

CICLO DI VITA DEI PRODOTTI PRAIM, SUPPORTO E SERVIZI

In questo documento viene descritta la modalità e la politica adottata da PRAIM per quanto riguarda l'erogazione dei servizi di Supporto Tecnico e di manutenzione software dei dispositivi THIN CLIENT prodotti e commercializzati da PRAIM.

Termini utilizzati

- **Active**
Indica il prodotto attualmente in produzione.
- **EoP = End of Production**
Indica la Fine Produzione di un determinato modello di THIN CLIENT
- **EoM = End Of Maintenance**
Indica il termine ultimo di rilascio di aggiornamenti software, Hot Fixes e Service Packs per un determinato modello di THIN CLIENT
- **EoS = End of Support**
Indica il termine di erogazione di tutti i Servizi di Supporto per un determinato modello o famiglia di THIN CLIENT
- **EoL = End of Life**
Indica la Fine del ciclo di vita di un determinato modello di THIN CLIENT
- **EoR = End of Repairability**
Indica il termine di erogazione di tutti i Servizi di Assistenza Hardware per un determinato modello o famiglia di THIN CLIENT

Supporto Tecnico, Manutenzione Software, Assistenza Hardware

Il servizio di Supporto Tecnico, Manutenzione Software dei firmware, e Assistenza Hardware di dispositivi THIN CLIENT variano in relazione alla fase di vita in cui si trova un determinato modello.

Sono identificate 5 fasi di vita del prodotto:

- **Active**
Indica l'attuale produzione del modello Thin Client. In questa fase viene garantita la costante manutenzione del Software dei dispositivi THIN CLIENT, attraverso rilasci di nuove versioni di firmware, correzione di banchi con rilasci di firmware specifici scaricabili gratuitamente dal sito di supporto Praim. Hot Fixes, Service Packs e specifiche Patch sono normalmente rilasciate sia su base preventiva che su richiesta specifica del cliente, a seguito di rilevazione di un problema.
- **Fase EoP = End of Production**
Indica la Fine Produzione di un determinato modello di THIN CLIENT. L'annuncio di **EoP** è di norma ufficializzato attraverso il sito www.praim.com, con annunci o comunicati stampa specifici ovvero pubblicato su documento specifico disponibile sul sito web.
- **Fase EoM = End Of Maintenance**
Indica il periodo in cui, dopo l'annuncio di **EoP**, vengono garantiti i rilasci di aggiornamenti software, Hot Fixes e Service Packs per un determinato modello di THIN CLIENT, nonché i servizi di Supporto Tecnico..
Di norma, la fase **EoM**, copre un periodo di 2 anni. Nel corso dei 2 anni, vengono progressivamente rallentate tutte le attività di sviluppo, manutenzione software e supporto tecnico
 - **I° anno - I° Semestre**
Viene garantita la costante manutenzione del Software dei dispositivi THIN CLIENT, attraverso rilasci di nuove versioni di firmware, correzione di banchi con rilasci di firmware specifici.
Hot Fixes, Service Packs e specifiche Patch sono normalmente rilasciate sia su base preventiva che su richiesta specifica del cliente, a seguito di rilevazione di un problema.
 - **I° Anno - II° Semestre**
Viene garantito l'aggiornamento di firmware sia per la correzione di banchi che per eventuali, se possibili, aggiornamenti di moduli software (client), solo su segnalazione dei clienti. In caso di rilasci di firmware durante questo periodo, la versione definitiva rilasciata al/i cliente/i specifico/i, verrà resa pubblica sul sito PRAIM ed a disposizione di tutti i clienti.
 - **II° Anno**
Durante il II° anno vengono prese in considerazione e valutate solo eventuali richieste di correzioni di banchi riscontrati dai clienti. Queste attività saranno comunque soggette ad analisi ed approvazione da parte di PRAIM. L'eventuale rilascio di una nuova versione di firmware, ovvero di una patch specifica, verrà fornita solo al cliente che ha riscontrato il problema.
Non sono previsti rilasci di aggiornamenti di moduli software (client) né implementazioni di nuove funzionalità.

- **Fase EoS = End Of Support**

Indica il termine ultimo di rilascio di aggiornamenti software, Hot Fixes e Service Packs.

In questa fase vengono prese eccezionalmente in considerazione e valutate solo richieste di correzioni di banchi riscontrati dai clienti.

La effettiva necessità ed eventuale attività di sviluppo, saranno comunque soggette ad analisi ed approvazione da parte di PRAIM.

Non sono possibili rilasci di aggiornamenti di moduli software (nuove versioni di client) né implementazioni di nuove funzionalità.

- **Fase EoL = End Of Life**

Indica il termine di erogazione di tutti i Servizi di Supporto Tecnico ed le relative attività di manutenzione software.

Viene garantita la assistenza hardware nei termini esposti nel documento che regola la riparazione dei prodotti PRAIM.

Per il periodo di riparabilità del prodotto specifico si rimanda al documento ufficiale pubblicato sul sito web.

- **Fase EoR = End Of Repairability**

Indica il termine ultimo di erogazione dei Servizi di Assistenza Tecnica. Il prodotto non può più essere riparato e non sono disponibili parti di ricambio.