

Product Support Lifecycle stabilisce il quadro per il supporto software che i clienti possono aspettarsi man mano che una versione software passa dalla sua versione iniziale fino al suo ritiro dal mercato.

Questa Politica dimostra l'impegno nel fornire supporto tecnico e sviluppo software continuo per una specifica versione software.

Consente di prendere decisioni di acquisto informate e pianificare in modo efficace l'aggiornamento a versioni software più recenti e più sicure.

Si consiglia di installare le ultime versioni di prodotto, aggiornamenti di sicurezza, correzioni e patch per rimanere il più sicuri possibile.

I prodotti più vecchi potrebbero non soddisfare i requisiti di sicurezza più esigenti di oggi.

System Platform (Application Server) & OMI

Product Version	Version Number	Support Term	Release Date	Current Support Phase	Support Phase Ends
2023 R2 SP1 P01	23.1.101	Long Term Servicing	27-Mar-2025	Full Support	8-Jan-2031
2023 R2 SP1	23.1.100	Long Term Servicing	29-Oct-2024	Full Support	8-Jan-2031
2023 R2 P01	23.1.001	Long Term Servicing	1-Jul-2024	Full Support	8-Jan-2031
2023 R2	23.1.000	Long Term Servicing	8-Jan-2024	Full Support	8-Jan-2031
2023 P04	23.0.004	Standard Term Servicing	20-Mar-2024	Full Support	28-Jul-2027
2023 P03	23.0.003	Standard Term Servicing	12-Sep-2023	Full Support	28-Jul-2027
2023 P02	23.0.002	Standard Term Servicing	12-Jun-2023	Full Support	28-Jul-2027
2023 P01	23.0.001	Standard Term Servicing	3-Mar-2022	Full Support	28-Jul-2027
2023	23.0.000	Standard Term Servicing	28-Jul-2022	Full Support	28-Jul-2027
2020 R2 SP1 P01	20.1.101	Standard Term Servicing	3-Nov-2021	Limited Support	3-Jan-2026
2020 R2 SP1	20.1.100	Standard Term Servicing	28-Oct-2021	Limited Support	3-Jan-2026
2020 R2 P01	20.1.001	Standard Term Servicing	27-Apr-2021	Limited Support	3-Jan-2026
2020 R2	20.1.000	Standard Term Servicing	3-Jan-2021	Limited Support	3-Jan-2026
2020 P01	20.0.001	Standard Term Servicing	14-Dec-2021	Limited Support	26-Apr-2025
2020	20.0.000	Standard Term Servicing	26-Apr-2020	Limited Support	26-Apr-2025
2017 Update 3 SP1 P01	17.3.101	Standard Term Servicing	16-Jun-2020	Tech Support Only	End of Life
2017 Update 3 SP1	17.3.100	Standard Term Servicing	12-Jun-2019	Tech Support Only	End of Life
2017 Update 3	17.3	Standard Term Servicing	19-Dec-2018	Tech Support Only	End of Life
2017 Update 2	17.2	Standard Term Servicing	16-May-2018	Tech Support Only	End of Life
2017 Update 1	17.1	Standard Term Servicing	9-Oct-2017	Tech Support Only	End of Life

Product Version	Version Number	Support Term	Release Date	Current Support Phase	Support Phase Ends
2017	17	Standard Term Servicing	22-Apr-2017	Tech Support Only	End of Life
2014 R2 SP1 P02	4.1	Standard Term Servicing	30-Jul-2017	Tech Support Only	End of Life
2014 R2 SP1	4.1	Standard Term Servicing	7-Feb-2016	Tech Support Only	End of Life
2014 R2 P01	4.1	Standard Term Servicing	16-Jun-2015	Tech Support Only	End of Life
2014 R2	4.1	Standard Term Servicing	16-Dec-2014	Tech Support Only	End of Life
2014 P01	4.0	Standard Term Servicing	3-Apr-2014	Tech Support Only	End of Life
2014	4.0	Standard Term Servicing	1-Dec-2013	Tech Support Only	End of Life

*** Major Release** è l'introduzione di un prodotto software completamente nuovo o un aggiornamento di un prodotto esistente che include modifiche sostanziali, tra cui nuove caratteristiche e funzionalità, miglioramenti, correzioni del prodotto e talvolta modifiche architettoniche.

Definizioni dello stato del ciclo vita

Termini di supporto

Standard Term Servicing

I prodotti Standard-Term Servicing ricevono prima 3 anni di Full Support e poi 2 anni di Limited Support. Dopo la fase di Limited Support, il prodotto passerà alla fase Tech Support Only.

Long-Term Servicing

AVEVA riconosce che alcuni settori richiedono che le applicazioni software installate e le versioni rimangano statiche e siano commissionate per funzionare invariate per molti anni.

AVEVA designerà i prodotti software e le versioni che vengono utilizzati in questo ambiente come soggetti a Long-Term Servicing.

Questi prodotti e versioni Long-Term Servicing sono soggetti prima a 5 anni di fase di Full Support e poi a 2 anni di fase di Limited Support. Dopo la fase di Limited Support, il prodotto passerà alla fase Tech Support Only.

Full Support

Durante questa fase, gli abbonati al Supporto Customer FIRST hanno diritto ai seguenti servizi:

- Assistenza tecnica su problemi e richieste tramite programmi di supporto esistenti
- Minor e Major release
 - Long-Term Servicing version non avrà minor o major release
- Patch per risolvere problemi non critici
- Patch di sicurezza critiche
- Possibilità di richiedere hot fix
- Test degli aggiornamenti di sicurezza Microsoft

Limited Support

Una volta che una versione del prodotto passa alla fase di Limited support, a parte le patch di sicurezza critiche (e le patch standard per le versioni di Long-Term Servicing), non verranno sviluppate ulteriori correzioni o funzionalità.

Per continuare a essere idonei per tutte le attività di sviluppo software nella fase di Full Support, è necessario effettuare l'aggiornamento alla versione corrente del software.

Durante questa fase gli abbonati al supporto Customer FIRST hanno diritto ai seguenti servizi:

- Assistenza tecnica su problemi e richieste tramite programmi di supporto esistenti
- Patch per risolvere problemi non critici
 - (disponibile solo per le versioni Long-Term Servicing)
- Patch di sicurezza critiche

Tech Support Only

Una volta che una versione del prodotto esce dalla fase di Limited support, entra nella fase Tech support Only

Durante la fase Tech support Only, il prodotto è idoneo per self-help e il supporto è limitato alla diagnostica dei problemi di base e all'assistenza tramite la Knowledge Base AVEVA.

Non riceverà alcun impegno di sviluppo software.

Una volta che una versione è nella fase Tech support Only, è probabile che sia stata sostituita da una versione più recente.

I clienti sono invitati ad aggiornare alla versione corrente.

Durante questa fase, gli abbonati al supporto Customer FIRST hanno diritto ai seguenti servizi:

- Assistenza tecnica su problemi e richieste tramite programmi di supporto esistenti