



## GATEDEFENDER - POLÍTICA END-OF-LIFE

Los motivos por los que nuestros productos llegan al final de su ciclo de vida son diversos y pueden deberse a innovación tecnológica, demandas del mercado de funcionalidades específicas y mejoras en el desarrollo del mismo que generan cambios en el producto. Nuestros productos están vivos, maduran con el tiempo y recibir productos funcionalmente más innovadores y seguros implica el final del servicio de productos anteriores.

Estas etapas finales de los ciclos de vida de los productos impactan en nuestros clientes en mayor o menor medida. Nuestro objetivo es gestionar lo más adecuadamente la transición al end-of-life y ayudar a migrar a otras plataformas y/o tecnologías de manera que hagamos el proceso más amistoso.

Panda GateDefender aglutinan, por definición, hardware y software en un único producto. Por ello, han de llevar diferenciadas unas políticas de EOL para dichos componentes.

*NOTA: Esta política no se aplica a productos que ya están sujetos a un anuncio de end-of-life y/o end-of-sale.*

## GLOSARIO DE TERMINOS

### **First Customer Shipment (FCS)**

Es la fecha a partir de la cual el producto, versión, soporte a la plataforma o versión de esta está disponible para el cliente final.

### **End of Sale Date (EoS)**

Es la fecha a partir de la cual el producto, versión, soporte a la plataforma o versión de ésta no está ya disponible para su compra.

### **End of Maintenance (EoM)**

Es la fecha a partir del cual el soporte y el mantenimiento del producto, versión y soporte a las plataformas o versión de éstas que requiera desarrollo, finalizan. No se generaran soluciones (Hotfixes) para resolver incidencias que se generen a partir de esta fecha. Se mantienen los servicios de Updates, SOS Virus y soporte vía Web hasta la fecha de End of Life (EoL).

Desde Soporte, se requerirá siempre la actualización a la última versión disponible, aunque si es posible responder la consulta del cliente con una solución ya existente, sin actualizar el producto a la última versión, se le dará respuesta.

## End of Life (EoL) - Software

Es la fecha a partir del cual los servicios de Updates, SOS Virus y soporte vía Web finalizan. Se requerirá siempre la actualización a la última versión disponible.

## End of Life (EoL) - Hardware

Es la fecha a partir del cual no se darán soporte a problemas derivados en esa plataforma. El software que aparezca a partir de entonces no será compatible con el hardware que está en EoL.

# HARDWARE

Desde la fecha de EoS-Hardware (ver apartado COMPATIBILIDAD DE LAS VERSIONES SOFTWARE AL HARDWARE) se mantendrá el mantenimiento del hardware según condiciones de garantía establecidas en la compra del producto.

El mantenimiento del producto hardware se realizará exclusivamente por parte del fabricante del mismo durante los años de garantía establecida a la compra del producto.

Cualquier extensión de la garantía, con un acuerdo entre el cliente y el fabricante, hacen que la gestión del mantenimiento de dicho hardware a partir de ese periodo sean responsabilidad directa del fabricante.

# COMPATIBILIDAD DE LAS VERSIONES SOFTWARE AL HARDWARE

Este apartado pretende recabar los puntos principales de la política referentes a cómo se comporta el ciclo de vida software sobre el ciclo de vida hardware.

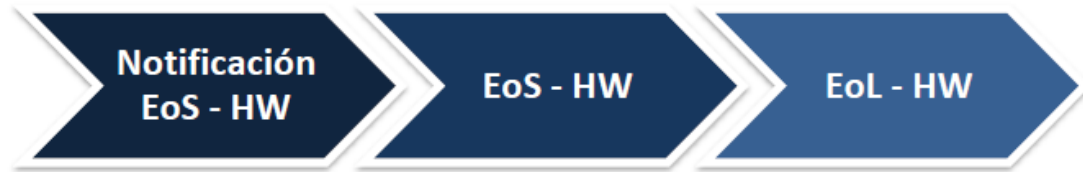
Los puntos principales son:

- 1. Como norma general, Panda Security le avisará con 6 meses de antelación de la fecha de *fin de venta* (end-of-sale o EoS) del producto afectado.**

*NOTA: Este aviso aparecerá en la web de Panda Security. Le invitamos a visitar regularmente este sitio ya que contiene información útil sobre el programa end-of-life de Panda GateDefender*

- 2. Tres años después de la fecha de EoS-HARDWARE se produce el EoL-Hardware y lo que conlleva.**

*NOTA: Este ciclo de vida es independiente del ciclo de vida software.*



## SOFTWARE

En GateDefender tenemos el software como un componente con ciclo de vida diferenciado. Respecto al software el soporte será el siguiente:

- Se dará soporte completo a la última versión de software.
- La versión software que estaba siendo soportada hasta la salida de la nueva versión, mantendrá el soporte completo durante seis meses desde el FCS. Pasado este tiempo, la versión pasará a EoM.
- El resto de versiones entrarán automáticamente en EoL.
- El mantenimiento correctivo se realiza únicamente sobre la última versión, debido a que esta es la más completa a nivel funcional. Como excepción se mantendrá el mantenimiento correctivo de la anterior versión soportada por un periodo de seis meses.

*NOTA: Tenga en cuenta que puede ser necesario actualizar su versión del software para corregir el problema reportado*

*NOTA: Deberá tener contrato actualizado y al corriente de pago con Panda Security para poder disponer del soporte necesario para el producto. Por favor contacte su agente comercial en caso de duda.*



## NOTIFICACIONES DE GATEDEFENDER - POLÍTICA END-OF-LIFE

### Notificación EOM/EOL GateDefender Performa – Plataforma Supermicro

Los appliances de protección perimetral **GateDefender Performa 8000 series** con hardware **Supermicro** entrarán en EoM coincidiendo con el lanzamiento de la versión GateDefender Performa 4.00.00 en Q3 del 2010. Los modelos HARDWARE que se ven afectados son los siguientes:

- GateDefender Performa 8050 – Supermicro.
- GateDefender Performa 8100 – Supermicro.
- GateDefender Performa 8200 – Supermicro.

Para los clientes con un **GateDefender Performa 8000 series** basado en hardware **Supermicro**, el EoM implicará lo siguiente:

- No podrán instalar la versión 4.00.00 ni superiores.
- No tendrán acceso a mantenimiento o soluciones que requieran desarrollo alguno (incluyéndose los hotfixes generados para versiones superiores a la 3.02.00).
- No tendrán soporte técnico.

- Tendrán activos los servicios de Updates, SOS Virus y Soporte vía web.

El EoL de los modelos **GateDefender Performa 8000 series** basados en hardware **Supermicro**, llegará junto con el fin del último mantenimiento activo asociado a este producto (11/02/2013).

Con el EoL del producto, los servicios de Updates, SOS Virus y Soporte vía web finalizarán; por lo tanto, el appliance quedará sin nuevas firmas para la detección de nuevas amenazas.

### **Notificación EOM/EOL GateDefender Performa – Plataforma Portwell**

Los appliances de protección perimetral **GateDefender Performa 8000 series** con hardware **Portwell** entrarán en EoM coincidiendo con el lanzamiento de la versión GateDefender Performa 4.00.50 en Q1 del 2011. Los modelos HARDWARE que se ven afectados son los siguientes:

- GateDefender Performa 8100 – Portwell.
- GateDefender Performa 8200 – Portwell.

Para los clientes con un **GateDefender Performa 8000 series** basado en hardware **Portwell**, el EoL implicará lo siguiente:

- La última versión que soportarán estos modelos hardware de GateDefender Performa será la v4.00.50;
- No se certificarán hotfixes de versiones superiores de software a la v4.00.50 para estos modelos hardware de GateDefender Performa;
- Estos modelos no tendrán soporte técnico para versiones de software superiores a la v4.00.50;
- Tendrán activos los servicios de Updates, SOS Virus y Soporte vía web.

El EoL de los modelos **GateDefender Performa 8000 series** basados en hardware **Portwell**, llegará junto con el fin del último mantenimiento activo asociado a este producto (11/02/2013). *Panda Security – Política End Of Life*

Con el EoL del producto, los servicios de Updates, SOS Virus y Soporte vía web finalizarán; por lo tanto, el appliance quedará sin nuevas firmas para la detección de nuevas amenazas.

Para el caso de *GateDefender Performa 8050 – Portwell* aplicarán los mismos condicionantes expuestos en el punto “**Notificación EOM/EOL GateDefender Performa – Plataforma Supermicro**”.

## **Notificación EOM/EOL GateDefender Integra – Plataforma Portwell**

Los appliances de protección perimetral **GateDefender Integra** con hardware **Portwell** entrarán en EoM 2 años después de la última venta de cada uno de los modelos (realizada en Abril 2010). Los modelos de GateDefender Integra que entrarán en este ciclo son los siguientes:

- GateDefender Integra 100 – Portwell.
- GateDefender Integra 300 – Portwell.

Para los clientes con un **GateDefender Integra** basado en hardware **Portwell**, el EoM implicará lo siguiente:

- La última versión que soportarán los GateDefender Integra 100/300 será la v1.10.02.
- No se certificarán hotfixes de versiones superiores a la v1.10.02 para estos modelos.
- No tendrán soporte técnico para versiones superiores a la v1.10.02.
- Tendrán activos los servicios de Updates, SOS Virus y Soporte vía web.

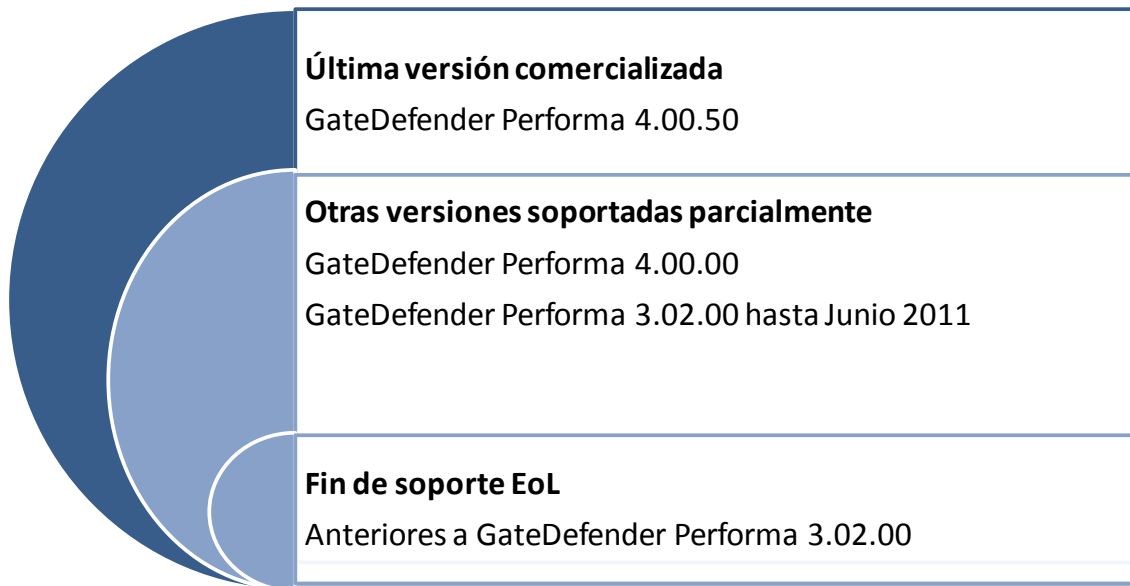
El EoL de los modelos **GateDefender Integra 100/300** basados en hardware **Portwell**, llegará junto con el fin del último mantenimiento activo asociado a este producto (11/02/2013).

Con el EoL del producto, los servicios de Updates, SOS Virus y Soporte vía web finalizarán; por lo tanto, el appliance quedará sin nuevas firmas para la detección de nuevas amenazas.

## **Notificación EoM/EoL GateDefender Performa – Release v4.00.50**

Con el lanzamiento de la nueva versión de GateDefender Performa 4.00.50 y sus nuevas funcionalidades, dejan de darse servicios a versiones que actualmente se soportaban de manera completa o parcial.

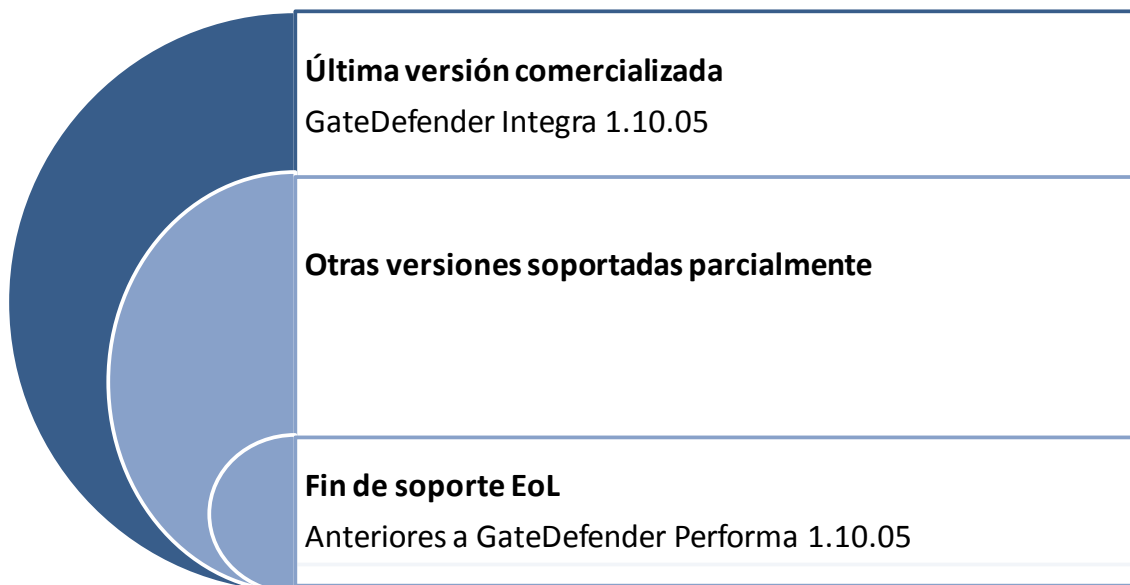
El escenario es el siguiente:



### Notificación EoM/EoL GateDefender Integra – Salida v1.10.02

Con la salida de la nueva versión de GateDefender Intgera 1.10.05 y sus nuevas funcionalidades, dejan de darse servicios a versiones que actualmente se soportaban, o se realizan de manera parcial.

El escenario es el siguiente:





## CUADRO RESUMEN

Suite version	Product/ Version	First Customer Shipment (FCS)	HARDWARE			SOFTWARE		
			End of Sale (EoS) - Hardware	End of Maintenance (EoM) - Hardware	End of Life (EoL) - Hardware	End of Sale (EoS) - Software	End of Maintenance (EoM) - Software	End of Life (EoL) - Software
<b>GateDefender Performa</b>								
GateDefender Performa – Plataforma Supermicro	GateDefender Performa 8000 series	----	---- (~ene-07)				sep-10	
GateDefender Performa – Plataforma Portwell	GateDefender Performa 8000 series	jun-06	oct-08				Performa 8050 -> sep-10	
GateDefender Performa – Plataforma Sun	GateDefender Performa 9100 & 9500	oct-08	oct-10					
GateDefender Performa – Plataforma Sun	GateDefender Performa 9050 & 9200	oct-08	jul-09					
GateDefender Performa – Plataforma Nexcom	GateDefender Performa SB	jun-09						
GateDefender Performa – Plataforma Nexcom	GateDefender Performa 9100 & 9500	nov-10						
GateDefender Performa	4.00.50	mar-11						
GateDefender Performa	4.00.00	sep-10					sep-11	
GateDefender Performa	3.02.00	jun-09					jun-11	
GateDefender Performa	3.01.01	ene-09					----	sep-10
<b>GateDefender Integra</b>								
GateDefender Integra – Plataforma Portwell	GateDefender Integra 100 & 300	jun-06	abr-10				abr-12	
GateDefender Integra – Plataforma Nexcom	GateDefender Integra SB	jun-09						
GateDefender Integra	1.10.05	nov-10						
GateDefender Integra	1.10.02	jun-09					may-11	
GateDefender Integra	1.10.01	~ene-08					----	nov-10