

Veritas Produktlebenszyklus

Gültig ab 15. November 2019

Überblick

Die Veritas Produktlebenszyklus-Richtlinie („Richtlinie“), manchmal auch als EOL-Richtlinie bezeichnet, dient der Beschreibung der Abfolge von Phasen, die unsere Produkte durchlaufen und die von der allgemeinen Verfügbarkeit (General Availability, GA) über die Bereitschaft bis zum Rückgang verlaufen. Die Identifizierung der Phasen und die Anwendung zeitlicher Rahmen, d. h. tatsächlicher Daten, auf jede Phase ermöglicht es Ihnen, Ihre Upgrades und Migrationen ohne jede Supportlücke zu planen.

Diese Richtlinie und weitere hilfreiche Informationen finden sich unter https://www.veritas.com/support/de_DE/terms/support-fundamentals. Die einzelnen Produktversionen und bekannte Termine für jede Phase des Produktlebenszyklus finden Sie auf der [Veritas EOL-Website \(https://www.veritas.com/content/support/de_DE/eosl\)](https://www.veritas.com/content/support/de_DE/eosl).

Dieses Dokument besteht aus drei Abschnitten: Abschnitt 1 deckt alle Veritas-Softwareprodukte ab, Abschnitt 2 Veritas-Appliances und Abschnitt 3 Software-as-a-Service (SaaS).

In dieser Richtlinie wird beschrieben, wie wir den Lebenszyklus aller unserer Veritas-Produktangebote in der Regel handhaben. Wir können von den allgemeinen, in dieser Richtlinie angegebenen Zeitplänen bei Bedarf nach eigenem Ermessen abweichen. Diese Richtlinie ersetzt alle vorherige Versionen dieser Richtlinie. Wir behalten uns das Recht vor, diese Richtlinie jederzeit zu ändern.

ABSCHNITT 1: Veritas-Softwareprodukte

Dieser Abschnitt dient der Beschreibung von Veritas' allgemeinem Ansatz zur Bereitstellung von Wartung/Support im Laufe des Lebenszyklus von Veritas-Softwareprodukten. Veritas kann von den hier aufgeführten Zeitplänen und Supportleistungen auf der Grundlage verschiedener Faktoren wie Marktbedingungen, eingehenden Lizenzierungsbeschränkungen, neu erworbenen Produktreihen, neuen Produkten oder Veritas' Entscheidung, den Support für eine gesamte Produktreihe einzustellen, abweichen. Die tatsächlichen Termine finden sich, geordnet nach Produkt und Produktversion, auf der [Veritas EOL-Website](https://www.veritas.com/content/support/de_DE/eosl).

Wert maximieren

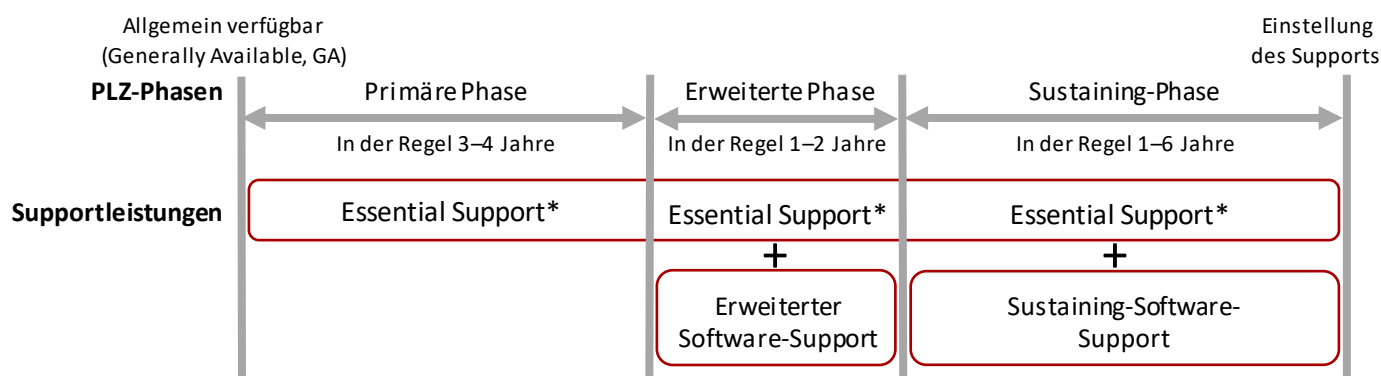
Für die Wertmaximierung von Veritas-Softwareprodukten sollten Sie die aktuellste Version Ihrer Veritas-Produkte installieren. Die aktuellsten Versionen erlauben Ihnen, von den neuesten Funktions- und Leistungsverbesserungen zu profitieren, sind für die Bewältigung moderner Workloads ausgelegt und bieten Ihnen den umfassendsten Zugriff auf unseren technischen Support, Unterstützung und Ressourcen. Wir empfehlen Ihnen, [veritas.com](https://www.veritas.com) zu besuchen, um sich die spannenden neuen Funktionen und Fähigkeiten unserer aktuellen Softwareversionen anzusehen. Wir streben eine ständige Vereinfachung der

Upgrades an, verfügen aber auch über ein talentiertes Team von Experten für professionelle Dienstleistungen, die Sie bei Ihren Upgrade-Vorhaben unterstützen können (weitere Informationen [hier](#)).

Wir verstehen jedoch, dass sich Ihre Upgrades durch betriebliche Zwänge verzögern können und dass Sie die Flexibilität benötigen, entweder ein Upgrade auf neue Versionen durchzuführen oder zu beschließen, eine ältere Version etwas länger zu verwenden. Wenn es Ihnen nicht möglich ist, Ihre Veritas-Softwareprodukte auf dem aktuellen Stand zu halten, können wir Ihnen zusätzlichen Support anbieten, durch den sich bestimmte beschränkte Funktionen der Wartungs-/Supportabdeckung für Sie verlängern lassen, bis Sie die Upgrades durchführen können. Wenn Sie sich in dieser Situation befinden, wenden Sie sich bitte an Ihren Veritas Renewal Sales Account Manager, um Supportoptionen zu besprechen, durch die Ihre kritischen Geschäftssysteme weiterhin unterstützt werden.

Produktlebenszyklus-Phasen

Der Produktlebenszyklus einer Softwareversion besteht aus drei Phasen: der primären, der erweiterten und der Sustaining-Phase.



*Basic Maintenance kann alternativ auch für bestimmte Produkte in einigen Regionen verfügbar sein.

Die **primäre Phase** beginnt für eine Softwareversion, sobald diese Softwareversion Ihnen und unseren übrigen Endkunden allgemein verfügbar gemacht wird (Generally Available, GA). Wenn Sie in der primären Phase über Support verfügen, steht Ihnen der größte Supportumfang zur Verfügung, einschließlich Bug Fixes und Patches, die im Wesentlichen eine Übereinstimmung mit der Dokumentation der Software herstellen oder wiederherstellen. Die primäre Phase umfasst in der Regel einen Zeitraum von drei bis vier Jahren ab dem GA-Datum der betreffenden Softwareversion. Wenn Veritas ein Enddatum für die primäre Phase für eine bestimmte Softwareversion festgelegt hat, werden die Online-Daten für den Produktlebenszyklus [hier](#) aktualisiert. Sie müssen einfach während der primären Phase Essential Support erwerben, um technischen Support zu erhalten. Da Essential Support Ihr Zugriffsrecht für die Upgrade-Versicherung (Software-Updates, wenn sie allgemein verfügbar werden) umfasst, ist für den Supportanspruch während des gesamten Produktlebenszyklus für die betreffende Softwareversion ein Essential Support-Abonnement erforderlich. Weitere Informationen dazu, was Essential Support umfasst, finden Sie in Ihrem Supportvertrag oder im Abschnitt „Support Services – Software“ [hier](#).

Wir empfehlen Ihnen, in angemessenen zeitlichen Abständen Upgrades auf neue Versionen durchzuführen, damit Sie fortlaufend auf die Vorteile von Essential Support zugreifen und von den neuen Funktionen und Verbesserungen dieser neuen Versionen profitieren können.

Je älter eine bestimmte Softwareversion wird, desto höher sind die mit ihrem weiteren Support verbundenen Kosten. Während der erweiterten und der Sustaining-Phase bieten wir weiterhin Support in einem wirtschaftlich vertretbaren Rahmen, müssen aber die in die ältere Version investierten Bemühungen begrenzen, was zu einer Reduzierung des dem Support dieser Version zugewiesenen Personals oder der Beseitigung älterer interner Supportumgebungen und von Infrastruktur zum Replizieren von Kundenproblemen führen kann.

Die **erweiterte Phase** beginnt im Anschluss an das Ende der primären Phase. Durch die erweiterte Phase erhalten sie zusätzliche Zeit, in der Ihnen Veritas Support für eine ältere Softwareversion bietet, bis Sie in der Lage sind, ein Upgrade auf eine aktuelle Softwareversion durchzuführen. Die Dauer der erweiterten Phase beträgt in der Regel ein bis zwei Jahre und wird von Veritas nach eigenem Ermessen festgelegt. Das Abschlussdatum der erweiterten Phase wird [hier](#) online bekannt gegeben. Bitte beachten Sie, dass Veritas für manche Softwareprodukte (in der Regel unsere Nicht-Enterprise-Software) evtl. keine erweiterte Supportphase anbietet, wodurch die Software direkt in die Sustaining-Phase übergeht.

Wenn es Ihnen nicht möglich ist, Upgrades durchzuführen, während sich die Version, die Sie verwenden, noch in der primären Phase befindet, können wir beschließen, erweiterten Software-Support gegen eine zusätzliche Gebühr anzubieten. Sie müssen zusätzlich zu Essential Support erweiterten Software-Support erwerben, um weiterhin Support für eine ältere Softwareversion zu erhalten. Der erweiterte Software-Support verlängert viele der Vorteile des technischen Supports. Allerdings liegt unser Schwerpunkt bei Problemen mit Schweregrad 1 eher auf der Service-Wiederherstellung oder der Rettung von Daten als auf der technischen Unterstützung. Im Rahmen des erweiterten Software-Supports stellen wir nur bereits bestehende Bug Fixes und Patches zur Verfügung. Erweiterter Software-Support ist in einjährigen Intervallen verfügbar. Weitere Informationen dazu, was Erweiterter Software-Support umfasst, finden Sie in Ihren Supportverträgen oder im Abschnitt „Support Services – Software“ [hier](#).

Wir können beschließen, für bestimmte Produkte oder bestimmte Softwareversionen keinen erweiterten Software-Support anzubieten. In dem Fall beginnt die Sustaining-Phase unmittelbar nach der primären Phase. Wenn Veritas auch keinen Sustaining-Software-Support anbietet, erreicht die Softwareversion für dieses Produkt direkt die Einstellung des Supports.

Die **Sustaining-Phase** folgt auf die erweiterte Phase und ist für Kunden bestimmt, die immer noch Schwierigkeiten haben, ein Upgrade auf eine aktuelle Softwareversion durchzuführen, aber Support benötigen. Die Dauer der Sustaining-Phase beträgt in der Regel zwischen ein und sechs Jahre und wird von Veritas nach eigenem Ermessen festgelegt. Das Abschlussdatum der Sustaining-Phase (EOSL) wird [hier](#) online bekannt gegeben.

Für diese Phase wird Sustaining-Software-Support nach Veritas' Ermessen gegen eine zusätzliche Gebühr angeboten. Sie müssen zusätzlich zu Essential Support Sustaining-Software-Support erwerben, um weiterhin Support für die veraltete Softwareversion zu erhalten. Sustaining-Software-Support stellt die letzte Supportstufe dar, die wir für eine bestimmte Softwareversion bereitstellen können, bevor kein weiterer Support irgendeiner Art mehr verfügbar ist. Sustaining-Software-Support verlängert einige Vorteile des technischen Supports, und unser Schwerpunkt bei Problemen mit Schweregrad 1 liegt auf der Service-Wiederherstellung oder der Rettung von Daten. Kontinuierliche Betreuung rund um die Uhr ist nicht mehr verfügbar. Wir bemühen uns in einem wirtschaftlich vertretbaren Rahmen um die Beantwortung aller Supportfragen und stellen alle bestehenden Bug Fixes oder Patches zur Verfügung, aber für neue Bug Fixes, Patches oder Security Fixes für diese Version ist keine technische Unterstützung

mehr verfügbar. Außerdem verfügt Veritas mit hoher Wahrscheinlichkeit über geringe oder gar keine Supportinfrastruktur für das interne Replizieren von Problemen. Sustaining-Software-Support ist in einjährigen Intervallen verfügbar. Weitere Informationen dazu, was Sustaining-Software-Support umfasst, finden Sie in Ihren Supportverträgen oder im Abschnitt „Support Services – Software“ [hier](#).

Wir können beschließen, für bestimmte Produkte oder bestimmte Softwareversionen keinen Sustaining-Software-Support anzubieten. In dem Fall erreicht die Softwareversion für dieses Produkt direkt die Einstellung des Supports.

Einstellung des Supports (EOSL) ist der Punkt, an dem die Softwareversion das Ende ihrer Reifegrade erreicht hat und wir keine Art von Support mehr bieten. Sie müssen ein Upgrade auf eine neuere, unterstützte Version durchführen, um weiterhin Support zu erhalten.

Wir können nach unserem eigenem Ermessen über die Einstellung einer gesamten Produktlinie entscheiden. Wenn Sie über einen aktuellen Supportvertrag verfügen, werden Sie im Voraus über das Datum der Einstellung des Supports informiert. Nach dem Datum der Einstellung des Supports ist kein Support mehr für dieses Produkt verfügbar.

Verwendung der Richtlinie

Die Phasen des Produktlebenszyklus sind für alle Veritas-Produkte und die Versionen aller Produkte [online](#) aufgelistet.

Zusätzliche Gebühren

Die Gebühren für den erweiterten Software-Support und den Sustaining-Support werden zusätzlich zu den normalen jährlichen Gebühren für den Essential Support erhoben und auf Jahresbasis berechnet.

Merkmale nach PLZ-Phase

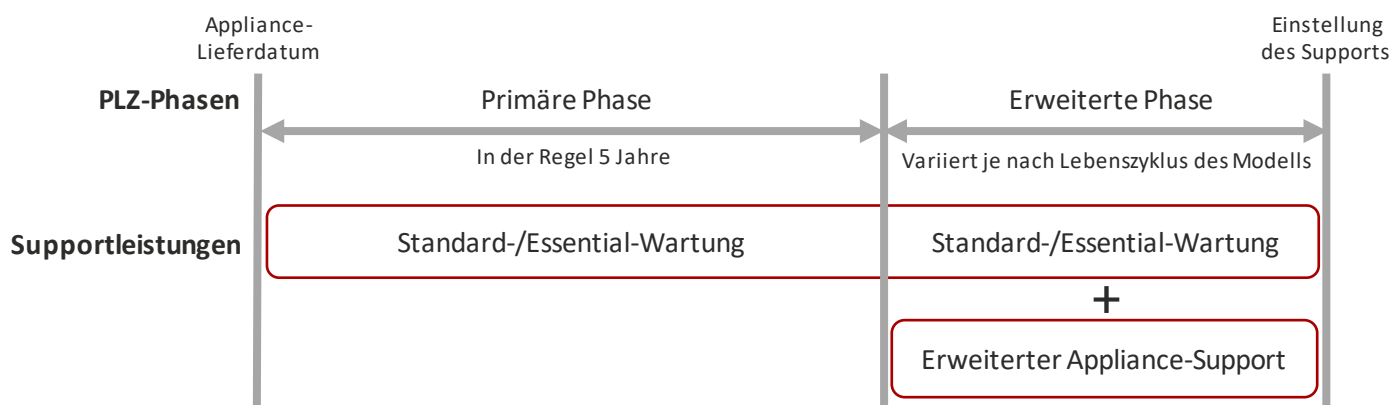
	Primäre Phase	Erweiterte Phase	Sustaining-Phase
Zeitraumen	3–4 Jahre (ab GA)	1–2 Jahre (nach der primären Phase)	1–6 Jahre (nach der erweiterten Phase)
Supportumfang	Zugang zum technischen Support	weiterhin Zugang zum technischen Support	weiterhin Zugang zum technischen Support
	Entwicklung von Bug Fixes	keine neuen Bug Fixes (nur Zugriff auf bestehende)	keine neuen Bug Fixes (nur Zugriff auf bestehende)
	Behebung von Sicherheitslücken (nach Veritas' Ermessen)	eingeschränkte Behebung von kritischen Sicherheitslücken (nach Veritas' Ermessen)	keine Behebung von neuen Sicherheitslücken
	normaler Support nach Schweregrad	bei Schweregrad 1 liegt der Fokus auf Service-Wiederherstellung oder Rettung von Daten Schweregrade 2–4 normal	bei Schweregrad 1 liegt der Fokus auf Service-Wiederherstellung oder Rettung von Daten, aber kontinuierliche Betreuung rund um die Uhr ist nicht verfügbar Schweregrade 2–4 normal
	Standard-Supportressourcen	eingeschränkte Supportressourcen	minimale Supportressourcen
	Standard-Supportinfrastruktur	eingeschränkte Supportinfrastruktur	minimale bis keine Supportinfrastruktur
Angebote und Preise	Essential Support	Essential Support + erweiterter Software-Support	Essential Support + Sustaining-Software-Support
	Standard-Essential-Preis	Standard-Essential-Preis + Zuschlag auf Jahresbasis	Standard-Essential-Preis + höherer Zuschlag auf Jahresbasis

ABSCHNITT 2: Veritas-Appliances

Dieser Abschnitt gilt nur für die Appliance-Hardware und die Firmware, die der Erwerb von Appliance-Hardware umfasst (wie etwa das Betriebssystem). SKUd-Softwareprodukte für die Appliance (z. B. NetBackup-Anwendungssoftware oder Flex-Software) folgen den in Abschnitt 1 für Veritas-Softwareprodukte angegebenen Zeitplänen. Aufgrund der engen Integration von Appliance-Hardware, Firmware und Software behält sich Veritas das Recht vor, vorzuschreiben, dass Sie sowohl über ein gültiges Appliance-Supportabonnemement als auch über ein gültiges Softwareabonnemement einschließlich aller erforderlichen erweiterten oder Sustaining-Angebote für beide verfügen müssen, um Support erhalten zu können.

Produktlebenszyklus-Phasen

Der Produktlebenszyklus einer Appliance besteht aus zwei Phasen: der primären und der erweiterten.



Die **primäre Phase** einer Appliance beginnt, wenn Sie eine Appliance erwerben. In dieser Phase ist die Standardwartung und/oder die Essential-Wartung für das entsprechende Appliance-Modell verfügbar. Beide Supportangebote stellen die vollständigste für das Appliance-Modell verfügbare Supportstufe dar, auch wenn Essential kürzere Reaktionszeiten bietet als die Standardwartung. Weitere Informationen dazu, was die Standard- und die Essential-Wartung umfassen, finden Sie in Ihrem Supportvertrag oder im Abschnitt „Support Services – Appliances“ [hier](#).

Die Standard-/Essential-Wartung ist ab dem Lieferdatum der von Ihnen erworbenen Appliance fünf Jahre lang verfügbar. Danach müssen Sie zusätzlich zur Standard- oder Essential-Wartung den erweiterten Appliance-Support erwerben, wenn Sie weiterhin Support für die Appliance wünschen.

Die **erweiterte Phase** einer Appliance beginnt nach Ablauf der fünf Jahre der primären Phase. Ihre Länge hängt von dem Zeitpunkt im gesamten Lebenszyklus des Appliance-Modells ab, zu dem Sie die Appliance erworben haben. Diese Phase gibt Ihnen zusätzliche Zeit, in der Sie von Veritas Support für eine ältere Appliance erhalten können. Wenn Sie Support benötigen, müssen Sie zusätzlich zur Standard- oder Essential-Wartung gegen eine zusätzliche Gebühr den erweiterten Appliance-Support erwerben, wenn ihn Veritas verfügbar macht. Der erweiterte Appliance-Support ist im Anschluss an die Standardphase der Appliance in einjährigen Intervallen verfügbar.

Der erweiterte Appliance-Support umfasst im Allgemeinen viele der Vorteile der Standard-/Essential-Wartung, hängt aber von der Ersatzteilverfügbarkeit ab, da das Appliance-Modell einen Reifegrad erreicht haben wird, für den der Support schwieriger wird. Wir bemühen uns in einem wirtschaftlich vertretbaren Rahmen um die Beantwortung von Supportfragen und stellen alle bestehenden Bug Fixes oder Patches zur Verfügung, aber für neue Bug Fixes, neue Security Fixes oder neue Patches ist keine technische Unterstützung mehr verfügbar. Weitere Informationen dazu, was erweiterter Appliance-Support umfasst, finden Sie in Ihrem Supportvertrag oder im Abschnitt „Support Services – Appliances“ [hier](#).

Der erweiterte Appliance-Support stellt die abschließende Supportstufe dar, die wir für ein bestimmtes Appliance-Modell bereitstellen können, bevor keine weitere Art von Support mehr verfügbar ist (auch als Einstellung des Supports oder EOSL bezeichnet). An diesem Punkt hat die Appliance die EOSL erreicht. Das Abschlussdatum der erweiterten Phase eines bestimmten Appliance-Modells (EOSL) wird [hier](#) online bekannt gegeben.

Die Produkteinstellung ist eher an das Appliance-Modell selbst gebunden als an den Produktlebenszyklus einer bestimmten Appliance und kann daher an jedem Punkt des Lebenszyklus der von Ihnen erworbenen Appliance erfolgen. Die Produkteinstellung ist der Termin, ab dem keine weiteren Appliances eines bestimmten Modells mehr erworben werden können und dieses Modell nicht mehr hergestellt wird. Wenn Sie zusätzliche Appliances eines bestimmten Modells wünschen, müssen Sie diese zusätzlichen Appliances vor dem Datum der Produkteinstellung erwerben.

Einstellung des Supports (EOSL) ist der Punkt, an dem eine Appliance das Ende ihrer Reifegrade erreicht hat und wir keine Art von Support mehr bieten.

ABSCHNITT 3: Veritas Software-as-a-Service (SaaS)

Veritas SaaS-Angebote bestehen aus dynamischen Zusammenstellungen von Leistungen und Funktionen, die viele Kunden abonnieren. Dementsprechend können wir nicht garantieren, dass Ihnen im Rahmen eines SaaS-Angebots zu einem festgelegten Zeitpunkt eine bestimmte Leistung oder Funktion zur Verfügung gestellt werden kann. Alle Kunden profitieren von dem aktuellen Leistungs- und Funktionspaket, das Veritas für jedes SaaS-Angebot bereitstellt.

Ein Abonnement eines SaaS-Angebots umfasst auch Support für dieses Angebot. Ein SaaS-Angebot erreicht seine Produkteinstellungsphase, wenn Veritas entscheidet, das SaaS-Angebot in seiner Gesamtheit zu beenden. Weitere Informationen finden Sie in Ihren Bedingungen für gehostete Services und in der zugehörigen Servicebeschreibung, die beide [hier](#) verfügbar sind.