



## **Регламент технической поддержки и сопровождения**

**библиотека контролов для Avalonia UI  
«EMX Controls 1.X»**

## Оглавление

1. Введение .....	3
2. Работа технической поддержки.....	4
2.1. Общие положения .....	4
2.2. Режим работы службы технической поддержки.....	4
2.3. Уровни технической поддержки .....	4
2.3.1. Техническая поддержка коммерческих клиентов .....	4
2.3.2. Техническая поддержка некоммерческих клиентов .....	5
2.4. Круг решаемых задач.....	5
2.4.1. Вопросы установки и настройки.....	5
2.4.2. Вопросы улучшения производительности.....	5
2.4.3. Вопросы обновления программного продукта .....	5
2.4.4. Ошибки программного продукта .....	6
2.4.6. Теоретические вопросы работы с системой.....	6
2.5. Порядок подачи обращений в службу технической поддержки.....	7

## 1. Введение

Компания ЭРЕМЕКС – российский разработчик программного обеспечения, в том числе визуальных компонентов высокой готовности для создания гибко настраиваемых кроссплатформенных приложений.

Программный продукт **EMX Controls 1.X** – библиотека контролов для Avalonia UI. Программный продукт ориентирован на разработчика кроссплатформенных приложений и предназначен для использования в проектах пользователя. EMX Controls включает в себя многофункциональные контролы пользовательского интерфейса и библиотеки утилит для Avalonia framework.

Компания ЭРЕМЕКС предоставляет комплект документации, а также базу примеров для быстрого старта.

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

## **2. Работа технической поддержки**

### **2.1. 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).

### **2.2. 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 (при необходимости). Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

### **2.3. Уровни технической поддержки**

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

- Коммерческая поддержка.
- Некоммерческая поддержка.

#### **2.3.1. 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.

## **2.3.2. 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.

## **2.4. Круг решаемых задач**

### **2.4.1. Вопросы установки и настройки**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказание консультаций по установке и настройке программного окружения, необходимого для корректной работы программного продукта компании.
- Формирование рекомендаций по типовым особенностям при прохождении этапов установки и настройки программного продукта.

### **2.4.2. Вопросы улучшения производительности**

В рамках технической поддержки решаются вопросы

- Формирование рекомендаций по настроечным параметрам программного продукта в рамках руководств пользователя.

В рамках технической поддержки НЕ решаются следующие вопросы:

- Непосредственная настройка программного продукта на рабочих местах и серверах пользователя.
- Диагностика и нагрузочное тестирование программного продукта.
- Оптимизация программного кода программных компонентов и/или модулей.

### **2.4.3. Вопросы обновления программного продукта**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Выявление и решение проблем с лицензионными версиями программного продукта при его установке, переустановке или обновлении.

#### **2.4.4. Ошибки программного продукта**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации.
- 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:

- Проблемы настройки, которые препятствуют корректной установке. Выдаются общие рекомендации и типовые методы устранения проблем.

#### **2.4.5. Вопросы разработки**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Разъяснение общих вопросов интеграции продукта со сторонними программами.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач. (Кроме случаев исправления ошибок в работе продукта).

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

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

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

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Обучение работе с программным продуктом.
- Разъяснение по работе конкретной функции, если данная функция описана в документации (в этом случае дается ссылка на соответствующий раздел документации).

## **2.5. 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 программного продукта и информацию о программно-аппаратной конфигурации используемого рабочего места (персонального компьютера) направить по адресу [controls@eremex.com](mailto:controls@eremex.com).