

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

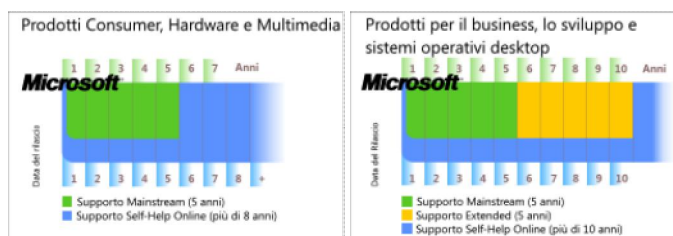
Domande frequenti sul ciclo di vita del supporto

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 ² abbinato alla licenza, ai programmi di licenza ² e tutti i programmi di supporto gratuiti ²	✓	✗	
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			

² Riferito al supporto online e telefonico.

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

² 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.