

# PDFlib®

## Supportstrategie

### Definitionen

- ▶ Eine *Plattform* ist eine Kombination aus Betriebssystem und einer oder mehrerer Hardware-Architekturen. Vollständig kompatible Versionen von Betriebssystem und/oder Hardware werden als eine Plattform aufgefasst, bei Mac OS X und Windows stellen Server- und Desktop-Versionen jedoch unterschiedliche Plattformen dar. Beispiele: Windows 2000/XP (ausgenommen Server 2000/2003) ist eine Plattform; Apple Mac OS X Server für PPC und Intel ist eine Plattform.
- ▶ Ein *Produkt* ist das Angebot der PDFlib GmbH für eine bestimmte Plattform. Beispiele: PDFlib 7 für Windows Server 2000/2003, PDFlib+PDI 7 für Linux auf x86, PPS 7 für Solaris auf x86 oder sparc, TET 2 für HP-UX.
- ▶ Eine *Hauptversion (major version)* ist die neue Version eines Produkts mit signifikant erweiterter Funktionalität. Beispiele: PDFlib 7, TET 3
- ▶ Eine *Korrekturversion (minor/maintenance release)* ist eine neue Version eines Produkts, die die Funktionalität nicht signifikant erweitert, aber Fehler behebt, die Software an neuere Versionen eines Betriebssystems oder einer Programmiersprache anpasst etc. Eine Korrekturversion bringt typischerweise viele Verbesserungen mit sich und ist explizit als solche gekennzeichnet. Beispiel: PDFlib 7.0.1 ist eine Korrekturversion für PDFlib 7.0.0.
- ▶ Ein *Patchlevel* ist eine geänderte Korrekturversion, die gezielt eine kleine Anzahl von Problemen behebt. Patchlevel erhalten Kunden, wenn sie auf ein Problem gestoßen sind und schnell eine Lösung benötigen. Patchlevel-Releases sind nicht allgemein verfügbar.
- ▶ Eine *Produktlinie* beinhaltet eine bestimmte Hauptversion und alle zugehörigen Korrekturversionen. Beispiel: die Produktlinie PDFlib 7 umfasst PDFlib 7.0.0, 7.0.1, etc.
- ▶ Ein *Update* ändert eine bestehende Produktlizenz in eine Lizenz für eine neuere Hauptversion des gleichen Produkts für dieselbe Plattform. Beispiel: Wechsel von PDFlib 6 nach PDFlib 7
- ▶ Ein *Upgrade* ändert die bestehende Lizenz für ein Produkt in die gleiche Hauptversion eines anderen Produkts, das funktional eine Erweiterung des ersten Produkts darstellt. Beispiele: Wechsel von PDFlib 7 zu PDFlib+PDI 7 oder von PDFlib+PDI 7 zu PPS 7.
- ▶ Ein *Fehler (bug)* ist jede Abweichung vom dokumentierten Verhalten, PDF-Ausgabe, die von Adobe Acrobat abgewiesen wird, oder der Absturz eines Produkts, vorausgesetzt, es wurden geeignete Eingabedaten benutzt und alle dokumentierten Randbedingungen wurden beachtet. PDFlib-Produkte lösen häufig Ausnahmehinweise (*exceptions*) aus, mit denen der Anwender auf bestimmte Problemsituationen aufmerksam gemacht wird; gemäß gängiger Programmierpraxis muss der Clientcode Exceptions berücksichtigen und eine angemessene Reaktion vorgeben.

Beispiel: ein bestimmtes JPEG-Bild wird nicht korrekt nach PDF konvertiert, obwohl dies laut Dokumentation möglich sein sollte.

- ▶ Eine *Sprachbindung* ist die plattform-spezifische Version einer Programmiersprache, für die ein Produkt angeboten wird. Beispiel: PHP 5.1.1 auf Linux, Java 1.4 auf Windows, .NET 2.0.
- ▶ Ein *Build* eines Produkts besteht aus den ablauffähigen Binärdateien, die für den Einsatz des Produkts auf einer bestimmten Plattform mit einer oder mehreren der unterstützten Sprachbindungen erforderlich sind. Neue Builds basieren auf der aktuellen Korrekturversion und dem aktuellen Patchlevel des Produkts.

### Standard- und Vertragssupport

Wir bieten für unsere Produkte unterschiedliche Arten von Support an. Einzelheiten zu unseren Supportleistungen finden Sie am Ende des Dokuments; im folgenden eine Zusammenfassung:

- ▶ **Standardsupport** ist Bestandteil aller Produktlizenzen und bietet viele Elemente des Vertragssupports (siehe unten), allerdings auf freiwilliger Basis. Supportfälle von Kunden mit Vertragssupport werden gegenüber Fällen von Kunden mit Standardsupport in jedem Fall bevorzugt. Updates sind nicht enthalten, und die Reaktionszeiten können bei Standardsupport länger sein als bei Vertragssupport.
- ▶ **Vertragssupport** wird auf jährlicher Basis angeboten und umfasst kontinuierlichen technischen Support sowie alle Haupt- und Korrekturversionen, die im Vertragszeitraum freigegeben (und vom Kunden angefordert) werden. Enthalten sind zudem langfristige Garantien zur Verfügbarkeit von Produktlizenzen und Supportleistungen. Vertragssupport ist Ihre Versicherung für Produkte der PDFlib GmbH – wenn ein Problem auftritt, kümmern wir uns darum.
- ▶ **Premium-Support** ist eine Erweiterung des Vertragssupports mit noch kürzeren Reaktionszeiten. Premium-Support ist nur für Premium-Lizenzen erhältlich (d.h. Lizenzen mit erweiterten Rechten).

### Lebensdauer eines Produkts

Supportfälle können nur innerhalb der Lebensdauer eines Produkts akzeptiert werden. Der Support endet ein Jahr nach der Freigabe der zweiten Hauptversion nach der lizenzierten Version. Supportverträge können bis zum Ende der Produkt-Lebensdauer verlängert werden; danach müssen sie auf eine aktuellere Version aktualisiert werden. Beispiel: die Lebensdauer von PDFlib 5 endet 10/2007; die Lebensdauer von PDFlib 6 endet ein Jahr nach der Freigabe von PDFlib 8.



# PDFlib®

## Supportstrategie

### **Öffnen eines Supportfalls**

Beachten Sie bitte bei Meldung eines Supportfalls:

- ▶ Fehlermeldungen können nur akzeptiert werden, wenn die aktuellste Korrekturversion der entsprechenden Produktlinie eingesetzt wird. Ein Supportfall wird geschlossen, wenn das Problem nur in älteren Versionen, nicht aber in der aktuellen Korrekturversion reproduziert werden kann. Beispiel: Eine Fehlermeldung für 7.0.0 wird nicht akzeptiert, wenn der Fehler in Korrekturversion 7.0.1 behoben wurde.
- ▶ Beschreiben Sie das Problem so genau wie möglich, und legen Sie Beispieldateien bei, mit denen das Problem nachvollzogen werden kann. In Einzelfällen kann eine Laufzeitverfolgung (*trace*) erforderlich sein; Anweisungen hierzu erhalten Sie ggf. vom PDFlib-Supportteam. PDFlib GmbH garantiert absolute Vertraulichkeit bei der Behandlung von Daten, die uns im Rahmen eines Supportfalls gesendet werden.
- ▶ Geben Sie Ihren Lizenzschlüssel an.

### **API-Kompatibilität**

Die Programmierschnittstellen (APIs, *Application Programming Interfaces*) eines Produkts werden von einer Hauptversion zur nächsten nie inkompatibel geändert. Funktionen, die als veraltet (*deprecated*) gekennzeichnet sind, können jedoch in der Hauptversion wegfallen, die auf die Hauptversion folgt, in der sie zum ersten Mal als veraltet gekennzeichnet wurden.

Werden die dokumentierten Regeln und Einschränkungen nicht beachtet, so ist kein reibungsloser Übergang zur nächsten Korrektur- oder Hauptversion gewährleistet, selbst wenn der Code in einer früheren Version toleriert wurde.

## Leistungen für Standard-, Vertrags- und Premium-Support

Kategorie	Beschreibung	Beispiel	Standardsupport	Vertragssupport
Allgemein	Reaktionszeit bei einem Supportfall		5 Tage	2 Tage; 1 Tag bei Premium-Support
	Supportgebühr		kostenlos	18% der Lizenzgebühr pro Jahr
	Maximale Anzahl von Supportfällen, die geöffnet werden können		3	10 pro Jahr; unbegrenzt bei Premium-Support
Fehlerbehebung und neue Builds	Korrektur oder Workaround für ein spezielles Problem mit neuen Builds für alle lizenzierten Plattformen		freiwillig	ja
	Neuer Build einer Hauptversion für eine neuere Version eines Betriebssystems, das bereits in der Vergangenheit unterstützt wurde, wo aber die neue Betriebssystemversion zur vorhergehenden nicht vollständig kompatibel ist.	Eine Linux-Version enthält eine neue Version der C-Bibliothek, die eine Neukompilierung von Anwendungen erfordert.	freiwillig	ja
	Neuer Build einer Software-Version für die neue Hauptversion einer Sprachbindung, die bereits in der Vergangenheit unterstützt wurde, die neue Sprachversion zur vorhergehenden aber nicht vollständig kompatibel ist.	Eine neue PHP-Hauptversion erfordert die Neukompilierung von Erweiterungen, der Kunde möchte aber nicht auf die aktuelle PDFlib-Version updaten	freiwillig	ja
	Neuer Build der gleichen Produktlinie (eventuell aber einer neueren Korrekturversion) für die Korrekturversion einer Sprachbindung, die nicht die aktuelle Version ist, bisher aber unterstützt wurde und die Korrekturversion der Sprache nicht vollständig kompatibel zur vorhergehenden ist.	Eine PHP-Korrekturversion erfordert die Neukompilierung von Erweiterungen	freiwillig	ja
Korrekturversionen	Gebühr für die Nutzung der aktuellen Korrekturversion des gleichen Produkts	Wechsel von PDFlib 7.0.0 auf PDFlib 7.0.1	kostenlos	kostenlos
	Verfügbarkeit der letzten Korrekturversionen		bis zur Freigabe der nächsten Hauptversion	Lebensdauer des Produkts
Hauptversionen	Gebühr für ein Update auf die aktuelle Hauptversion des gleichen Produkts	Wechsel von PDFlib 6 auf PDFlib 7	Listenpreis Update	kostenlos
	Verfügbarkeit der aktuellen Hauptversion des gleichen Produkts		bis zur Freigabe der nächsten Hauptversion	Lebensdauer des Produkts
	Information per E-Mail über die Verfügbarkeit einer neuen Haupt- oder Korrekturversion		–	ja
Lizenz-erweiterung	Upgrade zur aktuellen Korrekturversion eines höherwertigen Produkts mit der gleichen Hauptversionsnummer (zu den jeweils gültigen Upgrade-Gebühren)	Wechsel von PDFlib 7 auf PDFlib+PDI 7	1 Jahr nach Freigabe der nächsten Hauptversion	Lebensdauer des Produkts
	Möglichkeit zum Nachkauf weiterer Lizenzen eines bereits lizenzierten Produkts (zum Listenpreis)	Kunde setzt bereits PDFlib 6 ein und benötigt weitere Lizenzen dieser Version, obwohl bereits PDFlib 7 verfügbar ist	1 Jahr nach Freigabe der nächsten Hauptversion	Lebensdauer des Produkts
Ende des Supports	Die technische Unterstützung für ein Produkt wird eingestellt.		1 Jahr nach Freigabe der nächsten Hauptversion	Lebensdauer des Produkts