

SystemTools Software – Richtlinien zum Produktlebenszyklus und Support

Übersicht

SystemTools Software ist bestrebt, stets auf dem neuesten Stand der Microsoft Windows™-Technologien zu bleiben, um sicherzustellen, dass unsere Produkte weiterhin wie erwartet funktionieren. Die daraus resultierenden neuen Lösungen und Funktionserweiterungen machen es oft notwendig, ältere Softwareversionen und Produkte einzustellen. Der Prozess zum Produktlebenszyklus (EOL) und die Supportrichtlinien von SystemTools Software werden im Folgenden beschrieben. SystemTools ist branchenweit für seinen hervorragenden Support bekannt, der alle Ihre Probleme löst und Ihre Fragen beantwortet. Unsere Supportmitarbeiter sind mit den aktuellen Funktionen und Problemen bestens vertraut. Durch die Verwendung aktuellerer Versionen können wir Sie schneller, effektiver und mit weniger Unterbrechungen unterstützen. SystemTools Software stellt nach eigenem Ermessen Updates bereit, die als neue Softwareversion zusammengefasst werden. Updates können Fehlerbehebungen und/oder Funktionserweiterungen enthalten. Neue Softwareversionen

SystemTools Software beabsichtigt, jedoch ohne Gewähr, zwei neue Versionen von Hyena pro Jahr zu veröffentlichen. Ein Beispiel für eine neue Version von Hyena wäre v11.0, v11.2, v12.0. Neue Versionen können eine Kombination aus neuen Funktionen, Verbesserungen und Fehlerbehebungen enthalten. Patch-Releases werden nur für die aktuelle Hyena-Version erstellt. Da es sich um einen Patch für die aktuell veröffentlichte Version handelt, hat der Patch selbst kein separates Supportende. Sobald ein neuer Patch veröffentlicht wird, ersetzt er sofort den vorherigen Download. Ein Beispiel für einen Patch-Release für Hyena v13.2 wäre v13.2.1 (Rev. „B“), v13.2.2 (Rev. „C“) usw. Patches für jede Release-Version werden in die nächste neue Softwareversion integriert. End-of-Life-Richtlinie

SystemTools Software bietet Support (siehe Supportrichtlinie unten) für alle Softwareversionen für zwei (2) Jahre ab der ersten Veröffentlichung dieser Version (z. B. unterstützen wir Hyena v12.0.x für 2 Jahre nach Veröffentlichung von Hyena v12.0.0).

Ablaufdaten des Software-Supports finden Sie unter [SystemTools Windows System Management SoftwareHyena Upgrade](#)

Supportrichtlinie

Der Support von SystemTools Software umfasst webbasierten Support über das SystemTools Support Center. Für unterstützte Versionen können Kunden Probleme über <http://www.systemtoolssupport.com/index.php> melden.

Wird ein Fehler entdeckt, kann es erforderlich sein, Ihre Lizenz auf die Version mit der Fehlerbehebung zu aktualisieren, abhängig davon, wann der Fehler ursprünglich behoben wurde. Beachten Sie, dass Fehlerbehebungen in der Regel nicht auf bereits veröffentlichte Versionen angewendet werden; Fehlerbehebungen werden nur über ein Patch-Release oder in einigen Fällen im nächsten Release in die aktuelle Version integriert.

Softwarewartung

Die Softwarewartung umfasst Softwareprodukt-Updates für die entsprechende Softwarelizenz. Die genauen Vertragsbedingungen finden Sie in der Endbenutzer-Lizenzvereinbarung. Nach Ablauf des aktiven Wartungszeitraums funktioniert die Software weiterhin, jedoch können Sie möglicherweise keine Software-Updates (einschließlich Fehlerbehebungen) mehr herunterladen und installieren. Kunden sind für die Administration und Aktualisierung ihrer Installationen selbst verantwortlich. Der SystemTools-Support bietet hierzu Hilfestellung, kann jedoch keine schrittweise Wartung und Installation durchführen.

Überarbeitet am 20. Juli 2015

SystemTools Software – Richtlinien zum Produktlebenszyklus und Support

Nicht unterstützte Funktionen

Aufgrund von Änderungen an den zugrunde liegenden Windows-Betriebssystemkomponenten und Schwierigkeiten bei der Nachbildung von Kundenumgebungen kann der SystemTools-Support für die folgenden Bereiche keinen Support mehr leisten:

- Fernsteuerungsfunktionen, die auf dem enthaltenen STRCM-Dienstprogramm basieren, sowie die Option „Shadowing“ bei Verwendung von Terminaldiensten
- **DFS-Optionen**
 - Alle Funktionen, die optional auf der Windows-Browserliste basieren
 - Probleme, die durch die Verwendung eines Nicht-Windows-Betriebssystems entstehen, wie z. B. Samba-kompatible Geräte.