

Lizenzierter Open-Source-Code

Ulysta-Produkte enthalten häufig Code von Dritten, der an Ulysta zur Nutzung und zum Weitervertrieb unter einer Open-Source-Lizenz lizenziert wurde. Im Bestreben, seine Kunden besser zu informieren, veröffentlicht Ulysta den in den Ulysta-Produkten enthaltenen Open-Source-Code in einer Liste mit lizenziertem Open-Source-Code.

License Agreements (EULAs) und Service Agreements (EUSAs)

Ulysta End User License Agreements (EULAs) und End User Subscription Agreements (EUSAs) beinhalten Informationen über die Rechte und Pflichten die Sie haben, wenn Sie unsere Produkte verwenden. Diese Informationen beinhalten Details zu Support, Wartung und Beratungsdienstleistungen zu den Produkten. Alle Ulysta Kunden sind angehalten die produktspezifischen EULAs and EUSAs zu lesen, bevor sie eines oder mehrere unserer Produkte oder zugehörige Dienstleistungen kaufen. Bitte wählen Sie aus der folgenden Liste die Produkt EULA or EUSA aus.

Erwerben sie Lizenzen die auf Ihr Business abgestimmt sind

Ulysta vertreibt Produkte, die Sie in Ihren alltäglichen Geschäftsprozessen unterstützen und diese vereinfachen sollen.

Im Folgenden finden sie eine Aufstellung unser Lizenz Optionen in der Sie die richtige Option für Ihr Unternehmen finden können.

Produkt Linie	Editionen	Modelle	Wartung	Software Lease Subscription	Anmerkungen
Catalog Data Manager	Einzelplatz, Unternehmen	Mehrbenutzer-Umgebung	Software Maintenance	verfügbar	
P&ID Import Assistant	Einzelplatz	Ein Benutzer	Software Maintenance	verfügbar	
uConnect	Einzelplatz	Ein Benutzer	Software Maintenance	Nicht verfügbar	
SPF Schema Configurator	Einzelplatz	Ein Benutzer	Software Maintenance	Nicht verfügbar	
SPF Active Directory Connector	Unternehmen	Mehrbenutzer-Umgebung	Software Maintenance	Nicht verfügbar	
Engineering Quality Center	Unternehmen, Cloud	Mehrbenutzer-Umgebung	Software Maintenance	verfügbar	

Richtlinie zur Unterstützung des Produktlebenszyklus

Obwohl Ulysta bestrebt ist, Software von bester Qualität zu produzieren, ist es praktisch unmöglich, gegen alle Szenarien und Softwareumgebungen zu testen. Gelegentlich können Probleme auftreten, die sich auf die Leistung oder Funktionalität des Produkts auswirken. Kunden sollten diese Situationen durch die technischen Support-Programme angehen, die im Abschnitt Support und Dienstleistungen der Ulysta-Website beschrieben sind.

Ulysta bietet Ihnen die Möglichkeit, das richtige technische Unterstützungsprogramm für Ihre Bedürfnisse zu wählen, mit Optionen wie kostenlosen webbasierten Tools, unserem umfangreichen Netzwerk von Lösungsanbietern und technischem Support direkt von Ulysta.

Das Ziel der Ulysta-Supportprogramme ist es, unseren Kunden die Werkzeuge und das Wissen zur Verfügung zu stellen, die sie benötigen, um jedes technische Problem zu identifizieren, das sie erlebt haben. Sobald das Problem identifiziert ist, kann Ulysta die nächsten Schritte zur Lösung des Problems empfehlen, von der Aktualisierung mit dem neuesten Hotfix oder Service Pack bis hin zu Produkt-Upgrades oder Migrationen für ältere, veraltete Produkte. In einigen Situationen kann Ulysta feststellen, dass eine Eskalation erforderlich ist, um das Problem weiter einzugrenzen und möglicherweise mit einem privaten Hotfix zu lösen. Ihr Ulysta-Supportvertreter wird Sie über die geeigneten Schritte zur Lösung technischer Produktprobleme informieren.

Für die Zwecke dieser Richtlinie gelten die folgenden Support-Definitionen:

Unterstützung

- Allgemeine Fehlersuche bei einem Problem, um potenzielle Ursachen zu isolieren
- Problemlösung durch vorhandene Hotfixes oder bekannte Workarounds

Wartung

- Lösung eines Problems durch Änderung des Produktcodes
- Üblicherweise über Hotfixes oder Service Packs bereitgestellt

Viele Ulysta-Produkte durchlaufen drei Lebenszyklusphasen

Wenn Ulysta ein Produkt oder ein Release durch diese Lebenszyklusphasen hindurch initiiert, wird eine Ankündigung am Datum der Notice of Status Change (NSC) gemacht und die Produktmatrix-Tabelle wird aktualisiert, um die spezifischen Daten für das Vertriebsende, das Wartungsende und das Ende der Lebensdauer aufzunehmen. Die Definitionen der verschiedenen Lebenszyklusdaten finden Sie unter Lebenszyklusdefinitionen.

Planen und bereiten Sie sich auf Ihre Wartungs- und Supportbedürfnisse vor.

- Mainstream-Wartung

Beginnt mit dem Datum der allgemeinen Verfügbarkeit (GA) eines Releases und geht am Datum des Wartungsendes (EOM) in die nächste Phase über.

- Erweiterte Wartung

Beginnt am Datum des Wartungsendes und geht am Datum des Lebensendes (EOL) in die nächste Phase über.

- Ende der Lebensdauer

Beginnt mit dem Datum des Lebensendes.

Wartung und Unterstützung in jeder Phase

Mainstream-Wartungsphase

Nach der allgemeinen Verfügbarkeit werden die Produkte bis zum Ende der Wartungsarbeiten vollständig unterstützt und gewartet. Ulysta bietet Wartung auf Code-Ebene in Form von Minor-Versionen, Hotfixes, Hotfix Rollup Packs oder Service Packs an, wenn Ulysta feststellt, dass diese zur Lösung von Problemen mit dem Produkt erforderlich sind. Die Veröffentlichung einer Minor-Version, eines Service Packs oder eines Hotfix Rollup Packs kann eine neue Wartungs-Basislinie definieren. Kunden von Ulysta müssen möglicherweise auf eine Minor Version, ein Service Pack oder ein Hotfix Rollup Pack upgraden, um eine kontinuierliche Wartung zu erhalten. Technischer Support wird auf verschiedenen Wegen angeboten, die in den Abschnitten Software-Supportprogramme und Hardware-Supportprogramme auf unserer Website angegeben sind.

Erweiterte Wartungsphase

Nachdem ein Produktrelease das Wartungsende-Datum erreicht hat, wird es als in der Erweiterten Wartungsphase betrachtet. Während dieser Phase wird der technische Support wie bisher fortgesetzt, aber die Wartung auf Code-Ebene wird auf sicherheitsrelevante Fragen beschränkt, die von Ulysta als kritisch erachtet werden. Sicherheitsprobleme werden durch Hotfixes behoben, die mit der aktuellen Wartungsgrundlinie kompatibel sind. Diese Wartungs-Basislinie wird durch die aktuelle Minor-Version, das Service Pack oder das Hotfix Rollup Pack bestimmt. Sicherheitsprobleme können mit öffentlich identifizierten Sicherheitslücken, anderen Sicherheitslücken oder den öffentlich veröffentlichten Sicherheitsupdates von Microsoft zusammenhängen.

Die Entscheidung, ein bestimmtes Produkt in die erweiterte Wartungsphase aufzunehmen, soll ein Gleichgewicht zwischen der Notwendigkeit eines geordneten Kundenübergangs und dem Wunsch schaffen, den Kunden die aktuellsten, funktionell überlegenen und stabilen Lösungen zu bieten, die durch neue Produkte oder neuere Versionen bestehender Produkte verfügbar sind. Der Lebenszyklus von Ulysta-Produkten wird durch den Wunsch der Kunden nach neuen Funktionen und sich ständig weiterentwickelnden Technologien beeinflusst, einschließlich der Verbesserung bestehender Produkte sowie der Migration auf neuere Plattformen.

Ende der Lebensphase

Sobald eine Produktveröffentlichung ihr End-of-Life-Datum erreicht hat, kann der Kunde das Produkt im Rahmen der Bedingungen der Produktlizenzvereinbarung weiter verwenden, aber die verfügbaren Support-Optionen sind begrenzt. Es kann zwar historische Informationen im Knowledge Center oder anderen Online-Ressourcen geben, diese werden jedoch nicht mehr aktualisiert und werden auf der Basis des Ist-Zustandes bereitgestellt. Der Kunde wird das Produkt im Rahmen der Bedingungen der Produktlizenz im Ist-Zustand verwenden.

Zusammenfassung

Support Option	MainStream Maintenance	Extended Maintenance	End of Life
Non-critical hotfix maintenance (bug fixes)	X		
Critical hotfix maintenance (bug fixes)	X		
Feature enhancements	X		
New hardware support	X		
Product specific information that is available in the online Ulysta Knowledge Center	X	X	
Security-related hotfix maintenance	X	X	
Paid technical support (per incident, per support plan and others)	X	X	
Self-help resources	X	X	X

Die Ulysta Product Lifecycle Support-Politik ist ausschließlich zum Nutzen bestehender Ulysta-Kunden in Bezug auf die von ihnen bereits erworbenen Produkte gedacht. Sie ist nicht dazu bestimmt, auf andere Produkte oder andere Dritte Anwendung zu finden. Ulysta behält sich das Recht vor, die Product Lifecycle Support-Politik von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen zu ändern, wenn es die Geschäftsanforderungen erfordern. Die Richtlinien auf www.ulysta.com werden aktualisiert, um alle Änderungen am Tag ihres Inkrafttretens zu berücksichtigen.