

iQSol Wartungserklärung

iQSol Softwarewartung

Die iQSol Softwarewartung schützt Ihre iQSol-Umgebung. Umfassender Support-Service ist für die Hochverfügbarkeit und die Performance aller iQSol-Infrastrukturkomponenten während des gesamten Lebenszyklus unerlässlich.

Technische Supportzeiten	österreichische Geschäftszeiten (Bankarbeitstage)
Minor Upgrades inkludiert	Ja
Major Upgrades inkludiert	Ja
Anzahl der Supportanfragen	unlimitiert
Unterstützte Produkte	LogApp, PowerApp, Alert Messaging Server, Hardware Security Appliance inklusiver aller Module
Support-Typ	Reaktiv
Unterstützte Sprachen	Deutsch, Englisch
Vertragslaufzeit	Bis zu 5 Jahre – Während des gesamten Produktzyklus. Erreicht ein iQSol-Produkt das End of Life Datum, sind sicherheitsrelevante Hotfixes, der technische Support sowie Produkt-downloads nicht mehr verfügbar.
Die Wartung muss bei Produkkauf erworben werden.	Ja
Programm Voraussetzungen	Die Softwarewartung ist für jedes gekaufte Produkt mit Wartungsmöglichkeit erforderlich. Um die entsprechenden Leistungen ausschöpfen zu können, muss die Wartung für alle Komponenten erworben werden. Weitere Informationen erhalten Sie im Kapitel Meilensteine im Produktzyklus - Definition

iQSol Hardwarewartung

Die iQSol Hardwarewartung schützt Ihre iQSol-Umgebung. Umfassender Support-Service ist für die Hochverfügbarkeit und die Performance aller iQSol-Infrastrukturkomponenten während des gesamten Lebenszyklus unerlässlich.

Wartungsoptionen	<p>Standard: Der iQSol 8x5 Standard Support beinhaltet den Support innerhalb der Normalarbeitszeit (österreichische Geschäftszeiten).</p> <p>iQSol 8x5 Standard Support inkludiert den Zugang zu den Supportleistungen via Telefon und dem Kundensupport-Webportal. Darüber hinaus enthält der 8x5 Standard Support den Hardwareaustausch (siehe RMA).</p> <p>Premium: Der iQSol 8x5 Premium Support beinhaltet zusätzlich zum 8x5 Standard Support einen erweiterten Hardwareaustausch (siehe RMA)</p>
Verfügbarkeit	<p>Für alle Hardware-Appliances:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LogApp • PowerApp • PowerNode • Hardware Security Appliance <p>nicht verfügbar für Virtual-Appliances.</p>
Technische Supportzeiten	österreichische Geschäftszeiten (Bankwerkstage)
Return Material Authorization (RMA) Ersatz- / Austauschgeräte	<p>8x5 Standard Support: Versand innerhalb von 3 Werktagen, nach Erhalt und Überprüfung der auszutauschenden Hardware durch den iQSol-Support.</p> <p>8x5 Premium Support: Versand innerhalb eines Werktags nach Ausstellung der RMA-Nummer und Überprüfung durch den iQSol Support.</p>
iQSol Garantieleistung	<p>Hardware – 1 Jahr</p> <p>Software – 90 Tage</p>
Programmvoraussetzungen	<p>Die Hardwarewartung ist für jedes gekaufte Produkt mit Wartungsmöglichkeit erforderlich. Um die entsprechenden Leistungen ausschöpfen</p>

	<p>zu können, muss die Wartung für alle Komponenten erworben werden.</p> <p>Weitere Informationen erhalten Sie im Kapitel Meilensteine im Produktzyklus - Definition</p>
Anzahl der Supportanfragen	unlimitiert
Firmware Updates	Im Wartungsvertrag enthalten

Meilensteine im Produktzyklus - Definition

Allgemeine Verfügbarkeit

Dieses Datum gibt bekannt, ab wann eine neue Produktversion bestellt werden kann.

Mit der Verfügbarkeit eines neuen Releases werden einige der vorhergehenden Versionen eingestellt.

- Evaluierungen und NFR-Angebote, die auf vorhergehende Versionen basieren, werden unverzüglich an die neuen Versionen angepasst
- Softwarelizenzen und Installations-Sourcen für die Vorgängerversion stehen ab diesem Zeitpunkt noch weitere 6 Monate zur Verfügung.
- Der Download der neuen Produktversionen wird bis zum Ende der Laufzeit (EOL-Datum) zur Verfügung stehen.

Bekanntmachung einer Statusänderung

Die Bekanntmachung einer Statusänderung ist das Datum, an welchem iQSol das entsprechende End of Sales (EOS), End of Maintenance (EOM), und End of Life (EOL) Datum öffentlich kommuniziert.

End of Sales (EOS)

Ab diesem Datum ist eine bestimmte iQSol Software oder Appliance nicht mehr käuflich zu erwerben. Eine 90-Tage-Frist gibt iQSol Kunden die Möglichkeit, zusätzliche Lizenzen der Vorgängerversion zu erwerben.

End of Maintenance (EOM)

Ab diesem Datum stehen für das entsprechende Produkt keinerlei Wartungen oder Updates zur Verfügung. Ab diesem Zeitpunkt werden keine Hotfixes oder Patches (Code-Level-Maintenance) mit Ausnahme von sicherheitsrelevanten Updates zur Verfügung gestellt.

Um weiter Support zu erhalten, müssen Service-Packs oder Hotfixes entsprechend den Vorgaben des iQSol Supports vom Kunden eingespielt werden. Die Wartung des Programm-Codes reduziert sich auf sicherheitsrelevante Vorfälle die von iQSol bzw. Linux oder Microsoft © als kritische Sicherheitslücke eingestuft werden.

Die Ankündigung für das EOM-Datum erfolgt mindestens 12 Monate im Voraus. iQSol behält sich das Recht vor, den Zeitrahmen aufgrund von technischen Risiken nach eigenem Ermessen zu ändern.

End of Life (EOL)

Ab diesem Datum stehen für das entsprechende Produkt keinerlei sicherheitsrelevanten Hotfixes, technischer Support und Produkt-Downloads zur Verfügung. Der technische Support ist ab diesem Zeitpunkt auf die Informationen in der iQSol Knowledge-Base beschränkt.

Können auftretende Probleme nicht durch die Knowledge-Base geklärt werden, wird ein Upgrade, eine Migration auf die neueste Version oder der Erwerb des neuesten Produkts empfohlen. Das End of Life Datum ist frühestens 6 Monate nach dem End of Maintenance Termin datiert.

iQSol behält sich das Recht vor, den Zeitrahmen aufgrund von technischen Risiken nach eigenem Ermessen zu ändern.