

Регламент технического  
сопровождения и поддержки  
экосистемы ОСРВ FX-RTOS

## 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".

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](http://www.eremex.ru), [www.github.com](http://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](mailto:support@eremex.ru) или задать вопрос на официальном сайте компании в соответствующем разделе [www.eremex.ru/society/forum/group4](http://www.eremex.ru/society/forum/group4).