

# **RWS-Richtlinie zur Produktveröffentlichung**

Sept. 2022

## Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	3
Release-Typen.....	3
Feature-Release.....	3
Definition.....	3
Versionsverwaltung.....	3
Installation.....	4
Support.....	4
Langfristiges Support-Release.....	4
Definition.....	4
Versionsverwaltung.....	4
Installation.....	4
Support.....	4
Kumulatives Update.....	5
Definition.....	5
Versionsverwaltung.....	5
Installation.....	5
Support.....	5
Hotfixes.....	6
Definition.....	6
Versionsverwaltung.....	6
Installation.....	6
Support.....	6
Produkt-Support.....	6
Produktlebenszyklus-Phasen.....	6
Vollständiger Support.....	6
Erweiterter Support.....	7
Eingestellt.....	7
Übersicht über die Produkt-Support-Typen.....	7
Anhang 1 – Überblick über RWS-Softwareprodukte und Support-Fristen.....	9

## Zusammenfassung

Die Richtlinie zur Produktveröffentlichung definiert die verschiedenen Produktveröffentlichungstypen und den zugehörigen Support-Zeitraum für befristete und unbefristete On-Premises-Softwareprodukte von RWS sowie die zugehörigen Konnektoren (siehe Anhang 1). Sie gilt für alle Releases dieser On-Premises-Softwareprodukte und die zugehörigen Konnektoren ab dem 1. Januar 2021. Für alle gehosteten, gemanagten und SaaS-basierten RWS-Softwareprodukte gilt der jeweilige RWS-Servicekatalog. Wenden Sie sich an Ihren RWS-Ansprechpartner, um den RWS-Servicekatalog für Ihr Produkt zu erhalten.

Um sicherzustellen, dass Sie den größtmöglichen Nutzen aus Ihrem RWS-Produkt und dem Support- und Wartungsvertrag ziehen, empfehlen wir Ihnen, Ihre Software nach Möglichkeit auf die aktuellste Version zu aktualisieren.

## Release-Typen

### Feature-Release

#### Definition

Ein Feature-Release ist eine geplante Produktveröffentlichung, die neue Funktionen oder wesentliche Verbesserungen und Updates für vorhandene Funktionen, Aktualisierungen zur Plattforunterstützung, Anträge auf Erweiterungen und Fehlerbehebungen enthält.

Wenn Sie mit dem jeweils aktuellen Release immer auf dem neuesten Stand bleiben und so den größten Nutzen aus Ihrem Produkt ziehen möchten, dann sind Feature-Releases eine gute Option für Sie.

#### Versionsverwaltung

Ein Feature-Release wird durch den Produktnamen gefolgt von der Version des Release gekennzeichnet. Bei einer neuen Version kann es sich entweder um eine Neben- oder Hauptversion handeln.

Nebenversionen:

- sind Updates mit geringer Auswirkung
- sind abwärtskompatibel, sofern in den Versionshinweisen nicht anders dokumentiert
- ermöglichen einfache Upgrades
- werden bei einigen Produkten als Service Release (SR) bezeichnet

Hauptversionen:

- können grundlegende Änderungen enthalten, z. B. API-Änderungen
- können entfernte oder geänderte Funktionen für Features umfassen, die bereits in früheren Feature-Releases des Produkts nicht mehr unterstützt wurden

Dies sind Beispiele für ein Feature-Release mit einer Hauptversion: „MultiTrans 7.0“ oder „Trados Studio 2019“. Ein Beispiel für ein Feature-Release mit einer Nebenversion wäre „TMS 12.5“ oder „Trados Studio 2019 SR1“.

## Installation

Ein Feature-Release besitzt einen eigenständigen Installer, d. h., dass kein vorheriges Feature-Release installiert werden muss. Auf Ausnahmen wird in den Versionshinweisen hingewiesen.

## Support

In Anhang 1 finden Sie die Support-Fristen für ein Feature-Release für Ihr Produkt ab dem ersten Veröffentlichungsdatum.

Bei Erscheinen eines neuen Hotfix muss für die Installation des spezifischen Feature-Release das aktuelle kumulative Update vorhanden sein, sofern verfügbar.

## Langfristiges Support-Release

### Definition

Ein langfristiges Support-Release (Long-Term Support, LTS) ist ein Feature-Release mit einer längeren Laufzeit als die Standardlaufzeit für ein Feature-Release. Bei einigen RWS-Produkten werden keine LTS-Versionen veröffentlicht. Eine Übersicht finden Sie in Anhang 1.

LTS-Releases sind für Kunden gedacht, die nicht jedes Mal ein Upgrade durchführen möchten, wenn ein neues Feature-Release verfügbar ist, und die mehr Zeit benötigen, um sich auf Upgrades vorzubereiten. Wenn Sie nur alle 2–4 Jahre ein Upgrade auf ein neues Feature-Release durchführen, sind LTS-Releases eine gute Option für Sie.

Um Kunden einen ausreichend langen Spielraum zwischen LTS-Releases zu bieten, wird ein Feature-Release mindestens 12 Monate vor dem Auslaufen des vollständigen Supports als LTS-Release beworben. Das Angebot eines Feature-Release als LTS-Release wird zum Zeitpunkt der Veröffentlichung bekannt gegeben.

### Versionsverwaltung

Da ein LTS-Release im Wesentlichen ein Feature-Release mit speziellem Support-Status ist, wird es durch die Feature-Release-Version und den Zusatz „LTS“ gekennzeichnet. Beispiel: „Tridion Sites 9.5 LTS“.

## Installation

Wie beim Feature-Release.

## Support

In Anhang 1 finden Sie die Support-Fristen für ein LTS-Release für Ihr Produkt ab dem ersten Veröffentlichungsdatum.

Bei Erscheinen eines neuen Hotfix muss für die Installation des spezifischen LTS-Release das aktuelle kumulative Update vorhanden sein, sofern verfügbar.

## Kumulatives Update

### Definition

Ein kumulatives Update ist eine geplante Produktveröffentlichung, die Aktualisierungen zur Plattformunterstützung und alle Hotfixes enthält, die seit dem vorherigen kumulativen Update oder Feature-Release (falls es kein vorheriges kumulatives Update gab) veröffentlicht wurden.

Ein kumulatives Update ist ein Update mit geringer Auswirkung, das abwärtskompatibel ist und ein relativ einfaches Upgrade ermöglicht, da es – sofern in den Versionshinweisen nicht anders dokumentiert – keine neuen Funktionen oder wesentliche Verbesserungen und Updates für vorhandene Funktionen enthält.

Bei RWS-Produkten mit LTS-Versionen werden möglicherweise nur kumulative Updates für LTS-Releases veröffentlicht. Bei diesen Produkten empfehlen wir Kunden, bei denen ein Feature-Release ansteht, ein Upgrade auf das nächste Feature-Release oder das nächste LTS-Release auszuführen, um von den Aktualisierungen zur Plattformunterstützung zu profitieren.

### Versionsverwaltung

Ein kumulatives Update wird durch die entsprechende Feature-Release-Version und den Zusatz „Cumulative Update“ (oder CU) und die Version des kumulativen Updates gekennzeichnet. Beispiel: „TMS 12.4 Cumulative Update 18“ oder „Trados Studio 2019 SR1 CU6“. Einige Produkte verwenden die dritte Ziffer in der Versionsnummer, um die Versionsnummer des kumulativen Updates anzugeben, z. B. „Contenta 5.8.1“.

### Installation

Ein kumulatives Update besitzt entweder einen eigenständigen Installer, d. h., es muss kein vorheriges Feature-Release oder kumulatives Update installiert werden, oder einen inkrementellen Installer, d. h., das letzte Feature-Release bzw. kumulative Update muss installiert sein. Dies wird in den Versionshinweisen angegeben.

### Support

Das LTS- oder Feature-Release und alle zuvor veröffentlichten kumulativen Updates (falls verfügbar) für dieses LTS- oder Feature-Release werden durch das neue kumulative Update ersetzt.

Der Support-Zeitraum für das neue kumulative Update ist der verbleibende Support-Zeitraum des vorherigen kumulativen Updates bzw. des LTS- oder Feature-Release, wenn kein früheres kumulatives Update verfügbar war. Daher wird die Gesamtdauer des Support-Zeitraums für das betreffende LTS- oder Feature-Release insgesamt nicht von der Veröffentlichung eines kumulativen Updates beeinträchtigt.

Bei Erscheinen eines neuen Hotfix muss für die Installation des spezifischen Release das aktuelle kumulative Update vorhanden sein, sofern verfügbar.

## Hotfixes

### Definition

Ein Hotfix ist ein Einzelpaket zur Korrektur eines bestimmten Fehlers im Produkt, der so kritisch ist, dass die Behebung nicht bis zum nächsten regulären Feature-Release warten kann.

Hotfixes kommen nur für Fehler der Kategorien „Critical“ (Kritisch, P1) oder „High“ (Hoch, P2) infrage. RWS trifft jedoch die endgültige Entscheidung, ob ein Hotfix veröffentlicht wird, basierend auf den Auswirkungen für den Kunden, der technischen Komplexität, den verfügbaren Problemumgehungen sowie Veröffentlichungszeitplänen. Lesen Sie dazu die Richtlinie für den RWS-Kundensupport.

### Versionsverwaltung

Ein Hotfix-Paket wird durch eine Nummer für den zu behebbenden Fehler und die Version des Feature-Release gekennzeichnet, für den es vorgesehen ist.

### Installation

Für die Installation eines Hotfix ist das neueste kumulative Update erforderlich, sofern verfügbar, damit das jeweilige Feature-Release installiert werden kann.

Ein Hotfix-Paket wird dem Kunden über den Kundensupport zur Verfügung gestellt und enthält eine README-Datei, in der Abhängigkeiten, der Zweck sowie Installationsdetails zum Hotfix beschrieben werden.

### Support

Die Veröffentlichung eines Hotfix hat keinen Einfluss auf den Support-Zeitraum von LTS- und Feature-Releases oder kumulativen Updates. Der Support für einen Hotfix selbst richtet sich nach dem Support-Zeitraum des LTS-Release, des Feature-Release oder des kumulativen Updates, für das es veröffentlicht wurde. Das bedeutet, dass der Support gleichzeitig mit dem Ende des Supports für das jeweilige Release endet, es sei denn, es wird durch einen neueren Hotfix oder ein neueres kumulatives Update ersetzt.

## Produkt-Support

### Produktlebenszyklus-Phasen

#### Vollständiger Support

Produktversionen in der Phase mit vollständigem Support werden aktiv gepflegt und unterstützt. Die Notwendigkeit von Aktualisierungen zur Plattformunterstützung, Hotfixes, Sicherheits-Fixes und kumulativen Updates für eine Produktversion wird während des vollständigen Supports regelmäßig überprüft.

## Erweiterter Support

Erweiterter Support ist möglicherweise als kostenpflichtige Option für bestimmte Produktversionen verfügbar, die aus dem vollständigen Support herausfallen. Mit dieser Option erhalten Sie zusätzliche Support- und Wartungsservices, damit Sie ein Upgrade auf die neueste Produktversion planen und ausführen können.

Hinweis: Für diese Option ist eine zusätzliche Supportvereinbarung zwischen RWS und dem Kunden erforderlich.

## Eingestellt

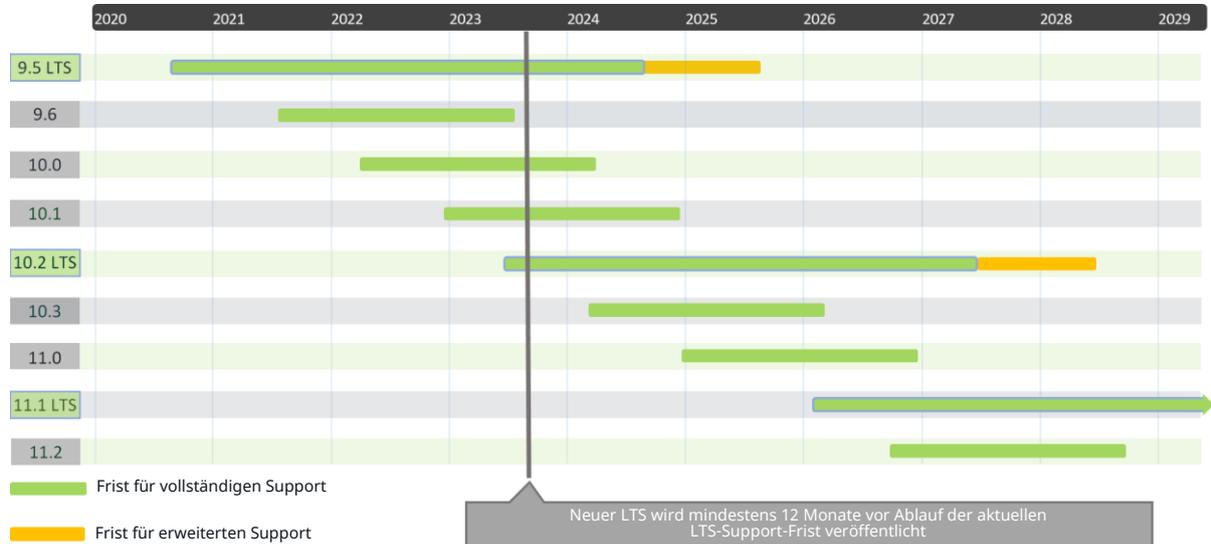
Eingestellte Produktversionen werden nicht mehr direkt von RWS unterstützt; es besteht nur noch Zugriff auf die Online-Wissensdatenbank (Knowledge Base), die Dokumentation und die Community.

# Übersicht über die Produkt-Support-Typen

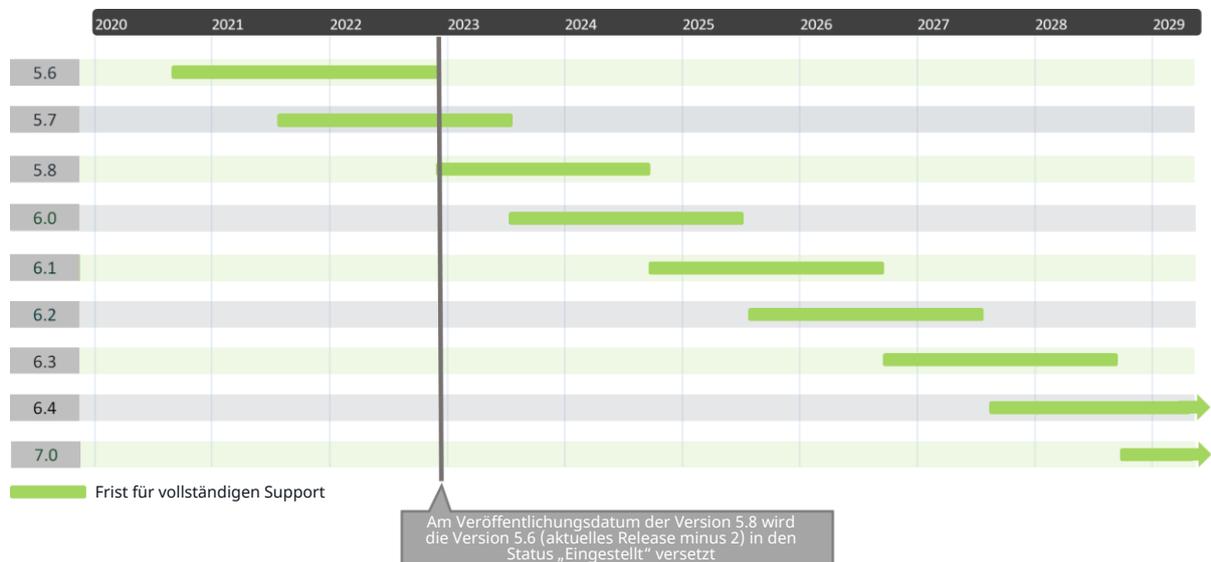
	Vollständiger Support	Erweiterter Support	Eingestellt
Zugriff auf Online-Wissensdatenbank, Dokumentation und Community	✓	✓	✓
Einreichen von Support-Tickets, um Hilfe bei Problemen mit dem Produktionssystem zu erhalten	✓	\$	–
Einreichen von Support-Tickets, um Hilfe bei Problemen mit dem Entwicklungssystem zu erhalten	✓	–	–
Einreichen von Support-Tickets, um Hilfe bei bestimmten Problemen bezüglich Installation oder Upgrades zu erhalten	✓	–	–
Einreichen von Support-Tickets, um Hilfe bei sicherheitsrelevanten Updates für das Produkt zu erhalten	✓	–	–
Fehler und Hotfixes	✓	–	–
Updates zur Plattformunterstützung	✓	–	–

RWS Professional Services bietet ein umfassendes Portfolio an Serviceangeboten, um während des gesamten Produktlebenszyklus zusätzlichen Support bereitzustellen, z. B. für Installation und Upgrades.

Beispiel-Produktlebenszyklus von Produkten mit LTS-Releases und erweitertem Support:



Beispiel-Produktlebenszyklus von Produkten, bei denen Releases abhängig vom Release-Zyklus eingestellt werden:



## Anhang 1 – Überblick über RWS-Softwareprodukte und Support-Fristen

Die RWS-Richtlinie zur Produktveröffentlichung gilt für die folgenden unbefristeten und befristeten On-Premises-Softwareprodukte und bietet einen Überblick über die typischen Support-Fristen pro Produkt:

Produkt	Frist für vollständigen Support		Frist für erweiterten Support	Kommentare
	Feature-Release	LTS-Release		
<b>Trados Studio</b>	–	n. z.	n. z.	Abhängig vom Veröffentlichungszyklus. Mit einer Nachfrist von 6 Monaten im Anschluss an das neue Release, bevor das alte Release eingestellt wird.
<b>Trados GroupShare</b>	–	n. z.	n. z.	Abhängig vom Veröffentlichungszyklus. Mit einer Nachfrist von 6 Monaten im Anschluss an das neue Release.
<b>Trados Business Manager</b>	–	n. z.	n. z.	Abhängig vom Veröffentlichungszyklus. Mit einer Nachfrist von 6 Monaten im Anschluss an das neue Release.
<b>MultiTerm</b>	–	n. z.	n. z.	Abhängig vom Veröffentlichungszyklus. Mit einer Nachfrist von 6 Monaten im Anschluss an das neue Release.
<b>Passolo</b>	–	n. z.	n. z.	Abhängig vom Veröffentlichungszyklus. Mit einer Nachfrist von 6 Monaten im Anschluss an das neue Release.
<b>Contenta Publishing Suite</b> • Contenta • Contenta S1000D • LiveContent S1000D • XPP	–	n. z.	n. z.	Abhängig vom Veröffentlichungszyklus.
<b>Tridion Sites</b>	2 Jahre	3 Jahre	2 Jahre	–
<b>Tridion Docs</b>	2 Jahre	3 Jahre	2 Jahre	–
<b>Language Weaver Edge</b>	2 Jahre	4 Jahre	2 Jahre	–
<b>WorldServer</b>	2 Jahre	n. z.	verhandelbar	–
<b>MultiTrans</b>	2 Jahre	n. z.	verhandelbar	–
<b>TMS</b>	2 Jahre	n. z.	verhandelbar	–

## Über RWS

RWS Holdings plc ist der weltweit führende Anbieter für technologiefähige Sprachdienstleistungen, Content Management und schutzrechtliche Dienstleistungen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Vernetzung mit Menschen auf der ganzen Welt und bei der Entwicklung neuer Ideen, indem wir geschäftskritische Inhalte in großem Umfang kommunizieren und den Schutz und die Umsetzung ihrer Innovationen ermöglichen.

Wir möchten Unternehmen dabei unterstützen, mit Menschen überall auf der Welt effektiv zu interagieren, indem wir ihre Herausforderungen in Bezug auf Sprache, Inhalte und Marktzugang durch unsere kollektive globale Intelligenz, unsere umfassende Fachkompetenz und intelligente Technologie lösen.

Zu unseren Kunden zählen 90 der globalen Top 100 Marken, alle 10 führenden Pharmaunternehmen und rund die Hälfte der 20 weltweit führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, Asien-Pazifik sowie Nord- und Südamerika in den Bereichen Technologie, Pharmazie, Medizin, Recht, Finanzdienstleistungen, Chemie, Automobilindustrie, Behörden und Telekommunikation, die wir über Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen.

RWS, gegründet 1958, mit Hauptsitz in Großbritannien ist am AIM, dem selbstregulierten Markt der Londoner Börse, notiert (RWS.L).

Weitere Informationen erhalten Sie unter: [www.rws.com/de](http://www.rws.com/de)

© Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen sind vertraulich und geschützte Informationen der RWS Group\*.

\* RWS Group bezeichnet RWS Holdings PLC im Auftrag und im Namen ihrer verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.