



Регламент технической поддержки и сопровождения

**конфигуратор экосистемы и проектов для отечественных
микроконтроллеров «FX-Designer»**

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 **FX-Designer** – конфигуратор экосистемы и проектов для отечественных микроконтроллеров. Программный продукт предназначен для разработчиков программного обеспечения для встраиваемых систем на микроконтроллерах.

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 info@eremex.ru.