

STANDARDOWY PLAN WSPARCIA QNX®

INSTRUKCJA UŻYTKOWNIKA

Wersja 3.0



Spis Treści

Wprowadzenie	1	Rozwiązania	6
Standardowy Plan Wsparcia	1	Obejścia problemów	6
Opis usług w ramach Standardowego Planu Wsparcia		Aktualizacje	6
QNX	2	Modyfikacje	6
Standardowe Usługi	3	Dodatkowe usługi i opcje.....	6
Rola TSR	3	Usługi szkoleniowe i zaliczenia	6
Kontakt z Grupą Wsparcia Standardowego	3	Załącznik A - Zarządzanie Zgłoszeniami Klientów	7
Portal wsparcia myQNX	3	Rodzaje zgłoszeń	7
Wsparcie przez email	4	Stan zgłoszeń.....	8
Wsparcie telefoniczne	4	Priorytet zgłoszenia	8
Fora internetowe	4	Załącznik B – zakres wsparcie – sprzęt, oprogramowanie i	
Zgłaszanie problemów	4	wyjątki.....	9
Godziny działania	4		
Standardowe Usługi	5		
Tworzenie i śledzenie zgłoszenia	5		
Kolejkowanie zgłoszeń.....	5		
Izolowanie i powtarzanie problemu	5		
Platformy referencyjne i zmodyfikowane	5		
Zgłaszanie błędów	5		
Wsparcie QNX w siedzibie klienta	5		
Szczegóły wersji	5		

Wprowadzenie

Dziękujemy za zakup produktów firmy QNX® Software Systems. QNX Software Systems szczeni się swoimi planami wsparcia zaprojektowanymi z myślą o profesjonalnych programistach.

By w pełni skorzystać z wybranego przez Państwa planu wsparcia prosimy o przeczytanie niniejszej instrukcji i zachowanie jej na przyszłość. Prosimy również o przekazanie tego dokumentu wszystkim osobom, które będą się kontaktowały z działem wsparcia QNX.

Dokument ten powinien być czytany wraz z „Umową Licencyjną Oprogramowania Komercyjnego” (CSLA), która określa dalsze szczegóły i warunki planu wsparcia. Egzemplarz tego dokumentu otrzymają Państwo od sprzedawcy lub Kierownika Handlowego QNX.

Standardowy Plan Wsparcia

Jako członek planu – Standardowego, Brązowego, Srebrnego lub Złotego – są Państwo uprawnieni do uzyskiwania spersonalizowanego wsparcia.

Standardowy Plan Wsparcia jest dostępny dla pojedynczych stanowisk programistycznych i jest obsługiwany przez specjalne profesjonalne zespoły wsparcia w Ameryce Północnej,

Europie i Azji. Usługi dostępne dla programistów posiadających Plan Standardowy są wyliczone w poniższej tabeli.

Opis usług w ramach Standardowego Planu Wsparcia QNX

Liczba godzin wsparcia	nie dot.
Czas trwanie planu	12 miesięcy
Liczba szkoleń	0
Miesięczne raporty	Nie
Przypisany Kierownik techniczny	Nie
Liczba projektów	Nie dot.
Liczba kontaktów	1
Wsparcie dla podwykonawcy projektu	Nie
Wsparcie dla docelowej platformy sprzętowej	Nie
Wsparcie dla wersji Beta oprogramowania QNX	Nie
Wsparcie dla modyfikacji oprogramowania	Nie*
Wsparcie dla kodu źródłowego	Nie
Wsparcie dla wcześniejszych wersji	Tylko aktualna wersja
Usługa Snapshot	Nie
Wsparcie przez email	Tak
Wsparcie telefoniczne	Tak
Portal myQNX	Tak
Fora prywatne i publiczne	Tylko publiczne
Telekonferencje co tydzień lub co dwa tygodnie	Dostępne
Śledzenie i kolejkovanie problemów**	Tak
Raporty online na temat aktualizacji zgłoszenia	Tak
Poprawki eksperymentalne	Nie
Poprawki priorytetowe	Nie dot.
Aktualizacje	Tak

Uwagi:

* Jeżeli nie zaznaczono inaczej w umowie dotyczącej modyfikacji oprogramowania QNX

** Problemy użytkowników Planu Priorytetowego mają wyższy priorytet niż te zgłaszane przez użytkowników Planu Standardowego.

Usługi opisane jako „dostępne” mogą zostać zamówione jako część planu, jednak mogą być dodatkowo płatne.

Standardowe Usługi

By zapewnić powodzenie Państwa projektu Przedstawiciel Wsparcia Technicznego QNX (TSR) służy pomocą przy każdym działaniu związanym z produktami QNX, w tym przy często wykonywanych czynnościach wyliczonych w tabeli poniżej.

Rola TSR

Głównym zadaniem TSR jest pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z produktami QNX. W tym celu TSR:

- ▶ szereguje problemy klientów pod względem ważności, zależnie od czasu ich zgłoszenia;
- ▶ rozwiązuje, śledzi i uaktualnia problemy, informując Państwa o postępach za pomocą portalu internetowego;
- ▶ służy pomocą w przypadku problemów i pytań technicznych związanych z komercyjnymi produktami QNX;
- ▶ proponuje najbardziej pomocne rozwiązania z wykorzystaniem produktów QNX;
- ▶ podaje pseudokod lub przykładowy kod pomocny dla danej aplikacji;
- ▶ izoluje i powtarza problemy związane z produktami QNX;
- ▶ tworzy i śledzi raporty o błędach związanych z klientami QNX.

Kontakt z Grupą Wsparcia Standardowego

Zdajemy sobie sprawę, że szybki dostęp do usług wsparcia jest kluczowy dla powodzenia Państwa projektu, dlatego oferujemy trzy metody kontaktu z Grupą Wsparcia Standardowego:

- ▶ portal myQNX;
- ▶ e-mail;
- ▶ telefon.

Podczas kontaktu z Grupą Wsparcia Standardowego należy podać numer Państwa Planu Wsparcia Standardowego QNX.

Portal myQNX

Portal myQNX ma na celu zapewnienie Państwu dostępu do najnowszych informacji dotyczących Państwa problemów 24 godziny na dobę i 365 dni w roku, dzięki czemu jest to najbardziej wydajna metoda kontaktu.

Pod adresem <http://www.myQNX.com> stworzą Państwo bezpieczny login i bezpieczne hasło. Po zakończeniu rejestracji otrzymają Państwo dostęp do następujących funkcji:

- ▶ wysyłanie wielu rodzajów zgłoszeń - od problemów technicznych po zadawanie pytań;
- ▶ śledzenie statusu zgłoszenia w czasie rzeczywistym;
- ▶ określanie ważności zgłoszenia – pozwala to na przekazanie TSR informacji na temat wpływu, jaki dany problem ma na Państwa projekt i firmę;
- ▶ dodawanie i pobieranie załączników do zgłoszeń;
- ▶ przeglądanie historii zgłoszeń.

Wsparcie przez e-mail

Standardowe Wsparcie QNX jest dostępne pod następującymi adresami e-mail:

Ameryka Północna: standard@qnx.com

Europa: support@qnx.de

Azja: Japan_support@qnx.com

Po zgłoszeniu problemu przez e-mail TSR stworzy za Państwa zgłoszenie. E-maile wysyłane w nawiązaniu do wcześniej zgłoszonych problemów będą zapisywane do tego samego zgłoszenia.

Podczas kontaktu ze Wsparciem Standardowym QNX za pomocą e-maila prosimy o zwrócenie uwagi na poniższe sprawy, co pozwoli zapewnić szybkie rozwiązanie problemu:

- ▶ Załączniki większe niż 3Mb nie będą umieszczane w systemie zgłoszeń. Większe pliki należy wysłać do Wsparcia Standardowego QNX za pomocą myFiles w portalu myQNX.
- ▶ Podczas korespondencji z TSR na temat otwartego zgłoszenia prosimy o niezmienną tematykę e-maila. Numer zgłoszenia zawarty w temacie pomaga pracownikom Wsparcia QNX w przypisaniu Państwa odpowiedzi do odpowiedniego zgłoszenia.
- ▶ Prosimy o korzystanie z adresu e-mail Wsparcia, a nie prywatnego adresu e-mail TSR. Pozwoli to na wprowadzenie Państwa prośby do systemu zgłoszeń i umożliwi innym pracownikom Zespołu Wsparcia Standardowego QNX udzielenie pomocy w przypadku nieobecności TSR, do którego zostało wysłane zgłoszenie.

Wsparcie telefoniczne

Standardowe Wsparcie QNX jest dostępne pod następującymi numerami telefonu:

Ameryka Północna: 1-613-591-8061

Niemcy: +49 (0) 511 94091 400

Japonia: +03 3511 6656

W przypadku gdy TSR nie jest w stanie odebrać od Państwa telefonu lub jeżeli dzwonią Państwo poza godzinami pracy, istnieje możliwość pozostawienia wiadomości na poczcie głosowej lub skorzystania z innej metody komunikacji.

Fora internetowe

QNX oferuje również fora internetowe służące wymianie informacji. Każdy Klient QNX ma możliwość skorzystania z forów internetowych społeczności QNX, jednak fora te nie są monitorowane przez Grupę Wsparcia Standardowego, w związku z czym nie mogą być uznane za oficjalny kanał komunikacji z TSR.

Zgłaszanie problemów

Podczas zgłaszania każdego problemu należy podać dokładne informacje, które pomogą TSR w szybkim zajęciu się zgłoszeniem.

Przy pierwszym zgłoszeniu zalecamy podanie następujących informacji:

1. wersje sprzętu i oprogramowania mających związek z problemem;
2. dokładny opis problemu, wraz z objawami i charakterystyką;
3. ważność problemu (więcej szczegółów w części poświęconej ważności zgłoszenia);
4. pliki syslog, pliki core lub inne pliki powstałe w wyniku błędu;
5. krótki opis (jeżeli to możliwe) dokładnych kroków pozwalających na dokładne powtórzenie problemu i zlokalizowanie go, na ile to możliwe, w określonej części kodu źródłowego.

Godziny działania

Godziny działania Wsparcia Standardowego QNX:

poniedziałek - piątek

Ameryka Północna: 8AM – 6PM EST

Niemcy: 9AM – 5PM CET

Azja: 9AM – 5PM JST

Wyjątkiem są dni ustawowo wolne od pracy w danych krajach.

Standardowe Usługi

Grupa Wsparcia Standardowego QNX oferuje wiele usług, w tym te wyliczone poniżej (lista wyjątków w świadczeniu usług znajduje się w Załączniku B: Zakres wsparcia – sprzęt, oprogramowanie i wyjątki.)

Tworzenie i śledzenie zgłoszenia

Każdy zgłoszony problem otrzymuje unikalny numer zgłoszenia w naszym wewnętrznym systemie zgłoszeń. Mechanizm ten pozwala na śledzenie Państwa problemu i zawiera historię, aktualizacje i postępy w pracy nad tym problemem. Dzięki numerowi, który zostanie nadany podczas zgłaszania problemu, mają Państwo możliwość śledzenia postępów za pomocą portalu myQNX. Bardziej szczegółowy opis zarządzania zgłoszeniami znajduje się w Załączniku A: Zarządzanie problemami klientów – zgłoszenia.

Kolejkowanie zgłoszeń

Problemy klientów są kolejkowane na podstawie daty zgłoszenia i ważności problemu. Nasz Zespół Wsparcia Standardowego zawsze dokłada wszelkich starań, by dać Państwu jak najszybszą odpowiedź i rozwiązać Państwa problem w możliwie jak najkrótszym czasie, mimo braku gwarantowanego terminu w ramach Planu Standardowego.

Izolowanie i powtarzanie problemu

Jeżeli Państwa problem jest wywołany przez błąd produktu QNX, do rozwiązania takiego problemu potrzebne będzie wyizolowanie go. W takim przypadku powinni Państwo wykonać izolację problemu i przesłać Zespołowi Wsparcia QNX opis izolacji problemu w określonym miejscu oprogramowania QNX. W przypadku trudności z wyizolowaniem problemu w powtarzalnej formie Zespół Wsparcia Standardowego może służyć pomocą.

Platformy referencyjne i zmodyfikowane

Podczas procesu izolacji i powtarzania problemu TSR skorzysta z platformy referencyjnej i standardowego oprogramowania, nawet jeśli problem wystąpił na zmodyfikowanym sprzęcie i oprogramowaniu.

Zgłaszanie błędów

Po potwierdzeniu przez TSR, że problem wynika z błędu QNX, stworzy on Zgłoszenie Błędu. Zgłoszenia Błędów nie są śledzone za pomocą portalu myQNX, lecz TSR może podać Państwu informacje na temat postępów.

Jeżeli posiadają Państwo Priorytetowy Plan Wsparcia, mogą Państwo skorzystać z niego w celu podniesienia rangi Zgłoszenia Błędu. Jeżeli nie posiadają Państwo Planu Priorytetowego, a chcą Państwo podnieść rangę Zgłoszenia Błędu, prosimy o kontakt z Przedstawicielem Handlowym.

Wsparcie QNX w siedzibie klienta

Standardowy Plan Wsparcia QNX nie obejmuje dodatkowych konsultacji ani szkoleń w siedzibie klienta, usługi te są jednak dostępne. Więcej informacji znajdują Państwo w grupie QNX Training (www.qnx.com/services/training/) oraz grupie Custom Engineering (www.qnx.com/services/prof_services/index.html).

Szczegóły wersji

Standardowy Plan Wsparcia oferuje wsparcie dla aktualnych wersji produktów QNX. W miarę możliwości udzielane jest też wsparcie dla starszych wersji produktów komercyjnych.

Rozwiązania

Naszym celem jest dostarczenie szybkich i opłacalnych rozwiązań o wysokiej jakości. Standardowe Wsparcie QNX może zapewnić następujące rodzaje rozwiązań:

Obejścia problemów

W przypadku krytycznego problemu, który wpływa na Państwa proces programowania lub działanie, TSR może zaoferować obejście problemu pozwalające na wznowienie pracy w możliwie jak najkrótszym możliwym czasie.

Obejścia nie zawsze są rozwiązaniami optymalnymi, wymagają jednak najmniej czasu i pozwalają na wznowienie działania i programowania jeszcze przed znalezieniem pełnego rozwiązania. W niektórych przypadkach obejście problemu może być długotrwałym rozwiązaniem.

Aktualizacje

Klienci posiadający aktywne stanowiska programistyczne QNX lub dowolny Plan Wsparcia QNX mają prawo do otrzymywania aktualizacji produktów QNX. Są to regularnie wydawane, w pełni sprawdzone aktualizacje gromadzące wcześniejsze łatki, poprawki oraz możliwe nowe funkcje lub ulepszenia. Aktualizacje posiadają pełną dokumentację pozwalającą Klientom na sprawdzenie ich zawartości.

Aktualizacje i dokumentacja są dostępne na stronie QNX, www.qnx.com. TSR może powiedzieć Państwu, czy istnieją aktualizacje odpowiednie dla Państwa projektu.

Modyfikacje

Dla Klientów chcących wprowadzić nowe funkcje lub zmiany produktu pomocny może być zespół Modyfikacji Oprogramowania QNX. Dalsze szczegóły uzyskają Państwo od Przedstawiciela QNX. Jeżeli w Umowie dotyczącej modyfikacji nie stwierdzono inaczej, powstałe w wyniku modyfikacji oprogramowanie jest wspierane wyłącznie w ramach Planu Priorytetowego.

Dodatkowe usługi i opcje

Usługi szkoleniowe i zaliczenia

W celu zwiększenia korzyści płynących z Planu Wsparcia, QNX zaleca programistom Klienta udział w szkoleniach QNX.

Szkolenia QNX odbywają się w siedzibie QNX w Ottawie, w Kanadzie, lub w siedzibie Klienta. Nasz instruktor przeprowadzi czterodniowe szkolenie w Państwa biurach, maksymalnie dla 12 pracowników. Istnieje możliwość zmiany materiałów szkoleniowych.

Koszty podróży instruktora oraz wysyłki materiałów szkoleniowych ponosi Klient.

W ramach możliwości, instruktor może przeprowadzić szkolenie w Państwa języku. Szkolenie mogą Państwo ustalić z Przedstawicielem Handlowym QNX.

Załącznik A - Zarządzanie Zgłoszeniami Klientów

Przy zgłoszeniu każdego problemu otrzymają Państwo numer zgłoszenia. Państwa problem będzie śledzony w wewnętrznym systemie zgłoszeń wraz z korespondencją dotyczącą tego problemu.

Zgłoszenia są określane według rodzaju, stanu i ważności, jak poniżej:

Rodzaje zgłoszeń

Rodzaje zgłoszeń określają kategorię problemu i jego zakres. Kategorię mogą Państwo wybrać podczas tworzenia lub aktualizacji zgłoszenia w myQNX. (W przypadku zgłoszenia problemu przez e-mail lub telefon, TSR wybierze rodzaj zgłoszenia na podstawie udzielonych informacji).

Błąd oprogramowania QNX	Klient lub TSR uważa, że problem wynika z błędu QNX.
Pomoc w aplikacji	Klient prosi o pomoc z aplikacją QNX w określonym produkcie QNX. Np. jak stworzyć prostokątny element za pomocą photonu?
Dokumentacja	Klient ma pytanie lub problem związane z dokumentacją QNX.
Instalacja produktu	Klient ma pytanie lub problem związany z instalacją produktu QNX.
Prośba o patch	Klient prosi o patch do kodu źródłowego.
Problem z licencją	Klient ma pytanie związane z licencją produktu, w tym z FlexLM.
Prośba o funkcję	Klient prosi o zmianę funkcji lub wprowadzenie nowej funkcji. Ten rodzaj zgłoszeń nie jest formalnie śledzony przez TSR. Prośby o funkcje i nagłe prośby o funkcje powinny być kierowane do Przedstawiciela Handlowego QNX, a w ich rozwiązaniu może pomóc dział modyfikacji oprogramowania.
Pytanie ogólne / Inne	Klient ma pytanie niedotyczące żadnej z powyższych kategorii.

Stany zgłoszeń

Stany zgłoszeń określają postęp prac nad nimi, stan problemu oraz kolejne działanie i osobę odpowiedzialną za jego wykonaniu. Zgłoszenia mogą mieć jeden z poniższych stanów:

Nowe (New)	Klient zgłosił problem, lecz TSR nie rozpoczął jeszcze pracy nad nim.
W trakcie prac (Ongoing)	Zgłoszenie zostało przyjęte przez TSR, został przypisany numer zgłoszenia, a prace są w toku.
Wymagane więcej informacji (More Information Required)	TSR nie może kontynuować rozwiązywania problemu z powodu niewystarczających informacji. Klient musi podać dalsze informacje.
Wymagana weryfikacja Klienta (Customer Verification Required)	TSR podał Klientowi rozwiązanie, jednak przed zamknięciem zgłoszeniem wymagane jest przyjęcie lub odrzucenie tego rozwiązania przez Klienta. Jeżeli Klient odrzuci rozwiązanie, zgłoszenie powraca do stanu „W trakcie prac”. Jeżeli Klient nie zaakceptuje ani nie odrzuci rozwiązania w ciągu 2 tygodniu od jego otrzymania, zgłoszenie zostanie zamknięte. W razie potrzeby, zamknięte zgłoszenie może zostać ponownie otwarte przez Klienta lub TSR.
Zamknięte (Closed)	Klient przyjął i potwierdził obejście problemu lub rozwiązanie.

Ważność zgłoszenia

Ważność zgłoszenia oznacza wpływ problemu na proces programowania, wydania i działania produktu. Poniższa tabela zawiera poziomy ważności zgłoszenia.

Krytyczne	Klient napotyka problem w produkcie QNX i nie może kontynuować procesu tworzenia lub wydania produktu, lub problem zatrzymuje działanie klienta do czasu odnalezienia rozwiązania.
Poważne	Klient napotyka problem w produkcie QNX, który ma wpływ na ważną funkcję produktu, lecz nie zatrzymuje procesu tworzenia produktu ani możliwości wydania produktu, ani nie wpływa znacząco na działanie produktu. Zgłoszenie krytyczne, dla którego znaleziono obejście, zostanie zakwalifikowane jako poważne.
Słabe	Klient napotyka problem w produkcie QNX, który jest niedogodnością, nie zatrzymuje jednak procesu programowania ani możliwości wydania produktu, lub ma minimalny wpływ na działanie produktu.

Załącznik B – zakres wsparcia – sprzęt, oprogramowanie i wyjątki

Standardowy Plan Wsparcia, Umowa Wsparcia oraz usługi wsparcia oferowane przez TSR są ograniczone następującymi warunkami:

Modyfikacje źródła	TSR nie wspiera ani nie naprawia problemów wynikających z modyfikacji kodu źródłowego produktów QNX dokonanych przez klienta lub inne osoby. Kod źródłowy nie pochodzący oryginalnie od QNX nie jest objęty wsparciem.
Zmiana produktu lub prośba o funkcję lub nowe programowanie	Jeżeli Klient wymaga wprowadzenia i objęcia wsparciem modyfikacji produktu (np. ulepszenia, nowej funkcji), TSR może skierować Państwa do działu handlowego lub działu modyfikacji oprogramowania, których pracownicy zajmą się Państwa prośbą.
Produkty niekomercyjne	Jeżeli nie zaznaczono inaczej, oprogramowanie niekomercyjne (np. wersje Alpha, eksperymentalne, testowe) nie są objęte Planem Standardowym, ale mogą być objęte wsparciem za pośrednictwem innych kanałów.
Modyfikacje i programowanie	TSR nie wykonują modyfikacji oprogramowania (np. sterowników, tworzenia pakietów wsparcia dla płyt (BSP), itp.). Usługi konsultingowe i programistyczne nie są objęte zakresem tego Planu, poza tymi jasno określonymi w opisie Planu. Usługi modyfikacji oprogramowania i tworzenia oprogramowania są wykonywane przez dział Modyfikacji oprogramowania QNX lub przez firmy zewnętrzne. Dalsze szczegóły uzyskają Państwo od Przedstawiciela QNX.
Kod klienta	QNX ani TSR nie tworzą, nie debugują, nie testują ani nie naprawiają kodu ani aplikacji klienta. TSR może podać przykłady i sugestie, nie może jednak ponosić odpowiedzialności za Państwa kod.
Sprzęt klienta	Jeżeli problem nie został powtórzony na platformie referencyjnej, jest jednak wyraźnie widoczny na sprzęcie Klienta, TSR nie ponosi odpowiedzialności za wsparcie w takim przypadku.
Zmiany sprzętu	QNX nie świadczy usług modyfikacji ani naprawy niestandardowego sprzętu. Jakkolwiek naprawy sprzętu muszą być wykonywane przez Klienta i na jego koszt.
Mapy rozwoju, seminarze produktów lub funkcji	Szczegóły uzyskają Państwo od Przedstawiciela QNX.

QNX[®] STANDARDOWY PLAN WSPARCIA

INSTRUKCJA UŻYTKOWNIKA

Corporate Headquarters
175 Terence Matthews Crescent
Ottawa, Ontario
K2M 1W8 Canada

t: +1 800 676-0566
f: +1 613 591-3579
info@qnx.com
www.qnx.com



QNX SOFTWARE SYSTEMS