

【SMART Gateway】

ソフトウェア保守説明資料

2021年10月20日 更新



■ ソフトウェア保守(SW support)概要

- ・ 対象製品
SMART Gateway
(Simple Management of Access-Restriction Translator Gateway : SMART-GW)
※ 最新バージョン : 1.7.2-1 (2021 年 10 月 20 日時点)
- ・ サービス内容
 - ① DB 同期冗長構成でご利用いただく権利
 - 同期の台数に上限は設けておりません
 - バージョンアップ時含め、DB 非同期の時間が発生する場合は別途料金が発生します
 - ② SMART Gateway に起因する事象に関する問い合わせ対応(メールでの受付)
 - 土日祝日・弊社指定の休日除く 9:30~18:30
 - ③ セキュリティインシデント対応 (※)
 - SMART Gateway に関係するセキュリティパッチの提供
 - ④ マイナーバージョンアップ版の提供 (※)

■ソフトウェア保守(SW support)の対象範囲について 1/2

ソフトウェア保守の対象は、「**SMART Gateway 自体に起因・関係する事象のみ**」となります。

お客様固有の環境を弊社で用意しなければならない場合や、弊社製品以外のソフトウェアやハードウェアとの連携が必要な場合には、弊社で対応しきれない場合があります。予めご了承ください。

お客様の類似環境を用意したり、弊社で所持していないソフトウェアやハードウェアを必要とする分析などの対応は、有償で対応をお受けする場合がありますが、別途**システム保守契約（年間契約）等が必要**になりますので、予めご了承ください。

SMART Gateway の構築支援や冗長化構成などの運用・システム設計支援についても、**ライセンス契約・ソフトウェア保守契約の対象外**となります。ご希望の場合は、別途契約の締結が必要となります。

■ソフトウェア保守(SW support)の対象範囲について 2/2

ソフトウェア保守の対象は、「**SMART Gateway 自体に起因・関係する事象のみ**」となります。
不具合等の問い合わせ対応については、「事象を弊社内で再現できる」だけの情報提供をお願いしております。

<問い合わせ時にご提供いただきたい情報>

1. 使用端末の OS およびそのバージョン
2. SMART Gateway には ssh で接続しているか？
ブラウザでの接続の場合、使用ブラウザの種類とバージョン
3. SMART Gateway のバージョン
4. 接続先の OS およびそのバージョン
5. 接続実施に関する不具合の場合、接続に使用しているプロトコル
6. SMART Gateway を経由しなくても同事象は発生するか？
7. 再現性があるかどうか / (可能であれば)事象が発生した日時情報
8. 事象が発生する前に何を行っていたか？
事象発生までは正常に動作していたか？
9. 「システムステータス」画面より取得できるログファイル



■ マイナーバージョンアップ版の提供について

バージョンアップの実施については、「お客様の任意」となります。
ボスコ・テクノロジーズとしてはバージョンアップを推奨しております。

大手通信事業会社様などご利用者様からのご意見・ご要望をいただき次第、
バージョンアップを行なっております。
バージョンアップに伴い不具合軽減・新機能追加・パフォーマンス向上がなされています。
(問い合わせいただいた内容でも、「バージョンを更新すれば問題が解決した」案件が複数ございます)

※バージョンアップの際には、必要資材を提供いたします。
バージョンアップの方法については、Install Manual をご参照ください。

■ 注意事項 1/2

・ 本仕様については、事前の断りなしに変更される場合がございます

- ・ ソフトウェア保守に未加入の場合で、後日ソフトウェア保守に加入頂く場合は、**未加入期間に遡って**保守費用をお支払い頂きます。
- ・ 新しいメジャーバージョンアップへのアップグレードパスの提供はございません
- ・ ご利用中のメジャーバージョンより新しいメジャーバージョンへバージョンアップする場合は新しいメジャーバージョンの新規ライセンス購入が必要(価格は購入時の価格表を適用)

[注意]バージョン 0.x.x から 1.x.x へのアップグレードについては
例外的にソフトウェア保守の対象として、無償提供いたします

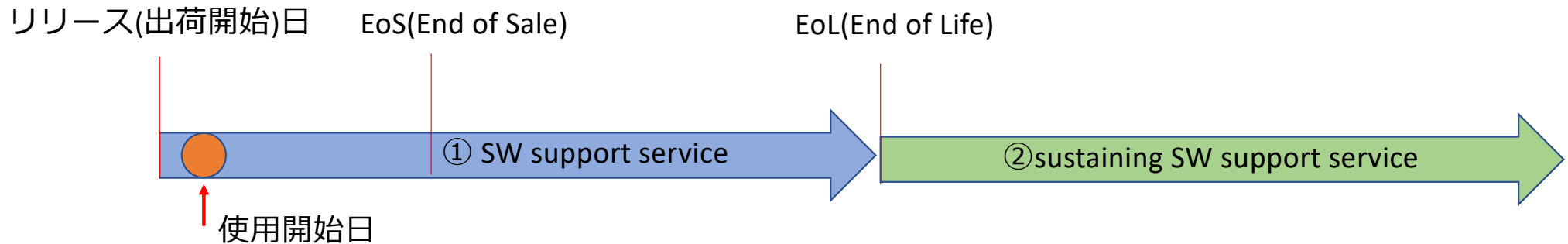
■ 注意事項2/2

- ・ SMART Gateway 構築先のハードウェア・OS が EoL を迎えた場合
 - ① ハードウェアが EoL を迎えた場合
ソフトウェア保守契約期間であればお客様に新しいハードウェアをご用意いただいた上で、動作保証対象の OS 環境で SMART Gateway をご利用されることにより、保守の継続が可能
 - ② OS が EoL を迎えた場合
SMART Gateway のメジャーバージョンアップが必要(有償となります)

※ソフトウェア保守に関する最新資料については、弊社ホームページよりダウンロード可能です。

<https://www.bosco-tech.com/smart-gw/>

■保守サービス種別について：ソフトウェア保守は EoL を基準に 2 形態にて提供しております



※サポート詳細については本資料 3 頁「**■ソフトウェア保守(SW support)内容**」を参照

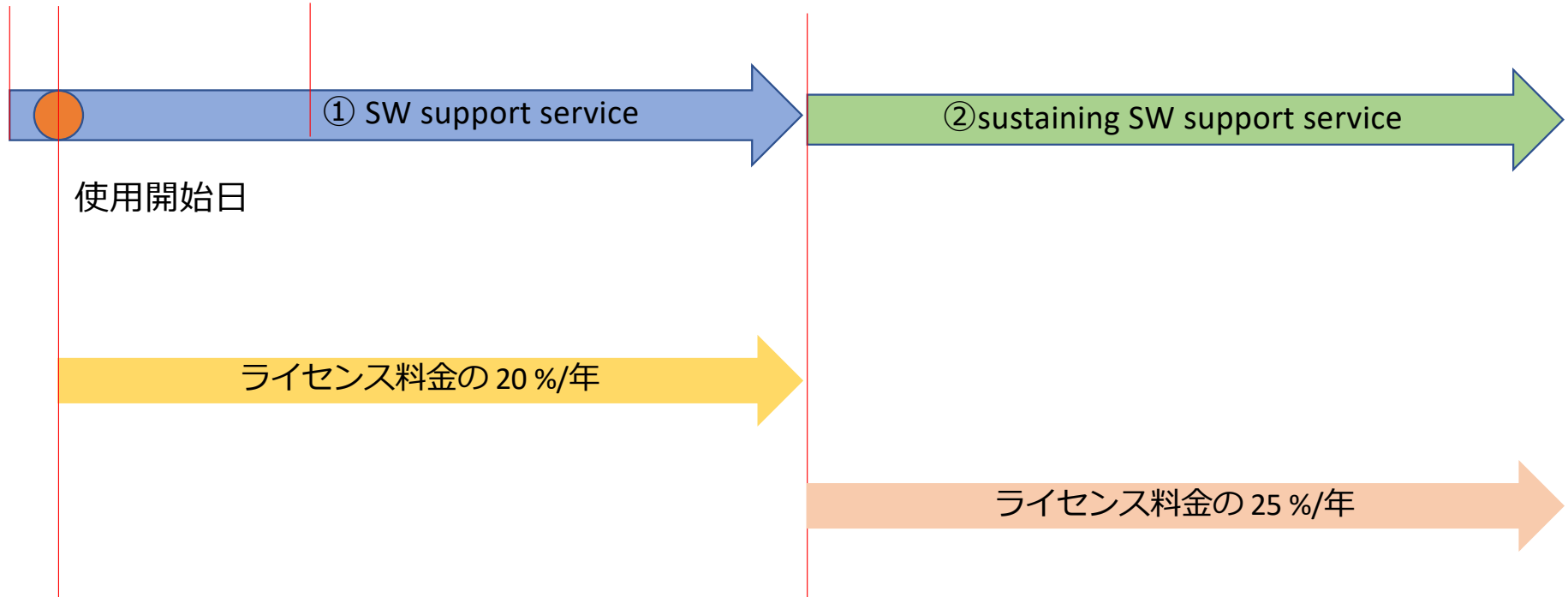
- ① SW support service : **リリース日** ~ **EoL** における保守サポート。
-保守料金：ライセンス料金の20%/年
- ② sustaining SW support service : **EoL 以降**における保守サポート(サポート期限なし)
-セキュリティパッチ・マイナーバージョンアップ版の提供なし
-保守料金：ライセンス料金の 25 %/年

■保守料金について(ライセンス価格に対する%で表示)

リリース(出荷開始)日

EoS(End of Sale)

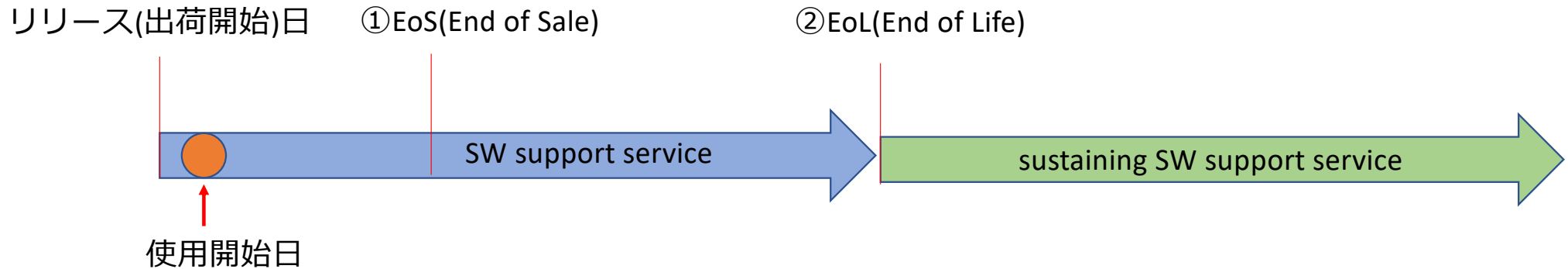
EoL(End of Life)



EoS / EoL の考え方について



■ EoS/EoL について



- ① EoS(End of Sales) : 販売終了時点。基本的に「**現行バージョン**」以外が該当
例)現行バージョン 0.11.3 の場合、0.11.0 より前のバージョンは、EoS となる

※ 2021 年 10 月 20 日の時点で、バージョン 1.7.0 より前のバージョンは EoS を迎えております。

- ② EoL (End of Life) : 通常の保守サポート(SW support service)の終了時点。
基本的に「**マイナーバージョン製品としてのリリース日から 5 年経過時点**」とする
※マイナーマイナーバージョン(x.y.z)ではなく、マイナーバージョン(x.y.0)をリリース日基準とする

【注意】 EoL については各バージョン毎に個別に設定する場合もあり、個別に設定された制約が最も効力が強いものとする

■ バージョンの定義

「x.y.z」の形式で表現

- x: メジャーバージョン
- y: マイナーバージョン
- z: マイナーマイナーバージョン

使用バージョンについては、

- ① 構築資材
- ② webUI にて確認可能

■ 「現行バージョン」の定義

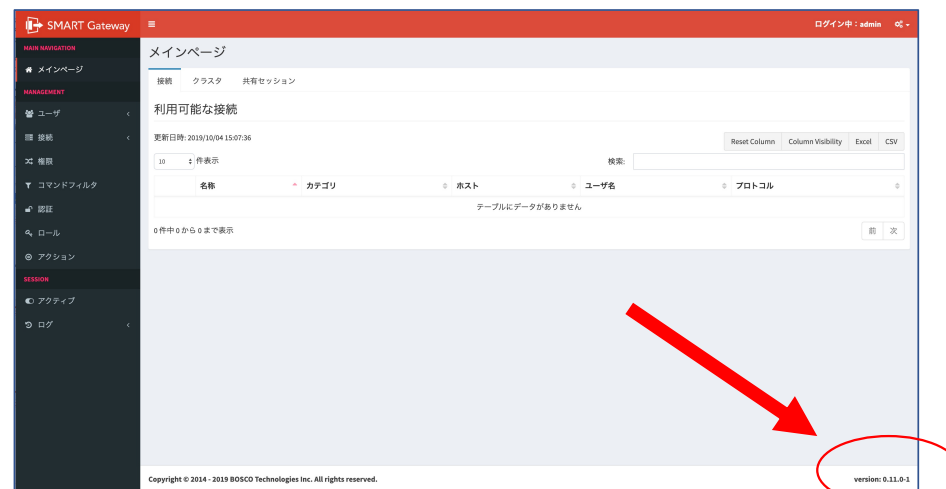
最新メジャーバージョンかつ最新マイナーバージョン
(x および y が最新のもの)

(例)以下はバージョン 0.11.0

① 構築資材

smartgw-0.11.0-1.el7.x86_64.rpm

② webUI (画面右下を参照)



■バージョン 0.11.0 以前リリース分に関する個別対応 ※ 以下バージョンは全て EoS を迎えております。

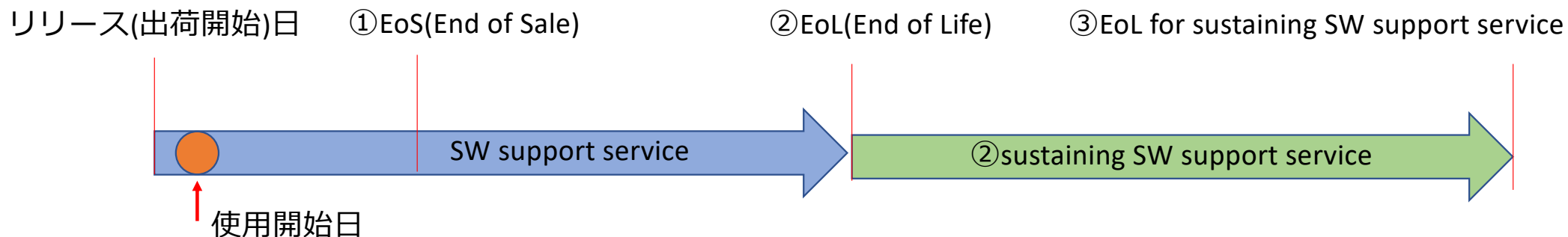
以下の通り EoS/EoL をバージョンごとに設けます。

【注意】バージョン 0.11.1 以降については本資料 3 頁(■ EoS/EoL について)記載の通りとします。

バージョン	リリース日	EoS(End of Sale)	EoL(End of Life : 通常保守サポート終了)
0.11.0	2019年9月23日	到来済み	※1
0.10.0	2019年7月30日	到来済み	※1
0.9.3	2019年4月20日	到来済み	※1
0.8.4	2018年12月22日	到来済み	※1
0.8.3	2018年11月30日	到来済み	※1
Linux版	2019年3月29日	到来済み	詳細次頁記載

※1 : EoL については、
「マイナーマイナーバージョンリリース日から 5 年経過時点」とします。


■ Linux 版について



※Linux 版については、sustaining SW support service についても EoL を設けるものとします

- ① EoS(End of Sale) : 到来済み
- ② EoL(End of Life) : 2020年12月末
- ③ EoL for sustaining SW support service : 2022年12月末



 Empower your Business
©Bosco Technologies Inc.