



БУДНИ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ:
ПОВОЛЖЬЕ 2018

infotecs®

ПОЛИТИКА РАСПРОСТРАНЕНИЯ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Геннадий Басов



ПОЛИТИКА РАСПРОСТРАНЕНИЯ



БУДНИ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ:
ПОВОЛЖЬЕ 2018

ИнфоТеКС – **ПРОИЗВОДИТЕЛЬ!**

Основные задачи:

- Разработка новых продуктов
- Разработка новых функционалов
- Поддержка существующих продуктов
- Сертификация

Для эффективного распространения продуктов и услуг компания ИнфоТеКС взаимодействует с **Партнерами**, которые и занимаются продажей конечным Заказчикам

ПОЛИТИКА РАСПРОСТРАНЕНИЯ



БУДНИ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ:
ПОВОЛЖЬЕ 2018

Авторизованный Партнер компании ИнфоТеКС должен удовлетворять нескольким требованиям:

- Наличие лицензии ФСБ в части распространения и обслуживания СКЗИ
- Наличие обученных специалистов ViPNet
- Знание и соблюдение партнерской политики ИнфоТеКС.

Авторизованный Партнер компании ИнфоТеКС может:

- Заниматься распространением продуктов ViPNet
- Осуществлять техническую поддержку продуктов ViPNet

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.



БУДНИ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ:
ПОВОЛЖЬЕ 2018

Правила Технической Поддержки описаны в **публичном документе** (SLA), размещенном на сайте компании ИнфоТеКС – www.infotecs.ru.

ВСЕ Партнеры компании ИнфоТеКС должны придерживаться этих правил при оказании услуг Технической Поддержки Заказчику.

Заказчик вправе сравнить оказываемый ему уровень сервиса с декларируемым. В случае несоответствия сообщить в компанию ИнфоТеКС.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА. ОПРЕДЕЛЕНИЯ.



БУДНИ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ:
ПОВОЛЖЬЕ 2018

ПРОДУКТ - программное или программно-аппаратное изделие, произведенное ИнфоТеКС.

ВЕРСИЯ ПРОДУКТА - цифровое или цифро-буквенное обозначение конкретного образа продукта. Существенными считаются два первых числа в обозначении <major>.<minor>:

MAJOR - основной номер версии или поколение. Поколения могут существенно отличаться по функциональным и нефункциональным возможностям, соответствовать разным уровням требований регуляторов рынка;

MINOR - вспомогательный номер версии. Используется для различения версий продукта внутри одного поколения при исправлении выявленных дефектов (hotfix), несущественном изменении функциональности (service pack).

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА. ОПРЕДЕЛЕНИЯ.



БУДНИ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ:
ПОВОЛЖЬЕ 2018

АКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ ПРОДУКТА - поколение, поддерживаемое в настоящее время Производителем: выпускаются обновления, проводятся доработки и исправления найденных дефектов. Данная версия рекомендована к использованию и распространению.

НЕАКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ ПРОДУКТА - поколение продукта, снятое с поддержки Производителя: доработки, выпуск обновлений и исправление дефектов для данных продуктов не производятся.

СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ — документ в электронном или бумажном виде, содержащий информацию о названии организации Пользователя, уникальном номере сертификата, полном списке продуктов с указанием версии, на которые распространяется данный СЕРТИФИКАТ, и подтверждающий право на получение услуг технической поддержки в течение срока, указанного в сертификате, в объемах и в зависимости от выбранной схемы технической поддержки.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.

ПРИНЦИП НЕПРЕРЫВНОСТИ.

Продление/приобретение услуги технической поддержки ПРОДУКТОВ (покупка нового сертификата активации сервиса оказания услуг технической поддержки) возможно только:

- При приобретении продукта;
- При наличии действующего сервиса оказания услуг технической поддержки.

Если эти условия не выполняются, то необходимо сначала приобрести актуальную версию Продукта (Обновление).



СХЕМЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ



БУДНИ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ:
ПОВОЛЖЬЕ 2018

Схема ТП	Условия для Заказчика	Особенности
Базовая (Гарантия)	входит в стоимость вновь поставляемых продуктов	- Обработка запросов на предмет гарантии ПО и ПАК - Нельзя пролонгировать
Совместная Стандартная	15%	На первой линии Партнёр
Совместная Расширенная	25%	На первой линии Партнёр
Прямая Расширенная (Авторская)	35%	На первой линии служба ТП ИнфоТеКС

Наборы услуг технической поддержки



БУДНИ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ:
ПОВОЛЖЬЕ 2018

	Базовая (Гарантия)	ТП Совместная		Прямая ТП (авторская)
		Стандартная	Расширенная	
Время и способ приема сообщений				
Приём обращений и консультирование по электронной почте	9:00-18:00	9:00-18:00	9:00-18:00	1:00-20:00
Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии	-	-	9:00-18:00	1:00-20:00
Консультирование при установке Продуктов				
Рекомендации по процессу установки продукта в объеме эксплуатационной документации	-	+	+	+

Наборы услуг технической поддержки



БУДНИ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ:
ПОВОЛЖЬЕ 2018

	Базовая (Гарантия)	ТП Совместная		Прямая ТП (авторская)
		Стандартная	Расширенная	
Консультирование при эксплуатации Продуктов				
Рекомендации по настройке в объеме документации	-	+	+	+
Рекомендации по настройке с учетом особенностей системы Заказчика	-	-	+	+
Диагностика с целью установления факта ошибки в работе продукта. Ошибка устраняется в процессе диагностики или в обновлениях ПО.	-	-	-	+

Наборы услуг технической поддержки



БУДНИ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ:
ПОВОЛЖЬЕ 2018

	Базовая (Гарантия)	ТП Совместная		Прямая ТП (авторская)
		Стандартная	Расширенная	
Обновление Продуктов				
Обновление (hotfix), устраняющее дефекты, выявленные в продукте.	+	+	+	+
Обновление (hotfix), все изменения в рамках минорной (MINOR) версии продукта (service pack).	-	+	+	+
Новые версии (MAJOR) продукта (для ПАК — только программные компоненты).	-	-	+	+



БУДНИ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ:
ПОВОЛЖЬЕ 2018

infotecs®

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

