



AVEVA Richtlinie über das Verkaufsende / End-of-Life der Software

Ausgabe 2 – Juni 2013



Produkte erreichen das Ende ihres Produktlebenszyklus aufgrund von geänderten Marktanforderungen, technischen Neuerungen, der Entwicklung von neuen Produkten, der Verfügbarkeit der zugrunde liegenden Technologie oder einfach aufgrund dessen, dass ein Produkt altert und durch eine leistungsfähigere Technologie ersetzt wird. AVEVA Solutions Limited oder der Tochtergesellschaft, die AVEVA Software in Ihrem Land vertreibt, (AVEVA) ist bekannt, dass End-of-Life-Programme Unternehmen oft dazu veranlassen, zu überprüfen, wie sich eine solche Vorgehensweise auf ihre Geschäftssysteme und -praktiken auswirken kann. Um unsere Kunden bei ihren Produktplanungsstrategien zu unterstützen, hat AVEVA eine offizielle End-of-Life-Richtlinie eingeführt, damit Sie weiterentwickelte Angebote besser einplanen und zu diesen wechseln können. Die Richtlinie gilt für alle Produkte der AVEVA Gruppe, deren End-of-Life am oder nach dem 1. Januar 2012 liegt. Die Richtlinie gilt nicht für ein Produkt, für das bereits eine Bekanntgabe über das End-of-Life gemacht wurde.

Definitionen in Bezug auf das End-of-Life

- **End-of-Life-Prozess** Ein Prozess, das die letzten betrieblichen Abläufe in Zusammenhang mit dem Produktlebenszyklus regelt. Das End-of-Life-Verfahren besteht aus einer Reihe von technischen und wirtschaftlichen Zwischenzielen und Aktivitäten mit deren Abschluss das Produkt obsolet wird. Sobald das Produkt hierdurch obsolet ist, wird es nicht mehr verkauft, verbessert, gewartet oder unterstützt.
- **Bekanntgabe des Verkaufsende** Eine förmliche Mitteilungsfrist, die das Datum festlegt, an dem das Produkt aus dem Verkauf genommen wird, und einen Zeitraum vorgibt, in dem der Kunde seine letzten Käufe, die letzte Wartung bzw. Support und/oder den Übergang zu einem Ersatzprodukt, planen kann.
- **Verkaufsende** Das letztmögliche Datum für eine Bestellung des Produkts über den normalen Vertriebsweg von AVEVA oder der Tochtergesellschaft, die Produkte der AVEVA Gruppe in Ihrem Land vertreibt. Danach ist das Produkt nicht mehr allgemein erhältlich.
- **End-of-Life (EOL)** Das Datum, ab dem AVEVA das Produkt nicht mehr unterstützt.

Richtlinie über das End-of-Version / End-of-Life der Software

Wenn eine neue Version der Software erscheint, wird die Vorgängerversion nicht mehr verkauft und geht in die End-of-Life Übergangsphase. Während dieses Zeitraums unterstützt AVEVA in zwei Phasen.

- **Uneingeschränkter Support** Für die aktuelle Version der Software und die „aktuelle Version -1“ der Software wird Uneingeschränkter Support gewährt. Während der Phase des Uneingeschränkten Supports werden Fehler der Prioritätsstufe 1 in einem Fix Release zur Fehlerbeseitigung in Betracht gezogen. Fehler geringerer Prioritätsstufe werden zur Fehlerbeseitigung im Wege von Service Pack Releases oder folgenden neuen Releases in Betracht gezogen. Die Elektronische Nutzerdokumentation kann bei Bedarf aktualisiert und neu veröffentlicht werden. Schulungen werden im Rahmen der entgeltpflichtigen Standardkurse angeboten. Support im Rahmen der Gewährleistung für ein Produkt-Release wird normalerweise ab der ersten Veröffentlichung bis mindestens zur allgemeinen Verfügbarkeit des nächsten neuen Releases auf der jeweiligen Betriebs-Plattform bereitgestellt.
- **Eingeschränkter Support** Für Software der „aktuellen Version -2“-Stufe wird Eingeschränkter Support gewährt. Während dieses Zeitraums wird AVEVA nur Probleme lösen, die in eine oder mehrere der folgenden Kategorien fallen: a) kritisches Kundenproblem, b) Datenintegritätsproblem oder c) Systemsicherheitsproblem. Ein Produkt mit Eingeschränktem Support im Rahmen der Gewährleistung wird nur mit Fix Releases zur Lösung kritischer Probleme unterstützt. Die Unterstützung/Umsetzung

neuer Funktionalitäten erfolgt nicht. Die Elektronische Nutzerdokumentation wird nicht aktualisiert. Schulungen werden nur auf Anfrage im Rahmen entgeltpflichtiger Sonderkurse angeboten. Kritische Unterstützung wird bereitgestellt. Bei unkritischen / nicht dringenden Problemen wird eine Beratung mit angemessenem Aufwand erfolgen. Eingeschränkter Support wird normalerweise so lange bereitgestellt, bis ein weiteres neues Release auf der jeweiligen Plattform das vorangegangene neue Release ersetzt. Nach der Phase des Eingeschränkten Supports endet jegliche Unterstützung für die Version (EOL).

Richtlinie über das End-of-Life der Software

1. Grundsätzlich gilt, dass AVEVA Kunden und Partner durch schriftliche Mitteilungen auf www.aveva.com und/oder per E-Mail über das Verkaufsende und End-of-Life Datum des betroffenen Produkts und/oder den letztmöglichen Tag, an dem das betroffene Produkt bestellt werden kann, informiert. Die EOL-Mitteilungen enthalten Produktdetails, empfohlene Ersatzprodukte sowie die Termine, bis zu denen Support angeboten wird.
2. Zugang zu AVEVA Technische Unterstützung steht für die Dauer des unterstützten Zeitraums zur Verfügung, wie in der EOL-Mitteilung festgelegt oder wie mit AVEVA anderweitig schriftlich vereinbart.
3. Software Support während des unterstützten Zeitraums beinhaltet - nach bestem Bemühen - Bug Fixes, Wartungs-Releases, Umgehungslösungen oder Patches für Supportzwischenfälle, die über den AVEVA Helpdesk angezeigt werden.
4. Um Zugriff auf Technische Unterstützung zu erhalten, müssen Sie sicherstellen, dass Sie für das betreffende Produkt eine aktuelle Lizenz besitzen und die jährlichen Lizenzgebühren oder Miete für die Software gezahlt haben.
5. Wir empfehlen Ihnen dringend, EOL-Produkte durch alternative Produkte von AVEVA zu ersetzen bzw. ein Upgrade auf solche durchzuführen.
6. Unsere Account Manager und Support-Mitarbeiter stehen Ihnen für Fragen zur Verfügung und beraten Sie in Bezug auf den Wechsel von EOL Produkten.

Produktdefinitionen

Für eine vollständige Liste der Produktdefinitionen siehe nachstehende Einfügung.

Haftungsausschlüsse

- AVEVA kann die Lieferung von Patches und Fixes für Software ablehnen, wenn das Problem oder der Fehler durch einen Wechsel auf die Aktuelle Version behoben werden kann.
- Das Bestehen einer Verpflichtung von AVEVA zur Bereitstellung von Software Support für den Kunden hängt von Folgendem ab: (a) für die Software muss eine gültige und bezahlte Lizenz vorliegen; (b); und (c) die Software muss in einer von AVEVA unterstützten Konfiguration betrieben werden.
- Diese Richtlinie gilt für alle Produkte der AVEVA Gruppe, sofern dies in unseren End-of-Life-Mitteilungen nicht anders angegeben ist.
- AVEVA kann diese Richtlinie in der Zukunft ändern oder aktualisieren.

Support: Produktdefinitionen

Aktuelle Version	Die neuste allgemein erhältliche Version.
Fix Release	Eine Veröffentlichung von Teilen des Produkts, die herausgegeben wurde, um ein Problem der höchsten Dringlichkeitsstufe / ein kritisches Problem zu beheben. Sie wird - zusammen mit einer kurzen Dokumentation - ausschließlich an die Unterstützte Stelle gesendet, die das Problem gemeldet hat.
Major Release	Eine vollständige Veröffentlichung des Produkts, die wichtige neue Funktionalitäten und/oder Fehlerbehebungen enthält. Sie ist bei allen AVEVA Support Büros erhältlich und wird förmlich dokumentiert.
Produkt	AVEVA Software
Produktlizenz	Eine Vereinbarung zwischen AVEVA und dem Kunden, in der die Nutzung der Produkte geregelt wird.
Produkt Support	Von AVEVA bereitgestellter Software Support für die Wartung ihrer Produkte. Informationen zur Anwendbarkeit finden Sie in dem Abschnitt mit der Überschrift Produkt Support.
Service Pack Release	Vollständige oder teilweise Veröffentlichung des Produkts, die geringfügige funktionale Änderungen und Fehlerbehebungen enthält. Sie ist bei allen AVEVA Support Büros erhältlich und wird förmlich dokumentiert.
Software	AVEVA Software
Software Upgrade	Wechsel zu der Aktuellen Version, v1.r1.r2 der Software. Upgrades werden Kunden unter aktuellen Wartungsvertrag zur Verfügung gestellt.
Supportzwischenfall	Eine Anfrage nach Support, bei der es sich um eine Frage, die Meldung eines Softwarefehlers oder die Anfrage nach einer Softwareverbesserung handeln kann.
Unterstützte Stelle	Der in der Produktlizenz angegebene Kundenstandort, an dem Support durch das AVEVA Support Büro für die in der Produktlizenz angegebenen Produkte erbracht wird.
Support Büro	Ein AVEVA Bürostandort, an dem die örtlichen Produktspezialisten zur Beantwortung von Support-Anfragen des Kunden zur Verfügung stehen.

AVEVA Solutions Limited

High Cross

Madingley Road

Cambridge, CB3 0HB

UK

Tel +44 (0)1223 556655

Fax +44 (0)1223 556666

www.aveva.com

Copyright © 2013 AVEVA Solutions Limited. All rights reserved. AVEVA Solutions Limited is owned by AVEVA Group plc. AVEVA, the AVEVA logos and AVEVA product names are trademarks or registered trademarks of AVEVA Group plc or its subsidiaries in the United Kingdom and other countries. Other brands and products names are the trademarks of their respective companies.