

ESRI produktų gyvavimo ciklas ir aptarnavimo taisyklės

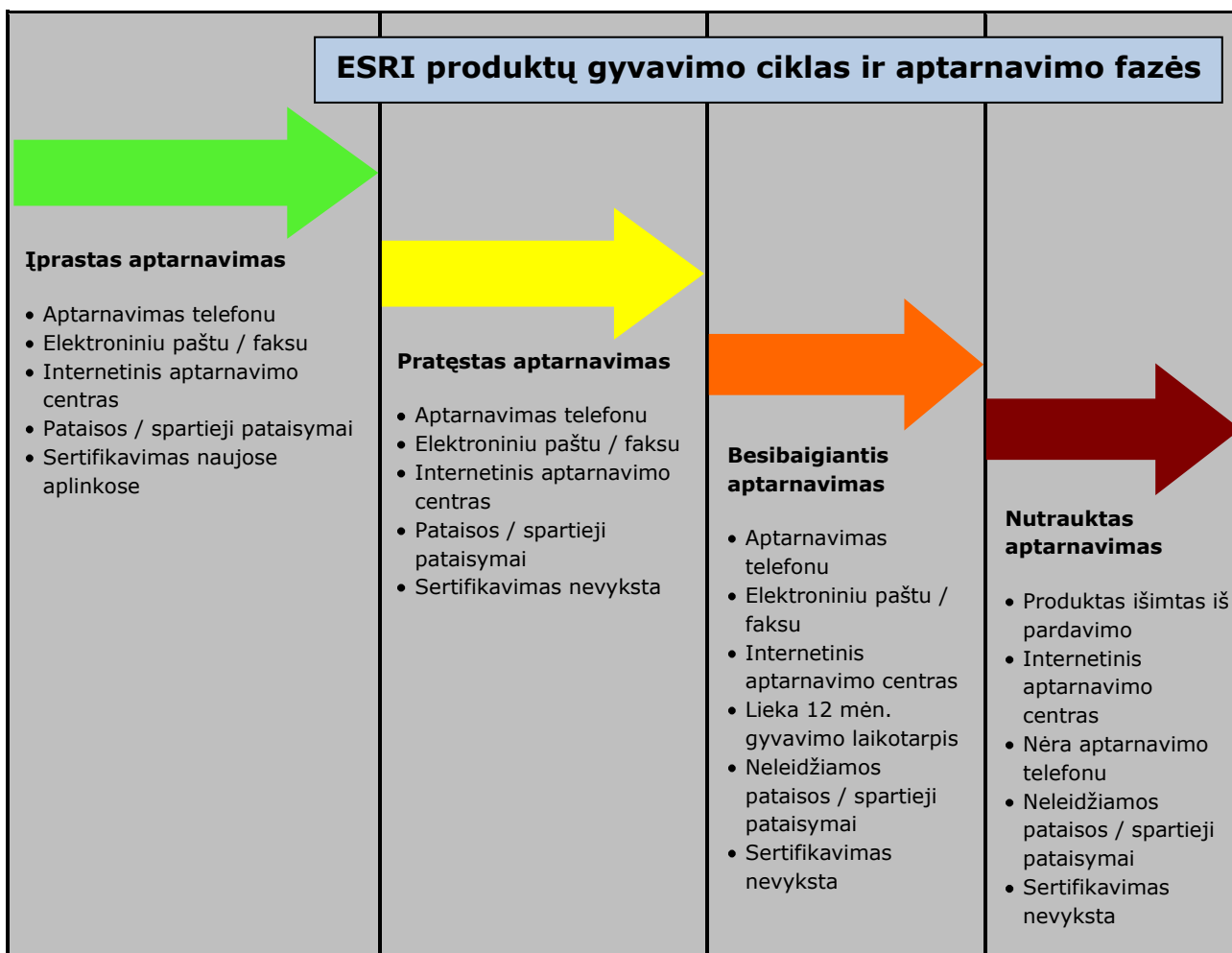
Produktų gyvavimo ciklas ir jų aptarnavimo taisyklės yra skirtos padėti ESRI produktų naudotojams suprasti, kokie techninės pagalbos resursai skiriami skirtingais produkto gyvavimo trukmės periodais, ir kartu papildomai informuoti apie planuojamus pasikeitimus teikiamame techniniame aptarnavime. Šis dokumentas aprašo keturias skirtingas ESRI produktų gyvavimo ciklo techninio aptarnavimo fazes. Pastaroji informacija skirta padėti jums susikurti jūsų produktų migracijos planus bei perėjimo strategiją žinant ir suprantant ESRI produktų gyvavimo ciklo ir aptarnavimo planus. Šios taisyklės pakeičia ankstesnes „dvi versijos atgal“ (n+2) techninio aptarnavimo taisyklės.

Pastaba: Produktų gyvavimo ciklas ir aptarnavimo taisyklės neturi įtakos vartotojo teisei ar galimybei naudoti bet kokią pasirinktą programinės įrangos produktą - šis dokumentas liečia tik techninio aptarnavimo galimybes.

Produktų gyvavimo ciklas, aptarnavimo fazės ir apibrėžimai

ESRI produktų gyvavimo ciklas ir aptarnavimo taisyklės turi keturias fazes:

1. Įprastas aptarnavimas (angl. *General Availability*)
2. Prateštas aptarnavimas (angl. *Extended Support*)
3. Besibaigiantis aptarnavimas (angl. *Mature Support*)
4. Nutrauktas aptarnavimas (angl. *Retired*)



1. Įprasto aptarnavimo fazė:

Produktas į įprasto aptarnavimo fazę patenka iš karto po jo išleidimo. Įprasto aptarnavimo fazėje esantys produktai yra naujausios parduodamos produktų versijos. Įprasto aptarnavimo fazėje esantys produktai pilnai palaikomi. Į aptarnavimą įtrauktos visos aptarnavimo pasirinktos ir visos šiuo metu galiojančios programos (pvz.: pirminis ir antrinis aptarnavimai, papildomas aptarnavimas, programuotojų aptarnavimas ir t.t.)

Į aptarnavimą įtraukta:

- Aptarnavimas telefonu nuo 8:00 iki 17:00 darbo dienomis.
- Užklausimų priėmimas faksu ir elektroniniu paštu pagal aptarnavimo sąlygas <http://www.hnit-baltic.lt/DesktopDefault.aspx?tabID=3598&alias=hnit-baltic&lang=lt-LT>
- Prieiga prie internetinio aptarnavimo centro – informacijos paieška žinių duomenų bazėje, palaikomų aplinkų specifikacijos, atsisiuntimai, diskusijų forumai ir t.t.
- Programinės įrangos pataisos ir spartieji pataisymai (esant pagrindui).
- Produktų sertifikavimas naujose aplinkose – vykdomas tada, kai išleidžiama nauja pagrindinė operacinės sistemos, duomenų bazių valdymo sistemos ar žiniatinklio (angl. *Web*) serverio versija ir tuo pat metu, kai ESRI produktas yra įprasto aptarnavimo fazėje. Tada ESRI testuoja savo produktą, esančių įprasto aptarnavimo fazėje, suderinamumą su šiomis naujomis aplinkomis, o rezultatus pateikia internetiniame aptarnavimo centre, adresu <http://support.esri.com>

Mes rekomenduojame naudotojams visus naujus savo projektus pradėti su produktais, esančiais įprasto aptarnavimo stadijoje, ir migruoti esančias aplikacijas į šiuos produktus kaip galima greičiau.

2. Pratęsto aptarnavimo fazė:

Pratęsto aptarnavimo fazė produktams, prieš tai buvusiems įprasto aptarnavimo fazėje, paprastai prasideda po trijų mėnesių, kai išleidžiama ir pradedama platinti nauja pagrindinė programinės įrangos versija. Pavyzdžiui: ArcGIS 8.2 perkeliamas į pratęsto aptarnavimo fazę po trijų mėnesių, kai pradedama platinti ArcGIS 8.3. Trijų mėnesių persidengimas numatytas atsižvelgiant į naujos versijos pristatymo laiką. Naujos produkto versijos pristatymas daugumai naudotojų visame pasaulyje užtrunka iki trijų mėnesių. Kai produktas pereina į pratęsto aptarnavimo fazę, klientai gali naudotis:

- Aptarnavimu telefonu nuo 8:00 iki 17:00 darbo dienomis.
- Užklausimų priėmimu faksu ir elektroniniu paštu pagal aptarnavimo sąlygas <http://www.hnit-baltic.lt/DesktopDefault.aspx?tabID=3598&alias=hnit-baltic&lang=lt-LT>
- Prieiga prie internetinio aptarnavimo centro esančio adresu <http://support.esri.com> – informacijos paieška žinių duomenų bazėje, palaikomų aplinkų specifikacijomis, parsisiuntimais, diskusijų forumais ir t.t.
- Išleidžiamomis programinės įrangos pataisomis ir sparčiaisiais pataisymais, esant pagrindui.

ESRI nesertifikuoja savo produktų naujoms aplinkoms, kai šie pereina į pratęsto aptarnavimo fazę. Jeigu esamas ESRI produktų naudotojas galvoja apie naujų aplinkų diegimą, atitinkamai jis turi apgalvoti ir ESRI produktų atnaujinimą. Naudotojams, kurie naudoja produktus, esančius pratęsto aptarnavimo fazėje, rekomenduojame pradėti migracijos į įprasto aptarnavimo fazėje esančius produktus planavimo procesą.

3. Besibaigiančio aptarnavimo fazė:

Besibaigiančio aptarnavimo fazė prasideda tada, kai baigiasi pratęsto aptarnavimo fazė. Paprastai pratęsto aptarnavimo fazės produktai perkeliama į besibaigiančio aptarnavimo fazę tuo metu, kai išleidžiama nauja pagrindinė produkto versija. Pavyzdžiui, ArcGIS 8.3 yra jau platinamas ir yra įprasto aptarnavimo stadijoje, tokiu atveju ArcGIS 8.2 perkeliamas į pratęsto aptarnavimo fazę, o

ArcGIS 8.1.x versijos perkeliama į besibaigiančio aptarnavimo fazę. Ši pagrindinė taisyklė ne visada galioja visiems produktams. Visu pirma, produktai, kurie nebėra dažnai atnaujinami (pvz.: PC ArcInfo), gali būti perkelti į besibaigiančio aptarnavimo fazę netgi tuo atveju, jei ir nebuvo išleista nauja versija. Kai produktas pereina į besibaigiančio aptarnavimo fazę, naudotojai gali naudotis:

- Aptarnavimu telefonu nuo 8:00 iki 17:00 darbo dienomis.
- Užklausimų priėmimu faksu ir elektroniniu paštu pagal aptarnavimo sąlygas <http://www.hnit-baltic.lt/DesktopDefault.aspx?tabID=3598&alias=hnit-baltic&lang=lt-LT>
- Prieiga prie internetinio aptarnavimo centro esančio adresu <http://support.esri.com> – informacijos paieška žinių duomenų bazėje, palaikomų aplinkų specifikacijomis, parsisiuntimais, diskusijų forumais ir t.t.

ESRI neišleidžia jokių pataisų ir sparčiųjų pataisymų tiems produktams, kurie buvo perkelti į besibaigiančio aptarnavimo fazę. ESRI nesertifikuoja savo produktų naujoms aplinkoms, kai šie yra besibaigiančio aptarnavimo fazėje. Besibaigiančio aptarnavimo fazė trunka 12 mėnesių nuo tos datos, kai produktas perkeliama į ją, nebent yra paskelbiamas kitas laiko tarpas tam, kad naudotojai suspėtų migruoti savo aplikacijas į įprasto aptarnavimo fazės produktus.

4. Nutraukto aptarnavimo fazė:

Po 12 mėnesių arba kito specialiai paskelbto laikotarpio metu, kai produktas buvo perkeltas į besibaigiančio aptarnavimo fazę, jis perkeliama į nutraukto aptarnavimo fazę ir išimamas iš pardavimo. Kai tik produktas pereina į nutraukto aptarnavimo fazę, jo nebegalima įsigyti ir naudotojams paliekamos labai nedidelės aptarnavimo galimybės, apribotos tik internetinio aptarnavimo centru, esančiu adresu <http://support.esri.com>:

- Prieiga prie internetinio aptarnavimo centro – informacijos paieška žinių duomenų bazėje, palaikomų aplinkų specifikacijos, parsisiuntimai, diskusijų forumai ir t.t.

Nors ir internetinė informacija apie produktus vis dar lieka pasiekama naudotojams, bet ji nėra nei papildoma, nei atnaujina. Naudotojai gali naršyti po egzistuojančius dokumentus. Į užklausas, siunčiamas elektroniniu paštu per internetinį aptarnavimo centrą, nebus atsakoma. Naudotojams neteikiama techninis aptarnavimas telefonu, faksu ar elektroniniu paštu. Neleidžiamos pataisos ir spartieji pataisymai, taip pat ESRI nesertifikuoja produkto naujoms aplinkoms. Dažniausiai senesni produktai, esantys nutraukto aptarnavimo fazėje, nebeveikia teisingai su naujomis aplinkomis. ESRI nebandys nustatyti, kodėl produktai, esantys nutraukto aptarnavimo fazėje, neveikia su naujomis aplinkomis, ir nebandys pritaikyti tų produktų naujoms aplinkoms.

Pranešimai apie perėjimo laikotarpius

ESRI praneša apie produktų perėjimą iš vienos produktų gyvavimo ciklo fazės į kitą savo internetiniame aptarnavimo centre. Kiekvienos naujos versijos išleidimo metu ESRI peržiūri ir koreguoja produktų ankstesnių versijų fazes gyvavimo cikle ir skelbia apie senesniųjų versijų statusą „Product Life Cycle “ skyriuje savo internetinio aptarnavimo centro svetainėje. ESRI taip pat gali paskelbti apie produkto perėjimą iš vienos fazės į kitą ir ne naujos produkto versijos išleidimo metu.

Kiekvieno ESRI produkto aptarnavimo gyvavimo ciklo būsenos peržiūra

Kiekvieno ESRI produkto aptarnavimo gyvavimo ciklo statusas skelbiamas:

<http://support.esri.com/index.cfm?fa=knowledgebase.productLifeCycles.gateway>

Taisyklės palaikomoms terpėms

ESRI kiekvienam produktui yra nustačiusi taisykles, aprašančias palaikomą techninę įrangą, operacines sistemas, kompiliatorius, RDBVS versijas ir žiniatinklio (angl. *Web*) serverius. Toliau tekste šios susietos technologijos vadinamos *terpe*. ESRI bazinis palaikymo lygmuo yra susietas su ta terpe, kurioje ESRI kūrė ir pagamino produktą. Papildomai, ESRI palaiko daugelį kitų vėlesnių techninės įrangos, operacinių sistemų, RDBVS ir t.t laidų. Terpės, senesnės už tas, kuriose ESRI kūrė produktą, nėra palaikomos.

ESRI produktų gamybos kokybės procedūros apima kuriamos programinės įrangos testavimą pasirinktose terpėse. Tačiau esant labai dideliame galimų terpių skaičiui, ESRI negali jų visų patikrinti. Terpė yra sertifikuojama kaip palaikoma tik sėkmingai įvykdžius produkto kokybės patikrinimo ir kokybės sertifikavimo testus (angl. *quality assurance and quality certification (QA/QC)*).

Jeigu terpė nėra sertifikuota, tai dar nebūtinai reiškia, kad ji nėra palaikoma. Tokios terpės yra palaikomos, jei jos atitinka arba viršija tos terpės, kurioje buvo sukurtas produktas, parametrus, ir yra žinoma, kad toje terpėje produktai veikia be sutrikimų. Terpės, kuriose produktai neveikia, yra dokumentuojamos produkto aptarnavimo svetainėje, iš karto gavus informaciją apie sutrikimus.

Terpė gali būti palaikoma net ir tuo atveju, jei yra žinomi neesminiai programinės įrangos sutrikimai, jai veikiat būtent tam tikroje terpėje. Visos žinomos problemos dokumentuojamos reikalavimų sistemai (angl. *System Requirements*) skyriaus išlygų (angl. *limitations*) poskyryje.

Terpės palaikymas reiškia, kad ESRI imsis visų protingų priemonių užtikrinti produkto veikimą atitinkamoje terpėje. Kai kurios problemos yra nepriklausomos nuo ESRI (pavyzdžiui: RDBVS klaidos, operacinių sistemų klaidos, žiniatinklių (angl. *Web*) serverių klaidos ar kompiliatorių nesuderinamumas). Kai kada gali reikėti atnaujinti terpės programinę įrangą tam, kad ESRI programinė įranga taptų palaikoma. Jeigu nėra kitų protingų alternatyvų ir ESRI negali išspręsti problemos, ESRI gali pateikti pataisą. Pataisos teikiamos naudojant egzistuojančius ESRI metodus, skirtus programinės įrangos pataisų kūrimui ir gamybai.

ESRI taip pat negali palaikyti terpių, kurios nėra palaikomos operacinių sistemų, RDBVS ar žiniatinklio (angl. *Web*) serverių gamintojų.