

Регламент технического
сопровождения и поддержки
экосистемы

**Операционная система реального
времени «FX-RTOS» 3.X**

Оглавление

1. Введение	3
2. Этапы внедрения программного продукта.....	4
3. Обучение.....	5
3.1. Обучение пользователей.....	5
4. Работа технической поддержки.....	6
4.1. Общие положения	6
4.2. Режим работы службы технической поддержки	6
4.3. Уровни технической поддержки.....	6
4.4. Круг решаемых задач	7
4.4.1. Вопросы установки и настройки	7
4.4.2. Вопросы улучшения производительности	7
4.4.3. Вопросы обновления программного продукта.....	7
4.4.4. Ошибки программного продукта	7
4.4.5. Теоретические вопросы работы с системой	8
4.5. Порядок подачи обращений в службу технической поддержки.....	8

1. Введение

Компания ЭРЕМЕКС – российский разработчик программного обеспечения для автоматизации проектирования электронной аппаратуры, а также разработчик экосистемы операционной системы реального времени "FX - RTOS".

Операционная система реального времени «FX-RTOS» 3.X – операционная система реального времени для встраиваемых систем. Обладает компонентной архитектурой, поддержкой многопроцессорных систем и режимами защиты и разграничения доступа.

Компания ЭРЕМЕКС предоставляет комплект документации, для комплексного освоения программы.

По согласованию сторон возможна организация обучающего курса по работе с системой. Формат такого курса индивидуальный и согласовывается с каждым клиентом отдельно.

Для пользователей программных продуктов предоставляются услуги технической поддержки. Уровни технической поддержки могут быть определены для каждого клиента индивидуально, что позволяет получить необходимый объем помощи.

2. Этапы внедрения программного продукта

Внедрение программного продукта представляет собой поэтапный процесс:

1. Предпроектное обследование, составление технического задания;
Интеграция программного продукта с драйверами и библиотеками промежуточного ПО;
2. Настройка и адаптация под аппаратную платформу заказчика (портирование);
3. Техническое сопровождение.

3. Обучение

3.1. Обучение пользователей

В силу сложности системы и с целью учета всех нюансов ее работы при непосредственном использовании (на конкретном предприятии) организация обучающий мероприятий по работе с системой формируется в виде индивидуального курса. Формат такого курса индивидуальный и согласовывается с каждым клиентом отдельно.

Услуги по обучению сотрудников предприятия оказываются на платной основе. Стоимость рассчитывается индивидуально.

4. Работа технической поддержки

4.1. Общие положения

Служба технической поддержки компании оказывает поддержку на основании заключенного и действующего между сторонами договора.

4.2. Режим работы службы технической поддержки

Служба поддержки функционирует только в рабочее, регламентированное компанией, время.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления.

Время обработки обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются для решения в отдел разработки компании, с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

4.3. Уровни технической поддержки

Служба технической поддержки предоставляет несколько уровней поддержки пользователей и сопровождения в рамках работы с продуктом:

1. Коммерческая поддержка.
 - Годовой доступ к кодовой базе и обновлениям всех конфигураций FX-RTOS Nanokernel и слоя поддержки процессорного ядра;
 - Портирование на процессорное ядро заказчика;
 - Годовая поддержка: консультации, помощь в сборке конфигурации, предоставление демо-примеров;
 - Предоставление критических обновлений FX-RTOS Nanokernel в течение жизни проекта.
 2. Некоммерческая поддержка.
 - Предоставление обновлений и инструкций для бесплатной версии на сайте www.eremex.ru, www.github.com.
-

4.4. Круг решаемых задач

4.4.1. Вопросы установки и настройки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказание консультаций по конфигурации, сборке и установке программного продукта (коммерческая и некоммерческая версия). Консультации оказываются в объеме руководства пользователя.
- Формирование рекомендаций по типовым особенностям при прохождении этапов установки и настройки системы.
- Консультирование по вопросам переноса системы с одной аппаратной платформы на другую в рамках лицензии.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Проблемы настройки и запуска программного продукта на аппаратных платформах, не указанных в приобретаемой лицензии.

4.4.2. Вопросы улучшения производительности

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Формирование рекомендаций по настройкам параметров программного продукта в рамках руководства пользователя.

В рамках технической поддержки НЕ решаются следующие вопросы:

- Непосредственная настройка программного продукта на автоматизированном рабочем месте (АРМ) пользователя.
- Диагностика и нагрузочное тестирование программного продукта пользователя.
- Оптимизация программного кода программных компонентов и/или модулей.

4.4.3. Вопросы обновления программного продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Предоставление всех обновлений, вышедших в период действия договора поддержки.
- Предоставление исправлений критических ошибок в течение всего цикла пользования продуктом.
- Оказание консультаций по применению обновленного программного продукта.

4.4.4. Ошибки программного продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

4.4.5. Теоретические вопросы работы с системой

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Пояснение применения функционала продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации.
- Получение обратной связи – пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.
- Работа с документацией, пополнение документации.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Обучение работе с системой. Предусмотрено обучение работе с системой на договорной основе.
- Разъяснение по работе конкретной функции в программе. Если данная функция описана в документации (в этом случае дается ссылка на соответствующий раздел документации).

4.5. Порядок подачи обращений в службу технической поддержки

Подробную информацию о версии используемого продукта, возникшей проблеме, последовательности действий, которые послужили основанием для отклонения/сбоя в работе продукта, и информацию о программно-аппаратной конфигурации используемого компьютера направить по адресу support@eremex.ru или задать вопрос на официальном сайте компании в соответствующем разделе www.eremex.ru/society/forum/group4.