

# УГОДА ПРО ТЕХНІЧНУ ПІДТРИМКУ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ «OpenSCADA»

Версія 1.0

Якщо Ви не згодні з умовами, які містяться у цьому документі, Ви можете не використовувати послуги, які надаються у межах цієї угоди.

## 1. Терміни та визначення

«**Абонент**» – юридична або фізична особа, якій надається **Технічна підтримка** на основі цієї **Угоди**.

«**Відповідальний спеціаліст Абоненту**» – представник **Абоненту** по взаємодії з **Виконавцем**, який призначається **Абонентом**.

«**Виконавець**» – команда розробників («OpenSCADA Team») програмного забезпечення OpenSCADA, яка здійснює дії по **Технічній підтримці**.

«**Заявка**» – повідомлення **Виконавця Абонентом** про виникнення **Проблем** при використанні **Продукту**.

«**Проблема**» – порушення працездатності **Продукту**, одиночне технічне питання, яке не може бути розумно поділене на декілька частин.

«**Продукт**» – програмне забезпечення OpenSCADA, для якого здійснюється **Технічна підтримка**.

«**Сторона або Сторони**» – **Абонент** та/або **Виконавець**.

«**Строк підтримки**» – термін дії підтримки, вказаний придбаним пакетом **ТП**.

«**Технічна підтримка (ТП)**» – допомога, яка надається **Виконавцем**, яка допомагає **Відповідальному спеціалісту Абонента** у встановленні **Продукту**, його використанні, вирішенні **Проблем** функціонування.

«**Час відповіді**» – період часу з моменту повідомлення **Абонентом Виконавця** про **Проблему** до надання **Виконавцем Абоненту** відповіді, але не обов'язково рішення.

## 2. Предмет угоди.

2.1. **Виконавець** надає **Абоненту** підтримку для версій **Продукту**, у відношенні до яких **Абонент** придбав підтримку у **Виконавця**.

2.2. **Виконавець** докладає розумних зусиль у вирішенні повідомленої **Проблеми** та забезпечує **Відповідального спеціаліста Абонента** відповіддю стосовно **Проблеми**.

2.3. Виправлення вносяться до наступної випущеної версії **Продукту**. Термін випуску обновлень визначається у процесі діагностики **Проблеми** та у

відповідності із загальним планом розробки **Продукту**, а також у відповідності з пакетом **ТП**. У випадках, коли час отримання вирішення **Проблеми** дуже критичний та немає можливості дочекатися випуску оновлення **Продукту**, **Виконавиць** забезпечить **Відповідального спеціаліста Абоненту** тимчасовим рішенням **Проблеми**. У випадках потреби супроводження та випуску патчів для конкретних версій це може оговорюватися у індивідуальній конфігурації **ТП**.

2.4. **Виконавець** надає **Абоненту** супутні консультації по функціональності **Продукту**, інформує **Абонента** про вихід нових версій та про розширення функціональності **Продукту** у нових версіях.

### 3. Загальні положення

3.1. **Виконавець** може включати назву компанії **Абоненту** та логотип до загальнодоступного переліку клієнтів **Виконавця**.

3.2. **Виконавець** та **Абонент** беруть на себе наступні зобов'язання:

- a) підтримувати «Конфіденційну інформацію» іншої **Сторони** у суворій таємниці;
- b) не розголошувати «Конфіденційну інформацію» третім особам без попереднього письмового погодження іншої **Сторони**;
- c) не використовувати «Конфіденційну інформацію» іншої **Сторони** для інших цілей, крім як для здійснення своїх обов'язків у відповідності з цією угодою;
- d) обов'язки **Виконавця** та **Абоненту** про «Конфіденційну інформацію» продовжуються протягом **Терміну підтримки** та п'яти (5) років після закінчення **Строку підтримки** або припинення дій цієї угоди.

3.3. **Виконавець** має право на зміну положень цієї **Угоди**. При цьому **Виконавець** зобов'язується виконувати умови цієї **Угоди**, існуючі на час оплати **Абонентом** послуги **Технічної підтримки**, з метою недопущення погіршення умов обслуговування **Абоненту**.

3.4. **Виконавець** зобов'язується публічно об'являти про зміни, внесені до цієї **Угоди**.

3.5. **Виконавець** не дає будь яких гарантій у тому, що надана підтримка буде вдалою при вирішенні будь яких **Проблем**, про які повідомив **Абонент**.

3.6. **Виконавець** при жодних обставинах не несе відповідальності за збитки, втрату або пошкодження даних **Абоненту**.

3.7. **Абонент** не має права поступатися або передавати всі або частину своїх прав та обов'язків у відповідності з цією **Угодою** без попередньої згоди **Виконавця**.

3.8. При обробці **Заявки**, надісланої по електронній пошті або іншим засобом,

який передбачено пакетом **ТП**, **Виконавець** не може нести відповідальності за працездатність поштових або інформаційних сервісів третіх осіб. Якщо **Абонент** не отримав відповіді, треба повторно надіслати запит на електронну пошту або зв'язатися з **Виконавцем** іншим засобом.

3.9. При описі **Проблеми** треба використовувати термінологію, яку прийнято у **Продукті**.

#### 4. Порядок надання Заявок до служби технічної підтримки.

4.1. Підставою для виконання робіт по **Технічній підтримці** є **Заявка Абоненту**. **Заявкою вважається** електронний лист, надісланий на електронну адресу [service@oscada.org](mailto:service@oscada.org) або розділ форуму по технічній підтримці.

4.2. Перед подачею **Заявки** до служби **Технічної підтримки** потрібно вивчити доступну інформацію по цьому питанню у документації, керівництвах, FAQ та скористатися пошуком по форуму. Якщо проблема аналогічна ситуації, яку описано у документації або у відповідному обговоренні на форумі, але потребує додаткового пояснення, потрібно вказати посилання на вихідний документ або обговорення.

4.3. У **Заявці** потрібно точно та грамотно сформулювати **Проблему**, яка потребує вирішення. **Заявка** має включати наступну інформацію:

- a) опис **Проблеми** та адекватну інформацію, щоб **Виконавець** зміг відтворити **Проблему**;
- b) визначення операційного середовища, на якому існує **Проблема**, а також операційну систему (дистрибутив), апаратну платформу, інструменти збірки та інше;
- c) періодичність відтворення **Проблеми**;
- d) версію **Продукту Абонента**;
- e) критичність **Проблеми**;
- f) додаткову інформацію (знімки екрану ...). Додаткові матеріали мусять бути включені у якості вкладень електронної пошти або форуму **ТП**. Переважні формати зображень: JPEG та PNG. Стиснені матеріали мусять бути включені у ZIP або tar.gz архіви. Виконуваний вміст та документи платформи-залежних форматів, таких як Microsoft Office®, не приймаються;
- g) контактні реквізити з визначенням телефону, адреси електронної пошти **Відповідального спеціаліста Абонента**.

4.4. **Відповідальний спеціаліст Абоненту** має негайно реагувати на прохання **Виконавця** про отримання додаткової інформації.

#### 5. Порядок виконання робіт.

5.1. **Заявки** приймаються з 8 до 17 годин (Київ) щоденно (крім вихідних та святкових днів). Відповіді на питання, що надійшли, надсилаються **Абоненту**

у письмовому вигляді з використанням електронної пошти та форуму **ТП** у період з 8 до 17 години за київським часом (крім вихідних та святкових днів).

- 5.2. При отриманні **Заявки Абонент** у свою чергу отримує повідомлення про початок її обробки.
- 5.3. **Заявки** обробляються у порядку їх надходження. Максимальний термін реакції на **Заявку** визначається пакетом **ТП** (див. Додаток 1). Поза чергою можуть оброблятися **Заявки** з високим рівнем критичності.
- 5.4. **Заявки** по іншим каналам (зокрема Jabber, ICQ, телефон та інше) не є офіційними. Схожі засоби зв'язку розглядаються тільки як засіб особистого, додаткового спілкування.
- 5.5. Вирішення **Проблем** може бути відкладено або навіть неможливе по наступним основним причинам:
  - а) неможливо відтворити описану **Проблему** та відсутній доступ до конфігурації **Абонента**;
  - б) **Абонент** не надає достатньої інформації для вирішення **Проблеми**;
  - с) **Проблема** потребує детальної діагностики, доопрацювання функціоналу та/або випуску оновлення для **Продукту**;
  - д) **Проблему** викладено некоректно або обговорення **Проблеми** відбувається неконструктивно, відповідно вирішення **Проблеми** затягується із-за несвоєчасного надання інформації за **Заявкою**.

## 6. Оплата послуг.

- 6.1. Оплата має відбуватися до того, як **Виконавець** почне надавати **Абоненту** **Технічну підтримку**.
- 6.2. Після отримання оплати відбувається реєстрація **Абонента** на форумі **ТП** та відкривається прийом **Заявок** по email.

## 7. Обмеження підтримки

- 7.1. **Підтримка** не розповсюджується на альфа, бета версії, попередні релізи, реліз-кандидати та зрізи репозиторію вихідних текстів.
- 7.2. **Виконавець** не несе зобов'язань по наданню підтримки апаратних проблем або **Продукту**, який був предметом некоректного використання або модифікації.
- 7.3. **Виконавець** має надавати підтримку тільки для **Проблем**, які можуть бути відтворені на тих версіях **Продукту**, які офіційно підтримуються, як вказано у онлайн документації **Продукту** для відповідної версії.

## 8. Розторгнення угоди

- 8.1. Кожна **Сторона** може розторгнути угоду у будь який час одразу після письмового повідомлення, якщо інша **Сторона** порушує цю угоду.

8.2. Кожна **Сторона** має право розторгнути цю угоду після письмового повідомлення у випадку, якщо інша **Сторона** стає неплатоспроможною, знаходиться у процесі банкрутства, перестає вести бізнес, або діє еквівалентно будь чим вищенаведеним у відповідності з законодавством іншої **Сторони**.

8.3. **Виконавець** зобов'язаний повернути вартість оплачених послуг по **ТП** за вирахуванням вартості вже наданих послуг. Вартість вже наданих послуг по **ТП** розраховується шляхом поділу вартості оплачених послуг по **ТП** на 12 (дванадцять) та помноження отриманого значення на кількість календарних місяців, які пройшли з моменту оплати.

## 9. Обставини непереборної сили

9.1. **Сторони** звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за **Угодою**, якщо воно стало наслідком обставин непереборної сили, а саме: пожежі, наводнення, землетрусу, диверсії, військових дій або змін законодавства, якщо ці обставини безпосередньо вплили на виконання обов'язків за угодою. При цьому термін виконання зобов'язань посувається пропорційно часу, протягом якого діяли ці обставини.

9.2. Якщо ці обставини будуть продовжуватися більш 3 місяців, тоді кожна із **Сторін** має право у односторонньому порядку розторгнути **Угоду**, та в цьому випадку жодна з **Сторін** не буде мати права на відшкодування збитків, за виключенням зобов'язань **Виконавця** у десятиденний термін повернути вартість не наданих у силу обставин непереборної сили послуг, але оплачених **Абонентом** на момент дії вказаних обставин.

## Додаток 1

### Пакети технічної підтримки

Пакет підтримки	Властивості	Вартість, USD
Базовий	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Термін підтримки: 1 рік.</li> <li>• <b>Час відповіді: 2 робочих дні.</b></li> <li>• Надається: через розділ форуму тех. підтримки та email.</li> <li>• Перелік послуг:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ вирішення проблем встановлення, створення проектів та розгортання;</li> <li>○ супутні до вирішення проблем консультації за властивостями, можливостями, конфігурації та розгортання;</li> </ul> </li> <li>• оперативне виправлення виявлених помилок.</li> </ul>	200
Розширений	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Термін підтримки: 1 рік.</li> <li>• <b>Час відповіді: 2 робочих дні.</b></li> <li>• Надається: через розділ форуму тех. підтримки, email, <b>Jabber та телефон.</b></li> <li>• Перелік послуг:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ вирішення проблем встановлення, створення проектів та розгортання;</li> <li>○ супутні до вирішення проблем консультації за властивостями, можливостями, конфігурації та розгортання;</li> <li>○ оперативне виправлення виявлених помилок.</li> </ul> </li> </ul>	400
Повний	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Термін підтримки: 1 рік.</li> <li>• <b>Час відповіді: 12 годин, та не більш 10 звернень за місяць.</b></li> <li>• Надається: через розділ форуму тех. підтримки, email, <b>Jabber та телефон.</b></li> <li>• Перелік послуг:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ вирішення проблем встановлення, створення проектів та розгортання;</li> <li>○ супутні до вирішення проблем консультації за властивостями, можливостями, конфігурації та розгортання;</li> <li>○ оперативне виправлення виявлених помилок та позапланова збірка виправлених пакетів стабільних релізів для вказаного дистрибутива Linux;</li> <li>○ вирішення проблем на обладнанні замовника шляхом віддаленого адміністрування;</li> <li>○ спеціалізована збірка стабільних релізів для одного вибраного дистрибутиву;</li> <li>○ реалізація розширень та доповнень з трудомісткістю до 1 людиногодина, не більш 10 розширень.</li> </ul> </li> </ul>	1000