeysightCare](#).

Определения услуг

Термины	Определения
Уровни поддержки KeysightCare	KeysightCare предлагает в России несколько уровней обслуживания: Technical Support (Техническая поддержка), Assured (Гарантированная), и Software Support (Поддержка программного обеспечения). Конкретные обязательства по уровню обслуживания для ремонта и технической поддержки перечислены в таблице ниже.
Entitlement Право	Право пользования услугами KeysightCare связано с зарегистрированным субъектом обслуживания и предоставляет владельцу или любому пользователю субъекта обслуживания Keysight (аппаратного или программного обеспечения) указанный уровень услуг поддержки, определенный в соглашениях об уровне обслуживания KeysightCare.
Technical Support Техническая поддержка	Клиенты с оборудованием или программным обеспечением, на которое распространяется соглашение KeysightCare, могут получить доступ к portalу поддержки Keysight по ссылке https://KeysightCare.keysight.com через адрес электронной почты своей компании. Удаленная техническая поддержка предоставляется по телефону и(или) электронной почте через открытие заявки на портале. Обращайтесь за поддержкой по программе KeysightCare по электронной почте или телефону.
Response Time Время реагирования	Время реагирования относится к технической поддержке, оказываемой глобальной службой поддержки аппаратного и программного обеспечения KeysightCare (K-TAS). Поддержка оказывается в рабочие часы регионального отделения K-TAS. Измеряемое время реагирования начинается с момента ознакомления клиента с первым содержательным ответом специалиста K-TAS, занимающимся полученной заявкой. Первый ответ обязательно отправляется техническому эксперту, который хорошо разбирается в продуктах или технологиях, имеет навыки отладки и диагностики, и будет заниматься заявкой до её закрытия. Часы работы указаны здесь .
Support Portal Портал поддержки	Для доступа к услугам клиенты используют портал поддержки Keysight https://KeysightCare.keysight.com . Портал поддержки Keysight предоставляет онлайн-доступ для отправки заявок на обслуживание, доступа к Базе знаний

	в режиме 24/7 и контроля выполнения заявок. Все уровни KeysightCare предлагают доступ к порталу поддержки Keysight.	
Software Updates Обновления ПО	Обновления ПО – это изменения, исправления системы безопасности и исправления ошибок в программном обеспечении Keysight, а также новые функции и улучшения. Для использования некоторых новых функций может потребоваться дополнительная платная лицензия.	
Firmware Updates Обновления прошивки (микропрограммного обеспечения)	Компания Keysight отправляет клиентам уведомления об обновлении прошивок всего оборудования, на которое распространяется соглашение KeysightCare и которое зарегистрировано на портале поддержки Keysight. Термин «Обновления» относится к модификациям, исправлениям безопасности и исправлениям ошибок без дополнительной платы для клиентов, заключивших соглашение KeysightCare, которое включает эту услугу. «Обновления» не включают в себя изменения или улучшения прошивки, которые расширяют функционал, повышают производительность или требуют отдельной лицензии.	
Repair Ремонт	Уровень поддержки KeysightCare Assured (Гарантированная) включает в себя ремонт с проверкой работоспособности.	
Turn Around Time (TAT) Сроки выполнения работ	Сроки выполнения работ относятся к услугам по ремонту. Приоритет и срок выполнения заявки в рамках программы KeysightCare устанавливаются уровнем обслуживания KeysightCare. Установленный срок касается только конкретной калибровочной лаборатории (обслуживающей организации), выполняющей работу. Сроки выполнения ремонта и калибровки не включают в себя отгрузку, таможенное оформление и перевозку в обслуживающую организацию.	
Языки, на которых оказывается техническая поддержка	Регион	Язык
	Страны Северной и Южной Америки	Английский
	Европа, Ближний Восток, Африка и Индия	Английский, французский, немецкий, итальянский, испанский, русский
	Большой Китай	Китайский упрощенный и традиционный
	Япония	Японский
	Корея, Южная Азия и Тихоокеанский регион	Английский, корейский

Краткое описание услуг

Описание соглашения поддержки	Гарантия	KeysightCare Technical Support	KeysightCare Assured	KeysightCare Software
Веб-портал и База знаний 24/7		•	•	•
Время ответа службы технической поддержки		2 рабочих дня	4 часа в рабочее время	4 часа в рабочее время ²
Поддержка аппаратного обеспечения				
Оказание услуг по ремонту	•		•	
Сроки ремонта ³	Не оговорено		30 рабочих дней	
Проактивные уведомления о микропрограммном обеспечении			•	
Поддержка ПО				
Обновление основных функций, улучшения и исправление ошибок				•
Проактивные уведомления о программном обеспечении				•

Все предлагаемые услуги предоставляются в соответствии с юридическими условиями.

1. Доступно не во всех странах. Пожалуйста, обратитесь в местное представительство Keysight.
2. Для поддержки ПО требуется заключить соглашение об обслуживании KeysightCare Software. Если соглашением предусмотрена поддержка аппаратного и программного обеспечения, то она будет оказываться преимущественно на высшем уровне обслуживания.
3. Сроки ремонта и проверки не включают доставку, переправление и таможенное оформление.

Портал и База знаний

Клиенты KeysightCare имеют доступ к [порталу поддержки Keysight](#), который включает в себя обширную Базу знаний и ответы на часто задаваемые вопросы (FAQ). В Базе знаний хранятся тысячи технических статей и видео с примерами программирования, некоторые из которых предназначены исключительно для клиентов KeysightCare в зависимости от их уровня технической подготовки. Эти технические статьи основаны на реальных тестах и сценариях измерений, вопросах и их решениях, и отражают десятилетия нашего опыта в исследованиях, разработках и проведении испытаний.

Клиенты имеют возможность самостоятельной работы с порталом, которая позволяет найти необходимый контент для самостоятельно решения проблем, или получать поддержку от наших инженеров в режиме онлайн. Клиенты могут создавать заявки, контролировать в режиме реального времени выполнение заявок на ремонт или поверку приборов, просматривать историю обращений и самостоятельно находить нужные решения, используя функции контекстного поиска на портале поддержки Keysight. История обращений видна как клиенту, так и сотруднику компании Keysight, что позволяет инженеру службы технической поддержки оказывать проактивную персонализированную поддержку с учетом того, для решения каких задач выполняются измерения.

На портале права на услуги по программам KeysightCare Technical Support, Assured, и Software Support связаны с субъектом обслуживания по серийному номеру (оборудование) или идентификатору хоста (программное обеспечение). Узнайте больше о решении технических проблем с помощью портала KeysightCare из этого [двухминутного видеоролика](#). Зарегистрируйтесь или войдите на портал поддержки Keysight по ссылке <https://KeysightCare.keysight.com>.

Уровень 1: KeysightCare Technical Support

Уменьшайте риски и избегайте задержек в реализации проекта благодаря технической поддержке всех ваших продуктов Keysight независимо от используемой модели, гарантийного срока или снятия с производства. Получите персонализированную помощь, которая предлагает гарантированное время ответа службы технической поддержки KeysightCare.

Основные преимущества:

- Ответ службы технической поддержки в течение 2 рабочих дней
- Онлайн-доступ к Базе знаний
- Веб-портал для самостоятельного решения проблемы

Вместо оказания технической поддержки по конкретным случаям KeysightCare предлагает заключать ежегодные соглашения, чтобы обеспечить вам постоянный доступ к необходимым ресурсам для достижения успеха. Программа KeysightCare Technical Support предусматривает оказание технической поддержки измерительного оборудования в течение 2 рабочих дней и доступ на портал. По поводу поддержки программного обеспечения см. KeysightCare Software Support. Если соглашением предусмотрена поддержка аппаратного и программного обеспечения, то она будет оказываться в соответствии с наивысшим уровнем обслуживания. Например, если имеется соглашение по программе KeysightCare Software Support, то для поддержки программного обеспечения, используемого с оборудованием, на которое распространяется соглашение Keysight Technical Support, время реагирования составит 4 рабочих часа и будет иметь приоритет над 2 рабочими днями.

Если вам нужна техническая поддержка для определенного оборудования, то заключите соглашение KeysightCare Technical Support, позволяющее получать поддержку для каждого прибора в течение двух рабочих дней. Сюда не входят ремонт, проверка или другие послепродажные услуги. Для оборудования или программного обеспечения, которые имеют критически важное значение, рекомендуем заключить соглашения по программам Assured и Software Support. Для остального оборудования, не имеющего критического значения, выберите KeysightCare Technical Support.

Уровень 2: KeysightCare Assured

Разработчики современных устройств и решений для тестирования сталкиваются с постоянно ужесточающимися требованиями. KeysightCare Assured предлагает расширенную поддержку, обеспечивающую соответствие вашим задачам и потребностям. Когда у ваших инженеров возникают вопросы, они нуждаются в быстрых ответах. KeysightCare Assured стремится быстро помочь с решением ваших технических задач.

В случае незапланированного ремонта вы можете рассчитывать на Центр Сервиса и Метрологии Keysight Technologies, который поможет вам быстро восстановить работоспособность оборудования.

Основные преимущества:

- KeysightCare Technical Support:
 - Онлайн-доступ к Базе знаний
 - Веб-портал для самостоятельного решения проблемы
- Ответ службы технической поддержки в течение 4 рабочих часов
- Ремонт прибора в течение 30 дней
- Уведомления об обновлении прошивки

В большинстве случаев при покупке прибора вместе с гарантией заключают соглашение KeysightCare Assured на следующий год. По истечении срока действия первоначального соглашения клиенты имеют возможность продлить или обновить соглашение KeysightCare в соответствии с потребностями их бизнеса.

На приборы, охваченные программой Keysight Premium Used и подпадающие под действие KeysightCare, распространяется программа KeysightCare Assured сроком на один год с момента покупки. Приборы по программе Keysight Used продаются с 30-дневной гарантией, по истечении которой клиенты имеют возможность приобрести поддержку по программе KeysightCare Assured и(или) продлить гарантию.

Уровень 3: KeysightCare Software Support

Убедитесь в том, что ваше программное обеспечение для тестирования и проектирования актуально и соответствует последним стандартам с помощью KeysightCare Software Support, предоставляющей проактивные уведомления и обновления программного обеспечения. Получите приоритетный доступ к экспертам по приложениям, которые знакомы с программным обеспечением Keysight и новейшими стандартами. Наши специалисты могут рекомендовать методики, которые помогут вам обеспечить соответствие самым строгим требованиям проведения испытаний.

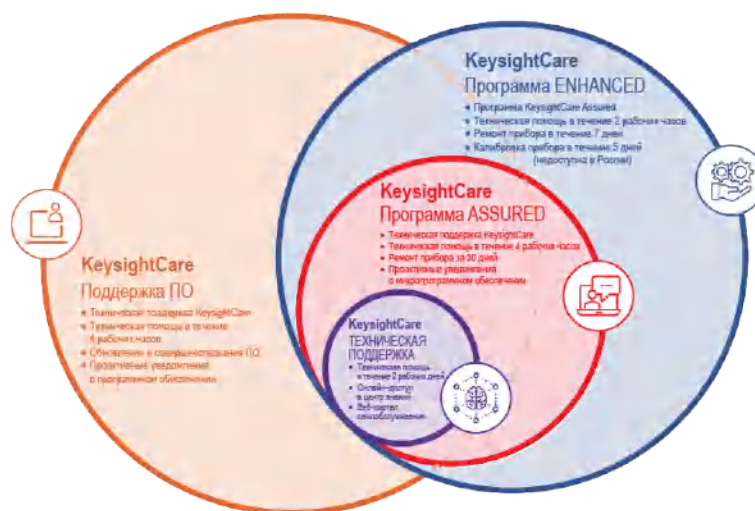
Основные преимущества:

- KeysightCare Technical Support
 - Онлайн-доступ к Базе знаний
 - Веб-портал для самостоятельного решения проблемы
- Ответ службы технической поддержки в течение 4 рабочих часов
- Обновления ПО
- Проактивные уведомления об изменениях в программном обеспечении

KeysightCare Software Support распространяется на программное обеспечение и предусматривает время реагирования 4 рабочих часа, обновления ПО, уведомления и доступ на портал. Если соглашением предусмотрена поддержка аппаратного и программного обеспечения, то она будет оказываться в соответствии с наивысшим уровнем обслуживания.



Сервис и поддержка в соответствии с вашими потребностями



Сроки действия соглашений

Большинство новых приборов среднего и высшего уровня поддерживаются по программе KeysightCare Assured в течение 1 года для всех регионов. Большинство приборов базового уровня имеют 3-летнюю гарантию и поддержку KeysightCare Technical Support на 3 года.

Компания Keysight одновременно с покупкой прибора или программного обеспечения рекомендует заключать соглашение KeysightCare на несколько лет. Это обеспечивает максимальное время безотказной работы благодаря оказанию технической поддержки, которая помогает снижать проектные риски и соблюдать сроки выполнения работ. Для большинства оборудования и ПО можно выбрать соглашения на 2, 3 и 5 лет

Особые случаи

Компания Keysight обеспечивает своевременное реагирование наших технических экспертов по всему миру на запросы, касающиеся приборов и программного обеспечения, охваченных программой KeysightCare, а клиенты могут получать доступ к portalу поддержки Keysight и статьям из Базы знаний в режиме 24/7. По возможности услуги по ремонту и калибровке предоставляются на месте. Однако бывают случаи, когда прибор необходимо отправить в другой сервисный центр или на завод.

Сроки в случае невозможности ремонта и калибровки на месте эксплуатации

Сроки выполнения работ относятся к услугам по ремонту и калибровке. Приоритет и срок выполнения заявки в рамках программы KeysightCare устанавливаются уровнем обслуживания KeysightCare. Установленный срок касается только калибровочной лаборатории (обслуживающей организации), выполняющей работу. Сроки выполнения ремонта и калибровки не включают в себя отгрузку, таможенное оформление или перевозку в обслуживающее подразделение внутри компании Keysight.

Возврат на завод для ремонта

Ремонт большинства изделий Keysight выполняется в местных сервисных центрах соответствующей страны или региона. Однако имеются исключения для сложной или недавно поставленной на производство продукции. Как правило, в течение ограниченного переходного периода недавно поставленные на производство приборы могут быть отремонтированы в спроектировавшем их подразделении или на выпустившем их предприятии с формулировкой «возврат для заводского ремонта». По вопросам, касающимся обслуживания изделия на местном или региональном уровне, обращайтесь в местное представительство Keysight во время покупки. Когда прибор нуждается в ремонте, компания Keysight предпринимает следующие меры для того, чтобы клиенты продолжали пользоваться приоритетными услугами KeysightCare:

- Оборудование и ПО, имеющие право на обслуживание по программе KeysightCare имеют приоритет для ускоренного обслуживания на этих предприятиях.
- При удовлетворении заявок на заводской ремонт компания Keysight увеличивает срок действия соглашения KeysightCare на 90 дней.

Покрытие программы поддержки KeysightCare

Программа KeysightCare охватывает тысячи моделей оборудования и программного обеспечения. Однако на некоторые продукты Keysight распространяется действие других программ обслуживания и поддержки. Это продукция Ixia, заказные решения и ряд комплектов для модернизации. На пробники и аксессуары распространяется действие программы KeysightCare для прибора, к которому они прилагаются.

Побеждайте на своих рынках

Программа KeysightCare – приоритетный способ предоставления поддержки нашим Заказчикам. Наше участие поможет вам устранить препятствия на пути решения вашей задачи. Подключитесь к программе KeysightCare, чтобы быстрее добиться успеха независимо от того, чем вы занимаетесь. Чтобы узнать больше, обратитесь в местное представительство Keysight или посетите наш сайт по ссылке:

www.keysightcare.com.

Подробную информацию см. на сайте: www.keysight.com

Для получения дополнительной информации о продукции Keysight, прикладном программном обеспечении и предоставляемых услугах обращайтесь в Российское представительство компании Keysight Technologies. Полный перечень приведен по ссылке: www.keysight.com/find/contactus

