



Редактор топологии
и автоматический топологический трассировщик

Регламент технического
сопровождения и поддержки



EREMEX

Содержание

1. Введение	3
2. Обучение	4
2.1. Обучение пользователей.....	4
3. Работа технической поддержки.....	5
3.1. Общие положения	5
3.2. Режим работы службы технической поддержки	5
3.3. Уровни технической поддержки	5
3.3.1. Техническая поддержка коммерческих клиентов.....	5
3.3.1.1. Стандартная поддержка	6
3.3.1.2. VIP поддержка	6
3.3.2. Техническая поддержка некоммерческих клиентов	6
3.4. Круг решаемых задач	7
3.4.1. Вопросы установки и настройки	7
3.4.2. Вопросы улучшения производительности	7
3.4.3. Вопросы обновления программного продукта	7
3.4.4. Ошибки программного продукта.....	7
3.4.5. Вопросы разработки	8
3.4.6. Теоретические вопросы работы с системой	8
3.5. Порядок подачи обращений в службу технической поддержки.....	9

1. Введение

Компания ЭРЕМЕКС – российский разработчик программного обеспечения для автоматизации проектирования электронной аппаратуры.

ТороR – это высокопроизводительный топологический трассировщик печатных плат, обладающий рядом отличительных возможностей, делающих его уникальным инструментом проектирования и, в частности, трассировки:

- Уникальный алгоритм обеспечивает подбор наиболее эффективных вариантов трассировки;
- Высокая скорость трассировки;
- Высокие показатели электромагнитной совместимости;
- Поддержка проектирования сложных и высокоскоростных плат;
- Автоматическая гибкая топологическая трассировка соединений в произвольных направлениях;
- Параллельная оптимизация нескольких альтернативных вариантов топологии;
- Возможность задания для каждой цепи минимально допустимого и желательного зазоров;
- Перемещение элементов на уже разведённой плате с сохранением целостности разводки и соблюдением заданных зазоров;
- Автотрассировка под произвольными углами.

Компания ЭРЕМЕКС предоставляет комплект документации, а также онлайн базу знаний. Для быстрого и комплексного освоения программы рекомендуется прохождение курсов обучения. Также компания сертифицирует партнеров для предоставления услуг по обучению.

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. Обучение

2.1. Обучение пользователей

Существуют несколько различных курсов по каждому из продуктов, отличающиеся по глубине подачи материала.

Обучение может быть проведено в учебном центре компании или с выездом на территории заказчика.

В случае проведения обучения на территории заказчика последний должен обеспечить помещение и технику для проведения обучения.

Обучение является платной услугой, стоимость которой рассчитывается индивидуально.

3. Работа технической поддержки

3.1. Общие положения

Служба технической поддержки компании оказывает поддержку на основании как заключенного и действующего между сторонами договора, так и без наличия такого договора (в случаях с триальными и некоммерческими версиями работы с продуктом).

3.2. 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.

3.3. Уровни технической поддержки

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

- Коммерческая поддержка.
 - Стандартная поддержка;
 - VIP поддержка.
- Некоммерческая поддержка.

3.3.1. Техническая поддержка коммерческих клиентов

Решаются следующие вопросы:

- общие вопросы установки и настройки продукта.

- если в результате сбоя (но не по вине самого клиента) становится полностью невозможной работа с продуктом.
- если обнаружена критическая ошибка в работе продукта (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация по восстановлению нормальной работы. Сюда относятся ошибки, которые нельзя обойти (т.е. у клиента отсутствует альтернативный способ выполнения задачи).

3.3.1.1. Стандартная поддержка

Рассматриваются проблемы и/или вопросы, возникшие при непосредственной работе с продуктом.

3.3.1.2. VIP поддержка

Рассматриваются проблемы, возникшие при непосредственной работе с продуктом в индивидуальном формате, который определяется при заключении договора с клиентом. В рамках такого договора предполагается возможность выезда и работы представителя технической поддержки на территории клиента либо дистанционное сопровождение проектов с «прикреплением» ответственного сотрудника технической поддержки.

3.3.2. Техническая поддержка некоммерческих клиентов

Данный уровень поддержки устанавливается для пользователей триальных версий продукта, а также для некоммерческих клиентов (владельцев некоммерческой версии).

Триальная версия предоставляется в ознакомительных целях и не предполагает сопровождения проектных данных.

Такой тип технической поддержки оказывается по вопросам инсталляции, активации, обновления и т.д.). Вопросы решения индивидуальных программных задач не рассматриваются.

3.4. Круг решаемых задач

3.4.1. Вопросы установки и настройки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказание консультаций по установке продукта (триальная, 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 данных системы с одного рабочего места на другое.

3.4.2. Вопросы улучшения производительности

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

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

В рамках технической поддержки НЕ решаются следующие вопросы:

- Непосредственная настройка программного обеспечения на компьютерах и серверах пользователя.
- Диагностика и нагрузочное тестирование программного обеспечения.
- Оптимизация программного кода программных компонентов и/или модулей.

3.4.3. Вопросы обновления программного продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказание помощи в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления.

В рамках технической поддержки НЕ решаются следующие вопросы:

- Настройка программного обеспечения для работы системы обновлений.

3.4.4. Ошибки программного продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы системы. Оказывается консультативная

помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе системы.

- Ошибки программного продукта. 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.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Ошибки установки продукта. Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.
- Ошибки базы данных. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем.
- Проблемы настройки, которые препятствуют корректной установке обновлений. Выдаются общие рекомендации и типовые методы устранения проблем. Непосредственная установка обновлений не производится.

3.4.5. Вопросы разработки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Разъяснение общих вопросов интеграции программного обеспечения.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Пояснение общих вопросов моделирования.
- Решение конкретных задач с заданной логикой.
- Изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач. (Кроме случаев исправления ошибок в работе продукта).

3.4.6. Теоретические вопросы работы с системой

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Пояснение применения функционала модулей 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 работы с системой на платной основе.
- Разъяснение по работе конкретной функции в программе, если данная функция описана в документации (в этом случае дается ссылка на соответствующий раздел документации).

3.5. 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.