



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 6.10 Дата релиза 07.2018	TBD	TBD	TBD	07.2026
Traffic Monitor 6.9 Дата релиза 11.2017	07.2018	TBD	TBD	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 2.0 Дата релиза 07.2019	TBD	TBD	TBD	TBD
Vision 1.1 Дата релиза 06.2018	07.2019	TBD	TBD	TBD
Vision 1.0 Дата релиза 11.2016	06.2018	07.2019	TBD	06.2025