

2022-12-09

Освежающие сведения для тех кто хочет продавать продукты Росплатформа. Вендор не оказывает техническую поддержку.^{1) 2)}

Кликбэйт заголовок закончился, а теперь к реальному положению дел. Согласно информации на сайте производителя в разделе “Поддержка”. Позиция в спецификации является “Технической поддержкой 3-го уровня” и согласно данному разделу предоставляется производителем партнёру. Из этого следует что первые две линии ложатся именно на компанию-партнера, которая согласно данному соглашению о ТП предоставляет следующий набор услуг покупателю:

- Начальная установка и конфигурирование ПО;
- Установка новых версий (модернизация ПО);
- Предоставление конечному пользователю ПО контактов службы технической поддержки Партнера, посредством которого конечный пользователь ПО может сообщать о возникших проблемах / вопросах, а также систем отслеживания / мониторинга и соответствующих данных с момента получения обращения до его закрытия;
- Обработка всех запросов конечного пользователя, поступивших партнеру, в том числе запросов на установку, расширение или изменение конфигурации ПО;
- Контроль случаев сбоя в службах технической поддержки Партнера;
- Сбор и хранение данных о спецификации и конфигурации систем конечного пользователя, ведение базы данных истории обращений о сбоях;
- Сбор отладочной информации о сбоях в ПО;
- Анализ данных по известным проблемам и, если возможно, предоставление конечному пользователю решения без привлечения Общества;
- Оценка влияния проблемы на работу ПО и определение степени приоритета сбоя;
- Установление, насколько возможно, причины возникновения проблемы на уровне конкретных программных модулей, включая диагностику на месте установки ПО;
- Резервное копирование данных, очистку дисков и настройку ротации системных журналов;

Но на самом деле ситуация не так уж и плоха. Вендор не смотря на страшные заявления обещает устранять неисправности, но если простым языком выразиться не желает общаться с заказчиком лично. Поэтому не стоит забывать включать в спецификацию на поставку лицензий Росплатформы также услуги собственного сервисного центра, который будет оказывать согласованный с заказчиком уровень сервиса по данному продукту.

Основной предполагаемой причиной такого подхода можно назвать особенность продукта, которым торгует компания. Система находится не в такой степени готовности в которой её может поддерживать и внедрять вендор единолично или заказчик самостоятельно. На сегодняшний день продукт который предлагается под маркой Росплатформа смело можно назвать базой для построения гиперконвергентной инфраструктуры или создания частного облака. Идеальной моделью потребления для производителя скорее всего является сотрудничество с такими компаниями как Скала-Софтвр, которая собственным продуктом закрывает отсутствующие функции Росплатформы. А также поставки базовых лицензий через компании с собственным штатом разработки или хотябы с наличием опыта автоматизации рутинных операций.

1)

Клиенту

2)

Напрямую

From:

<https://micronode.ru/> - **micronode.ru**

Permanent link:

<https://micronode.ru/blog/2022/12/09>

Last update: **2022/12/09 17:17**

