

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

1. Veröffentlichungs- und Supportphasendefinition

Bezeichnung: Tricentis Tosca Versionen X.#
Tricentis Tosca Patch-Versionen#.# Patch X

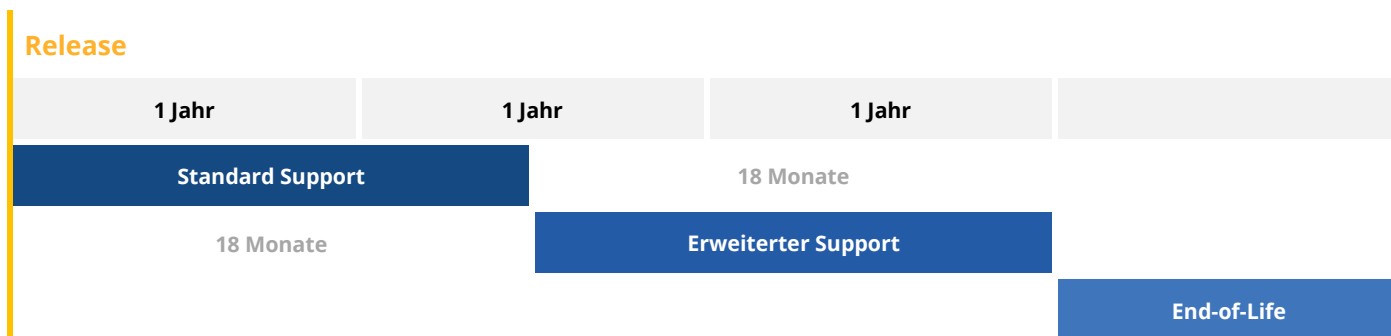
- (I) Die **Standard Support-Phase** dauert 18 Monate. Sie beginnt ab dem Datum der allgemeinen Verfügbarkeit eines Releases und geht mit dem Ende der Standard Support-Phase in die nächste Phase über.
- (II) Die **Erweiterte Support-Phase** dauert weitere 18 Monate an und beginnt ab dem Ende der Standard Support Phase. Mit dem End-of-Life Datum tritt sie in die nächste Phase ein.
- (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 – Tricentis Tosca



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

- (i) **"Self-Service Bereich"**: Zugriff auf sämtliche Supportleistungen am Support Portal (<https://www.support.tricentis.com/community/home.do>). Das beinhaltet Knowledge Base Artikel, ein Gesprächsforum, und die Dokumentation.
- (ii) **"Sicherheitsrelevanter Hotfix"**: rasche Fehlerkorrektur zur Sicherstellung der Softwaresicherheit für den Kunden.
- (iii) **"Allgemeine Unterstützung"**: Hilfestellung seitens unseres Supportteams bei der Lösung des Kundentickets. Das umfasst die Fehlersuche, Diagnose und Lösungsfindung.
- (iv) **"Funktionserweiterungen"**: konkrete Funktionserweiterungen bzw. Integration eines neuen Features, das der Kunde beantragt hat.
- (v) **"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.
- (vi) **"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.