



ПОЛИТИКА ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПОДДЕРЖКИ INFOWATCH



Поддержка продуктов InfoWatch осуществляется в соответствии с договором оказания технической поддержки, заключенными между Клиентом и InfoWatch.

InfoWatch предоставляет различные уровни поддержки в зависимости от стадии жизненного цикла поддержки. Жизненный цикл поддержки состоит из следующих стадий:

- Стадия полной поддержки
- Стадия частичной поддержки
- Стадия консультационной поддержки
- Стадия самообслуживания

Полная поддержка начинается с даты коммерческого релиза версии продукта и продолжается до выпуска следующей по номеру версии продукта.

Частичная поддержка начинается в момент окончания полной поддержки и продолжается до выхода второй по счету следующей версии продукта.

Консультационная поддержка начинается в момент окончания частичной поддержки и продолжается до выхода третьей следующей версии продукта. Стадия консультационной поддержки может исключаться для некоторых продуктов на усмотрение InfoWatch.

Самообслуживание начинается в момент окончания консультационной поддержки, или в момент окончания частичной поддержки в том случае, если для данного продукта стадия консультационной поддержки исключена, и продолжается до истечения 7 лет с момента выхода коммерческого релиза версии продукта.

Сроки предоставления поддержки конкретной версии могут быть увеличены на усмотрение InfoWatch.



Стадии жизненного цикла технической поддержки

| | Полная поддержка | Частичная поддержка | Консультационная поддержка | Самообслуживание |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------|----------------------------|------------------|
| Документация по продукту, база знаний на сайте компании | Доступно | Доступно | Доступно | Доступно |
| Поддержка по обращениям на первую линию технической поддержки | Доступно | Доступно | Доступно | Не доступно |
| Предоставление исправлений для критических проблем (хотфиксы), проблем безопасности, поддержки новых версий операционных систем(*) | Доступно | Доступно | Примечание *** | Не доступно |
| Предоставление плановых исправлений ошибок(**) | Доступно | Примечание *** | Не доступно | Не доступно |

(*) Решение или обходное решение предоставляется на усмотрение InfoWatch. Если проблема решена в новой версии продукта, обновление рассматривается как предоставленное решение.

(**) Решение каждой отдельной проблемы не гарантировано. InfoWatch проводит исследование и исправление проблем на свое усмотрение в рамках плана релизов.

(***) Решение может быть предоставлено на усмотрение InfoWatch.



Информация о статусе поддержки версий InfoWatch Traffic Monitor

| | Окончание полной поддержки | Окончание частичной поддержки | Окончание консультационной поддержки | Окончание самообслуживания |
|---------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------|
| Traffic Monitor 7.0 Дата релиза 07.2020 | TBD | TBD | 07.2024 | 07.2027 |
| Traffic Monitor 6.11 Дата релиза 11.2019 | 07.2020 | TBD | 11.2023 | 11.2026 |
| Traffic Monitor 6.10 Дата релиза 07.2018 | 11.2019 | 07.2020 | 07.2022 | 07.2025 |
| Traffic Monitor 6.9 Дата релиза 11.2017 | 07.2018 | 11.2019 | 11.2021 | 11.2024 |
| Traffic Monitor 6.7 Дата релиза 11.2016 | 11.2017 | 07.2018 | 12.2020 | 11.2023 |
| Traffic Monitor 6.5 Дата релиза 09.2016 | 11.2017 | 07.2018 | 09.2020 | 09.2023 |
| Traffic Monitor 6.1 Дата релиза 06.2016 | 11.2017 | 07.2018 | 06.2020 | 06.2023 |
| Traffic Monitor 5.x Дата релиза 03.2014 | 06.2016 | 11.2017 | 07.2018 | 03.2021 |
| Traffic Monitor 4.x Дата релиза 07.2013 | 03.2014 | 06.2016 | 09.2020 | 09.2020 |
| Traffic Monitor 3.x Дата релиза 03.2011 | 07.2013 | 03.2014 | 06.2016 | 03.2018 |



Информация о статусе поддержки версий InfoWatch Vision

| | Окончание полной поддержки | Окончание частичной поддержки | Окончание консультационной поддержки | Окончание самообслуживания |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------|
| Vision 2.2 Дата релиза 06.2020 | TBD | TBD | 06.2024 | 06.2027 |
| Vision 2.1 Дата релиза 07.2019 | 06.2020 | TBD | 10.2023 | 10.2026 |
| Vision 2.0 Дата релиза 07.2019 | 10.2019 | 06.2020 | 07.2023 | 07.2026 |
| Vision 1.1 Дата релиза 06.2018 | 07.2019 | 10.2019 | 06.2020 | 06.2025 |
| Vision 1.0 Дата релиза 11.2016 | 06.2018 | 07.2019 | 06.2020 | 11.2023 |