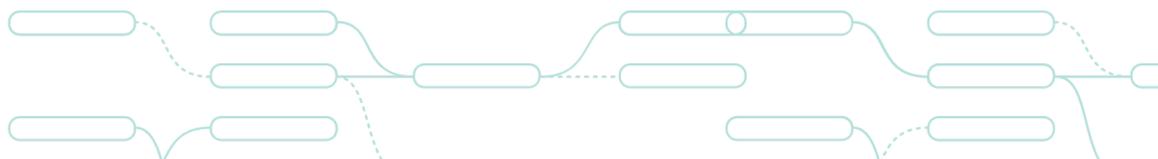


Услуги технической поддержки Arenadata Catalog

Москва 2025



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 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 продуктивной системы	3 часа
Средний	Снижение производительности продуктивной системы	8 часов
Низкий	Проблема не влечет потери работоспособности системы, запрос информации, не влияющий на ход рабочего процесса	24 часа
Для сред тестирования и разработки время ответа составляет 24 часа		

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

С целью оказания технического сопровождения ПО Arenadata Catalog Заказчик обеспечивает 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