

Policy relativa al ciclo di vita dei prodotti

Versione numero 2.0
giugno 2021

Policy relativa al ciclo di vita dei prodotti Keyloop

Introduzione

Per tutta la durata del rapporto con i nostri Clienti, noi di Keyloop ci impegniamo a rilasciare nuove versioni di software per ottimizzare il valore dei nostri prodotti.

Questo documento definisce il ciclo di vita del nostro prodotto, dalla fornitura di soluzioni innovative a valore aggiunto, fino alla conclusione del suo ciclo di vita, che normalmente si traduce nella proposta di un prodotto nuovo che lo sostituisce. Per supportare le ultime fasi del ciclo di vita del prodotto, abbiamo approntato delle linee guida (End of Life - EOL) i cui punti fondamentali sono delineati nel presente documento. È importante che siate sempre aggiornati sui nuovi rilasci software: per qualsiasi domanda, vi invitiamo a rivolgervi al vostro Account Manager Keyloop di riferimento.

Se non diversamente specificato, i termini che appaiono in maiuscolo nella presente policy, hanno il significato assegnato loro nei Termini e Condizioni Standard Keyloop.

Principi

Il team Keyloop si impegna a fornire Prodotti di altissima qualità con l'obiettivo di migliorare costantemente la nostra offerta. Questo si traduce in continui rilasci di nuovo software.

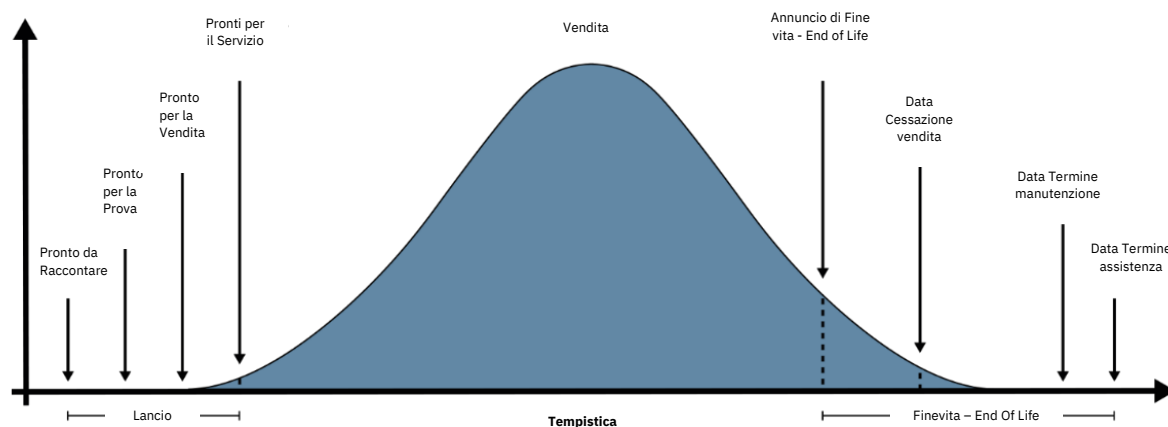
L'evoluzione di un prodotto è inevitabile. Ci impegniamo quindi ad anticiparne il cambiamento per sviluppare nuove versioni, nuovi prodotti e innovazioni tecnologiche che soddisfino i nostri clienti anche dal punto di vista del servizio.

Per mantenerci al passo con i tempi e fornirvi le migliori offerte, alcuni dei nostri Prodotti potrebbero aver raggiunto la fine del loro ciclo ed essere dismessi. Per Keyloop, molteplici fattori potrebbero determinare questa decisione, tra cui l'evoluzione del mercato, la disponibilità di prodotti OEM o semplicemente nuove tecnologie emergenti che ci permetterebbero di rinnovare al meglio il nostro portafoglio di offerte. Sebbene questa sia una normale fase del ciclo di vita complessivo di un prodotto, siamo consapevoli che, per le aziende utilizzatrici potrebbe esserci un impatto business da valutare. Abbiamo creato la presente guida per supportarvi nel corso della migrazione a prodotti hardware, software o servizi aggiornati e per consentirvi un'adeguata gestione della fase dell'EOL.

Policy relativa al ciclo di vita dei prodotti Keyloop

Saremo in grado di fornire assistenza soltanto sull'ultima e sulla penultima versione di prodotto. Versioni precedenti la penultima potrebbero non essere più supportate.

Ciclo di vita dei prodotti Keyloop*



*Le fasi del diagramma sopra riportato sono solo una stima e possono differire a seconda del prodotto. Keyloop adotterà tutte le misure per ridurre al minimo il disagio ai propri Clienti. Ci poniamo l'obiettivo di migrare i nostri Clienti verso i nuovi Prodotti, tempestivamente e con impegno.

Linee guida e Fasi del processo

Il nostro processo EOL è definito dalle seguenti tre fasi che iniziano con l'Annuncio di Fine vita. Le tempistiche e le comunicazioni verranno stabilite caso per caso.

Annuncio di Fine vita

Definizione: Annuncio della nostra intenzione di interrompere la vendita e fornitura di un Prodotto, inviato alla nostra attuale Customer Base.

Processo: In genere puntiamo a comunicare il Fine vita di un prodotto almeno 90 giorni prima della data di Cessazione vendita. Nella comunicazione, Keyloop specificherà qual è il Prodotto interessato, la data di Cessazione vendita, la data di Termine della manutenzione e la data di Termine dell'assistenza.

Policy relativa al ciclo di vita dei prodotti Keyloop

Cessazione vendita

Definizione: Data entro la quale possiamo ancora impegnarci per evadere un eventuale ordine di acquisto Prodotto.

Processo: Dopo la data di Cessazione vendita, i Prodotti in questione saranno rimossi dal listino delle offerte Keyloop e non saranno più acquistabili da parte di Clienti nuovi o Clienti già esistenti. I Clienti esistenti possono continuare a ricevere i Servizi di assistenza e manutenzione in linea con il loro Contratto fino alla Data di Termine della manutenzione.

Termine della manutenzione

Definizione: Data finale di emissione dei Rilasci di software di manutenzione o delle correzioni di anomalie per il Prodotto.

Processo: Dopo la data di Termine della manutenzione, il Prodotto in questione non riceverà più correzioni di bug, né aggiornamenti o modifiche in linea con i requisiti fiscali/legali. Anche le richieste di miglioramento e consulenza non saranno più disponibili. Si potranno ancora aprire dei ticket al Support.

Termine dell'assistenza

Definizione: Data entro cui i Clienti possono ancora richiedere e ricevere i Servizi di assistenza e manutenzione in relazione al Prodotto.

Processo: Dopo la data di Termine dell'assistenza, il relativo Prodotto sarà considerato a tutti gli effetti in Fine vita - End of Life. Non sarà più supportato da Keyloop e potrebbe non essere più disponibile per l'uso. La possibilità per il Cliente di continuare ad utilizzare il Prodotto dopo la data di Termine dell'assistenza potrebbe dipendere dalle circostanze specifiche.

Modifiche

Keyloop si riserva il diritto di apportare modifiche e/o eccezioni alla presente policy e al presente processo. Eventuali aggiornamenti di questa policy saranno pubblicati sul sito web di Keyloop ([www.keyloop.com]).