



Правила предоставления технической поддержки на этапе Пресейл

В данном документе представлены правила оказания услуг технической поддержки партнерам и заказчикам "Базальт СПО" на этапе ознакомления с продуктами компании (тестировании).

Состав технической поддержки на этапе пресейл

- разъяснения по назначению продуктов "Базальт СПО",
- разъяснения по совместимости с продуктами третьих фирм,
- помощь в установке и настройке ОС для тестирования,
- консультации по установке ПО третьих фирм (при наличии совместимости),
- консультации по подбору ПО из дистрибутивов / репозитория ОС Альт под функциональные потребности Пользователя.
- подготовка типового АРМ в виртуальной среде под функциональные требования Пользователя. Предоставление доступа Пользователю к ВМ, предоставление инструкций по разворачиванию АРМ в "железе",
- ответы на вопросы о наличии функционала по запросу Пользователя,
- консультации о возможности использования дистрибутивов Базальт СПО для получения соответствующего функционального результата.
- по согласованию с отделом продаж - помощь в тестировании оборудования Пользователя на совместимость с продуктами "Базальт СПО", предварительный анализ причин неработоспособности (если выявится),
- подготовка или предоставление готовых стендов для демонстрации функционала ОС Альт.[1]
- прием информации об ошибках / недочетах в продуктах Базальт СПО.
- рекомендации / информация по партнерам Базальт СПО **по сервисной и проектной деятельности**: внедрение, заказная разработка, прикладное ПО по типам, расширенная техподдержка, обследование ИТ инфраструктуры, разработка проектов и т.п.

¹ В этот пункт не входит прототипирование / тестирование проектных решений.

Порядок обращения за техподдержкой на этапе "Пресейл"

- При наличии Личного кабинета для получения ТП нужно создать обращение с трекером "ТехП Пресейл" в своем ЛК. В обращении желательно заполнить все поля, в том числе информацию об обновлении системы и сведения о системе. Пользователь видит в своем ЛК все свои обращения и статусы по ним.
- При отсутствии ЛК Пользователь может отправить запрос на адрес sales2@basealt.ru, ответ на запрос будет направлен ответным письмом.
- Срок ответа обычно не более 2-х рабочих дней.
- При необходимости обращение передается в другие специализированные подразделения "Базальт СПО" или запрашивается дополнительная информация у Пользователя. В этом случае срок ответа может увеличиваться.

Что не входит в техподдержку на этапе Пресейл

- Техподдержка уже закупленных лицензий продуктов Базальт СПО. Для этой цели обращайтесь на Базовую техническую поддержку.
- Выполнение работ, упомянутых выше в качестве **сервисной и проектной деятельности**. "Базальт СПО" предлагает для таких работ обращаться к нашим партнерам. В проектной работе "Базальт СПО" предоставляет техническое сопровождение от вендора на условиях отдельного договора.

конец документа

Файлы

logo_basealt.png

12,6 КБ

19.10.2020

Кухаренко Михаил