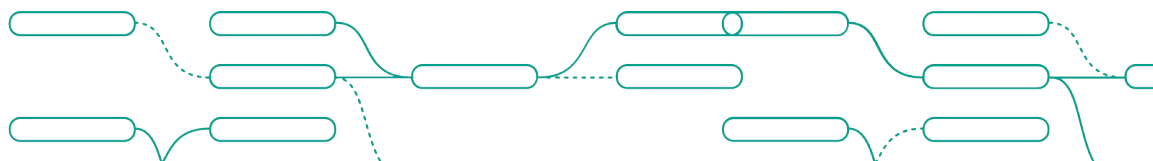


Услуги технической поддержки Arenadata Catalog

Москва 2023



Мы предлагаем оперативную техническую поддержку с неограниченным количеством обращений по разрешению инцидентов, связанных с эксплуатацией программного обеспечения Arenadata Catalog:

- Выпуск и предоставление обновлений в рамках компонентов дистрибутивов Arenadata Catalog развернутых у Заказчика
- Решение инцидентов, поступивших от специалистов Заказчика в рамках SLA
- Анализ проблем в рамках поступивших инцидентов, диагностика
- Предоставление обходного решения в рамках решения инцидентов
- Консультация специалистов Заказчика
- Предоставление специалистам Заказчика доступ на портал технической поддержки <https://support.arenadc.io/>

Приоритет	Описание	Время ответа
Поддержка программного обеспечения осуществляется на русском языке в режиме 8*5		
Прием обращений пользователей через портал осуществляется в режиме 24*7		
Неотложный	Остановка или полная потеря работоспособности продуктивной системы, недоступность основных функций	2 часа
Высокий	Система сохраняет работоспособность в ограниченном объеме, частичная недоступность основных функций системы	3 часа
Средний	Снижение производительности системы	8 часов
Низкий	Проблема не влечет потери работоспособности системы, запрос информации, не влияющий на ход рабочего процесса	24 часа
Для test/dev сред время ответа составляет 24 часа, исключая выходные и нерабочие праздничные дни РФ		

Услуги службы технической поддержки оказываются опытными инженерами удаленно, используя средства телеконференций, доступ по горячей линии или электронной почте

Для предоставления технического сопровождения ПО Arenadata Catalog Заказчик гарантирует организацию и предоставление удаленного доступа к кластеру для специалистов Исполнителя.

Техническая поддержка коннекторов к источникам метаданных размещённых в облачных сервисах (PaaS/SaaS) оказывается при условии предоставления Заказчиком доступа Исполнителю к облачному сервису