

# Politica in materia di lancio dei prodotti RWS

Set 2022

## Sommario

Riepilogo .....	3
Tipi di release .....	3
Release funzionale .....	3
Definizione .....	3
Controllo delle versioni.....	3
Installazione.....	4
Supporto.....	4
Release con supporto a lungo termine .....	4
Definizione .....	4
Controllo delle versioni.....	4
Installazione.....	4
Supporto.....	4
Aggiornamento cumulativo .....	5
Definizione .....	5
Controllo delle versioni.....	5
Installazione.....	5
Supporto.....	5
Hotfix.....	6
Definizione .....	6
Controllo delle versioni.....	6
Installazione.....	6
Supporto.....	6
Supporto per il prodotto.....	6
Fasi del ciclo di vita del prodotto.....	6
Supporto completo .....	6
Supporto esteso .....	7
Prodotti ritirati .....	7
Panoramica dei tipi di supporto per i prodotti .....	7
Appendice 1 – Panoramica dei prodotti software e delle tempistiche di supporto RWS.....	9

## Riepilogo

La Politica in materia di lancio dei prodotti definisce i diversi tipi di lanci dei prodotti e la durata del supporto associato che è disponibile per i prodotti software RWS implementati in sede con licenza perpetua e a termine e i relativi connettori (vedere Appendice 1) e si applica a tutte le versioni di tali prodotti software implementati in sede e ai relativi connettori a partire dal 1° gennaio 2021. Per tutti i software RWS in hosting, gestiti e basati su SaaS, verrà applicato il rispettivo Catalogo dei servizi RWS. Consultate il vostro rappresentante RWS per ottenere il Catalogo dei servizi RWS relativo al vostro prodotto.

Per sfruttare al meglio il vostro prodotto e il contratto di assistenza e manutenzione RWS, vi consigliamo di aggiornare sempre il software alla versione più recente, ove possibile.

## Tipi di release

### Release funzionale

#### Definizione

Una release funzionale è un lancio del prodotto programmato che include nuove funzioni o miglioramenti e aggiornamenti significativi delle funzioni esistenti, aggiornamenti per il supporto della piattaforma, richieste di ottimizzazione e correzioni di bug.

Se desiderate ottenere il massimo dal vostro prodotto mantenendolo sempre aggiornato all'ultima versione, le release funzionali sono un'ottima opzione.

#### Controllo delle versioni

Una release funzionale è identificata dal nome del prodotto seguito dalla versione della release. L'incremento del numero di versione può corrispondere a una versione major o minor.

Incrementi del numero di versione minor:

- sono aggiornamenti a basso impatto
- sono compatibili con le versioni precedenti, se non diversamente specificato nelle note di rilascio
- consentono aggiornamenti semplici
- sono indicati in alcuni prodotti come Service Release (SR)

Incrementi del numero di versione major:

- possono includere modifiche innovative, ad esempio le modifiche alle API
- possono includere modifiche o rimozioni di funzionalità dichiarate obsolete nella precedente release funzionale del prodotto

Di seguito è riportato un esempio di una release funzionale con un incremento del numero di versione major: "MultiTrans 7.0" o "Trados Studio 2019". Un esempio di una release funzionale con un incremento del numero di versione minor: "TMS 12.5" o "Trados Studio 2019 SR1".

## Installazione

Una release funzionale viene fornita con un programma di installazione indipendente, il che significa che non richiede nessuna precedente release funzionale per essere installata. Eventuali eccezioni verranno indicate nelle note di rilascio.

## Supporto

Consultate l'Appendice 1 per le tempistiche di supporto di una release funzionale del prodotto in uso dalla data di rilascio iniziale.

Quando viene fornito un hotfix, è necessario l'aggiornamento cumulativo più recente, se disponibile, per l'installazione della release funzionale specifica.

## Release con supporto a lungo termine

### Definizione

Una release con supporto a lungo termine (LTS, Long-Term Support) è una release funzionale progettata per un intervallo di tempo più lungo rispetto al periodo di supporto standard di una release funzionale. Per alcuni prodotti RWS non saranno disponibili versioni LTS; consultate l'Appendice 1 per una panoramica.

Le release LTS sono destinate ai clienti che non desiderano eseguire l'aggiornamento ogni volta che è disponibile una nuova release funzionale e necessitano di più tempo per prepararsi agli aggiornamenti. Se effettuate l'aggiornamento a una nuova release funzionale solo una volta ogni 2-4 anni, le release LTS rappresentano un'ottima opzione.

Per garantire ai clienti un periodo di sovrapposizione sufficiente tra una release LTS e la successiva, una release funzionale verrà promossa come release LTS almeno 12 mesi prima che venga interrotto il supporto completo per la release LTS più recente. La promozione di una release funzionale come release LTS verrà annunciata al momento del rilascio.

### Controllo delle versioni

Poiché una release LTS è essenzialmente una release funzionale con un particolare stato di supporto, viene identificata dalla versione della release funzionale con l'aggiunta di "LTS". Ad esempio: "Tridion Sites 9.5 LTS".

## Installazione

La procedura di installazione è la stessa della release funzionale.

## Supporto

Consultate l'Appendice 1 per le tempistiche di supporto di una release LTS per il prodotto in uso dalla data di rilascio iniziale.

Quando viene fornito un hotfix, è necessario l'aggiornamento cumulativo più recente, se disponibile, per l'installazione della release LTS specifica.

## Aggiornamento cumulativo

### Definizione

Un aggiornamento cumulativo è un lancio del prodotto programmato che include gli aggiornamenti per il supporto della piattaforma e tutti gli hotfix rilasciati dall'aggiornamento cumulativo o dalla release funzionale più recente (se non è stato rilasciato alcun aggiornamento cumulativo precedente).

Un aggiornamento cumulativo è un aggiornamento a basso impatto, che è compatibile con le versioni precedenti e consente un aggiornamento relativamente semplice poiché non include nuove funzioni o miglioramenti e aggiornamenti significativi delle funzioni esistenti, se non diversamente indicato nelle note di rilascio.

I prodotti RWS che rilasciano versioni LTS potrebbero prevedere aggiornamenti cumulativi solo per le release LTS. Per questi prodotti, i clienti che utilizzano una release funzionale sono invitati a eseguire l'aggiornamento alla successiva release funzionale o release LTS, per usufruire degli aggiornamenti per il supporto della piattaforma.

### Controllo delle versioni

Un aggiornamento cumulativo viene identificato dalla versione della release funzionale corrispondente con l'aggiunta di "Cumulative Update" (o CU) e la versione dell'aggiornamento cumulativo. Ad esempio, "TMS 12.4 Cumulative Update 18" o "Trados Studio 2019 SR1 CU6". Per alcuni prodotti viene utilizzata la terza cifra del numero di versione per indicare il numero di versione dell'aggiornamento cumulativo, ad esempio, "Contenta 5.8.1".

### Installazione

Un aggiornamento cumulativo può essere fornito con un programma di installazione indipendente, il che significa che non richiede nessuna release funzionale o aggiornamento cumulativo precedente per essere installato, oppure fornito con un programma di installazione incrementale, vale a dire che necessita della release funzionale o dell'aggiornamento cumulativo più recente per essere installato. Questo sarà indicato nelle note di rilascio.

### Supporto

La release funzionale o LTS e tutti gli aggiornamenti cumulativi rilasciati in precedenza (se disponibili) per tale release funzionale o LTS verranno sostituiti dal nuovo aggiornamento cumulativo.

La durata del supporto del nuovo aggiornamento cumulativo coinciderà con il periodo di supporto rimanente dell'aggiornamento cumulativo o della release funzionale o LTS più recente se nessun precedente aggiornamento cumulativo era disponibile. Pertanto, la durata totale del supporto per tale release funzionale o LTS non sarà influenzata dal rilascio di un aggiornamento cumulativo.

Quando viene fornito un hotfix, è necessario l'aggiornamento cumulativo più recente, se disponibile, per l'installazione della release specifica.

## Hotfix

### Definizione

Un hotfix è un singolo pacchetto che include una soluzione per risolvere un difetto specifico del prodotto che è considerato abbastanza critico da non poter attendere fino a quando sarà disponibile una release funzionale standard.

Gli hotfix vengono presi in considerazione solo per i difetti di livello critico (P1) o elevato (P2); tuttavia, RWS prende la decisione finale in merito al rilascio di un hotfix, in base all'impatto sul cliente, alla complessità tecnica, alle soluzioni alternative disponibili e alle programmazioni. Consultate l'Informativa sul servizio di assistenza ai clienti di RWS.

### Controllo delle versioni

Un pacchetto hotfix è identificato da un numero associato al difetto che viene risolto applicando l'hotfix e la versione della release funzionale a cui è destinato.

### Installazione

L'installazione di un hotfix richiede l'aggiornamento cumulativo più recente, se disponibile, per l'installazione della release funzionale specifica.

Un pacchetto hotfix viene messo a disposizione del cliente tramite l'assistenza ai clienti e include un file README che descrive le dipendenze, lo scopo e i dettagli sull'installazione dell'hotfix.

### Supporto

La durata del supporto di una release LTS, di una release funzionale o di un aggiornamento cumulativo non sarà influenzata dal rilascio di un hotfix. Il supporto di un hotfix avrà la stessa durata del supporto della release LTS, della release funzionale o dell'aggiornamento cumulativo per cui è stato rilasciato, ciò vuol dire che il supporto terminerà in contemporanea con la fine del supporto di tale release, a meno che non venga sostituito da un hotfix o un aggiornamento cumulativo più recente.

## Supporto per il prodotto

### Fasi del ciclo di vita del prodotto

#### Supporto completo

I lanci dei prodotti nella fase di supporto completo vengono mantenuti e supportati attivamente. Il rilascio di aggiornamenti per il supporto della piattaforma, hotfix, correzioni di sicurezza e aggiornamenti cumulativi per il lancio di un prodotto con supporto completo verrà valutato su base periodica.

## Supporto esteso

Il supporto esteso può essere disponibile come opzione a pagamento per specifici lanci di prodotti per cui non sarà più disponibile il supporto completo. Questa opzione fornisce ulteriori servizi di assistenza e manutenzione per consentire di pianificare ed eseguire un aggiornamento al lancio più recente del prodotto.

Nota: questa opzione richiede un ulteriore contratto di assistenza tra RWS e il cliente.

## Prodotti ritirati

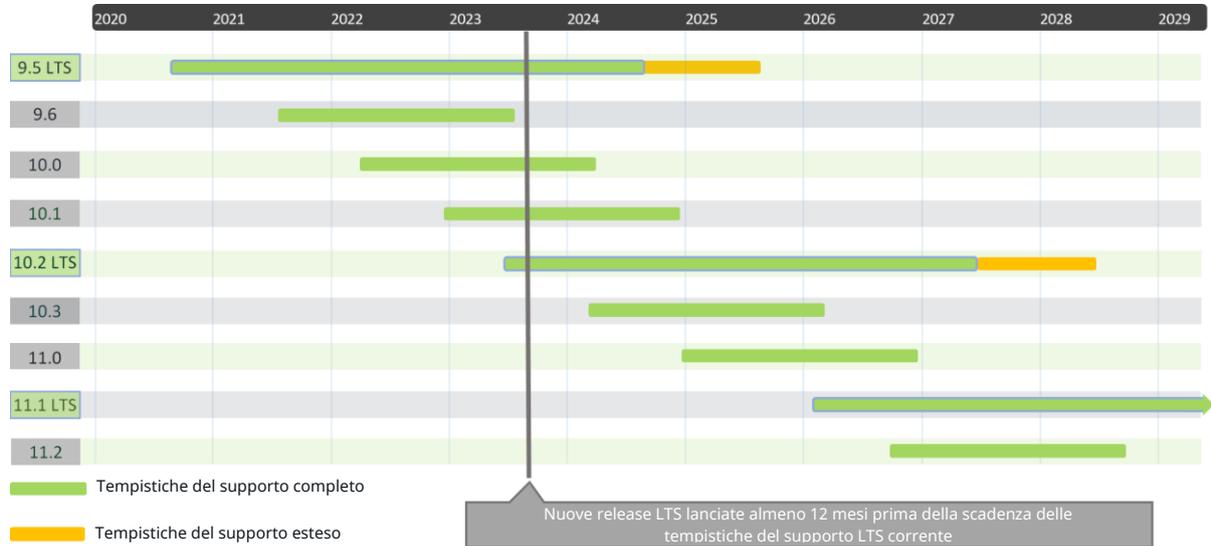
I lanci dei prodotti ritirati non sono più supportati direttamente da RWS; è disponibile SOLO l'accesso alla Knowledge Base, alla documentazione e alla community online.

## Panoramica dei tipi di supporto per i prodotti

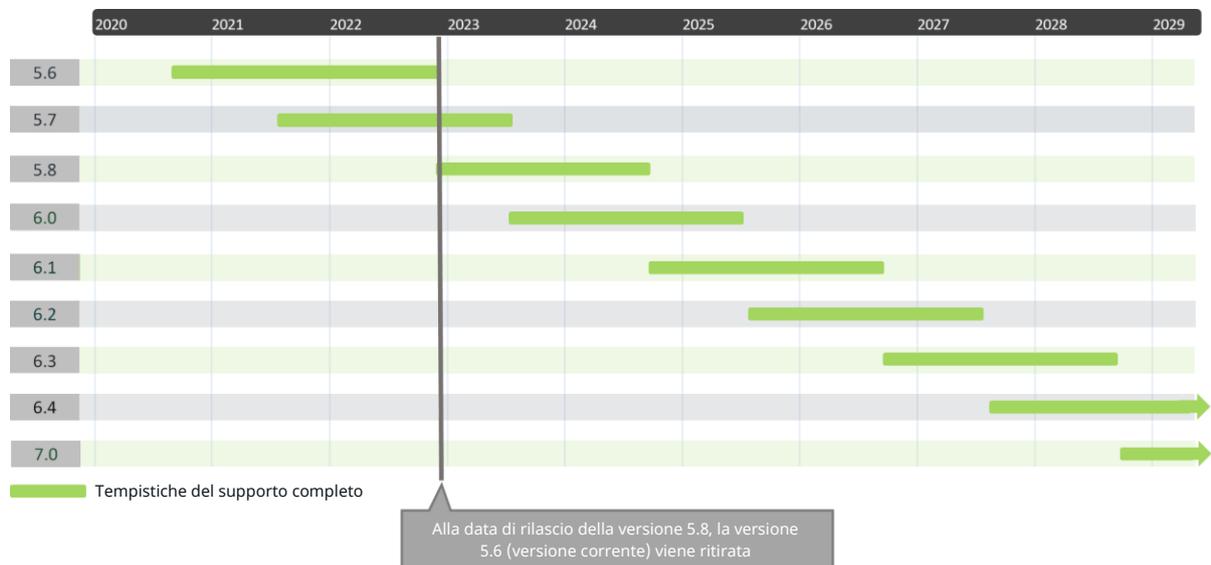
	Supporto completo	Supporto esteso	Prodotti ritirati
Accesso alla Knowledge Base, alla documentazione e alla community online	✓	✓	✓
Apertura di ticket di assistenza per problemi relativi al sistema di produzione	✓	\$	-
Apertura di ticket di assistenza per problemi relativi al sistema di sviluppo	✓	-	-
Apertura di ticket di assistenza per problemi relativi all'installazione limitata o all'aggiornamento	✓	-	-
Apertura di ticket di assistenza per aggiornamenti relativi alla sicurezza del prodotto	✓	-	-
Difetti e hotfix	✓	-	-
Aggiornamenti per il supporto della piattaforma	✓	-	-

RWS Professional Services offre un portafoglio di pacchetti di servizi per fornire ulteriore supporto durante l'intero ciclo di vita del prodotto, ad esempio per l'installazione e l'aggiornamento.

Esempio di tempistiche del ciclo di vita dei prodotti che utilizzano release LTS e supporto esteso:



Esempio di tempistiche del ciclo di vita dei prodotti che ritirano le release in base al ciclo di rilascio:



## Appendice 1 – Panoramica dei prodotti software e delle tempistiche di supporto RWS

La Politica in materia di lancio dei prodotti RWS si applica ai seguenti prodotti software implementati in sede con licenza perpetua e a termine. Di seguito viene riportata una panoramica delle tempistiche di supporto tipiche per prodotto:

Prodotto	Tempistiche del supporto completo		Tempistiche del supporto esteso	Commenti
	Release funzionale	Release LTS		
<b>Trados Studio</b>	-	n/d	n/d	In base al ciclo di rilascio. Con un periodo di tolleranza di 6 mesi prima che una release venga ritirata dopo quella nuova
<b>Trados GroupShare</b>	-	n/d	n/d	In base al ciclo di rilascio. Con un periodo di tolleranza di 6 mesi dopo la nuova release.
<b>Trados Business Manager</b>	-	n/d	n/d	In base al ciclo di rilascio. Con un periodo di tolleranza di 6 mesi dopo la nuova release.
<b>MultiTerm</b>	-	n/d	n/d	In base al ciclo di rilascio. Con un periodo di tolleranza di 6 mesi dopo la nuova release.
<b>Passolo</b>	-	n/d	n/d	In base al ciclo di rilascio. Con un periodo di tolleranza di 6 mesi dopo la nuova release.
<b>Contenta Publishing Suite</b> • Contenta • Contenta S1000D • LiveContent S1000D • XPP	-	n/d	n/d	In base al ciclo di rilascio
<b>Tridion Sites</b>	2 anni	3 anni	2 anni	-
<b>Tridion Docs</b>	2 anni	3 anni	2 anni	-
<b>Language Weaver Edge</b>	2 anni	4 anni	2 anni	-
<b>WorldServer</b>	2 anni	n/d	negoziabile	-
<b>MultiTrans</b>	2 anni	n/d	negoziabile	-
<b>TMS</b>	2 anni	n/d	negoziabile	-

#### Informazioni su RWS

RWS Holdings plc è il provider leader mondiale per i servizi linguistici, per la gestione dei contenuti e per i servizi tecnologici legati alla proprietà intellettuale. Aiutiamo i nostri clienti a entrare in contatto con le persone a livello globale e a veicolare nuove idee comunicando contenuti business-critical su larga scala e assicurando la protezione e la realizzazione delle loro innovazioni.

La nostra vision consiste nell'aiutare le organizzazioni a interagire in modo efficace con le persone di tutto il mondo vincendo le sfide connesse ai contenuti, alle lingue e all'accesso al mercato, grazie alla nostra intelligenza collettiva globale, a una profonda esperienza e a tecnologie smart.

Tra i nostri clienti figurano 90 dei 100 marchi più importanti al mondo, le 10 principali aziende farmaceutiche e circa la metà delle 20 società con il maggior numero di domande di brevetto presentate a livello internazionale. La nostra base clienti si estende in Europa, Asia, Nord e Sud America e abbraccia svariati settori: tecnologico, farmaceutico, medico, legale, chimico, automobilistico, governativo e delle telecomunicazioni. Siamo presenti con i nostri uffici in cinque continenti.

Fondata nel 1958, RWS è quotata sull'AIM, il mercato borsistico regolamentato dal London Stock Exchange (RWS.L). La sede centrale dell'azienda si trova nel Regno Unito.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito: [www.rws.com/it](http://www.rws.com/it)

© Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono considerate confidenziali e proprietarie di RWS Group\*.

\* Con RWS Group si intende RWS Holdings PLC a nome e per conto delle sue affiliate e consociate.