

Produktlebenszyklus- Leitfaden

Ausführung 2.0
Juni 2021

Keyloop Produktlebenszyklus-Leitfaden

Einleitung

Keyloop arbeitet stetig daran, den Nutzen Ihres verwendeten Produktes zu steigern und durch neue Releases die Funktionalität zu erhöhen.

Dieses Dokument legt unseren Produktlebenszyklus dar, von der Vorstellung neuer Produkte über die Optimierung bis zur Einstellung – um dann normalerweise durch neue und bessere Produkte ersetzt zu werden. Unser Leitfaden für Produkte am Ende Ihres Lebens (End of Life, EOL) beschreibt in diesem Dokument die letzten Phasen eines Produktlebens. Sie sollten nach Möglichkeit stets die aktuellste Version (Release) unserer Produkte einsetzen. Bitte sprechen Sie mit Ihrem bekannten Keyloop Ansprechpartner, falls Sie irgendwelche Fragen haben.

In diesem Leitfaden verwendete zentrale Begriffe haben jeweils die Bedeutungen, die für diese Begriffe in den Standard-Geschäftsbedingungen von Keyloop definiert wurden.

Prinzipien

Keyloop möchte seinen Kunden nur Produkte in bester Qualität zur Verfügung stellen. Daher stellen wir im Rahmen unserer kontinuierlichen Verbesserungsaktivitäten gelegentlich neue Produktversionen zur Verfügung.

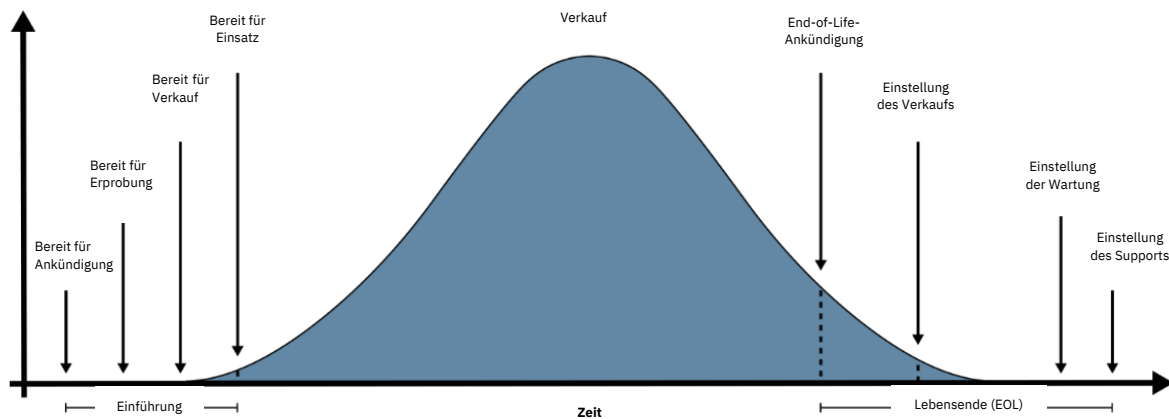
Wir wissen, dass Produktweiterentwicklung ein notwendiger Prozess ist. Durch die Entwicklung neuer Produkte und innovativer Technologien halten wir mit solchen Veränderungen Schritt, um unsere Kunden zufriedenzustellen und ihnen einen erstklassigen Service bieten zu können.

Im Zuge unserer Bemühungen um bestmögliche Produktqualität erreichen unsere Produkte gelegentlich das Ende ihres Lebenszyklus. Für Keyloop spielen dabei verschiedenste Faktoren eine Rolle, wie geänderte Marktsituationen, Veränderungen bei den Herstellern/ Importeuren oder neue Technologien, durch die wir Innovationen in unser Produktportfolio einbringen können. Dies ist eine natürliche Folge des allgemeinen Produktlebenszyklus, aber wir verstehen, dass gegen Ende des Produktlebens Kunden die Auswirkungen auf ihr Geschäft überdenken. Zur Unterstützung eines angemessenen Umgangs mit EOL-Situationen und der damit verbundenen Entscheidungsfindung haben wir den folgenden Leitfaden für Sie erstellt, der Ihnen hoffentlich den Übergang zu neuen Geräten, Software-Systemen oder Dienstleistungen erleichtern wird.

Keyloop Produktlebenszyklus-Leitfaden

Wir stellen Support für die aktuellste Produktversion und die vorhergehende Version bereit – ältere Versionen werden u. U. nicht mehr unterstützt.

Keyloop-Produktlebenszyklus*



*Die Phasen dieses Diagramms sind lediglich Schätzungen und können je nach Produkt unterschiedlich sein. Keyloop wird alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um Beeinträchtigungen für Sie als Kunden zu reduzieren. Daher bemühen wir uns um eine frühzeitige Kontaktaufnahme und Absprache, wenn es darum geht, Kunden auf ein Ersatzprodukt zu migrieren (wenn möglich).

Richtlinien und Abschnitte

Unser EOL-Prozess umfasst die folgenden drei Phasen, angefangen mit der End-of-Life-Ankündigung. Die genaue Zeitplanung und Kommunikation werden von Fall zu Fall entschieden.

End-of-Life-Ankündigung

Definition: Die an aktuelle Kunden versendete Ankündigung unserer Absicht, den Verkauf und die Bereitstellung eines Produkts einzustellen.

Prozess: Wir sehen vor, eine End-of-Life-Ankündigung normalerweise mindestens 90 Tage vor dem Datum der Einstellung des Verkaufs herauszugeben. Diese Ankündigung benennt gewöhnlich

Keyloop Produktlebenszyklus-Leitfaden

das betroffene Produkt sowie die Termine für die Einstellung des Verkaufs, die Einstellung der Wartung und die Einstellung des Supports.

Einstellung des Verkaufs

Definition: Das letzte Datum, an dem wir ein unterschriebenes Angebot zur Bereitstellung des Produkts akzeptieren.

Prozess: Nach dem Datum der Einstellung des Verkaufs wird das betroffene Produkt aus dem Produktkatalog von Keyloop entfernt und steht für neue oder vorhandene Kunden nicht mehr zum Kauf zur Verfügung. Vorhandene Kunden können bis zur Einstellung der Entwicklung weiterhin Supportleistungen in Anspruch nehmen, im Einklang mit ihrem Vertrag.

Einstellung der (Weiter-)Entwicklung

Definition: Das letzte Datum, an dem wir reguläre Update-Versionen oder Patches für ein Produkt herausgeben.

Prozess: Nach dem Datum der Einstellung der Weiterentwicklung erhält das Produkt keine weiteren Bug-Fixes, Patch-Updates, Reparaturen oder Änderungen, unter Beachtung der gesetzlichen oder steuerlichen Anforderungen. Auch Verbesserungsvorschläge und Diskussionen werden ab dann nicht mehr bearbeitet. Support-Anfragen von Kunden werden weiterhin angenommen.

Einstellung des Supports

Definition: Das letzte Datum, an dem Kunden Support zur Aufrechterhaltung der Nutzung in Verbindung mit dem Produkt erhalten können.

Prozess: Nach dem Datum der Einstellung des Supports hat das Produkt sein Lebensende erreicht, wird von Keyloop nicht länger unterstützt und steht u. U. nicht mehr zur Verwendung bereit. Die Möglichkeit einer weiteren Nutzung des Produkts durch den Kunden nach Einstellung des Supports ist abhängig von den jeweiligen Umständen.

Änderungen

Keyloop behält sich das Recht vor, Änderungen und/oder Ausnahmen hinsichtlich diesem Leitfaden und dieses Prozesses einzuführen. Alle Aktualisierungen dieses Leitfadens werden auf der Website von Keyloop veröffentlicht ([www.keyloop.com]).