

Bei den On-Prem Softwareprodukten unterscheiden wir drei Phasen der Verfügbarkeit, die eine unmittelbare Auswirkung auf begleitende Support-Dienstleistungen haben.

AKTIVE UNTERSTÜTZUNG (STANDARDSUPPORT)

Während dieser Phase wird eine Version eines Softwareproduktes regulär und im Rahmen des Softwarepflegevertrags unterstützt. Alle Funktionserweiterungen und Fehlerkorrekturen, die von der Qualitätssicherung freigegeben werden, sowie sog. Hotfixes, die einzelne dringende Kundenprobleme beheben, sind für alle Kunden, die einen Softwarepflegevertrag haben, uneingeschränkt verfügbar. Während dieser Phase der Produktverfügbarkeit wird, der sogenannte „Standard Support Service (aktive Unterstützung)“ geboten.

Für **Kendox InfoShare** Softwareprodukte wird alle zwei bis drei Jahre eine Hauptversion veröffentlicht, die im Regelfall ca. vier bis fünf Jahre lang aktiv unterstützt wird. Während dieser Zeit werden laufend umfangreiche funktionale und technische Neuerungen entwickelt und bereitgestellt. Nähere Informationen sind unten unter Versionspolitik dargestellt.

INGESCHRÄNKTE UNTERSTÜTZUNG (PARTIELLER SUPPORT)

Nach der Abkündigung eines Softwareproduktes bzw. einer Version des Produktes wird die betreffende Version des Produktes noch für einen definierten Zeitraum unterstützt, wobei ausschließlich kleinere Fehlerkorrekturen und einfache Umgehungslösungen für einzelne Kunden verfügbar gemacht werden.

Während dieser Phase der Produktverfügbarkeit wird, der sogenannte „partielle Support Service (eingeschränkte Unterstützung)“ geboten. Es werden keine generellen Fehlerkorrekturen und keine funktionalen Erweiterungen vorgenommen. Kundenspezifische Erweiterungen werden im Regelfall nicht mehr umgesetzt (sondern auf Basis einer aktuellen Version). Beim Auftreten eines größeren Problems muss auf eine aktuelle Version gewechselt oder eine kostenpflichtige individuelle Unterstützung vereinbart werden.

Die eingeschränkte Unterstützung (partieller Support) ist in der Regel bis 12 Monate nach dem Abkündigungsdatum verfügbar.

INDIVIDUELLE UNTERSTÜTZUNG

Nach Ablauf der eingeschränkten Unterstützung kann ein Anwenderunternehmen, das noch nicht auf eine aktuelle Version gewechselt hat, entgeltliche Unterstützung erhalten. Alle Arbeiten werden nach Auftrag und im Risiko des Kunden durchgeführt, sofern dies technisch möglich ist.

Kendox veröffentlicht einen Zeitpunkt, ab welchem auch individuelle Unterstützung nicht mehr gewährleistet wird. Dieser Zeitpunkt ergibt sich z.B. aus dem allgemeinen technischen Fortschritt (Betriebssysteme, Datenbanken, Know-how-Verfügbarkeit oder der Stand der Weiterentwicklung des InfoShare-Produktes).

Kendox ist nicht verpflichtet, Aufträge für die Erbringung von individuellem Support anzunehmen.

ENDE DER UNTERSTÜTZUNG (SUPPORTENDE)

Nach Abschluss der individuellen Supportphase erreicht das Produkt gemäß den vereinbarten Bedingungen das Ende seiner aktiven Unterstützung. Ab diesem Zeitpunkt wird jegliche Supportleistung eingestellt. Die Unterstützung seitens Kendox AG für dieses Produkt bzw. die Produktversion ist ab diesem Zeitpunkt endgültig beendet.

Kendox AG
Hauptsitz

Kendox AG
Niederlassung Österreich

Kendox GmbH
Deutschland

DM Dokumenten
Management GmbH
Deutschland

DM Dokumenten
Management GmbH
Niederlassung Serbien

Bahnhof-Strasse 7
9463 Oberriet SG
Schweiz
T +41 (71) 552 34 00

Favoritenstraße 87/2
1100 Wien
Österreich
T +43 (720) 27 34 20

Paul-Reusch-Straße 2
46045 Oberhausen
Deutschland
T +49 (208) 77 89 28 00

Dornierstraße 4
82178 Puchheim
Deutschland
T +49 (89) 80 06 13 0

Svetozara Markovića 78
34000 Kragujevac
Serbien
T +381 (34) 373 73 35