

## Ciclo di vita del supporto

La politica relativa al ciclo di vita del supporto Microsoft contiene informazioni sulla durata del supporto per i prodotti Microsoft come i Service Pack di Windows e Office.

### Ciclo di vita del supporto

Informazioni sul sito del ciclo di vita del supporto

Politica relativa al ciclo di vita del supporto Microsoft

Supporto per i Service Pack

Aggiornamenti della protezione

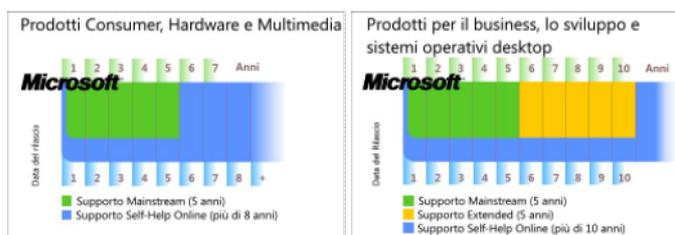
Domande frequenti sul ciclo di vita del supporto

Ciclo di vita del supporto per i Microsoft Online Services

### Politica relativa al ciclo di vita del supporto Microsoft

La politica relativa al ciclo di vita del supporto Microsoft è entrata in vigore nell'ottobre del 2002 e si applica alla maggior parte dei prodotti attualmente acquistabili al dettaglio o mediante contratti multilicenza, nonché alla maggior parte dei prodotti che verranno rilasciati in futuro. In base a questa politica, Microsoft si impegna a fornire un minimo di:

- 10 anni di supporto (5 anni di supporto "Mainstream" e 5 anni di supporto "Extended") al [livello del service pack supportato](#) per i prodotti per il business, lo sviluppo e sistemi operativi desktop.
- 5 anni di supporto "Mainstream" al [livello del service pack supportato](#) per i prodotti consumer/hardware/multimedia.
- 3 anni di supporto "Mainstream" per i prodotti rilasciati con scadenza annuale (ad esempio: Money, Encarta, Picture It! e Streets & Trips).



### Fasi del ciclo di vita del supporto

Tipo di supporto	Fase di supporto Mainstream	Fase di supporto Extended	Supporto Self-help online
Modifica delle funzionalità e della grafica del prodotto	✓	✗	Accesso libero ai contenuti online della Knowledge Base, informazioni tecniche sui prodotti e trasmissioni WebCast di supporto
Aggiornamenti di sicurezza	✓	✓	
Hotfix non correlati alla sicurezza	✓	☆	
Supporto <sup>1</sup> abbinato alla licenza, ai programmi di licenza <sup>2</sup> e tutti i programmi di supporto gratuiti <sup>3</sup>	✓	✗	
Supporto a pagamento (incluso pay-per-incident, o supporto Premier o Essential)	✓	✓	
Applicabilità alla categoria del prodotto	Applicabile a tutti i prodotti	Applicabile solo ai prodotti per il business, lo sviluppo e sistemi operativi desktop	Applicabile a tutti i prodotti
✓ Disponibile   ✗ Non Disponibile   ☆ Disponibile solo con contratto Extended Hotfix support			

<sup>1</sup> Riferito al supporto online e telefonico.

<sup>2</sup> Per esempio, le richieste di supporto acquistate tramite il programma Software Assurance per i prodotti server.

<sup>3</sup> È possibile che sia richiesta la registrazione in un programma di manutenzione per usufruire di questi vantaggi per alcuni prodotti. Consultare le FAQ sui prodotti correlati.

#### Supporto "Mainstream" (fase principale)

Il supporto "Mainstream" rappresenta la prima fase del ciclo di vita del supporto per i prodotti. Al [livello del service pack supportato](#), il supporto "Mainstream" prevede:

- Richieste di supporto (richieste di supporto gratuite, richieste di supporto a pagamento, supporto a pagamento orario, supporto in garanzia).
- Supporto per gli aggiornamenti della protezione.
- Possibilità di richiedere hotfix non correlate alla protezione.

#### Supporto "Extended" (fase estesa)

Il supporto "Extended" segue la fase di supporto "Mainstream" per i prodotti per il business, lo sviluppo e sistemi operativi desktop.

Al [livello del service pack supportato](#), il supporto "Extended" prevede:

- Supporto a pagamento.
- Supporto per gli aggiornamenti della protezione senza costi aggiuntivi.
- Il supporto delle hotfix non correlate alla protezione richiede un contratto "Extended Hotfix" da

acquistare separatamente (verrà applicato un costo per ciascuna hotfix).

*Nota:*

- Microsoft non accetta richieste di supporto in garanzia, richieste di modifica del prodotto o di nuove funzionalità durante la fase di supporto "Extended".
- Il supporto "Extended" non è disponibile per i prodotti consumer, hardware o multimedia.

**Supporto "Self-help online" (supporto in autonomia)**

Il supporto "Self-help online" è disponibile durante l'intero ciclo di vita di un prodotto e per un periodo di 12 mesi successivo alla fine del supporto per tale prodotto. Gli articoli della [Microsoft Knowledge Base](#), le domande frequenti, gli strumenti di risoluzione dei problemi e altre risorse online sono a disposizione degli utenti per la risoluzione dei problemi comuni.

*Le informazioni contenute in questa pagina sono soggette alla [Microsoft Policy Disclaimer and Change Notice](#). Visitare periodicamente questo sito per verificare eventuali modifiche apportate.*