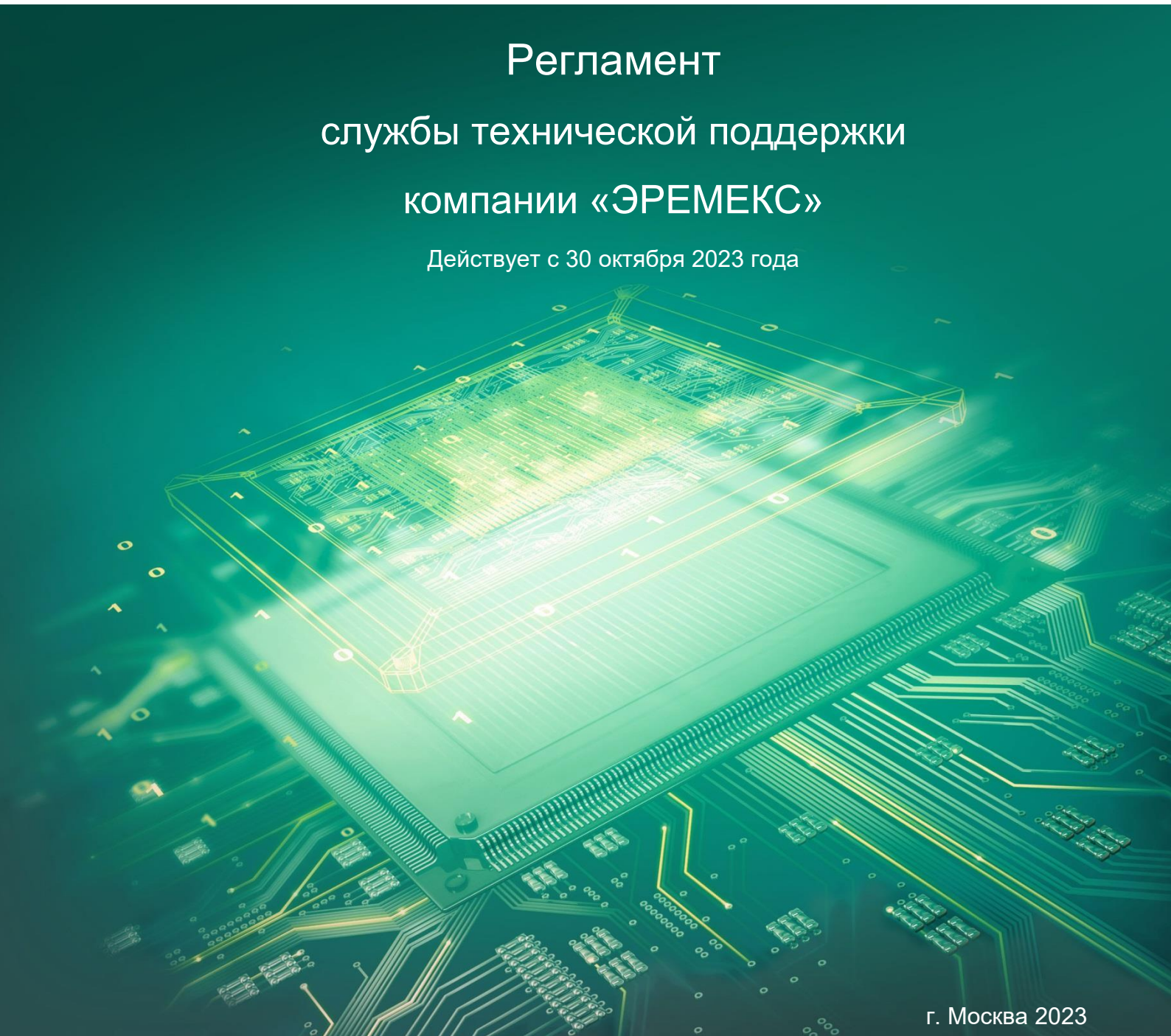




Комплексная среда сквозного проектирования
электронных устройств

Регламент
службы технической поддержки
компании «ЭРЕМЕКС»

Действует с 30 октября 2023 года



г. Москва 2023



Внимание!

Права на объекты интеллектуальных прав в данном документе в полном объеме принадлежат компании «ЭРЕМЕКС» и защищены законодательством Российской Федерации и международными договорами о результатах интеллектуальной деятельности и средствах индивидуализации.

Использование объектов интеллектуальной собственности в данном документе (как полностью, так и в части) в какой-либо форме, включая, но не ограничиваясь этим: воспроизведение, модификация (в том числе перевод на другой язык), распространение (в том числе в переводе), копирование в любой форме, передача в любой форме третьим лицам, – возможны только с предварительного письменного разрешения компании «ЭРЕМЕКС».

За незаконное использование объектов интеллектуальной собственности в данном документе (как полностью, так и в части), включая его копирование и распространение, нарушитель несет гражданскую, административную или уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Компания «ЭРЕМЕКС» оставляет за собой право изменить содержание данного документа в любое время без предварительного уведомления.

Последнюю версию документа можно получить в сети Интернет по ссылке: <http://dd.ru/download-new>.

Компания «ЭРЕМЕКС» не несет ответственности за содержание, качество, актуальность и достоверность данного документа и используемых в документе материалов, права на которые принадлежат другим правообладателям, а также за возможный ущерб, связанный с использованием данного документа и содержащихся в нём материалов.

Обозначения ЭРЕМЕКС, EREMEX, Delta Design являются товарными знаками компании «ЭРЕМЕКС».

Остальные упомянутые в документе торговые марки принадлежат их правообладателям.

В случае возникновения вопросов по использованию программ Delta Design обращайтесь:

Форум «ЭРЕМЕКС»: www.eremex.ru/society/forum/

Техническая поддержка

E-mail: support@eremex.ru

Skype: supporteremex

Отдел продаж

Тел. +7 (495) 232-18-64

E-mail: info@eremex.ru

E-mail: sales@eremex.ru

© Компания «ЭРЕМЕКС», 2023 г. Все права защищены.

1. Общие положения

1.1. Служба технической поддержки компании «ЭРЕМЕКС» оказывает гарантийное обслуживание партнёрам компании, с которыми заключены договоры о партнерстве, лицензиатам, некоммерческим пользователям продукта «САПР Delta Design» и другим контрагентам (далее – Пользователь, Конечный пользователь) на основании действующего регламента.

1.2. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ или воспользоваться поиском по форуму на сайте <https://www.eremex.ru/>. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

1.3. В гарантийное обслуживание Пользователей программного обеспечения САПР Delta Design (далее – ПО) компании «ЭРЕМЕКС» входит:

- устранение выявленных ошибок (блокирующих ошибок) и неисправностей, делающих невозможным использование ПО, которые возникли по вине производителя ПО компании «ЭРЕМЕКС».

1.4. Решение вопросов, выходящих за рамки гарантийного обслуживания, не рассматривается службой технической поддержки.

1.5. Сотрудник техподдержки вправе запросить документальное подтверждение (свидетельство) о наличии сбоя; подтверждение того, что сбой произошел по вине разработчика, и др. документы.

1.6. Гарантия на ПО компании «ЭРЕМЕКС» не распространяется на случаи отказов ПО, если такие отказы происходят:

- из-за несоблюдения специалистами Пользователя технических требований (в том числе (но не ограничиваясь) использование не рекомендованных операционных систем, программных или аппаратных средств), указанных в технической документации и/или руководстве по эксплуатации;

- из-за несоблюдения специалистами Пользователя установленной последовательности действий при эксплуатации ПО, указанной в руководстве Пользователя и/или руководстве по эксплуатации;

- из-за несанкционированного изменения ПО сотрудниками Пользователя (изменение программного кода, декомпиляции, дизассемблирования, попытки получения исходного кода ПО с целью несанкционированного использования, любой корректировки текста программ и проч.);

- из-за действий или упущений сотрудниками Пользователя, не прошедших подготовку по работе с ПО, не ознакомленных с функциональными особенностями и руководством по эксплуатации ПО.

1.7. Правообладатель ПО несет ответственность:

- за прием, учет и анализ замечаний и пожеланий по работе ПО, которые в дальнейшем могут быть использованы и инкорпорированы в программное обеспечение, в том числе в формате обновления;

- за предоставление сервис-паков (service pack), экспресс-обновлений и/или хотфикс (HotFix) ПО, являющиеся предметом Договора и содержащие изменения с целью устранения блокирующих ошибок, а также выполнение иных усовершенствований, например, повышающих стабильность или производительность ПО, в сроки, устанавливаемые компанией «ЭРЕМЕКС»;

- за услуги по обновлению программного обеспечения.

1.8. Правообладатель ПО не несет ответственность:

- за сбой функционирования ПО в случае порчи носителей информации

Пользователя;

- действий компьютерных вирусов;
- сбоев электропитания;
- действий неквалифицированных сотрудников;
- неисправности оборудования;
- умышленного повреждения или нарушений правил, указанных в документации по эксплуатации (попытки вскрытия защиты и т.п.).

1.9. Служба технической поддержки компании «ЭРЕМЕКС» не оказывает услуги:

- по предоставлению информации о стратегии и развитии продуктов компании, данная информация может быть анонсирована на тематических рекламных мероприятиях;
- по предоставлению консультаций по отладке ошибок в ОС Windows (ошибок, начинающихся с 00X800XXX);
- по предоставлению консультаций по конфигурированию структуры сетевых подключений между сервером сетевых лицензий, сервером базы данных и рабочими станциями;
- по оказании техподдержки по ошибкам в стороннем программном обеспечении, с которыми реализована интеграция;
- по предоставлению консультаций по миграции данных из программных продуктов, с которыми не заявлена интеграция САПР Delta Design;
- по предоставлению правовых консультаций по использованию материалов и продуктов, выпущенных компанией «ЭРЕМЕКС»;
- по предоставлению иных консультаций, не связанных с использованием ПО компании «ЭРЕМЕКС».

2. Режим работы службы технической поддержки

2.1. По рабочим дням с 10:00 до 18:30 по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней (в соответствии с производственным календарём для пятидневной рабочей недели). Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

2.2. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем обслуживания (SLA). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности объектов проектирования (библиотек, проектов и т.п.) или отдельных сервисов данных проектов.

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

3. Уровни обслуживания (SLA)

3.1. Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (а также другими параметрами) и зависят от категории клиента и/или категории проблемы.

3.2. Способ обращения в техническую поддержку:

- через личный кабинет Конечного пользователя на интернет-портале <https://www.eremex.ru/> службы поддержки Пользователей (далее – СПП) с использованием системы автоматизации работы СПП – сервиса ServiceDESK.

ServiceDESK предназначен для обеспечения автоматизированной обработки и учета запросов на поддержку, а также систематизации процессов работы с такими запросами. ServiceDESK обеспечивает существование единого интерфейса для обращений Пользователей в СПП и предоставляет им возможность самостоятельно контролировать процесс обработки этих обращений. ServiceDESK позволяет централизованно хранить, структурировать и анализировать все обращения Пользователей в СПП.

Для получения доступа к личному кабинету необходимо пройти регистрацию и предоставить контактные данные лица или группы лиц, которые будут отвечать за связь с СПП и будут зарегистрированы в системе ServiceDESK.

Каналы для предоставления контактных данных:

- по электронной почте службы поддержки Пользователей support@eremex.ru;
- по телефону +7 (495) 234-06-36;
- через интернет-конференцию Пользователей (форум Пользователей) <https://www.eremex.ru/society/forum/>.

В одном обращении может решаться только одна проблема.

3.3. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующих функциональных возможностей ПО, передаются для решения в отдел разработки компании «ЭРЕМЕКС», с последующим выпуском обновления ПО. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки ПО.

3.4. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, своевременность ответа компании хостера, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.

Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков.

Максимальное время реакции составляет **5 рабочих дней (40 рабочих часов)**.

3.5. Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания (SLA) на основании статуса Пользователя и содержания обращения:

- Коммерческие клиенты – это пользователи, обладающие бессрочной лицензией, у которых на момент обращения действует договор продления гарантийного обслуживания и являются пользователями актуальной версии ПО на момент обращения.

Коммерческие клиенты, которые приобрели бессрочную лицензию (лицензии), но у которых на момент обращения в техподдержку договор на продление техподдержки не действует, могут получить техподдержку в ограниченном формате. Это касается функционала ошибки, по которому уже были исправления, вошедшие в более поздние пакеты обновлений.

- Партнеры компании «ЭРЕМЕКС» – это пользователи, которым передана бессрочная лицензия на основании договора о партнерстве и у которых установлена актуальная версия ПО на момент обращения.

3.5.1. Коммерческие клиенты и партнеры компании «ЭРЕМЕКС» - оперативная поддержка

Решаются вопросы экстренного характера:

- если в результате сбоя не по вине Пользователя становится полностью невозможной работа с продуктом САПР Delta Design;
- если обнаружена критическая ошибка в работе продукта, и она подтверждена сотрудниками техподдержки, оказывается консультация по восстановлению нормальной

работы продукта. Сюда относятся ошибки, которые нельзя обойти стандартными средствами программы.

Максимальное время реакции на обращение – **4 рабочих часа**.

3.5.2. Коммерческие клиенты и партнеры компании «ЭРЕМЕКС» - стандартная поддержка

Рассматриваются проблемы, возникшие при работе продукта;

- вопросы по работе с программой САПР Delta Design в случае если функция (или метод) не описана в документации, либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- общие вопросы установки и настройки продукта.

Максимальное время реакции на обращение – **12 рабочих часов**.

3.5.3. Коммерческие клиенты и партнеры компании «ЭРЕМЕКС» - расширенная техническая поддержка

Объём и условия поддержки в рамках данного уровня определяются Правообладателем и Пользователем на основании отдельного соглашения.

Максимальное время реакции на обращение – **2 рабочих часа**.

3.5.4 Некоммерческие клиенты компании «ЭРЕМЕКС» - некоммерческая техническая поддержка

Некоммерческие клиенты компании «ЭРЕМЕКС» - это пользователи демо-версии продукта, а также владельцы некоммерческой версии.

Поддержка некоммерческие клиенты компании «ЭРЕМЕКС» оказывается по вопросам общего использования продукта, рассматривая вопросы решения индивидуальных программных задач.

Максимальное время реакции на обращение – **24 рабочих часа**.

3.6. Для всех Пользователей программного продукта введены специальные уровни обслуживания:

3.6.1. Консультирование по общим вопросам.

Консультации оказываются в порядке поступления обращений. Обращение с другим SLA может быть переведено на данный уровень технической поддержки сотрудниками технической поддержки, если вопрос не подпадает под соответствующие категории других уровней.

Максимальное время реакции на обращение – **40 рабочих часов**.

3.6.2. Консультирование по разработке.

Данный уровень поддержки присваивается в случае, если обращение переведено под контроль отдела разработки.

Максимальное время реакции на обращение – **40 рабочих часов**.

Максимальное время работы отдела разработки – **24 рабочих дня**.