Arenadata Streaming

Общие условия технической поддержки Arenadata Streaming

2019 ИБС Экспертиза

Arenadata Streaming

Общие условия технической поддержки Arenadata Streaming

В документе приведены сведения об условиях по технической поддержке Arenadata Streaming. Описаны возможности связи со службой поддержки, время реакции на запрос и включенные услуги.

Контактная информация службы поддержки:
E-mail: info@arenadata.io

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ARENADATA STREAMING

Подписка на техническую поддержку Arenadata Streaming (ADS) позволяет Вам быть на связи с квалифицированной командой профессионалов Arenadata с глубоким опытом работы с экосистемой Apache Kafka и Apache Nifi в условиях реальной корпоративной ИТ-инфраструктуры.

Подписка на поддержку ADS открывает доступ в течение 1 года к технической поддержке, покрывающей весь жизненный цикл платформы данных ADS.

	ADS
Количество контактов для обращения в службу поддержки	1-3
Область инцидентов	Неограниченная оперативная поддержка с разрешением инцидентов, связанных с разработкой, пилотным проектом, установкой и развертыванием стека

Связь со службой поддержки и время реакции на запрос[1]

	ADS
Связь с технической поддержкой	По телефону, электронной почте, через веб-сайт
Прием обращений и регистрация заявок[2]	24 x 7
Язык обращения	Русский
Период получения ответа по инциденту 1 категории сложности[3]	1 час[4]

[1] Время реакции на запрос – время до первого отклика по инциденту
[2] Исключая выходные и праздничные дни
[3] 1 категория сложности, критический уровень: продуктивная система не работает или доставляет серьезные трудности при работе с ней
[4] В случае обращения после 18:00, ответ по инциденту будет в 10:00 следующего рабочего дня

	ADS
Период получения ответа по инциденту 2 категории сложности[5]	2 часа[6]
Период получения ответа по инциденту 3 категории сложности[7]	8 часов
Период получения ответа по инциденту 4 категории сложности[8]	1 рабочий день

Что включено в услуги по поддержке

	ADS
Удаленное решение инцидентов	Через Webex, SSH, по телефону
Выезд специалиста по месту установки (за дополнительную плату)	В случае невозможности решения инцидента удаленно (только по г. Москва)
Актуальная база знаний	Да
Портал поддержки клиентов	Да
Возможность получения всех обновлений	Да
Диагностика проблем установки и конфигурации	Да
Диагностика проблем управления кластерами	Да
Диагностика проблем производительности	Да
Диагностика проблем с загрузкой, обработкой и запросом данных	Да

[5] 2 категория сложности, высокий уровень: система работает, но при этом имеет сниженную или ограниченную производительность

[6] В случае обращения после 18:00, ответ по инциденту будет в 11:00 следующего рабочего дня

[7] 3 категория сложности, средний уровень: проблема, при которой снижается производительность или возникают сложности с развитием

[8] 4 категория сложности, низкий уровень: запрос информации, не влияющей на ход рабочего процесс

Состав компонентов, входящих в дистрибутив

	ENTERPRISE
Apache Ambari	✓
Apache Knox	✓
Apache Zookeeper	✓
Apache Kafka	✓
Apache NiFi	✓
Apache NiFi Registry	✓
Apache Ranger	✓
Schema Registry	✓
Kafka Manager	✓