

Ciclo di vita dei prodotti Veritas

In vigore dal 15 novembre 2019

Panoramica

La politica del ciclo di vita dei prodotti Veritas ("Politica"), spesso definita Politica EOL, illustra la sequenza delle fasi dei prodotti Veritas: dalla disponibilità generale, alla maturità, fino al declino. L'identificazione delle fasi con le relative indicazioni temporali, ad esempio le date effettive di ogni fase, consente all'utente di pianificare gli aggiornamenti e le migrazioni per poter usufruire sempre della copertura del supporto.

È possibile trovare la presente Politica e altre informazioni utili al seguente indirizzo https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals. Sarà inoltre possibile trovare tutte le informazioni relative ai singoli prodotti, alle versioni e alle date note di ogni fase del ciclo di vita del prodotto nella [sezione EOL del sito Web di Veritas \(https://www.veritas.com/content/support/it_IT/eosl\)](https://www.veritas.com/content/support/it_IT/eosl).

Questo documento è formato da tre sezioni: la Sezione Uno riguarda i Prodotti software Veritas, la Sezione Due è relativa alle appliance Veritas, mentre la Sezione Tre è dedicata ai Software as a Service (SaaS).

La presente Politica descrive il modo in cui viene generalmente gestito il ciclo di vita di tutte le offerte di prodotti Veritas. Veritas si riserva il diritto di deviare dalle indicazioni temporali indicate in questa Politica. Questa Politica sostituisce tutte le versioni precedenti della stessa. Veritas si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento la presente Politica.

SEZIONE Uno: Prodotti software Veritas

La presente Sezione descrive l'approccio generale di Veritas nella fornitura dei servizi di manutenzione/supporto durante il ciclo di vita dei prodotti software Veritas. Veritas potrebbe non rispettare le indicazioni temporali e le offerte di supporto presentate qui in base a vari fattori, quali condizioni di mercato, limitazioni delle licenze, linee di prodotto appena acquisite, prodotti emergenti o in caso Veritas stabilisca il fine vita (EOL) di una linea di prodotto. Le date effettive vengono elencate per prodotto e relativa versione nella [sezione EOL del sito Web di Veritas](#).

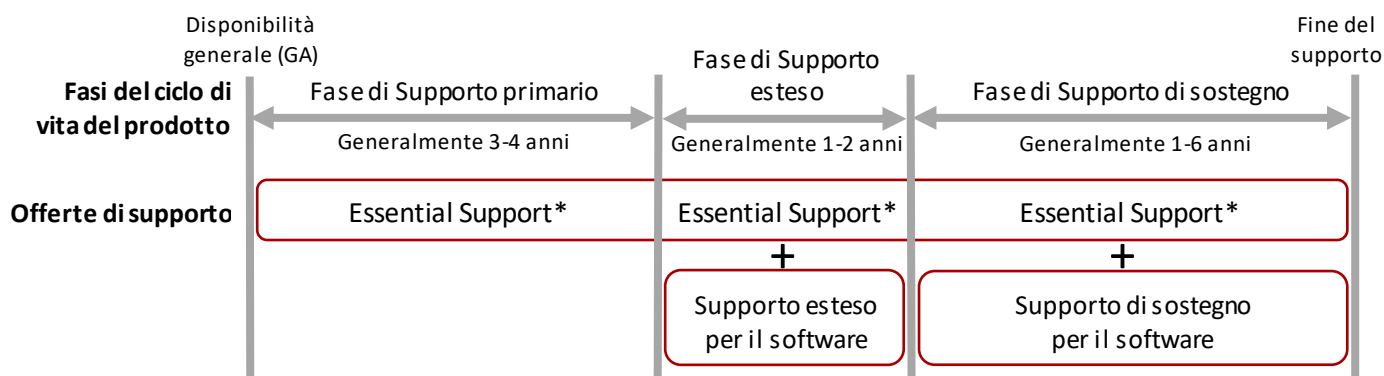
Massimizzare il valore

Per consentire agli utenti di sfruttare al meglio il valore dei prodotti software Veritas, è necessario installare la loro versione più recente. La versione più recente dei prodotti consentirà agli utenti di sfruttare le ultime funzionalità e le migliorie, progettate per gestire i carichi di lavoro moderni e fornire agli utenti l'accesso al supporto tecnico completo, all'assistenza tecnica e alle risorse. Consigliamo di visitare il sito Web [veritas.com](https://www.veritas.com) per scoprire le fantastiche funzionalità e capacità delle nostre versioni software più recenti. Miriamo a rendere ogni versione facile da aggiornare, ma disponiamo anche di un team di talenti esperti nell'erogare servizi professionali, in grado di assistere gli utenti per qualsiasi piano di aggiornamento (ulteriori informazioni [qui](#)).

Tuttavia, Veritas è consapevole che eventuali vincoli aziendali potrebbero ritardare l'aggiornamento e che le esigenze lavorative odierne richiedono la flessibilità di decidere se aggiornare il software a una nuova versione o mantenere per un certo periodo quella vecchia. In caso non sia possibile aggiornare i prodotti software, Veritas può offrire un supporto aggiuntivo in grado di estendere la copertura di determinate funzionalità di manutenzione/supporto fino all'effettivo aggiornamento. Nel caso di cui sopra, contattare l'account manager di Veritas dedicato al rinnovo per discutere delle varie opzioni di supporto per garantire la massima sicurezza del sistema aziendale.

Fasi del ciclo di vita del prodotto

Il ciclo di vita di ogni versione di un software passa attraverso tre fasi: Supporto primario, Supporto esteso e Supporto di sostegno.



*In alternativa, può essere disponibile Basic Maintenance per determinati prodotti e in Paesi specifici

La **Fase di Supporto primario** di una versione di un software ha inizio non appena la versione è disponibile agli utenti (Disponibilità generale, GA). La Fase di Supporto primario prevede il livello di supporto più completo disponibile, comprensivo di correzioni di bug e patch per il software per stabilire o ripristinare la conformità sostanziale con la documentazione del software. La Fase di Supporto primario dura generalmente 3-4 anni a partire dalla data di GA di quella specifica versione del software. Una volta stabilita la data di fine della Fase di Supporto primario da parte di Veritas di una versione specifica di un software, verranno aggiornate le date del ciclo di vita del prodotto [qui](#). Per ricevere il supporto, non serve altro che acquistare Essential Support durante la fase di Supporto primario. Essential Support include il diritto di accedere ad Upgrade Assurance (aggiornamenti al software nel momento stesso in cui sono disponibili) e la sua sottoscrizione è richiesta per poter usufruire del supporto durante tutto il ciclo di vita del prodotto di quella specifica versione del software. Per maggiori informazioni su Essential Support, vedere l'accordo di supporto o visitare la sezione relativa ai "Servizi di supporto - Software" [qui](#).

Veritas consiglia di aggiornare le versioni in tempi ragionevolmente brevi, per poter continuare a usufruire dei vantaggi di Essential Support e poter sfruttare appieno le nuove funzionalità e le migliorie delle nuove versioni.

L'aumento del costo del supporto è proporzionale all'età della versione del software. Durante le fasi di Supporto esteso e di Supporto di sostegno, Veritas continuerà a fornire il supporto in base a condizioni commerciali ragionevoli, ma limiterà il livello delle risorse da investire per la versione precedente, quali il personale dedicato al supporto di questa versione o l'eliminazione degli ambienti legacy di supporto in-house e dell'infrastruttura per la replica delle problematiche dei clienti.

La **fase di Supporto esteso** inizia non appena termina la fase di Supporto primario. La fase di Supporto esteso mira a prolungare il supporto da parte di Veritas per una versione software precedente, prima che gli utenti siano in grado di aggiornarla alla versione più recente del software. La fase di Supporto esteso dura solitamente da 1 a 2 anni, a discrezione di Veritas. La data finale della fase di Supporto esteso verrà pubblicata online [qui](#). Si noti che per alcuni prodotti software (solitamente per i software non-enterprise) Veritas potrebbe non offrire una fase di Supporto esteso e, in tal caso, il software accederà direttamente alla fase di Supporto di sostegno.

In caso l'utente non fosse in grado di eseguire l'aggiornamento mentre la versione utilizzata si trova nella fase di Supporto primario, Veritas potrebbe decidere di offrire un Supporto esteso per il software a una tariffa aggiuntiva. È necessario acquistare il Supporto esteso per il software oltre a Essential Support per continuare a ricevere il supporto per una versione software più vecchia. Il Supporto esteso per il software estende molti dei benefici del supporto tecnico, tuttavia, Veritas si focalizza maggiormente sulle problematiche con livello di Gravità 1 per il ripristino del servizio e il recupero dei dati, piuttosto che sull'assistenza tecnica. Veritas fornisce correzioni di bug e patch esistenti nell'ambito del Supporto esteso per il software. Il Supporto esteso per il software può essere acquistato con incrementi di 1 anno. Per maggiori informazioni sul Supporto esteso per il software, vedere l'accordo di supporto o visitare la sezione relativa ai "Servizi di supporto - Software" [qui](#).

Veritas può decidere di non offrire il Supporto esteso per il software per determinati prodotti o specifiche versioni dei software. In questo caso, la fase di Supporto di sostegno inizierà subito dopo la fase di Supporto primario. Qualora Veritas non offrisse nemmeno una fase di Supporto di sostegno per il software, la versione del software di quel prodotto raggiungerà immediatamente la fine del supporto (EOSL).

La **fase di Supporto di sostegno** segue la fase di Supporto esteso e si rivolge ai clienti che ancora non abbiano aggiornato la versione del software e che necessitino del supporto. La fase di Supporto di sostegno dura solitamente da 1 a 6 anni, a discrezione di Veritas. La data finale della fase di Supporto di sostegno verrà pubblicata online [qui](#).

Per questa fase, il Supporto di sostegno per il software viene offerto a discrezione di Veritas a un costo aggiuntivo. È necessario acquistare il Supporto di sostegno per il software oltre a Essential Support per continuare a ricevere il supporto per una versione del software legacy. Il Supporto di sostegno per il software rappresenta il livello finale di supporto che Veritas può fornire per una specifica versione di un software prima che non sia disponibile nessuna forma di supporto. Il Supporto di sostegno per il software estende molti dei benefici del supporto tecnico e si focalizza maggiormente sulle problematiche con livello di Gravità 1 per il ripristino del servizio e il recupero dei dati e non offrirà il supporto continuo 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Veritas si avvarrà di ogni mezzo commerciale ragionevole per dedicarsi a ogni problematica e fornirà ogni correzione di bug o patch esistenti, ma non sarà disponibile alcuna assistenza tecnica in merito a nuove correzioni di bug o patch o risoluzioni di problematiche relative alla sicurezza di questa versione. Inoltre, se presenti, le infrastrutture di Veritas dedicate alla replica in-house delle

problematiche degli utenti saranno ridotte. Il Supporto di sostegno per il software può essere acquistato con incrementi di 1 anno. Per maggiori informazioni sul Supporto di sostegno per il software, vedere l'accordo di supporto o visitare la sezione relativa ai "Servizi di supporto - Software" [qui](#).

Veritas può decidere di non offrire il Supporto di sostegno per il software per determinati prodotti o specifiche versioni di software. In tal caso, la versione del software di quel prodotto raggiungerà immediatamente la fine del supporto (EOSL).

La fine del supporto (EOSL) rappresenta il momento in cui una versione software raggiunge la fine della sua maturità e, di conseguenza, Veritas non offrirà più alcun tipo di supporto per questa versione. Per continuare a ricevere il supporto, pertanto, gli utenti, sono tenuti a passare a una versione aggiornata del prodotto.

Veritas può, a sua totale discrezione, decidere di terminare la produzione di un'intera linea di prodotti. In caso l'utente abbia in essere un contratto di supporto, verrà inviata una notifica con largo anticipo in merito alla data della fine del supporto. A partire dalla data di fine del supporto, non verrà più erogato alcun tipo di supporto per quel prodotto.

Utilizzo della Politica

Le fasi del ciclo di vita del prodotto sono descritte [online](#) per ogni prodotto Veritas e ogni versione dei prodotti.

Tariffe aggiuntive

Le tariffe per il Supporto esteso per il software e il Supporto di sostegno sono aggiuntive rispetto alla tariffa annuale standard per Essential Support e verranno calcolate su base annuale.

Caratteristiche per fase del ciclo di vita dei prodotti

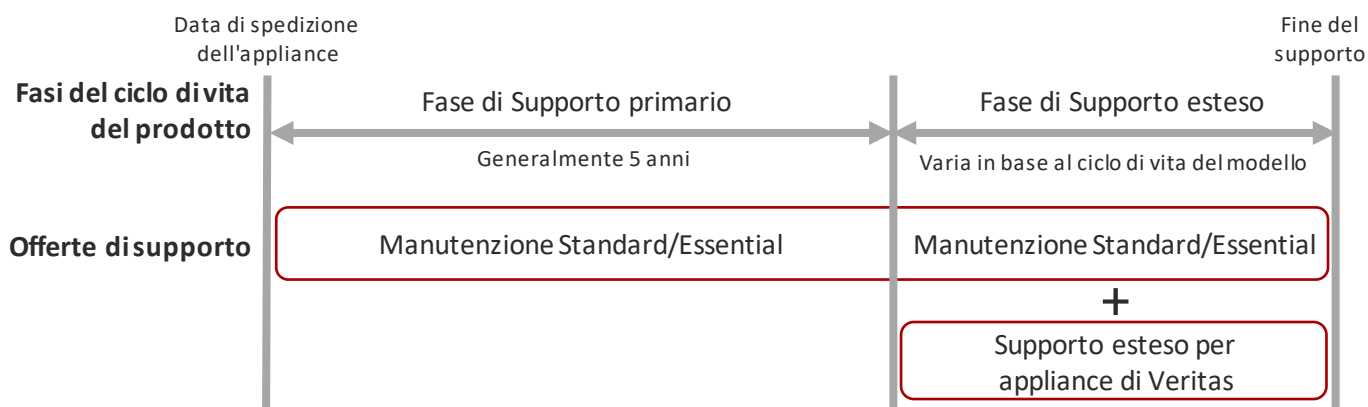
	Fase di Supporto primario	Fase di Supporto esteso	Fase di Supporto di sostegno
Tempistiche	3-4 anni (in seguito alla Disponibilità generale)	1-2 anni (in seguito alla fase di Supporto primario)	1-6 anni (in seguito alla fase di Supporto esteso)
Livello di supporto	Accesso al supporto tecnico	Accesso al supporto tecnico continuo	Accesso al supporto tecnico continuo
	Sviluppo di correzioni di bug	Nessuna correzione di bug nuovi (accesso solo a quelli esistenti)	Nessuna correzione di bug nuovi (accesso solo a quelli esistenti)
	Correzioni relative a vulnerabilità della sicurezza (a discrezione di Veritas)	Correzioni limitate relative a vulnerabilità critiche della sicurezza (a discrezione di Veritas)	Nessuna nuova correzione per vulnerabilità nuove della sicurezza
	Supporto per livello di gravità normale	Il livello di Gravità 1 si focalizzerà sul ripristino del servizio o sul recupero dei dati I livelli di Gravità da 2 a 4 sono regolari	Il livello di Gravità 1 si focalizzerà sul ripristino del servizio o sul recupero dei dati ma non offrirà il supporto continuo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 I livelli di Gravità da 2 a 4 sono regolari
	Risorse di supporto standard	Risorse di supporto limitate	Risorse di supporto minime
Offerte e tariffe	Essential Support	Essential Support + Supporto esteso per il software	Essential Support + Supporto di sostegno per il software
	Tariffe Essential standard	Tariffe Essential standard + Premio annuale	Tariffe Essential standard + Premio annuale più alto

SEZIONE Due: Appliance Veritas

La presente sezione riguarda solo le appliance hardware e firmware incluse nell'appliance hardware acquistata (quali il sistema operativo). I prodotti software con SKU distinti dell'appliance (come l'applicazione software NetBackup o il software Flex) seguono le tempistiche riportate nella Sezione Uno relativa ai prodotti software Veritas. Considerando la stretta integrazione di un'appliance hardware, firmware e software e per garantire un supporto continuo, Veritas si riserva il diritto di richiedere sia un abbonamento di supporto valido che un abbonamento software valido, incluse tutte le necessarie offerte di supporto esteso o di sostegno estese per entrambi.

Fasi del ciclo di vita del prodotto

Il ciclo di vita del prodotto di un'appliance è composto da due fasi: la fase di Supporto primario e la fase di Supporto esteso.



La **fase di Supporto primario** per l'appliance ha inizio nel momento in cui viene acquistata. Durante questa fase, la manutenzione Standard e/o Essential è disponibile per quel modello specifico. Entrambe le offerte di supporto rappresentano il massimo livello di supporto disponibile per quel modello, sebbene l'offerta Essential fornisca tempi di risposta più rapidi rispetto alla Standard. Per maggiori informazioni sulla manutenzione Standard o Essential, vedere l'accordo di supporto o visitare la sezione relativa ai "Servizi di supporto - Software" [qui](#).

La manutenzione Standard/Essential è disponibile per i primi 5 anni dalla data di spedizione dell'appliance acquistata. Dopo questa data, in caso si desideri estendere il supporto per l'appliance, sarà necessario acquistare un Supporto esteso per l'appliance oltre alla manutenzione Standard o Essential.

La **fase di Supporto esteso** di un'appliance ha inizio una volta trascorsi i 5 anni della fase di Supporto primario e la sua lunghezza varia a seconda del momento in cui l'appliance è stata acquistata nell'ambito del ciclo di vita del modello. Questa fase mira a estendere il supporto da parte di Veritas per appliance vecchie. Per ulteriore supporto, è necessario acquistare il Supporto esteso per l'appliance a un costo aggiuntivo e qualora Veritas lo rendesse disponibile, oltre alla manutenzione Standard o Essential. Il Supporto esteso per l'appliance è acquistabile con incrementi di 1 anno in seguito alla fase di Supporto standard dell'appliance.

Il Supporto esteso per l'appliance include generalmente molti vantaggi previsti nella manutenzione Standard/Essential, ma è soggetto alla disponibilità delle parti di ricambio, in quanto il modello dell'appliance avrà raggiunto una maturità tale da rendere il supporto piuttosto difficoltoso. Veritas si avvarrà di ogni mezzo commerciale ragionevole per dedicarsi alle problematiche e fornirà ogni correzione di bug o patch esistenti, ma non offrirà alcuna assistenza tecnica in merito a nuove correzioni di bug o risoluzioni di problematiche relative alla sicurezza di questa versione o nuove patch nell'ambito del Supporto esteso per l'appliance. Per maggiori informazioni sul Supporto esteso per l'appliance, vedere l'accordo di supporto o visitare la sezione relativa ai "Servizi di supporto - Appliance" [qui](#).

Il Supporto esteso per l'appliance rappresenta il livello finale di supporto che Veritas può offrire per un determinato modello di appliance prima che non sia disponibile nessuna tipologia di supporto (denominata spesso fine del supporto o EOSL). A quel punto, l'appliance avrà raggiunto la fine del supporto (EOSL). La data finale della fase di Supporto esteso di un modello specifico di un'appliance verrà pubblicata online [qui](#).

La data di fine vendita è legata al modello stesso dell'appliance, piuttosto che al ciclo di vita del prodotto, e, di conseguenza, può avvenire in qualsiasi momento del ciclo di vita dell'appliance acquistata. La data di fine vendita rappresenta la data in cui non saranno più disponibili ulteriori modelli specifici di un'appliance, in quanto la produzione degli stessi cesserà. In caso si desiderasse acquistare appliance aggiuntive di un modello specifico, sarà necessario farlo prima della data di fine vendita (EOS).

La fine del supporto (EOSL) rappresenta il momento in cui un'appliance raggiunge la fine della sua maturità e, di conseguenza, Veritas non offrirà più alcun tipo di supporto per questa versione.

SEZIONE Tre: Software as a Service (SaaS) di Veritas

Le offerte SaaS di Veritas sono formate da set dinamici di funzionalità a cui i clienti possono abbonarsi. Di conseguenza, Veritas non può garantire che quella funzionalità specifica verrà fornita in un'offerta SaaS in un determinato momento. Tutti i clienti beneficiano delle funzionalità attuali stabilite da Veritas per ogni offerta SaaS.

Un abbonamento a un'offerta SaaS include anche il supporto per tale offerta. Un'offerta SaaS A raggiungerà la fase di fine vita solo quando Veritas deciderà di terminare l'offerta di SaaS nella sua interezza. Per maggiori informazioni, vedere i termini dei servizi ospitati e la relativa descrizione, entrambi disponibili [qui](#).