

Der Tricentis RPA Produktlebenszyklus unterstützt Sie bei der Planung bzw. Vorbereitung hinsichtlich Wartung und Support und ist Bestandteil der Service Level Agreements.

## 1. Veröffentlichungs- und Supportphasendefinition

Tricentis veröffentlicht Langzeit-Support-Versionen („LTS“) und Kurzzeit-Support-Versionen („STS“) für Tricentis RPA.

Bezeichnung: Tricentis RPA „jjjj.mm LTS/STS“

**LTS-Versionen** beinhalten Produktfeatures, die weniger Updates über einen längeren Produktlebenszyklus benötigen. Sie beinhalten auch die STS Updates die nach Erscheinen der letzten LTS Version herausgegeben wurden.

**STS-Versionen** beinhalten neue Produktfeatures, die anhand erhaltener Kundenrückmeldungen und/oder durch Tricentis in nachfolgenden Versionen verändert werden können. STS-Versionen geben Kunden Zugriff zu den neuesten Features, die von Tricentis herausgegeben wurden. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, die neuen Tricentis RPA upzugraden, um weiterhin Support zu erhalten.

- (I) Die **Standard Support-Phase** dauert 18 Monate für LTS-Versionen und mindestens 1 Monat für STS-Versionen. Sie beginnt ab dem Datum der allgemeinen Verfügbarkeit eines Releases und geht mit dem Ende der Standard Support Phase in die nächste Phase über.
- (II) Die **Erweiterte Support-Phase** dauert für LTS-Versionen weitere 18 Monate an und beginnt ab dem Ende der Standard Support Phase. Mit dem End-of-Life Datum tritt sie in die nächste Phase ein. Für STS-Versionen wird keine Erweiterte Support-Phase angeboten.
- (III) Die **End-of-Life-Phase** beginnt mit dem End-of-Life Datum.

Die oben genannten Phasen gelten nicht für „Software as a Service“ basierte Produkte, die Ihnen einen dauerhaften Zugriff auf die neuesten Versionen ermöglichen, sofern Sie ein gültiges Abonnement besitzen.

## 2. Änderungen des Produktlebenszyklus

Gemäß dieser Vereinbarung behält sich die Gesellschaft das Recht vor, den vorliegenden Produktlebenszyklus nach eigenem Ermessen jederzeit z.B. aufgrund von vorherrschenden Marktpraktiken oder aufgrund der Weiterentwicklung von Tricentis Produkten zu ändern.

## 3. Produktlebenszyklus – Langzeit-Support (LTS)

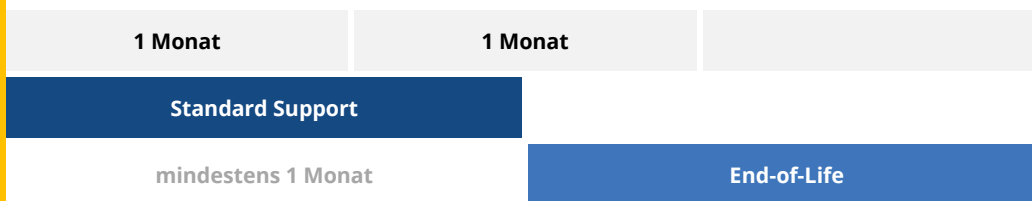


Support Option	Standard Support-Phase	Erweiterte Support-Phase	End-of-Life-Phase
Self-Service Bereich	✓	✓	✓
Sicherheitsrelevanter Hotfix	✓	✓	
Kritischer Hotfix (Bugfixes)	✓	✓	
Nicht-kritischer Hotfix (Bugfixes)	✓		
Allgemeine Unterstützung	✓		

- (i) **"Self-Service Bereich"**: Zugriff auf sämtliche Supportleistungen am Support Portal (<https://www.support.tricentis.com/community/>). Das beinhaltet Knowledge Base Artikel, ein Gesprächsforum, und die Dokumentation.
- (ii) **"Sicherheitsrelevanter Hotfix"**: rasche Fehlerkorrektur zur Sicherstellung der Softwaresicherheit für den Kunden.
- (iii) **"Kritischer Hotfix (Bugfixes)"**: Release eines dringlichen Hotfixes zur Behebung eines Problems, das nachteilige Auswirkungen auf die zentrale Softwarefunktionalität hat. Die Dringlichkeit ergibt sich aus der Anzahl an Kunden, die davon betroffen sind.
- (iv) **"Nicht-kritischer Hotfix (Bugfixes)"**: Release eines Hotfixes zur Behebung eines Softwarefehlers. Die Dringlichkeitsstufe ergibt sich aus der Tatsache ob das Problem für die jeweilige Situation handhabbar ist oder nicht.
- (v) **"Allgemeine Unterstützung"**: Hilfestellung seitens unseres Supportteams bei der Lösung des Kundentickets. Das umfasst die Fehlersuche, Diagnose und Lösungsfindung.

#### 4. Produktlebenszyklus – Kurzzeit-Support (STS)

##### Release



Support Option	Standard Support-Phase	End-of-Life-Phase
Self-Service Bereich	✓	✓
Sicherheitsrelevanter Hotfix	✓	
Kritischer Hotfix (Bugfixes)	✓	
Nicht-kritischer Hotfix (Bugfixes)	✓	
Allgemeine Unterstützung	✓	

- (i) **"Self-Service Bereich"**: Zugriff auf sämtliche Supportleistungen am Support Portal (<https://www.support.tricentis.com/community/>). Das beinhaltet Knowledge Base Artikel, ein Gesprächsforum, und die Dokumentation.
- (ii) **"Sicherheitsrelevanter Hotfix"**: rasche Fehlerkorrektur zur Sicherstellung der Softwaresicherheit für den Kunden.
- (iii) **"Kritischer Hotfix (Bugfixes)"**: Release eines dringlichen Hotfixes zur Behebung eines Problems, das nachteilige Auswirkungen auf die zentrale Softwarefunktionalität hat. Die Dringlichkeit ergibt sich aus der Anzahl an Kunden, die davon betroffen sind.
- (iv) **"Nicht-kritischer Hotfix (Bugfixes)"**: Release eines Hotfixes zur Behebung eines Softwarefehlers. Die Dringlichkeitsstufe ergibt sich aus der Tatsache ob das Problem für die jeweilige Situation handhabbar ist oder nicht.
- (v) **"Allgemeine Unterstützung"**: Hilfestellung seitens unseres Supportteams bei der Lösung des Kundentickets. Das umfasst die Fehlersuche, Diagnose und Lösungsfindung.