AGT systems and services

Политика Seequent по поддержке версий ПО для настольных ПК.

GEOSOFT

Компания Seequent стремимся найти лучшие способы предоставления максимально надежных и высококачественных программных услуг.
В этих целях внедрена новая **Политика поддержки версий программного обеспечения для настольных ПК** для постепенного прекращения поддержки более старых версий линейки продуктов Seequent.

Почему прекращается поддержка старых версий?
Цель Seequent — предоставить клиентам надежные, высокопроизводительные продукты и поддержку с лучшей производительностью, новыми мощными функциями, повышенной безопасностью и многим другим. Всегда рекомендуется работать в последней версии, чтобы максимально эффективно использовать программное обеспечение.

Каковы новые этапы поддержки?
Сейчас доступны 5 этапов поддержки программ:

- **Текущая версия:** это самая последняя версия продукта.
- **Поддерживаемая версия:** этот этап начинается после выпуска (запланированного) следующей основной версии продукта и длится 2 года до конца календарного года с даты окончания первоначального выпуска версии.
  - *Например, Oasis montaj 9.9 был выпущен 17 ноября 2020 года и будет поддерживаться до 31 декабря 2022 года.*
- **Сокращенная поддержка:** этот этап начинается по завершении этапа «Поддерживаемая версия» и длится 1 год с этой даты.
  - *Например, если продукт перешел на этап «Поддерживаемая версия» 17 ноября 2020 года, который закончился 31 декабря 2022 года, версия «Сокращенная поддержка» продлится с 1 января 2023 года до 31 декабря 2023 года.*
- **Самостоятельная поддержка:** этот этап начинается после завершения этапа «Сокращенной поддержки» и длится 1 год с этой даты.
  - *Например, если продукт перешел на этап «Сокращенной поддержки» 1 января 2023 года, который закончился 31 декабря 2023 года, версия «Самостоятельная поддержка» будет действовать с 1 января до 31 декабря 2024 года.*
- **Устаревшая версия:** этот этап начинается после завершения этапа «Самостоятельная поддержка».

Каковы обязательства по поддержке и обслуживанию для каждого этапа?
Поддержка и обслуживание различаются на каждом этапе и зависят от типа лицензии. Чтобы понять, на какие поддержку и обслуживание вы имеете право, пожалуйста, полностью прочитайте нашу подробную информацию по Политике поддержки версий ПО для настольных ПК и наиболее часто задаваемые вопросы.

Я плачу за поддержку и обслуживание. Каковы мои текущие права и чего мне ожидать?
В разное время компания Seequent использовала различные модели лицензирования для программных продуктов настольных ПК.
В следующей таблице описаны права, которые дает вам каждый тип лицензии:

Тип лицензии	**Права клиента**
Вечная лицензия с поддержкой и обслуживанием	• Вы можете использовать продукт. • Вы имеете право обращаться в службу поддержки. • Вы имеете право на обновление до последней версии.
Вечная лицензия без поддержки и обслуживания	• Вы можете использовать последнюю версию продукта, для которого оплатили поддержку. • Выне имеете права на поддержку продукта, кроме помощи в обеспечении доступа к продукту. • У вас нет права на получение последних версий.
Лицензия (включая годовую, месячную, дневную лицензию консультанта, лицензию с оплатой по мере использования (Pay as you go) и краткосрочные лицензии)	• Вы можете использовать продукт. • Вы имеете право обращаться в службу поддержки. • Вы имеете право на обновление до последней версии.

Помощь и поддержка. В чем различие?
Поддержка описывает уровень помощи, который вы можете ожидать при обращении в службу поддержки клиентов Seequent.
Техническое обслуживание описывает типы обновлений программного обеспечения, которые вы можете ожидать для соответствующих версий, и в зависимости от соответствующего «этапа поддержки».

Какие изменения внесены в политику поддержки и обслуживания?
Политика поддержки версий ПО для настольных ПК четко описывает новые этапы поддержки, которая будет развернута на постепенной, плановой основе. В следующей таблице представлены различные этапы:

Этап поддержки	Описание
Текущая версия	Это самая последняя версия продукта. Все новые выпуски программного обеспечения (т.е. новые и улучшенные функции, исправления ошибок и т.д.) применимы к этой версии. Эта версия будет Текущей версией до тех пор, пока не будет выпущена новая версия программного обеспечения. Эта версия будет поддерживаться до конца календарного года 2 года с даты выпуска. *Например, версии программного обеспечения, выпущенные в 2021 году, будут поддерживаться до 31 декабря 2023 года.*
Поддерживаемая версия	Этот этап начинается после выпуска (запланированного) следующей основной версии продукта и длится 2 года до конца календарного года с даты окончания первоначального выпуска версии. *Например, Oasis montaj 9.9 был выпущен 17 ноября 2020 года и будет поддерживаться до 31 декабря 2022 года.*
Сокращенная поддержка	Этот этап начинается по завершении этапа «Поддерживаемая версия» и длится 1 год с этой даты. *Например, если продукт перешел на этап «Поддерживаемая версия» 17 ноября 2020 года, который закончился 31 декабря 2022 года, версия «Сокращенная поддержка» продлится с 1 января 2023 года до 31 декабря 2023 года.*
Сокращенная поддержка	Этот этап начинается после завершения этапа «Сокращенной поддержки» и длится 1 год с этой даты. *Например, если продукт перешел на этап «Сокращенной поддержки» 1 января 2023 года, который закончился 31 декабря 2023 года, версия «Самостоятельная поддержка» будет действовать с 1 января до 31 декабря 2024 года.*
Устаревшая версия	Этот этап начинается после завершения этапа «Самостоятельная поддержка». В этот момент все вспомогательные материалы и ссылки для скачивания, относящиеся к продукту, будут удалены с веб-сайта, и доступ к поддержке для этой версии будет закрыт.

Примечание:
Второстепенная версия будет поддерживаться на том же этапе поддержки продукта, что и основная. Поддержка второстепенной версии истечет в тот же день, что и поддержка основной.
Например, Leapfrog Geo 6.0, выпущенный в ноябре 2020 года, будет находиться на этапе «Поддерживаемая версия» до 31 декабря 2022 года.
Leapfrog Geo 6.0.4, выпущенный в январе 2021 года, также будет находиться на этапе «Поддерживаемая версия» до 31 декабря 2022 года, поскольку эта версия является обновлением основной версии (6.0).

Какую поддержку и обслуживание я получу на каждом этапе?
При активных поддержке и обслуживании вы сможете получать основные и второстепенные версии программного обеспечения.
Второстепенные версии будут выпущены только для основной поддерживаемой в настоящее время версии продукта, а не для выпущенных ранее и поддерживаемых версий.
Критическая ошибка (проблема), которая делает систему непригодной для использования (например, программное обеспечение перестает работать), делает непригодной для использования главную функцию (например, функция перестает работать) или приводит к получению неточных или неверных результатов, может потребовать незапланированного «немедленного» выпуска «второстепенной версии» программного обеспечения для решения этой проблемы.
Как правило, исправление проблемы выполняется только для версии ПО «Текущая версия». Исправление обычно не применяется к версиям ПО, относящимся к другой категории поддержки.
Поддержка и обслуживание, которые вы получите на каждом этапе, подробно описаны в таблицах ниже.

Техническая поддержка

	Текущая версия	Поддерживаемая версия	Сокращенная поддержка	Самостоятельная поддержка	Устаревшая версия
Ресурсы онлайн-поддержки	✓	✓	✓	✓	
Поддержка установки и лицензирования	✓	✓	✓		
Поддержка рабочего процесса по телефону и электронной почте	✓	✓			
Помощь с использованием удаленного рабочего стола	✓	✓			

Поддержка программного обеспечения (обслуживание)

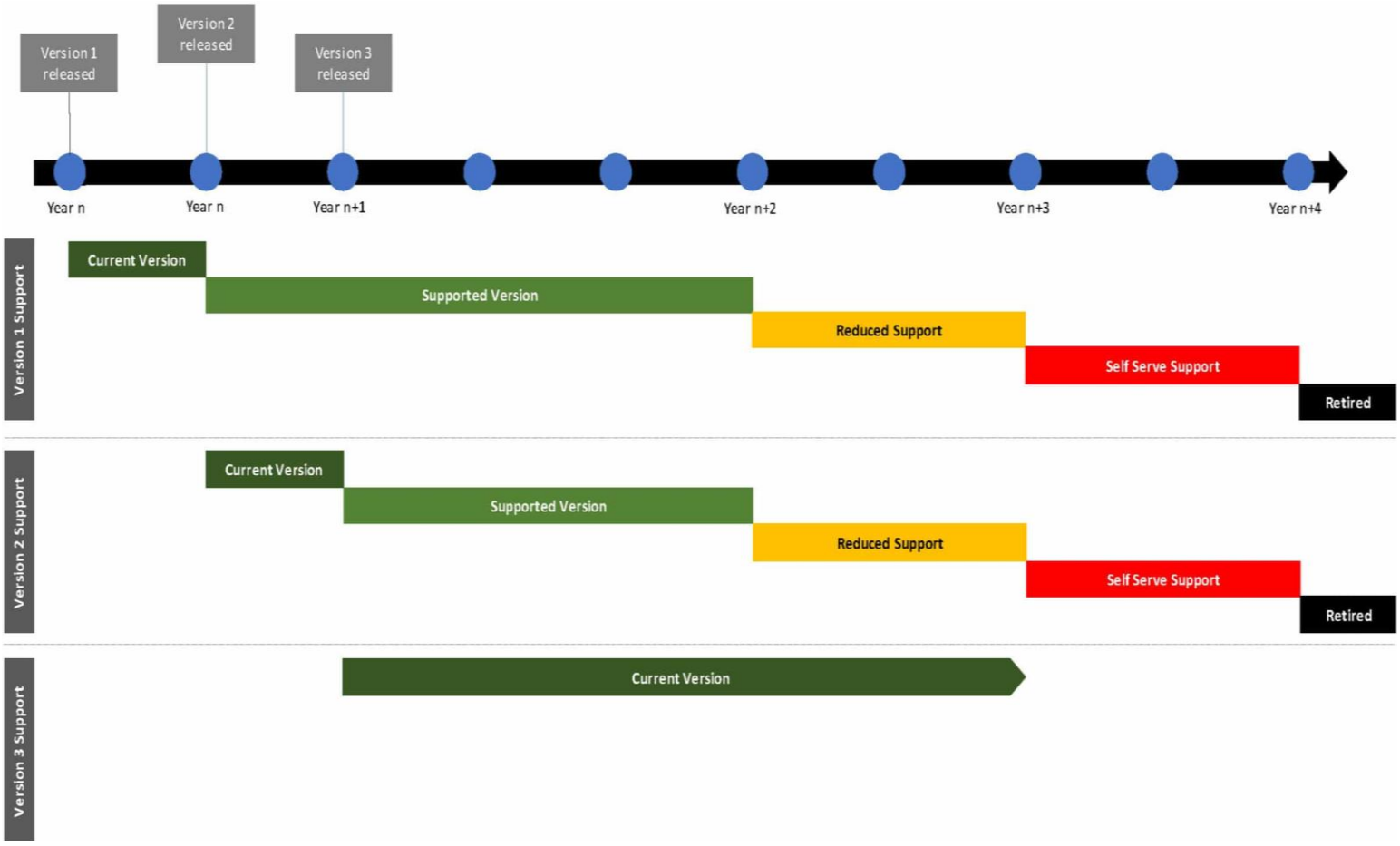
	Текущая версия	Поддерживаемая версия	Сокращенная поддержка	Самостоятельная поддержка	Устаревшая версия
Новые функции	✓				
Усовершенствования	✓				
Исправление ошибок	✓				
Пакеты исправлений ПО	✓				
Сертификация новой среды	✓				

✓ = Включено

Какова продолжительность каждого этапа поддержки?
Продолжительность каждого этапа указана в таблице ниже.

Этап поддержки	Продолжительность
Текущая версия	До новой основной версии или до конца календарного года, 2 года с даты выпуска, в зависимости от того, что наступит раньше.
Поддерживаемая версия	Конец календарного года, 2 года с даты первоначального релиза.
Сокращенная поддержка	Один год с момента окончания этапа «Поддерживаемая версия»
Самостоятельная поддержка	Один год с момента окончания этапа «Сокращенная поддержка»
Устаревшая версия	Отсутствует. Начинается с момента окончания этапа «Самостоятельная поддержка»

Следующая инфографика показывает различные этапы для версии:



На какой этап поддержки попадет каждая версия программных продуктов для настольных ПК после активации этой политики?

	Oasis montaj и Target	**Target for ArcGIS Pro**
Текущая версия	9.10	2.3
Поддерживаемая(е) версия(и)	От 9.6 до 9.9.1 включительно	От 2.0 до 2.2 включительно
Версия(и) с сокращенной поддержкой	От 9.4 до 9.5.2 включительно	От 1.0 до 1.1 включительно
Версия(и) для самостоятельной поддержки	От 9.2 до 9.3.3 включительно	Отсутствует
Устаревшая версия(и)	9.1.3 и предыдущие	Отсутствует

** По состоянию на 31 июня 2021 г.*

Я плачу за поддержку и обслуживание и использую старую версию программного обеспечения. Могу ли я получить поддержку?
В этой политике приведены принципы и рекомендации по прекращению использования старых версий продуктов для настольных ПК, чтобы мы могли более эффективно предоставлять вам надежные и высококачественные услуги. Поддержка может быть предоставлена разово и в исключительных случаях.

Если я не получаю полную поддержку или обслуживание для используемой мной версии программного обеспечения, зачем мне за нее платить?
Этот платеж не только обновляет этап поддержки и обслуживания, но и позволяет вам в любое время обновить наше программное обеспечение до последней версии и пользоваться преимуществами улучшенной функциональности, производительности, повышенной безопасности и многого другого.

Я уже продлил свой договор о поддержке и обслуживании. Я все еще смогу получить их?
Да, Seequent в настоящее время поддерживает многие предыдущие версии продуктов для настольных ПК. Когда эта политика вступит в силу, это может немедленно повлиять на некоторых пользователей, имеющих право на поддержку. Если вы являетесь пользователем версий, находящихся на любом этапе поддержки, кроме «Текущая версия» и «Поддерживаемая версия», и имеете право на поддержку и обновление программного обеспечения, вы попадете на этап «Поддерживаемая версия» (до конца вашего текущего соглашения о поддержке и обслуживании или окончания лицензии).

После прекращения действия вашего текущего договора о поддержке и обслуживании или прекращения действия вашей лицензии вы получите право на соответствующую поддержку в зависимости от версии и сроков, указанных в этом документе.

В этой таблице приводится сводная информация об уровне поддержки, которая будет предоставлена на переходном этапе:

Сценарий	**Уровень поддержки при вступлении политики в силу**
Вечная лицензия с оплатой поддержки и обслуживания с использованием «Текущей версии» или «Поддерживаемой версии»	Вы по-прежнему будете получать полные поддержку и обслуживание согласно «Матрице поддержки»
Вечная лицензия с оплатой поддержки и обслуживания с использованием версии «Сокращенная поддержка», «Самостоятельная поддержка» или «Устаревшая версия»	Вы по-прежнему будете получать полные поддержку и обслуживание для этой версии в соответствии с «Матрицей поддержки» до конца срока поддержки и обслуживания. Если вы продлите поддержку, то получите право на соответствующий уровень поддержки и обслуживания для этой версии в соответствии с «Матрицей поддержки». Поскольку вы оплачиваете поддержку и обслуживание, вы имеете право на последнюю версию программного обеспечения, и мы рекомендуем вам выполнить обновление.
Вечная лицензия без оплаты поддержки и обслуживания	Кроме помощи в доступе к вашему продукту никакой поддержки или обслуживания не предоставляется.
Годовая лицензия	Если у вас годовая лицензия, вы должны использовать самую последнюю версию программного обеспечения. Однако, если это не так, применяются те же правила, что и для вечной лицензии с оплатой поддержки и обслуживания и использованием «Сокращенной поддержки», «Самостоятельной поддержки» или «Устаревшей версии».

Некоторые термины, используемые в этом документе, с которыми вы, возможно, не знакомы:

Термин	Определение
Поддержка	Уровень поддержки, на который вы можете рассчитывать, обратившись в отдел поддержки клиентов Seequent.
Обслуживание	Типы обновлений ПО, получение которых вы можете ожидать, используя соответствующие версии, и в зависимости от соответствующего «этапа поддержки».
Новые функции	Новые функции обеспечивают новые функционал и возможности уже существующего продукта.
Усовершенствования	Усовершенствования — это улучшения существующих функций, характеристик и возможностей, которые также могут включать элементы, повышающие скорость и производительность программного обеспечения.
Исправление ошибок	Исправления ошибок устраняют незначительные проблемы, найденные в программном обеспечении, которые приводят к получению неожиданных результатов. Исправления ошибок также могут устранять незначительные проблемы с интерфейсом пользователя, такие как орфографические ошибки, неверно выровненные поля и улучшения текста инструкций, предупреждений или сообщений об ошибках. Исправления ошибок будут включены в основные и второстепенные выпуски продукта по мере необходимости.
Пакеты исправлений ПО	Пакет исправлений ПО представляет собой специальный релиз программного обеспечения для устранения серьезных и срочных (критических и блокирующих) проблем с программным обеспечением. К ним относятся проблемы, из-за которых программное обеспечение не функционирует, может быть оказано влияние на основной функционал ПО, а также проблемы безопасности или фактически неверные результаты.
Сертификация новой среды	Сертификация новой среды включает тестирование и любые соответствующие изменения в программном обеспечении для поддержки новых версий операционных систем, интернет-браузеров или других сторонних приложений.
Ресурсы онлайн-поддержки	Ресурсы онлайн-поддержки включают справочные файлы, статьи базы знаний, обучающие видео и прочие материалы, доступные на веб-сайте Seequent или через My.Seequent.
Поддержка установки и лицензирования	Команда поддержки клиентов предоставит соответствующие рекомендации и поддержку для установки или повторной установки программного обеспечения и поможет решить любые проблемы с лицензией, включая регенерацию ключей лицензирования, если это необходимо.
Поддержка рабочего процесса по телефону и электронной почте	Вы можете связаться со службой поддержки по телефону, электронной почте или через веб-сайт.
Помощь с использованием удаленного рабочего стола	Команда поддержки использует соответствующее программное обеспечение, чтобы получить доступ к компьютеру пользователя (при наличии разрешения), чтобы помочь в устранении проблемы.