



450081, Республика Башкортостан, г. Уфа
ул. Шота Руставели, д. 51/1, оф. 104
Тел.: 8 (800) 775-74-70
e-mail: support@a-t-tech.ru
custom-eng.ru



Программный комплекс К15.CPU.H7

Функциональные характеристики, поддержка ПО

Оглавление

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
Основные сведения о видах обеспечения	3
Техническое обеспечение	3
Организационное обеспечение.....	3
Функциональные характеристики	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	4
2 ПОРЯДОК ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	5

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение “Программный комплекс K15.CPU.H7”.

“Программный комплекс K15.CPU.H7” предназначено для быстрой настройки и написания прикладного проекта для контроллера K15.CPU.H7 путем написания кода на языке С.

Основные сведения о видах обеспечения

Для запуска программного обеспечения “Программный комплекс K15.CPU.H7” требуется следующее программное обеспечение:

1. ОС Windows 10 / 11 или Linux Mint / Ubuntu
2. STM32CubeIDE 1.6.0 и выше

Техническое обеспечение

Для осуществления работоспособности и надёжного функционирования программного обеспечения должна использоваться электронно-вычислительная машина с заданными минимальными техническими характеристиками

Характеристики	Значение
Тип процессора	i5-3470 и мощнее
Частота процессора	2 ГГц и больше
Объем ОЗУ	4GB и больше
Объем ПЗУ	128GB и больше

Организационное обеспечение

При производстве работ необходимо предусмотреть инструктаж персонала в объеме необходимом для выполнения функций в рамках своих должностных обязанностей и не допускающих выполнения ошибочных действий.

Функциональные характеристики

“Программный комплекс K15.CPU.H7” обладает следующими функциональными характеристиками:

- Настройка интерфейсов передачи телеметрии контроллера K15.CPU.H7
- Использование абстрактных реализованных функций для взаимодействия с периферией K15.CPU.H7

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

При неисправности ПАК необходимо обратиться к специалисту технической поддержки, ответственному за техническое сопровождение ПЛК.

В случае обнаружения ошибок в работе программных средств, которые являются нарушением требований ОЛ или противоречат порядку работы программных средств, описанному в документации, пользователь должен направить заявку в службу технической поддержки ООО «Эй энд Ти Текнолоджис».

Служба технической поддержки ООО «Эй энд Ти Текнолоджис» пытается воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде. После подтверждения найденной ошибки специалист технической поддержки передает разработчику программных средств задание на устранение обнаруженной ошибки.

После устранения неисправности разработчик программных средств выпускают обновление к текущей версии программных средств и направляет его пользователю для самостоятельной загрузки

2 ПОРЯДОК ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

2.1 Общие сведения

В данном разделе описывается порядок стандартной технической поддержки. По условиям конкретного договора могут предоставлять более высокие уровни технической поддержки. Фактический адрес расположения службы технической поддержки: 450081, Россия, г.Уфа, ул. Шота Руставели, д.51, корп.1, помещение 003. Способы связи со службой технической поддержки:

- Электронная почта: info@a-t-tech.ru
- Телефон: 8 (800) 775-74-72

2.2 Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю. Техническая поддержка первого уровня осуществляется специалистами ООО «Эй энд Ти Текнолоджис» по телефону и электронной почте в режиме: понедельник-пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 12.00 до 13.00 по местному времени.

2.3 Техническая поддержка второго уровня

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок. Техническая поддержка второго уровня осуществляется специалистами ООО «Эй энд Ти Текнолоджис» по телефону и электронной почте в режиме: понедельник-пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 12.00 до 13.00 по местному времени.

2.4 Техническая поддержка третьего уровня

Техническая поддержка третьего уровня оказывается специалистами ООО «Эй энд Ти Текнолоджис» непосредственно на объекте внедрения программного обеспечения. В рамках технической поддержки третьего уровня оказываются следующие услуги:

- консультации технических специалистов;
- предоставление необходимых руководств;
- предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем, возникающих у пользователя в процессе эксплуатации программных средств;
- предоставление обновлений, повышающих функциональность или устраняющих ошибки в работе программного средств.