

**Nachfolgend einige wichtige Informationen für Sie und Ihre Kunden. Bitte stellen Sie diese auch explizit an Ihren Service-Plätzen zur Verfügung.**

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

in den letzten Wochen erhielten wir zunehmend Rückmeldungen zu u.g. Fehlern.

- E/A Überschreitung der Netzwerkanforderung
- E\_STREAM\_ERROR
- DOCUMENT\_TYPE\_UNKNOWN

#### **Fehlermeldungen der letzten Zeit**

Obwohl sich dies in Teilen auch mit den Wartungsarbeiten überschneiden hat, die wir u.a. im Dezember 2016 durchgeführt haben, stellen wir dennoch fest, dass sich die Rückmeldungen inzwischen in fast allen Fällen auf veraltete Software, Endgeräte oder eine Kombination aus beidem beziehen. Die zuletzt verstärkt mitgeteilten Fehlermeldungen sind jedoch nicht auf die divibib zurückzuführen, da u.a. die Zertifikate und Verschlüsselungsprotokolle von uns bereits vor etlichen Wochen ausgetauscht wurden. Die routinemäßig angesetzten Wartungsarbeiten dazu haben wir angekündigt. Prüfungen anhand gängiger und aktueller Systeme, Software und Geräte haben wir durchgeführt. Unterstützung für ältere Software oder frühere Gerätetypen können wir nicht anbieten, sehen Sie dazu bitte den Punkt: "Veraltete Software."

Die Sicherheit Ihrer Daten und die Ihrer Kunden ist für uns ein wichtiger Punkt, daher erhöhen wir diese - wie auch schon in der Vergangenheit - kontinuierlich im Zuge der ständig fortschreitenden, technischen Weiterentwicklungen im Bereich der Geräte und Software. Es kommt ansonsten einerseits zu Problemen mit der Sicherheit und andererseits zu Konflikten bei der Funktionalität.

#### **Warum kontinuierliche Updates?**

Generell gilt, dass alte und besonders nicht mehr vom Hersteller unterstützte Software und Geräte ein Sicherheitsrisiko darstellen.

Wie auch andere namhafte Softwareunternehmen sind wir gezwungen, zunehmend ältere Geräte und Software durch angepasste Sicherheitsmaßnahmen auszusperren.

Sollten sich allerdings mit aktueller Technik und/oder Software Schwierigkeiten ergeben, kümmern wir uns im Rahmen unserer Möglichkeiten unmittelbar um deren Lösung.

#### **Veraltete Software**

Explizit stellen wir fest, dass die Nutzung folgender Systeme und Programme nicht mehr dem zeitgemäßen oder aktuellen Standard entsprechen und zu den o.g. Fehlermeldungen führen:

- Adobe Digital Edition 1.7.x (Erstauslieferung ca. 2010)

Der neueste Stand ist hier 4.5.x, daher wird es mit Sicherheit demnächst auch bei den Versionen 2.x und 3.x zu Konflikten kommen.

Zu den neuesten Sicherheitsupdates bei Adobe haben wir seinerzeit per Support-News hingewiesen.

- Sony

Dies betrifft sowohl die Sony Reader PRS T1, T2 und T3, als auch die Software "Reader for PC" (letztes Update 2014). Der Sony PRS T3 kam 2013 auf den Markt, das letzte Update für den PRS T3s gab es 2014.

Wir empfehlen hier generell die Nutzung von Adobe Digital Edition. Aufgrund der Verlage müssen wir das Adobe DRM umsetzen. Unsere Anpassungen sind sämtlich an die Spezifikationen von Adobe ausgerichtet. Eine veraltete und nicht mehr unterstützte "Dritt"-Software kann dies nicht leisten.

- Betriebssysteme, beispielhaft

Systeme wie Windows XP (Erstauslieferung 2001; Support eingestellt am 8. April 2014) oder Android 3.0 (Erstauslieferung 2011) entsprechen seit langem nicht mehr dem aktuellen Standard.

- Tolino Shine

Dieses Gerät wurde erstmals 2013 ausgeliefert. Inzwischen gibt es mit dem Tolino Shine 2 HD und dem Tolino Vision 3 HD (beide 2015) aktuellere Geräte.

- Sonderfall: MAC-Betriebssysteme und Adobe

Seit dem neuen Betriebssystem el Capitan (2016) erhalten wir verstärkt Rückmeldungen zu Schwierigkeiten bei der Nutzung der Onleihe. Wie bereits im FAQ-Bereich des :userforum beschrieben haben wir Adobe und Apple kontaktiert, aber hier bislang kein brauchbares Feedback erhalten. Unsere Anpassungen sind sämtlich nach den Spezifikationen von Adobe ausgerichtet. Wir können diese Problematik nicht seitens der divibib lösen.

### **Fazit**

Sofern die Nutzung der Onleihe gewünscht ist, sollte dies für Nutzer in vielen Fällen bedeuten, sich von gewohnten Systemen zu trennen. Eine Unterstützung veralteter Systeme kann die divibib nur eingeschränkt sicherstellen, bzw. muss hier der Anwender mit möglichen Fehlerquellen rechnen.

Wir weisen abschließend darauf hin, dass ein Wechsel zu aktuelleren Systemen, Geräten und Programmen empfehlenswert ist.