
CICLO DE VIDA DE LOS PRODUCTOS PRAIM, SOPORTE Y SERVICIOS

Este documento describe la modalidad y la política adoptada por Praim con respecto a la provisión de servicios de soporte técnico y mantenimiento de software de dispositivos Thin Client producidos y comercializados por Praim.

Términos utilizados

- **Activo**

Indica el producto actualmente en producción.

- **EoP = Fin de Producción**

Indica el final de la producción de un modelo Thin Client específico.

- **EoM = Fin de mantenimiento**

Indica la fecha límite para el lanzamiento de actualizaciones de software, revisiones y paquetes de servicios para un determinado modelo de Thin Client.

- **EoS = Fin de Soporte**

Indica la fecha límite para todos los servicios de soporte para un modelo o familia de Thin Client.

- **EoL = Fin de la Vida**

Indica el final del ciclo de vida de un modelo específico de Thin Client.

- **EoR = Fin de Reparabilidad**

Indica el final del ciclo de vida de todos los servicios de soporte de hardware para un modelo determinado o familia de Thin Clients.

Soporte Técnico, Mantenimiento de Software, Asistencia de Hardware

Servicio de soporte técnico, mantenimiento de software de firmware y asistencia de hardware para Thin Clients varían según la fase de la vida en la que se encuentra un modelo determinado.

Se identifican las siguientes fases de la vida del producto:

- **Activo**

Indica la producción actual del modelo Thin Client. El mantenimiento constante del software del dispositivo Thin Client está garantizado durante esta fase, a través de nuevas versiones de firmware, corrección de errores con versiones de firmware específicas que se pueden descargar de forma gratuita desde el sitio web de Praim. Hot Fixes, Service Packs y los parches específicos se emiten normalmente ya sea de forma preventiva o a pedido del cliente, después de la detección de un problema.

- **Fase EoP**

Indica el final de la producción de un modelo Thin Client específico. El anuncio de EoP se formaliza normalmente a través del sitio de Praim, a través de un anuncio o comunicado de prensa.

- **Fase EoM**

Indica el período en el que, después del anuncio de EoP, el lanzamiento de actualizaciones de software, Hot Fixes y Service Packs para un modelo específico de Thin Client, así como servicios de soporte técnico, son garantizados.

Como regla general, la fase EoM abarca un período de 2 años. Durante los 2 años, se van desacelerando progresivamente todas las actividades de desarrollo, mantenimiento de software y soporte técnico.

- **1er año - 1er semestre**

El mantenimiento constante del software del dispositivo Thin Client está garantizado, a través del lanzamiento de nuevas versiones de firmware, corrección de errores con versiones específicas de firmware. Las correcciones, los Service Packs y las especificaciones de parches se publican normalmente tanto en una versión preventiva, que después de la solicitud específica del cliente, tras la detección de un problema.

- **1er año - 2do semestre**

La actualización del firmware está garantizada tanto para la corrección de errores como para cualquier actualización del módulo de software, solo en informes de clientes. En caso de lanzamientos de firmware durante este período, la versión final publicada para el cliente(s) específico(s) se hará pública en el sitio web de PRAIM y disponible para todos los clientes.

- **II ° año**

Durante el segundo año, se toman en consideración y se evalúan solo las solicitudes de correcciones de errores encontrados por los clientes. Estas actividades estarán aún sujetas a análisis y aprobación por parte de PRAIM. El posible lanzamiento de una nueva versión de firmware, o un parche específico, solo se le proporcionará al cliente que haya encontrado el problema. No hay versiones de actualizaciones de módulos de software o nuevas implementaciones.

- **Fase EoS**

Indica la fecha límite para el lanzamiento de actualizaciones de software, revisiones y paquetes de servicios. En esta fase se toman en consideración y se evalúan solo las solicitudes de corrección de errores excepcionalmente encontrados por los clientes. La necesidad real y la posible actividad de desarrollo estarán, en cualquier caso, sujetas a la análisis y aprobación de PRAIM. No son posibles actualizaciones de módulos de software (nuevas versiones de clientes) e implementaciones de nuevas funcionalidades.

- **Fase de EoL**

Indica la fecha límite de la entrega de todos los Servicios de soporte técnico y las actividades de mantenimiento de software relacionadas. La asistencia de hardware está garantizada en los términos establecidos en el documento que regula la reparación de los productos PRAIM. Para el período de reparación del producto específico, consulte el documento oficial publicado en el sitio web de PRAIM.

- **Fase EoR**

Indica la fecha límite de entrega de los servicios de asistencia técnica. El producto ya no puede ser reparado. No hay repuestos disponibles.