

СОГЛАШЕНИЕ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «OpenSCADA»

Версия 1.0

Если Вы не согласны с условиями, содержащимися в настоящем документе, Вы можете не использовать услуги, предоставляемые в рамках этого соглашения.

1. Термины и определения

«**Абонент**» – юридическое или физическое лицо, которому предоставляется **Техническая поддержка** на основании этого **Соглашения**.

«**Время отклика**» – период времени с момента уведомления **Абонентом Исполнителя** о **Проблеме** до предоставления **Исполнителем Абоненту** ответа, но не обязательно решения.

«**Заявка**» – уведомление **Исполнителя Абонентом** о возникших **Проблемах** при использовании **Продукта**.

«**Исполнитель**» – команда разработчиков («OpenSCADA Team») программного обеспечения OpenSCADA, осуществляющая действия по **Технической поддержке**.

«**Ответственный специалист Абонента**» – представитель **Абонента** по взаимодействию с **Исполнителем**, назначаемый **Абонентом**.

«**Проблема**» – нарушение работоспособности **Продукта**, одиночный технический вопрос, который не может быть разумно разделен на несколько частей.

«**Продукт**» – программное обеспечение OpenSCADA, для которого осуществляется **Техническая поддержка**.

«**Срок поддержки**» – термин действия поддержки, указанный приобретённым пакетом **ТП**.

«**Сторона или Стороны**» – **Абонент** и/или **Исполнитель**.

«**Техническая поддержка (ТП)**» – помощь, предоставляемая **Исполнителем**, которая помогает **Ответственному специалисту Абонента** в установке **Продукта**, его использовании, решении **Проблем** функционирования.

2. Предмет соглашения.

2.1. **Исполнитель** предоставляет **Абоненту** поддержку для версий **Продукта**, в отношении которых **Абонент** приобрел поддержку у **Исполнителя**.

2.2. **Исполнитель** прилагает разумные время и усилия в решении сообщенной **Проблемы** и обеспечивает **Ответственного специалиста Абонента** ответом касательно **Проблемы**.

2.3. Исправления вносятся в следующую выпущенную версию **Продукта**. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики **Проблемы** и в соответствии с общим планом разработки **Продукта**, а также в соответствии с пакетом **ТП**. В случаях, когда время получения решения **Проблемы** очень критично и нет возможности дождаться выпуска обновления **Продукта**, **Исполнитель** обеспечит **Ответственного специалиста Абонента** временным решением **Проблемы**. В случаях необходимости сопровождения и выпуска патчей для конкретных версий это может оговариваться в индивидуальной конфигурации **ТП**.

2.4. **Исполнитель** оказывает **Абоненту** сопутствующие консультации по функциональности **Продукта**, информирует **Абонента** о выходе новых версий и о расширении функциональности **Продукта** в новых версиях.

3. Общие положения

3.1. **Исполнитель** может включать название компании **Абонента** и логотип в общедоступный список клиентов **Исполнителя**.

3.2. **Исполнитель** и **Абонент** берут на себя следующие обязательства:

- а) поддерживать «Конфиденциальную информацию» другой **Стороны** в строгой тайне;
- б) не разглашать «Конфиденциальную информацию» третьим лицам без предварительного письменного согласия другой **Стороны**;
- в) не использовать «Конфиденциальную информацию» другой **Стороны** для иных целей, кроме как для осуществления своих обязанностей в соответствии с настоящим соглашением;
- д) обязательства **Исполнителя** и **Абонента** о «Конфиденциальной информации» продолжают в течение **Срока поддержки** и в течение пяти (5) лет после истечения **Срока поддержки** или прекращения действия настоящего соглашения.

3.3. **Исполнитель** имеет право на изменение положений настоящего **Соглашения**. При этом **Исполнитель** обязуется выполнять условия настоящего **Соглашения**, существовавшие на дату оплаты **Абонентом** услуги **Технической поддержки**, с целью недопущения ухудшения условий обслуживания **Абонента**.

3.4. **Исполнитель** обязуется публично объявлять об изменениях, внесенных в настоящее **Соглашение**.

3.5. **Исполнитель** не дает никаких гарантий в том, что оказанная поддержка будет успешной при решении любых **Проблем**, о которых сообщил **Абонент**.

3.6. **Исполнитель** ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за ущерб и убытки, потерю или повреждение данных **Абонента**.

3.7. **Абонент** не вправе уступать или передавать все или часть своих прав и

обязательств по настоящему **Соглашению** без предварительного согласия **Исполнителя**.

3.8. При обработке **Заявки**, посланной по электронной почте или иным способом, предусмотренным пакетом **ТП**, **Исполнитель** не может нести ответственность за работоспособность почтовых и информационных сервисов третьих лиц. Если **Абонент** не получил ответ, следует повторно выслать запрос на электронную почту или связаться с **Исполнителем** другим способом.

3.9. При описании **Проблемы** следует использовать терминологию, принятую в **Продукте**.

4. Порядок подачи Заявок в службу технической поддержки.

4.1. Основанием для выполнения работ по **Технической поддержке** является **Заявка Абонента**. **Заявкой** считается электронное письмо, отправленное на электронный адрес service@oscada.org или раздел форума по технической поддержке.

4.2. Перед подачей **Заявки** в службу **Технической поддержки** необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ и воспользоваться поиском по форуму. Если **Проблема** аналогична ситуации, описанной в документации или в соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

4.3. В **Заявке** должна быть точно и грамотно сформулирована **Проблема**, требующая решения. **Заявка** должна включать следующую информацию:

- a) описание **Проблемы** и адекватную информацию, чтобы **Исполнитель** смог воспроизвести **Проблему**;
- b) определение операционной среды, на которой существует **Проблема**, в том числе операционную систему (дистрибутив), аппаратную платформу, сборочные инструменты и т.д.;
- c) периодичность возникновения **Проблемы**;
- d) версию **Продукта Абонента**;
- e) критичность **Проблемы**;
- f) дополнительную информацию (снимки экрана...). Дополнительные материалы должны быть включены в качестве вложений электронной почты или форума **ТП**. Предпочтительные форматы изображений: JPEG и PNG. Сжатые материалы должны быть включены в ZIP или tar.gz архивы. Исполняемое содержимое и документы платформо-зависимых форматов, таких как Microsoft Office®, не принимаются;
- g) контактные реквизиты с указанием телефона, адреса электронной почты **Ответственного специалиста Абонента**.

4.4. **Ответственный специалист Абонента** должен незамедлительно

реагировать на просьбы **Исполнителя** о получении дополнительной информации.

5. Порядок выполнения работ.

- 5.1. **Заявки** принимаются с 8 до 17 часов (Киев) ежедневно (кроме выходных и праздничных дней). Ответы на поступившие вопросы отправляются **Абоненту** в письменном виде с использованием электронной почты и форума **ТП** в период с 8 до 17 часов по киевскому времени (кроме выходных и праздничных дней).
- 5.2. При получении **Заявки** **Абонент** в свою очередь получает уведомление о начале ее обработки.
- 5.3. **Заявки** обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на **Заявку** определяется пакетом **ТП** (см. Приложение 1). Вне очереди могут обрабатываться **Заявки** с высоким уровнем критичности.
- 5.4. **Заявки** по другим каналам (в частности: Jabber, ICQ, телефон и др.) не являются официальными. Подобные средства связи рассматриваются только как средство личного, дополнительного общения.
- 5.5. Решение **Проблем** может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:
 - a) невозможно повторить описанную **Проблему** и отсутствует доступ к конфигурации **Абонента**;
 - b) **Абонент** не предоставляет достаточно информации для решения **Проблемы**;
 - c) **Проблема** требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для **Продукта**;
 - d) **Проблема** изложена некорректно или обсуждение **Проблемы** проводится неконструктивно, соответственно решение **Проблемы** затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по **Заявке**.

6. Оплата услуг.

- 6.1. Оплата должна быть произведена до того, как **Исполнитель** начнет предоставлять **Абоненту** **Техническую поддержку**.
- 6.2. После получения оплаты производится регистрация **Абонента** на форуме **ТП** и открывается приём **Заявок** по email.

7. Ограничения поддержки

- 7.1. **Поддержка** не распространяется на альфа, бета версии, предварительные релизы, релиз-кандидаты и срезы репозитория исходных текстов.
- 7.2. **Исполнитель** не несет обязательств по предоставлению поддержки аппаратных проблем или **Продукта**, который был предметом неправильного использования или модификации.

7.3. **Исполнитель** должен оказывать поддержку только для **Проблем**, которые могут быть воспроизведены на тех версиях **Продукта**, которые официально поддерживаются, как указано в онлайн документации **Продукта** для соответствующей версии.

8. Расторжение соглашения

8.1. Каждая **Сторона** может расторгнуть соглашение в любое время сразу после письменного уведомления, если другая **Сторона** нарушает настоящее **Соглашение**.

8.2. Каждая **Сторона** имеет право расторгнуть настоящее **Соглашение** немедленно после письменного уведомления в случае, если другая **Сторона** становится неплатежеспособной, находится в процессе банкротства, перестает вести бизнес, или действует эквивалентно любому из вышеперечисленного в соответствии с законодательством другой **Стороны**.

8.3. **Исполнитель** обязан вернуть стоимость оплаченных услуг по **ТП** за вычетом стоимости уже предоставленных услуг. Стоимость уже предоставленных услуг по **ТП** рассчитывается путем деления стоимости оплаченных услуг по **ТП** на 12 (двенадцать) и умножения полученного значения на количество календарных месяцев, прошедших с момента оплаты.

9. Обстоятельства непреодолимой силы

9.1. **Стороны** освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по **Соглашению**, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, диверсии, военных действий или изменения законодательства, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение обязательств по соглашению. При этом срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

9.2. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 3 месяцев, то каждая из **Сторон** имеет право в одностороннем порядке расторгнуть **Соглашение**, и в этом случае ни одна из **Сторон** не будет иметь права на возмещение убытков, за исключением обязанности **Исполнителя** в десятидневный срок возвратить стоимость не предоставленных в силу обстоятельств непреодолимой силы услуг, но оплаченных **Абонентом** на момент действия упомянутых обстоятельств.

Приложение 1

Пакеты технической поддержки

Пакет поддержки	Свойства	Стоимость, USD
Базовый	<ul style="list-style-type: none"> • Срок поддержки: 1 год. • Время отклика: 2 рабочих дня. • Оказывается: через раздел форума тех. поддержки и email. • Перечень услуг: <ul style="list-style-type: none"> ○ решение проблем установки, создания проектов и развёртывания; ○ сопутствующие решению проблем консультации по свойствам, возможностям, конфигурации и развёртыванию; ○ оперативное исправление обнаруженных ошибок. 	200
Расширенный	<ul style="list-style-type: none"> • Срок поддержки: 1 год. • Время отклика: 2 рабочих дня. • Оказывается: через раздел форума тех. поддержки, email, Jabber и телефон. • Перечень услуг: <ul style="list-style-type: none"> ○ решение проблем установки, создания проектов и развёртывания; ○ сопутствующие решению проблем консультации по свойствам, возможностям, конфигурации и развёртыванию; ○ оперативное исправление обнаруженных ошибок. 	400
Полный	<ul style="list-style-type: none"> • Срок поддержки: 1 год. • Время отклика: 12 часов, и не более 10 обращений в месяц. • Оказывается: через раздел форума тех. поддержки, email, Jabber и телефон. • Перечень услуг: <ul style="list-style-type: none"> ○ решение проблем установки, создания проектов и развёртывания; ○ сопутствующие решению проблем консультации по свойствам, возможностям, конфигурации и развёртыванию; ○ оперативное исправление обнаруженных ошибок и внеплановая сборка исправленных пакетов стабильных релизов для указанного дистрибутива Linux; ○ решение проблем на оборудовании заказчика, путём удалённого администрирования; ○ специализированная сборка стабильных релизов для одного, выбранного дистрибутива; ○ реализация расширений и дополнений с трудоёмкостью до 1 чел.дня, не более 10 расширений. 	1000