

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

## 1. Veröffentlichungs- und Supportphasendefinition

- (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 qTest



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

- (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.
- (iii) **"Allgemeine Unterstützung"**: Hilfestellung seitens unseres Supportteams bei der Lösung des Kundentickets. Das umfasst die Fehlersuche, Diagnose und Lösungsfindung.
- (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.