

Регламент технического  
сопровождения и поддержки

Delta Design Enterprise Server 3.X

## Оглавление

1. Введение .....	3
2. Услуги по внедрению программного обеспечения .....	4
2.1. Предпроектное обследование, составление технического задания.....	4
2.2. Интеграция программного продукта с используемыми на предприятии системами.....	4
2.3. Настройка и адаптация программного продукта под стандарты предприятия.....	4
2.4. Подготовка программного окружения .....	5
2.5. Проведение обучения сотрудников предприятия .....	5
2.6. Опытно-промышленная эксплуатация системы.....	5
2.7. Техническое сопровождение системы .....	5
3. Обучение.....	6
3.1. Обучение пользователей.....	6
4. Работа технической поддержки.....	7
4.1. Общие положения .....	7
4.2. Режим работы службы технической поддержки .....	7
4.3. Уровни технической поддержки.....	7
4.3.1. Техническая поддержка коммерческих клиентов.....	7
4.3.1.1. Стандартная поддержка .....	7
4.3.1.2. VIP поддержка .....	8
4.4. Круг решаемых задач .....	8
4.4.1. Вопросы установки и настройки .....	8
4.4.2. Вопросы улучшения производительности .....	8
4.4.3. Вопросы обновления программного продукта.....	8
4.4.4. Ошибки программного продукта .....	9
4.4.5. Вопросы разработки .....	9
4.4.6. Теоретические вопросы работы с системой .....	9
4.5. Порядок подачи обращений в службу технической поддержки.....	10

## 1. Введение

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

Delta Design Enterprise Server позволяет объединить несколько баз данных с целью обеспечения разработки электронных устройств в единой и целостной среде.

Delta Design Enterprise Server предоставляет следующие возможности:

- работа в едином информационном пространстве;
- синхронизация данных между базами;
- многопользовательская работа;
- настройка разграничения прав пользователей и назначения «ролей»;
- скоростной процесс обмена данными как в рамках одной базы данных, так и между ними;
- возможность удаленной работы.

Delta Design Enterprise Server позволяет создать полноценное рабочее место (удаленное рабочее место) без потери времени на передачу и обмен данными в рамках одной базы данных, а также обеспечить пользователей актуальным и требуемым функционалом для работы с несколькими базами данных в единой информационной среде.

Delta Design Enterprise Server позволяет объединить однопользовательские и многопользовательские режимы работы в единую и целостную систему.

Внедрение Delta Design Enterprise Server предполагает обеспечение непрерывного переноса текущей работы и продолжения использования наработок в части базы ЭРИ и проектов. В связи с чем, внедрение – емкий и длительный процесс, в котором наша компания оказывает всестороннее содействие и поддержку.

Компания ЭРЕМЕКС предоставляет комплект документации, а также онлайн базу знаний в свободном доступе на официальном сайте.

Для пользователей программных продуктов предоставляются услуги технической поддержки. Уровни технической поддержки могут быть определены для каждого клиента индивидуально.

## **2. Услуги по внедрению программного обеспечения**

Внедрение Delta Design Enterprise Server на предприятии представляет собой поэтапный процесс и включает следующие этапы:

- Предпроектное обследование, составление технического задания;
- Интеграция с используемыми на предприятии системами;
- Настройка и адаптация программного продукта под стандарты предприятия;
- Подготовка библиотек компонентов и БД ЭРИ;
- Импорт существующих проектных данных;
- Проведение обучения сотрудников предприятия;
- Опытно-промышленная эксплуатация системы;
- Техническое сопровождение системы.

### **2.1. Предпроектное обследование, составление технического задания**

Предпроектное обследование необходимо в случае внедрения программного продукта на предприятии с уже сложившимися процессами и ИТ-инфраструктурой. На этом этапе специалисты команды внедрения определяют и согласовывают с заказчиком список необходимых работ для внедрения программного продукта для сохранения всех наработок и сокращения времени, которое может быть затрачено на доработку ИТ-инфраструктуры заказчика.

### **2.2. Интеграция программного продукта с используемыми на предприятии системами**

Проведение работ по настройке (и возможной доработке) программного продукта для обеспечения его интеграции с существующими на предприятии информационными системами. Результатом работы является сохранение технологических цепочек и инфраструктуры заказчика после внедрения программного продукта. Требования к доработкам и длительность данного этапа определяются по результатам предпроектного обследования (индивидуально для каждого заказчика).

### **2.3. Настройка и адаптация программного продукта под стандарты предприятия**

На этапе настройки обеспечивается задание и адаптация необходимого функционала программного продукта под сложившиеся в рамках предприятия требования к процессу постановки и выполнения разного рода задач по основной деятельности. Ввод в эксплуатацию может быть осуществлен как командой внедрения, так и специалистами заказчика.

## **2.4. Подготовка программного окружения**

На данном этапе командой внедрения и/или специалистами заказчика выполняются работы по установке и базовой настройке программного продукта для его корректного взаимодействия и работы в рамках имеющегося программного окружения.

## **2.5. Проведение обучения сотрудников предприятия**

Мы рекомендуем прохождение обучения специалистов заказчика для работы с программным продуктом. Обучение позволяет облегчить и ускорить процесс администрирования и настройки Delta Design Enterprise Server под нужды конкретного предприятия.

Обучение может быть проведено как для всех специалистов, так и только для экспертной группы из числа специалистов заказчика.

## **2.6. Опытно-промышленная эксплуатация системы**

На этапе опытно-промышленной эксплуатации команда внедрения оказывает содействие и поддержку в оперативном решении возникающих вопросов по использованию системы в масштабах предприятия.

## **2.7. Техническое сопровождение системы**

После установки и настройки программного продукта компания предоставляет услугу технического сопровождения, которая гарантирует своевременное обновление текущей версии программы, а также (при необходимости) устранение возможных ошибок в работе.

### **3. Обучение**

#### **3.1. 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 определяется индивидуально.

#### **3.2. Сертификация учебных центров**

Компания ЭРЕМЕКС предлагает партнерам пройти обучение и сертификацию для возможности предоставления услуги по обучению пользования программой.

Обучение проводится на условиях аналогичных обучению пользователей. Для успешного прохождения сертификации учебный центр должен быть укомплектован согласно требованиям.

## **4. Работа технической поддержки**

### **4.1. 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).

### **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:

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

#### **4.3.1. 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).

##### **4.3.1.1. Стандартная поддержка**

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

#### **4.3.1.2. 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.

### **4.4. Круг решаемых задач**

#### **4.4.1. Вопросы установки и настройки**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказание консультаций по установке продукта. 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. Техническая поддержка оказывается в рамках процесса использования средств подготовки резервной копии базы данных и использования стандартных механизмов системы.

#### **4.4.2. Вопросы улучшения производительности**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Формирование рекомендаций по настройечным параметрам программного продукта 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.

#### **4.4.3. Вопросы обновления программного продукта**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Выявление и решение проблем с лицензионными ключами при обновлении продукта.
- Оказание помощи в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления.

В рамках технической поддержки НЕ решаются следующие вопросы:

- Установление соединения с сервером активации, проблемы настройки

соединения через прокси.

- Настройка программного обеспечения для работы системы обновлений.

#### **4.4.4. Ошибки программного продукта**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы программного продукта. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе программного продукта.
- 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 программного 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.

#### **4.4.5. Вопросы разработки**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Разъяснение общих вопросов интеграции программного продукта.
- Разъяснение общих вопросов интеграции продукта со сторонними программами.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Пояснение общих вопросов и целей использования программного продукта.
- 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).

#### **4.4.6. Теоретические вопросы работы с системой**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- 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 конкретного функционала, если он описан 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).