Kithara
THE PULSE OF REALTIME

Support

Wir möchten Ihnen mit unserer Software die richtigen Werkzeuge an die Hand geben, damit Sie schnellstmöglich zu stabilen Lösungen gelangen.

Unsere »RealTime Suite«™ ist ein komplexes Software-Produkt zur Echtzeiterweiterung, das aus mehr als 20 verschiedenen Funktionsmodulen mit insgesamt bereits deutlich über 450 Funktionen besteht. Es ist klar, dass derart komplexe Produkte auch entsprechend erklärungsintensiv sind. Hierzu stellen wir Ihnen über die Software hinaus verschiedene Mittel zur Unterstützung bereit. Wir wollen Ihnen bestmöglich dabei helfen, zur Realisierung Ihrer Projekte die richtigen Funktionen richtig anzuwenden.

Darüberhinaus gehen Echtzeit-Anwendungen oftmals an die Grenzen der Hardware und es ist unmöglich, alle Kombinationen von Geräten und Treibern vorher zu testen. Auch hierbei wollen wir Sie dabei unterstützen, die Eignung eines Echtzeitsystems auszuloten.

Diese vorliegende Information soll Ihnen erläutern, welche Möglichkeiten der Entwickler-Unterstützung es gibt. Wir erklären, was der normale Entwickler-Support beinhaltet und welche darüber hinaus gehenden Hilfen wir anbieten.

www.kithara.de

Support

Entwickler-Support

Im Rahmen des Entwickler-Supports klären wir mit Ihnen gemeinsam folgende Fragen:

- Fragen zum Einsatz der Software
- Klärung von Inkompatibilitäten mit der Hardware
- Systemabstürze
- Klärung von möglichem Fehlverhalten der Software
- Lücken oder Unklarheiten in der Dokumentation

Die Unterstützung kann auf verschiedenen Wegen erfolgen:

- Beschreibung per E-Mail oder Service-Portal
- Telefonische Klärung
- Zugriff auf Ihren PC per Fernwartung
- Protokollieren interner Abläufe mit dem Kernel Tracer
- Zusenden von Sourcecode-Auszügen
- Zusenden vollständiger Systeme, mit denen das Verhalten reproduzierbar ist

Nach Ihrer Beschreibung (die Erstmeldung sollte grundsätzlich schriftlich erfolgen!) besprechen wir mit Ihnen das weitere Vorgehen und entscheiden, welcher Weg am schnellsten zum Ziel führt.

Der Entwickler-Support kann auf folgende Weise in Anspruch genommen werden:

- Bis 2 Wochen nach dem Kauf der Software: kostenlos
- Erwerb eines Entwickler-Support-Paketes (1, 3, 6 oder 12 Monate)
- Anruf über eine Support-Hotline (nur nach Absprache mit Entwicklern)

Alle über die genannten Inhalte des Entwickler-Supports hinausgehenden Leistungen sind grundsätzlich kostenpflichtig. Hierfür erstellen wir Ihnen auf Anfrage gerne ein Angebot. Dazu gehören:

- Entwicklungsleistungen
- Einweisungen in Programmiersprachen/Entwicklungsumgebungen
- Schulung/Consulting
- Support vor Ort

Schulung/Consulting

Wir bieten Ihnen nach Absprache maßgeschneiderte Schulungen in unserem Hause an. Dabei wir haben kein vorgefertigtes Schulungsprogramm, sondern gehen auf Ihren Kenntnisstand sowie Ihre Fragestellungen und Projekte konkret ein. Erfahrungsgemäß sollten hierbei ein bis zwei Tage genügen. Wir empfangen bis zu 3 Entwickler in unseren Räumen. Eine Schulung in Ihrem Unternehmen eignet sich weniger zur schnellen Klärung von projektspezifischen Fragen und sollte daher vermieden werden.

Die Abrechnung erfolgt stundenweise.

Erstellung einer Rahmenapplikation

Gerne erstellen wir nach Ihren Vorgaben eine Rahmenapplikation. Wir selbst kennen unsere Funktionen am besten und können daher am schnellsten zu einer funktionierenden Anwendung gelangen. Sie müssen dann nur noch den Rahmen mit Leben erfüllen und können sich somit auf das Wesentliche Ihrer Applikation konzentrieren. Dies verschafft Ihnen außerdem einen deutlichen Zeitvorteil bei der Lösung der Aufgabenstellung.

Die Abrechnung erfolgt stundenweise.

Entwicklungsleistungen

Auch Entwicklungsleistungen, die über eine Rahmenapplikation hinausgehen, können wir auf Anfrage übernehmen. Dies kann zum Beispiel eine erweiterte Hardware-Unterstützung oder ein spezielles Kommunikationsprotokoll sein.

Die Abrechnung erfolgt stundenweise.

Kernel Tracer

Wenn Sie selbst Ihre Entwicklungsarbeit verbessern und beschleunigen möchten, steht Ihnen hierzu unser Kernel Tracer zur Verfügung. Damit lassen sich anwenderspezifische Meldungen aus dem Echtzeitkontext versenden, um beispielsweise Variableninhalte oder das Erreichen bestimmter Zustände zu protokollieren. Die einzelnen Meldungen werden mit vielen Details dargestellt: Systemzeit in 0,1-Mikrosekunden-Auflösung, logische CPU, Thread-/Prozess-ID, Echtzeit-Task-ID, laufende Message-Nummer und -typ, Thread- oder Task-Priorität, Inhalt von Datenblöcken etc. Die Meldungen lassen sich filtern, zusammenführen, speichern und wieder laden. Die Filterung erlaubt dauerhaftes Löschen, vorübergehendes Ausblenden oder farbige Darstellung von Messages.

Picture: iStockphoto.com - Daniel Laflor

Copyright © 2013 Kithara Software GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Wir übernehmen keine Haftung für Druckfehler. Änderungen vorbehalten.
»RealTime Suite«™ ist ein Markenzeichen der Kithara Software GmbH.

Kithara Software GmbH
Alte Jakobstraße 78 ▪ D-10179 Berlin ▪ fon: +49(0)30 · 27 89 673 · 0 ▪ fax: · 20 ▪ info@kithara.de ▪ www.kithara.de