



ESRI  
EXTERN

Mai 2022

# Esri Supportrichtlinie für Produktlebenszyklen

380 New York Street  
Redlands, California 92373-8100 USA  
909 793 2853  
info@esri.com  
esri.com



## Inhaltsverzeichnis

Überblick über die Supportrichtlinie für Produktlebenszyklen von Esri	3
Richtlinientyp	3
Kalenderbasierter Produktlebenszyklus	3
Versionsbasierter Produktlebenszyklus	3
Support-Phasen	4
Produktlebenszyklus-Support-Phasen	4
Softwareprodukte	5
Softwareprodukte: ArcGIS Pro	5
Softwareprodukte: ArcGIS Desktop	7
Softwareprodukte: ArcGIS Enterprise	11
Entwicklertechnologien	14
ArcGIS API for JavaScript	17
SaaS-Produkte: ArcGIS Online	20
SaaS-Inhaltsservices	23
Apps	25
Datenprodukte	28
ArcGIS Solutions	29
Ankündigungen von Übergängen in die nächste Support-Phase	31
Lebenszyklus-Supportstatus für Esri Produkte	31

## Überblick über die Supportrichtlinie für Produktlebenszyklen von Esri

In der Esri Supportrichtlinie für Produktlebenszyklen finden Kunden Informationen zum Umfang des technischen Supports und zur Softwareunterstützung, die Esri seinen Kunden während des Lebenszyklus eines Softwareprodukts bietet. Der Lebenszyklus eines Esri Produkts besteht aus einer Abfolge von Lebenszyklusphasen, wobei die erste Version eines neuen Softwareprodukts (bzw. die neue Version eines bestehenden Softwareprodukts) den Anfang des Lebenszyklus bildet. Das Ende des Lebenszyklus besteht in der Einstellung dieser Produktversion. Jede Lebenszyklusphase umfasst bestimmte Leistungen hinsichtlich technischen Supports und Softwareunterstützung.

Die Struktur der Esri Supportrichtlinie für Produktlebenszyklen basiert auf dem Produkttyp, z. B. Apps, SaaS, Entwicklertechnologien, Software und Lösungen. Aus dem Produkttyp ergibt sich der Richtlinientyp (kalenderbasiert oder versionsbasiert) sowie die Anzahl der Support-Phasen für ein Produkt (zwei, drei oder vier).

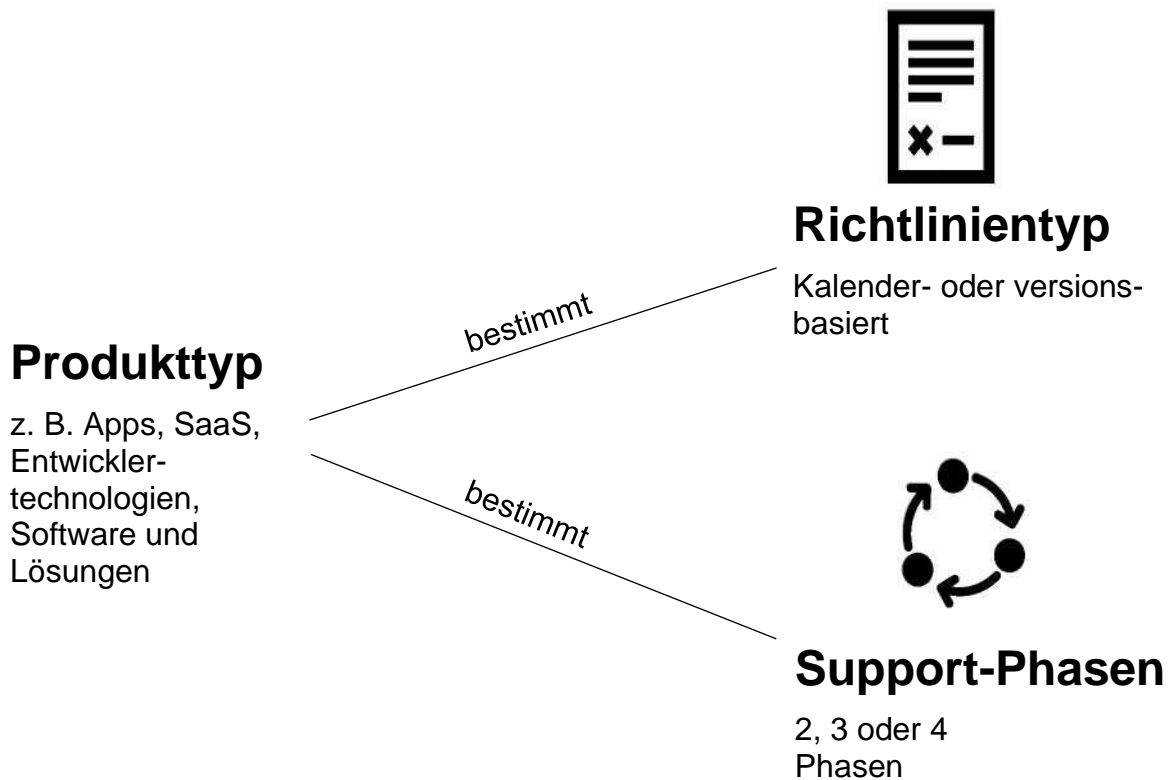
### Richtlinientyp

#### Kalenderbasierter Produktlebenszyklus

ArcGIS-Softwareprodukte folgen dem kalenderbasierten Produktlebenszyklus. Die meisten kalenderbasierten Lebenszyklusphasen haben eine Länge von einem oder zwei Jahren.

#### Versionsbasierter Produktlebenszyklus

Das Produkt geht in die nächste Phase über, wenn die neue Produktversion veröffentlicht wird.



Details zum Lebenszyklus eines Produkts erhalten Sie, indem Sie die folgende Website aufrufen und das gewünschte Produkt auswählen: [Esri Support Produktlebenszyklen](#)

## Support-Phasen

Nachfolgend beschrieben sind die Produktlebenszyklusphasen sowie der Umfang des technischen Supports und der Softwareunterstützung während der einzelnen Produktlebenszyklusphasen.

Der Produktlebenszyklus kann bis zu vier Phasen umfassen.

1. General Availability (alle)
2. Extended (nur bei Lebenszyklen mit vier Phasen)
3. Mature (Lebenszyklen mit drei oder vier Phasen)
4. Retired (alle)

Nicht alle Produkte weisen alle vier Phasen auf. Aus der folgenden Tabelle gehen die Phasen hervor, die den einzelnen Produkttypen zugeordnet sind.

## Produktlebenszyklus-Support-Phasen

Produkttyp	Richtlinientyp	General Availability	Extended	Mature	Retired
Software	Kalenderbasiert	Ja	Ja	Ja	Ja
Entwicklertechnologien	Kalenderbasiert	Ja	Ja	Ja	Ja
SaaS	Versionsbasiert	Ja	Nein	Nein	Ja
SaaS-Inhalte	Versionsbasiert	Ja	Nein	Ja	Ja
Apps	Versionsbasiert	Ja	Nein	Selten	Ja
Daten	Versionsbasiert	Ja	Nein	Nein	Ja
Lösungen	Versionsbasiert	Ja	Nein	Ja	Ja

Informationen zum Lebenszyklus eines bestimmten Produkts finden Sie auf der Seite "Produktlebenszyklus" des jeweiligen Produkts. Die Seiten mit den Produktlebenszyklen finden Sie unter: [Esri Support Produktlebenszyklen](#)

## Softwareprodukte

Softwareprodukte durchlaufen in der Regel alle vier Lebenszyklusphasen, sofern nicht anderweitig angegeben. Nachfolgend ist für jedes Produkt der Umfang des technischen Supports und der Softwareunterstützung während der einzelnen Phasen beschrieben.

Neue Umgebungen werden von Esri nur getestet, solange sich ein Produkt in der Phase "General Availability" befindet. "Umgebung" bedeutet hier eine Kombination aus den folgenden Komponenten: Hardware, virtualisierte Systeme, Betriebssysteme, RDBMS-Versionen, Compiler und Webserver.

### Softwareprodukte: ArcGIS Pro

ArcGIS Pro durchläuft drei der vier Lebenszyklusphasen: "General Availability", "Mature" und "Retired". Nachfolgend ist der Umfang des technischen Supports und der Softwareunterstützung während der einzelnen Phasen beschrieben.

### Phase "General Availability"

Bei Produkten in der Phase "General Availability" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Softwareaktualisierungen und -Patches
  - Werden Kunden bereitgestellt, um in der Produktversion erkannte wesentliche Probleme sowie etwaige Sicherheitsprobleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Wenn während der Phase "General Availability" eines Esri Produkts eine neue Hauptversion für eine Umgebung veröffentlicht wird, testet Esri diese neue Umgebung zusammen mit dem Esri Softwareprodukt in der Phase "General Availability" und aktualisiert die Systemanforderungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie für unterstützte Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der Support-Website finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.

- Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
- Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Benutzern wird empfohlen, alle neuen Projekte mit Softwareprodukten in der Lebenszyklusphase "General Availability" zu beginnen. Für bestehende Anwendungen sollte so bald wie möglich eine Umstellung bzw. ein Upgrade auf Produkte in der Phase "General Availability" vorgenommen werden.

## Phase "Mature"

Nach Übergang des Produkts in die Phase "Mature" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches
  - Es werden Software-Patches bereitgestellt, um etwaige Sicherheitsprobleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Wenn während der Lebenszyklusphase "Mature" eines Esri Produkts neue Hauptversionen für Umgebungen veröffentlicht werden, werden diese Umgebungen nicht von Esri zertifiziert. Esri Softwareprodukte in der Lebenszyklusphase "Mature" können mit neuen Umgebungen verwendet werden, jedoch garantiert Esri nicht die ordnungsgemäße Funktion des Produkts in diesen Umgebungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie der unterstützten Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Mature" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Phase "Retired"

Nach dem Übergang eines Produkts in die Phase "Retired" ist das Produkt **nicht mehr verfügbar**. Es kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches
  - Nicht verfügbar
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Nicht verfügbar

### Technischer Support

- Telefon- und Chat-Support
  - Nicht verfügbar
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Die online bereitgestellten Informationen sind zwar weiterhin verfügbar, jedoch werden sie für Produkte in der Phase "Retired" nicht mehr aktualisiert. Vorhandene Dokumente können weiterhin durchsucht werden.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Retired" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Softwareprodukte: ArcGIS Desktop

Desktop-Softwareprodukte durchlaufen in der Regel alle vier Lebenszyklusphasen, sofern nicht anderweitig angegeben.

Desktop-Produkte umfassen Desktop-Erweiterungen für ArcMap, branchenbezogene Erweiterungen sowie Daten- und Workflow-Erweiterungen. Eine vollständige Liste finden Sie unter: [Esri Support Produktlebenszyklen](#)

Nachfolgend ist der Umfang des technischen Supports und der Softwareunterstützung während der einzelnen Phasen beschrieben.

## Phase "General Availability"

Bei Produkten in der Phase "General Availability" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches oder -Hotfixes
  - Werden Kunden bereitgestellt, um in der Produktversion erkannte wesentliche Probleme zu beheben.



- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Wenn während der Phase "General Availability" eines Esri Produkts eine neue Hauptversion für eine Umgebung veröffentlicht wird, testet Esri diese neue Umgebung zusammen mit dem Esri Softwareprodukt in der Phase "General Availability" und aktualisiert die Systemanforderungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie für unterstützte Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Benutzern wird empfohlen, alle neuen Projekte mit Softwareprodukten in der Lebenszyklusphase "General Availability" zu beginnen. Für bestehende Anwendungen sollte so bald wie möglich eine Umstellung bzw. ein Upgrade auf Produkte in der Phase "General Availability" vorgenommen werden.

## Phase "Extended"

Nach Übergang des Produkts in die Lebenszyklusphase "Extended" kann von Folgendem ausgegangen werden:

## Softwareunterstützung

- Software-Patches und -Hotfixes
  - Werden Kunden bereitgestellt, um in einer Produktversion erkannte wesentliche Probleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Wenn während der Lebenszyklusphase "Extended" eines Esri Produkts neue Hauptversionen für Umgebungen veröffentlicht werden, werden diese Umgebungen nicht von Esri zertifiziert. Esri Softwareprodukte in der Lebenszyklusphase "Extended" können mit neuen Umgebungen verwendet



werden, jedoch garantiert Esri nicht die ordnungsgemäße Funktion des Produkts in diesen Umgebungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie der unterstützten Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Bestandskunden, die eine Umstellung bzw. ein Upgrade der Umgebung planen, sollten ebenfalls ein Upgrade des Esri Produkts auf eine Version in der Phase "General Availability" in Betracht ziehen.

Kunden mit Produkten in der Phase "Extended" sollten so bald wie möglich eine Umstellung bzw. ein Upgrade auf ein Produkt in der Phase "General Availability" planen.

## Phase "Mature"

Nach Übergang des Produkts in die Phase "Mature" kann von Folgendem ausgegangen werden:

## Softwareunterstützung

- Software-Patches
  - Es werden Software-Patches bereitgestellt, um etwaige Sicherheitsprobleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Wenn während der Lebenszyklusphase "Mature" eines Esri Produkts neue Hauptversionen für Umgebungen veröffentlicht werden, werden diese Umgebungen nicht von Esri zertifiziert. Esri Softwareprodukte in der Lebenszyklusphase "Mature" können mit neuen Umgebungen verwendet werden, jedoch garantiert Esri nicht die ordnungsgemäße Funktion des Produkts in diesen Umgebungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie für unterstützte Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Mature" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Phase "Retired"

Nach dem Übergang eines Produkts in die Phase "Retired" ist das Produkt **nicht mehr verfügbar**. Es kann von Folgendem ausgegangen werden:

## Softwareunterstützung

- Software-Patches oder -Hotfixes
  - Nicht verfügbar
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Nicht verfügbar

## Technischer Support

- Telefon- und Chat-Support
  - Nicht verfügbar
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.

- o Die online bereitgestellten Informationen sind zwar weiterhin verfügbar, jedoch werden sie für Produkte in der Phase "Retired" nicht mehr aktualisiert. Vorhandene Dokumente können weiterhin durchsucht werden.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Retired" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Softwareprodukte: ArcGIS Enterprise

Softwareprodukte durchlaufen in der Regel alle vier Lebenszyklusphasen, sofern nicht anderweitig angegeben, wie es beispielsweise bei Short-Term-Support-Versionen von ArcGIS Enterprise der Fall ist. Zu den Enterprise-Produkten zählen ArcGIS Server, Portal for ArcGIS, ArcGIS Data Store, ArcGIS Web Adaptor und die GIS-Servererweiterungen. Eine vollständige Liste finden Sie unter: [Esri Support Produktlebenszyklen](#)

Nachfolgend ist der Umfang des technischen Supports und der Softwareunterstützung während der einzelnen Phasen beschrieben.

ArcGIS Enterprise-Versionen werden zum Zeitpunkt der Veröffentlichung als Version mit *Short-Term Support* (STS) oder als Version mit *Long-Term Support* (LTS) kenntlich gemacht. Short-Term-Support-Versionen durchlaufen einen dreiphasigen Lebenszyklus. Long-Term-Support-Versionen durchlaufen einen vierphasigen Lebenszyklus.

## Phase "General Availability"

Bei Produkten in der Phase "General Availability" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches oder -Hotfixes
  - o Werden Kunden bereitgestellt, um in der Produktversion erkannte wesentliche Probleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - o Wenn während der Phase "General Availability" eines Esri Produkts mit *Long-Term Support* eine neue Hauptversion für eine Umgebung veröffentlicht wird, testet Esri diese neue Umgebung zusammen mit dem Esri Softwareprodukt in der Phase "General Availability" und aktualisiert die Systemanforderungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie der unterstützten Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - o Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center

- o Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositoryys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
- o Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
- o Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Benutzern wird empfohlen, alle neuen Projekte mit Softwareprodukten in der Lebenszyklusphase "General Availability" zu beginnen. Für bestehende Anwendungen sollte so bald wie möglich eine Umstellung bzw. ein Upgrade auf Produkte in der Phase "General Availability" vorgenommen werden.

## Phase "Extended"

Nach Übergang des Produkts in die Lebenszyklusphase "Extended" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches und -Hotfixes
  - o Werden Kunden bereitgestellt, um in einer Produktversion erkannte wesentliche Probleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - o Wenn während der Lebenszyklusphase "Extended" eines Esri Produkts neue Hauptversionen für Umgebungen veröffentlicht werden, werden diese Umgebungen nicht von Esri zertifiziert. Esri Softwareprodukte in der Lebenszyklusphase "Extended" können mit neuen Umgebungen verwendet werden, jedoch garantiert Esri nicht die ordnungsgemäße Funktion des Produkts in diesen Umgebungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie für unterstützte Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - o Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - o Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositoryys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base,

- Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
- Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
- Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Bestandskunden, die eine Umstellung bzw. ein Upgrade der Umgebung planen, sollten ebenfalls ein Upgrade des Esri Produkts auf eine Version in der Phase "General Availability" in Betracht ziehen.

Kunden mit Produkten in der Phase "Extended" sollten so bald wie möglich eine Umstellung bzw. ein Upgrade auf ein Produkt in der Phase "General Availability" planen.

## Phase "Mature"

Nach Übergang des Produkts in die Phase "Mature" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches und -Hotfixes
  - Esri stellt für Produkte in der Phase "Mature" keine weiteren Patches und Hotfixes (einschl. Service Packs) bereit.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Wenn während der Lebenszyklusphase "Mature" eines Esri Produkts neue Hauptversionen für Umgebungen veröffentlicht werden, werden diese Umgebungen nicht von Esri zertifiziert. Esri Softwareprodukte in der Lebenszyklusphase "Mature" können mit neuen Umgebungen verwendet werden, jedoch garantiert Esri nicht die ordnungsgemäße Funktion des Produkts in diesen Umgebungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie für unterstützte Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.

- o Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
- o Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Mature" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Phase "Retired"

Nach dem Übergang eines Produkts in die Phase "Retired" ist das Produkt **nicht mehr verfügbar**. Es kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches oder -Hotfixes
  - o Nicht verfügbar
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - o Nicht verfügbar

### Technischer Support

- Telefon- und Chat-Support
  - o Nicht verfügbar
- Esri Online Support Center
  - o Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - o Die online bereitgestellten Informationen sind zwar weiterhin verfügbar, jedoch werden sie für Produkte in der Phase "Retired" nicht mehr aktualisiert. Vorhandene Dokumente können weiterhin durchsucht werden.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Retired" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Entwicklertechnologien

Entwicklertechnologien durchlaufen alle vier Lebenszyklusphasen, sofern nicht ausdrücklich vermerkt. Nachfolgend ist der Support-Umfang während der einzelnen Phasen beschrieben.

## Phase "General Availability"

Bei Produkten in der Phase "General Availability" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches
  - o Patches werden bei Bedarf bereitgestellt, um in einer Produktversion erkannte kritische Probleme zu beheben.
- Hotfixes
  - o Werden Kunden bei Bedarf bereitgestellt, um in einer Produktversion erkannte



- wesentliche Probleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Wenn während der Phase "General Availability" eines Esri Produkts eine neue Hauptversion für eine Umgebung veröffentlicht wird, testet Esri diese neue Umgebung zusammen mit dem Esri Softwareprodukt in der Phase "General Availability" und aktualisiert die Systemanforderungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie für unterstützte Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und - Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

## Support-Phase "Extended"

Nach Übergang des Produkts in die Lebenszyklusphase "Extended" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches
  - Patches werden bei Bedarf bereitgestellt, um in einer Produktversion erkannte kritische Probleme zu beheben.
- Hotfixes
  - Werden Kunden bei Bedarf bereitgestellt, um in einer Produktversion erkannte wesentliche Probleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Wenn während der Lebenszyklusphase "Extended" eines Esri Produkts neue Hauptversionen für Umgebungen veröffentlicht werden, werden diese Umgebungen nicht von Esri zertifiziert. Esri Softwareprodukte in der Lebenszyklusphase "Extended" können mit neuen Umgebungen verwendet



werden, jedoch garantiert Esri nicht die ordnungsgemäße Funktion des Produkts in diesen Umgebungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie der unterstützten Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

## Phase "Mature"

Nach Übergang des Produkts in die Phase "Mature" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches und -Hotfixes
  - Es werden Software-Patches bereitgestellt, um etwaige Sicherheitsprobleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Wenn während der Lebenszyklusphase "Mature" eines Esri Produkts neue Hauptversionen für Betriebssysteme veröffentlicht werden, werden diese Betriebssysteme nicht von Esri zertifiziert. Esri Softwareprodukte in der Lebenszyklusphase "Mature" können mit neuen Umgebungen verwendet werden, jedoch garantiert Esri nicht die ordnungsgemäße Funktion des Produkts in diesen Umgebungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie für unterstützte Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Mature" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Phase "Retired"

Nach dem Übergang eines Produkts in die Phase "Retired" ist das Produkt nicht mehr verfügbar. Es kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Nicht verfügbar
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Die online bereitgestellten Informationen sind zwar weiterhin verfügbar, jedoch werden sie für Produkte in der Phase "Retired" nicht mehr aktualisiert. Vorhandene Dokumente können weiterhin durchsucht werden.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Retired" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## ArcGIS API for JavaScript

### Phase "General Availability"

Bei Produkten in der Phase "General Availability" kann von Folgendem ausgegangen werden:

## Softwareunterstützung

- Bei Bedarf werden Software-Patches bereitgestellt, um in einer Version erkannte kritische Probleme oder Probleme, die im Zusammenhang mit Aktualisierungen von unterstützten Browsern stehen, zu beheben.

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

## Support-Phase "Extended"

Nach Übergang des Produkts in die Lebenszyklusphase "Extended" kann von Folgendem ausgegangen werden:

## Softwareunterstützung

- Bei Bedarf werden Software-Patches bereitgestellt, um in einer Version erkannte kritische Probleme oder Probleme, die im Zusammenhang mit Aktualisierungen von unterstützten Browsern stehen, zu beheben.

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie

Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.

- o Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
- o Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

## Phase "Mature"

Nach Übergang des Produkts in die Phase "Mature" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches und -Hotfixes
  - o In seltenen Fällen werden Software-Patches bereitgestellt, um in einer Version erkannte kritische Probleme oder Probleme, die im Zusammenhang mit Aktualisierungen von unterstützten Browsern stehen, zu beheben. Zudem werden Software-Patches bereitgestellt, um etwaige Sicherheitsprobleme zu beheben.

### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - o Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - o Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - o Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - o Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten. Kunden, die über Produkte in der Phase "Mature" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Phase "Retired"

Nach dem Übergang eines Produkts in die Phase "Retired" ist das Produkt nicht mehr verfügbar. Es kann von Folgendem ausgegangen werden:

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Nicht verfügbar
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Die online bereitgestellten Informationen sind zwar weiterhin verfügbar, jedoch werden sie für Produkte in der Phase "Retired" nicht mehr aktualisiert. Vorhandene Dokumente können weiterhin durchsucht werden.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Retired" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## SaaS-Produkte: ArcGIS Online

Der ArcGIS Online-Lebenszyklus besteht in der Regel aus zwei Phasen. Einige gehostete Komponenten, wie z. B. **konfigurierbare Anwendungsvorlagen**, verfügen über vier Phasen. Nachfolgend ist der Umfang des technischen Supports und der Softwareunterstützung während der einzelnen Phasen beschrieben.

### Phase "General Availability"

Bei ArcGIS Online in der Phase "General Availability" kann von Folgendem ausgegangen werden:

## ArcGIS Online-Support

- ArcGIS Online
  - Aktive Wartung und Aktualisierung
- Bevor eine ArcGIS Online-Komponente in die Phase "Retired" übergeht, werden Kunden mit mindestens sechs Monaten Vorlauf darüber informiert.

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu

- technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
- o Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - o Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

## Support-Phase "Extended"\*

Nach Übergang einer konfigurierbaren Anwendungsvorlage in die Lebenszyklusphase "Extended" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches und -Hotfixes
  - o Werden Kunden bereitgestellt, um in einer Produktversion erkannte wesentliche Probleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - o Wenn während der Lebenszyklusphase "Extended" eines Esri Produkts neue Hauptversionen für Umgebungen veröffentlicht werden, werden diese Umgebungen nicht von Esri zertifiziert. Esri Softwareprodukte in der Lebenszyklusphase "Extended" können mit neuen Umgebungen verwendet werden, jedoch garantiert Esri nicht die ordnungsgemäße Funktion des Produkts in diesen Umgebungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie für unterstützte Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - o Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - o Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - o Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - o Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.



Bestandskunden, die eine Umstellung bzw. ein Upgrade der Umgebung planen, sollten ebenfalls ein Upgrade des Esri Produkts auf eine Version in der Phase "General Availability" in Betracht ziehen. Kunden mit Produkten in der Phase "Extended" sollten so bald wie möglich eine Umstellung bzw. ein Upgrade auf ein Produkt in der Phase "General Availability" planen.

## Support-Phase "Mature"\*

Wenn eine in ArcGIS Online gehostete konfigurierbare Anwendungsvorlage in die Phase "Mature" übergegangen ist, kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches und -Hotfixes
  - Es werden Software-Patches bereitgestellt, um etwaige Sicherheitsprobleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Wenn während der Lebenszyklusphase "Mature" eines Esri Produkts neue Hauptversionen für Umgebungen veröffentlicht werden, werden diese Umgebungen nicht von Esri zertifiziert. Esri Softwareprodukte in der Lebenszyklusphase "Mature" können mit neuen Umgebungen verwendet werden, jedoch garantiert Esri nicht die ordnungsgemäße Funktion des Produkts in diesen Umgebungen.

### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Mature" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Phase "Retired"

Die Services wurden aus ArcGIS Online entfernt und sind nicht mehr verfügbar bzw. werden nicht mehr unterstützt.



## Support von Online-Services

- Online-Service
  - Nicht länger verfügbar.
- Insofern den Umständen nach angemessen, werden Kunden mit mindestens drei Monaten Vorlauf darüber informiert, dass ein Online-Service in die Phase "Retired" übergeht.

## Technischer Support

- Telefon- und Chat-Support
  - Nicht verfügbar
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Die online bereitgestellten Informationen sind zwar weiterhin verfügbar, jedoch werden sie für Produkte in der Phase "Retired" nicht mehr aktualisiert. Vorhandene Dokumente können weiterhin durchsucht werden.

## SaaS-Inhaltsservices

Wichtige, von Esri gehostete SaaS-/Online-Inhaltsservices (z. B. Grundkartenservices, demografische Kartenservices, Geokodierungsservices, GeoEnrichment-Services etc.) haben in der Regel drei Lebenszyklusphasen. Nachfolgend ist der Umfang des technischen Supports während der einzelnen Phasen beschrieben.

### Phase "General Availability"

Bei Online-Service-Produkten in der Phase "General Availability" kann von Folgendem ausgegangen werden: Den von Esri bereitgestellten Inhalten werden regelmäßig neue Online-Inhaltsservices hinzugefügt.

## Support von Online-Services

- Online-Services werden aktiv gewartet und aktualisiert.
- Wenn während der Phase "General Availability" eine Aktualisierung oder ein neuer Online-Inhaltsservice veröffentlicht wird, werden in ArcGIS die Verfügbarkeit und Funktionalität des Service geprüft.
- Ist der Übergang eines Inhaltsservice in die Phase "Retired" geplant, verfolgt Esri die allgemeine Richtlinie, den Service zunächst in die Support-Phase "Mature" übergehen zu lassen und ihn mindestens 6 Monate bzw. über einen angemessenen Zeitraum hinweg in dieser Phase zu unterstützen. Erst im Anschluss daran wird die Unterstützung des Service eingestellt bzw. geht der Service in die Phase "Retired" über. So haben Benutzer die Möglichkeit, ihre Webkarten und -anwendungen zu migrieren oder zu aktualisieren.

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Dokumentation, Webhilfe, Blogbeiträge, Ankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

## Support-Phase "Mature"

Ist der Übergang eines Inhaltsservice in die Phase "Retired" geplant, verfolgt Esri die allgemeine Richtlinie, den Service zunächst in die Support-Phase "Mature" übergehen zu lassen und ihn mindestens 6 Monate bzw. über einen angemessenen Zeitraum hinweg in dieser Phase zu unterstützen. Erst im Anschluss daran wird die Unterstützung des Service eingestellt bzw. geht der Service in die Phase "Retired" über. So haben Benutzer die Möglichkeit, ihre Webkarten und -anwendungen zu migrieren oder zu aktualisieren.

Nach Übergang des Service in die Support-Phase "Mature" kann von Folgendem ausgegangen werden:

- Esri stellt die Verfügbarkeit des Service über einen begrenzten Zeitraum hinweg sicher, gibt nun aber bekannt, wann der Service in die Phase "Retired" übergeht bzw. dessen Unterstützung eingestellt wird.
  - Eine solche Mitteilung wird in angemessener Weise mit dem voraussichtlichen Datum oder Monat der Einstellung in diesem Dokument und/oder in einem Blogbeitrag veröffentlicht.
- Der Service wird nicht mehr gewartet oder aktualisiert.
- Falls verfügbar, wird ein geeigneter Ersatz für den Service angeboten.

In einem angemessenen Rahmen bemüht sich Esri darum, alle von Esri veröffentlichten Karten und Layer, die diesen Service nutzen, als "Mature Support" zu kennzeichnen.

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur

- für Kunden in den USA.
- Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Dokumentation, Webhilfe, Blogbeiträge, Ankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Kunden, die Online-Inhaltsservices in der Support-Phase "Mature" nutzen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Online-Inhaltsservices in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Phase "Retired"

Sobald ein Online-Inhaltsservice in die Phase "Retired" übergeht, wird er aus ArcGIS Online entfernt. Der Service sowie alle Karten, Layer und Apps mit Zugriff auf diesen Service sind nicht mehr verfügbar bzw. werden nicht mehr unterstützt.

## Support von Online-Services

- Der Online-Service ist nicht mehr verfügbar.
- Insofern den Umständen nach angemessen, werden Kunden mit mindestens sechs Monaten Vorlauf darüber informiert, dass ein Online-Service in die Phase "Retired" übergeht.
- Vor dem Übergang in die Phase "Retired" bemüht sich Esri in einem angemessenen Rahmen darum, alle von Esri veröffentlichten Karten und Layer, die diesen Service nutzen, als "Mature Support" zu kennzeichnen.

## Technischer Support

- Telefon- und Chat-Support
  - Nicht verfügbar
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Dokumentation, Webhilfe, Blogbeiträge, Ankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Die online bereitgestellten Informationen sind möglicherweise weiterhin verfügbar, jedoch werden sie für Produkte in der Phase "Retired" nicht mehr aktualisiert und enthalten keine zuverlässigen Informationen.

## Apps

Esri Apps haben in der Regel zwei oder drei Lebenszyklusphasen. Zu den Apps zählen Web-

Apps, mobile Apps, Plug-in-Apps, App Builder und mehr. Eine vollständige Liste der Apps finden Sie unter [Esri Support Produktlebenszyklen](#).

Nachfolgend ist der Support-Umfang während der einzelnen Phasen beschrieben.

## Phase "General Availability"

Bei Produkten in der Phase "General Availability" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

## Phase "Mature"

Nach Übergang des Produkts in die Phase "Mature" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches und -Hotfixes
  - Es werden Software-Patches bereitgestellt, um etwaige Sicherheitsprobleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - Wenn während der Lebenszyklusphase "Mature" eines Esri Produkts neue Hauptversionen für Umgebungen veröffentlicht werden, werden diese Umgebungen nicht von Esri zertifiziert. Esri Softwareprodukte in der Lebenszyklusphase "Mature" können mit neuen Umgebungen verwendet werden, jedoch garantiert Esri nicht die ordnungsgemäße Funktion des Produkts in diesen Umgebungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie der unterstützten Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und - Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Mature" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Phase "Retired"

Nach dem Übergang eines Produkts in die Phase "Retired" ist das Produkt nicht mehr verfügbar. Es kann von Folgendem ausgegangen werden:

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Nicht verfügbar
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und - Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Die online bereitgestellten Informationen sind zwar weiterhin verfügbar, jedoch werden sie für Produkte in der Phase "Retired" nicht mehr aktualisiert. Vorhandene Dokumente können weiterhin durchsucht werden.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Retired" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Anwendungen auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Datenprodukte

Datenprodukte haben in der Regel nur zwei Lebenszyklusphasen. Nachfolgend ist der Umfang des technischen Supports und der Softwareunterstützung während der einzelnen Phasen beschrieben.

### Phase "General Availability"

Bei Produkten in der Phase "General Availability" kann von Folgendem ausgegangen werden:

#### Datenunterstützung

- Datenaktualisierungen
  - Die Verfügbarkeit von Aktualisierungen bestimmt sich aus dem Aktualisierungsplan des jeweiligen Datenprodukts. Weitere Informationen finden Sie auf der Informationsseite des Datenprodukts.

#### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

### Phase "Retired"

Die neue Version eines Datenprodukts geht unmittelbar nach der Phase "General Availability" in die Phase "Retired" über, sofern nicht anders angegeben.

Nach dem Übergang eines Produkts in die Phase "Retired" ist das Produkt nicht mehr verfügbar. Es kann von Folgendem ausgegangen werden:

#### Datenunterstützung

Datenaktualisierungen

- Kunden können ein Upgrade auf das Produkt in der Phase "General Availability" durchführen.

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Nicht verfügbar
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und - Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Die online bereitgestellten Informationen sind zwar weiterhin verfügbar, jedoch werden sie für Produkte in der Phase "Retired" nicht mehr aktualisiert. Vorhandene Dokumente können weiterhin durchsucht werden.

Kunden, die über Produkte in der Phase "Retired" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade ihrer Datenprodukte auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## ArcGIS Solutions

ArcGIS Solutions durchlaufen drei Lebenszyklusphasen. Dazu zählen branchenspezifische Karten und Apps, Esri Geoportal Server, ArcGIS Indoors und Esri CityEngine. Eine vollständige Liste finden Sie unter: [Esri Support Produktlebenszyklen](#)

Nachfolgend ist der Support-Umfang während der einzelnen Phasen beschrieben.

### Phase "General Availability"

Bei ArcGIS Solutions in der Phase "General Availability" kann von Folgendem ausgegangen werden:

## Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und - Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles



- andere mehr.
- o Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
- o Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

## Phase "Mature"

Nach Übergang einer ArcGIS Solution in die Phase "Mature" kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Softwareunterstützung

- Software-Patches und -Hotfixes
  - o Es werden Software-Patches bereitgestellt, um etwaige Sicherheitsprobleme zu beheben.
- Zertifizierung für neue Umgebungen
  - o Wenn während der Lebenszyklusphase "Mature" eines Esri Produkts neue Hauptversionen für Umgebungen veröffentlicht werden, werden diese Umgebungen nicht von Esri zertifiziert. Esri Softwareprodukte in der Lebenszyklusphase "Mature" können mit neuen Umgebungen verwendet werden, jedoch garantiert Esri nicht die ordnungsgemäße Funktion des Produkts in diesen Umgebungen.

Weitere Informationen zur Richtlinie für unterstützte Umgebungen finden Sie hier:

<https://support.esri.com/en/white-paper/3521>

### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - o Verfügbar für Esri Kunden mit aktuellem Wartungsvertrag oder kostenpflichtiger Support-Subskription
    - In den USA: zwischen 05:00 und 17:00 Uhr (PST) Montag bis Freitag. Nur für Kunden in den USA.
    - Außerhalb der USA: über internationale Distributoren von Esri Informationen zu den Support-Zeiten und -Optionen erhalten Kunden beim zuständigen Distributor.
- Esri Online Support Center
  - o Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - o Benutzer können sich jederzeit an den Esri Support wenden, indem sie über das Webformular "Case anfordern" einen Case einsenden.
  - o Auf der Registerkarte "Support" in My Esri haben Benutzer die Möglichkeit, Cases online zu verwalten.

Kunden, die über ArcGIS Solutions in der Phase "Mature" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Phase "Retired"

Nach dem Übergang einer ArcGIS Solution in die Phase "Retired" **ist sie nicht mehr verfügbar**. Es kann von Folgendem ausgegangen werden:

### Technischer Support

- Telefon-, E-Mail- und Chat-Support
  - Nicht verfügbar
- Esri Online Support Center
  - Auf der [Support-Website](#) finden Benutzer Antworten auf Fragen sowie Lösungen zu technischen Problemen. Die Website bietet mit mehreren Inhalts-Repositorys Zugriff auf Support-bezogene Informationen: Knowledge Base, Produktdokumentation, Webhilfe, Softwareaktualisierungen und -Patches, Blogbeiträge, Produktankündigungen, Esri Community und vieles andere mehr.
  - Die online bereitgestellten Informationen sind zwar weiterhin verfügbar, jedoch werden sie für Produkte in der Phase "Retired" nicht mehr aktualisiert. Vorhandene Dokumente können weiterhin durchsucht werden.

Kunden, die über ArcGIS Solutions in der Phase "Retired" verfügen, sollten aktiv ein Upgrade auf Produkte in der Phase "General Availability" vornehmen.

## Ankündigungen von Übergängen in die nächste Support-Phase

Esri kündigt Übergänge in die nächste Produktlebenszyklus-Support-Phase auf der jeweiligen [Produktlebenszyklus-Seite](#) an. Es kann vorkommen, dass Esri auch außerhalb einer Versionsveröffentlichung Übergänge ankündigt.

## Lebenszyklus-Supportstatus für Esri Produkte

Den Lebenszyklus-Supportstatus für alle Esri Softwareprodukte finden Sie unter [Esri Support Produktlebenszyklen](#).



**esri**

THE  
SCIENCE  
OF  
WHERE"

Esri, globaler Marktführer im Bereich GIS-Software (Geographic Information System), bietet die leistungsfähigste Technologie zur Kartenerstellung und räumlichen Analyse, die derzeit auf dem Markt erhältlich ist.

Seit 1969 unterstützt Esri Kunden dabei, das volle Potenzial ihrer Daten zu nutzen, um operative und geschäftliche Ergebnisse zu verbessern. Heute wird Esri- Software in mehr als 350.000 Organisationen bereitgestellt, darunter in den weltweit größten Städten, zahlreichen Regierungsbehörden, 75 Prozent der Fortune-500-Unternehmen und an mehr als 7.000 Hochschulen und Universitäten. Esri entwickelt die fortschrittlichsten Lösungen für die digitale Transformation, das Internet der Dinge (Internet of Things, IoT) und Standortanalysen, um die verlässlichsten Karten der Welt zu erstellen.

Besuchen Sie uns online unter [esri.com](http://esri.com).



## Kontakt

380 New York Street  
Redlands, California 92373-8100 USA

1 800 447 9778

T 909 793 2853

F 909 793 5953

[info@esri.com](mailto:info@esri.com)

[esri.com](http://esri.com)

Niederlassungen weltweit

[esri.com/locations](http://esri.com/locations)