

ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ С ICONICS

ВЫ ДОЛЖНЫ ВНИМАТЕЛЬНО ПРОЧИТАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ!

Открытие и использование прилагаемого программного обеспечения с любыми целями означает ваше согласие с положениями и условиями настоящего соглашения. Если вы не согласны с ними, вам надлежит вернуть всё программное обеспечение, исключительно для поддержки использования вами одной программы на одном компьютере. 3) Вы не можете копировать, переводить, модифицировать или адаптировать программу, ни целиком, ни частично, а также не можете включать в состав других программ, ни целиком, ни частично, и не можете декомпилировать, деассемблировать или осуществлять реинжиниринг программы или любого её компонента, за исключением случаев, разрешенных законом, и только после письменного согласования с корпорацией **ICONICS** условий, которые Вы пытаетесь достигнуть.

ЛИЦЕНЗИЯ

Вам даётся персональная лицензия на использование этой программы на условиях, перечисленных в настоящем Соглашении. Вы можете: 1) Установить и использовать программу на одном компьютере. 2) Делать резервные копии программы исключительно для поддержки использования вами одной программы на одном компьютере. 3) Вы не можете копировать, переводить, модифицировать или адаптировать программу, ни целиком, ни частично, а также не можете включать в состав других программ, ни целиком, ни частично, и не можете декомпилировать, деассемблировать или осуществлять реинжиниринг программы или любого её компонента, за исключением случаев, разрешенных законом, и только после письменного согласования с корпорацией **ICONICS** условий, которые Вы пытаетесь достигнуть.

СРОК

Лицензия продолжает действовать до её прекращения. Действие её будет прекращено, если вы нарушаете какое либо условие или положение настоящего соглашения. Вы соглашаетесь после такого прекращения действия лицензии уничтожить программу и все копии, сделанные с неё, и немедленно возвратить все ключи защиты в **ICONICS**.

ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ

ICONICS ГАРАНТИРУЕТ ИСПРАВНОСТЬ И ОТСУТСТВИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ДЕФЕКТОВ НА CD-ROM, DVD ИЛИ ДИСКЕТАХ, НА КОТОРЫХ ПОСТАВЛЯЕТСЯ ПРОГРАММА И ДОКУМЕНТАЦИЯ, ПРИ НОРМАЛЬНОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ В ТЕЧЕНИЕ ДЕВЯНОСТА (90) ДНЕЙ С МОМЕНТА ПОСТАВКИ ВАМ, ЗАСВИДЕТЕЛЬСТВОВАННОГО ДОКУМЕНТОМ ПОЛУЧЕНИЯ. ЭТА ПРОГРАММА ПОСТАВЛЯЕТСЯ «КАК ЕСТЬ» БЕЗ КАКОЙ-ЛИБО ГАРАНТИИ, ВЫРАЖЕННОЙ ЯВНО ИЛИ НЕЯВНО, В ТОМ ЧИСЛЕ БЕЗ ГАРАНТИИ НАЗВАНИЯ, ПАТЕНТНОЙ ЧИСТОТЫ, ТОВАРНОЙ ПРИГОДНОСТИ ИЛИ ГОДНОСТИ ДЛЯ КОНКРЕТНОГО ПРИМЕНЕНИЯ. ВЫ БЕРЕТЕ НА СЕБЯ ВСЕ РИСК КАЧЕСТВА И ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ПРОГРАММЫ. ЕСЛИ ПРОГРАММА

ОКАЖЕТСЯ ДЕФЕКТНОЙ, ВЫ БЕРЕТЕ НА СЕБЯ ВСЕ РАСХОДЫ ПО НЕОБХОДИМОМУ СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ, ВОССТАНОВЛЕНИЮ ИЛИ ИСПРАВЛЕНИЮ.

ICONICS СПЕЦИАЛЬНО ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ЛЮБЫХ ДРУГИХ ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ НЕЯВНО, В ТОМ ЧИСЛЕ ГАРАНТИЙ НАЗВАНИЯ, ПАТЕНТНОЙ ЧИСТОТЫ, ТОВАРНОЙ ПРИГОДНОСТИ ИЛИ ГОДНОСТИ ДЛЯ КОНКРЕТНОГО ПРИМЕНЕНИЯ. В ЧАСТНОСТИ, ВНЕ ЗАВИСИМОСТИ ОТ КОНКРЕТНОГО ПРИМЕНЕНИЯ И ЦЕЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, **ICONICS INC.** НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕ БУДЕТ НЕСТИ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЛЮБОЙ КОММЕРЧЕСКИЙ УЩЕРБ, В ТОМ ЧИСЛЕ НИ ЗА СЛУЧАЙНЫЙ, НИ ЗА КОСВЕННЫЙ, НИ ЗА КАКОЙ-ЛИБО ИНОЙ ПРИЧИНЕННЫЙ ВРЕД. **ICONICS** НЕ ГАРАНТИРУЕТ, ЧТО СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ПРОГРАММЕ ФУНКЦИИ БУДУТ СООТВЕТСТВОВАТЬ ВАШИМ ТРЕБОВАНИЯМ, ИЛИ ЖЕ ЧТО ПРОГРАММА БУДЕТ ВЫПОЛНЯТЬСЯ БЕЗ СБОЕВ ИЛИ ОШИБОК.

ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

ICONICS полностью несет ответственность за замену любого CD-ROM, DVD или дискеты, не отвечающих положениям «Ограниченной гарантии» **ICONICS**, которые возвращены в **ICONICS** с копией вашего документа о получении в течение гарантийного периода. Ответственность за нарушение этой гарантии будет ограничено заменой неисправного физического носителя и не будет покрывать любой причиненный ущерб, такой как потеря прибыли, умышленные, случайные, побочные и иные претензии, возникающие по причине использования или невозможности использовать эту программу, даже если **ICONICS** указывал на возможность возникновения подобного ущерба или претензий от какой-либо третьей стороны.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее соглашение подпадает под юрисдикцию штата Массачусетс, США. В случае возникновения вопросов по настоящему соглашению, вы можете письменно обращаться в **ICONICS** по адресу:

ICONICS, Inc.

100 Foxborough Boulevard

Foxborough, MA 02035

Вы признаете, что прочитали настоящее соглашение, понимаете его и соглашаетесь выполнять его положения и условия. Вы также соглашаетесь, что этот документ полностью и исключительно выражает договоренность между вами и **ICONICS**, отменяющую все ранее оформленные договоренности, устные или письменные, или достигнутые иным образом между вами и **ICONICS** в отношении предмета настоящего соглашения.

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ICONICS

Все продажи считаются окончательными (БЕЗ ВОЗМОЖНОСТИ ВОЗВРАТА), если не выполнено одно из следующих условий: Программа возвращена в оригинальной упаковке в течение 7 дней после поставки. В этом случае будет произведен возврат средств полностью, за вычетом расходов на транспортировку и обработку груза; Программа возвращена в течение 30 дней с момента поставки. В этом случае будет удержано 20% стоимости. Возврату не подлежат OPC ToolWorX и ActiveX ToolWorX.

УСЛОВИЯ ЭКСПОРТА

Вы несете исключительную ответственность за исполнение надлежащих норм экспорта и импорта, за безопасность любой экспортируемой или импортируемой лицензии (лицензий), за соответствие локальным условиям оплаты пошлин и всех необходимых налогов, сборов и других издержек.

Замена Программных и Аппаратных ключей

ICONICS готов восстановить потерянные программные и поврежденные аппаратные ключи бесплатно в течение 90 дней с момента отгрузки. После окончания этого срока, ICONICS готов восстановить потерянные программные или поврежденные аппаратные ключи - только при существовании действующего плана технической поддержки SupportWorX Plan на потерянную лицензию, или в случае покупки клиентом услуги однократного восстановления лицензии за 15% от листовой стоимости программного продукта, подлежащего восстановлению.

В критических случаях, временная 30-суточная лицензия однократно может быть активирована через утилиту ICONICS License Utility. Новая гарантия от ICONICS при покупке программных лицензий версии 9.1 : 60-суточная аварийная лицензия может быть активирована через web-утилиту ICONICS Web Licensing Utility. Это время предоставляется для организации правильной процедуры восстановления лицензии. Как только постоянная лицензия будет восстановлена, аварийная 60-суточная лицензия становится вновь доступной для использования в будущем.

Для запроса на восстановление программного или аппаратного ключа, Вы должны заполнить соответствующую форму ICONICS Key Replacement Form, которая расположена в разделе Key Replacement web-утилиты ICONICS Web Licensing Utility.

ЗАЩИЩАЙТЕ СВОЮ ЛИЦЕНЗИЮ. Для более подробной информации, обратитесь к документу «Licensing – Do's and Don'ts» раздела application notes на любом дистрибутиве (DVD или CD) с продуктом GENESIS32. Этот справочный файл Вы можете также найти в разделе Info Center новой web-утилиты ICONICS Web Licensing Utility, которая доступна по ссылке www.iconics.com/support/supportworx.asp.

1 Программы технической поддержки

Мы ценим ваш проект и понимаем, что полная всесторонняя поддержка очень важна также, как и высокое качество продукта, который Вы приобретаете у ICONICS. Поэтому мы предлагаем планы технической поддержки (SupportWorX), которые удовлетворяют большинству требований технической поддержки клиента. По этим планам можно получить доступ к инженерам группы технической поддержки, обновлениям продуктов, а также использовать широкий спектр ценных ресурсов, которые помогут вам и вашим клиентам.

1.1 Стартовая программа (SupportWorX Start-Up Plan)

Стартовая программа технической поддержки предоставляется бесплатно в течение 90 дней с момента покупки всем пользователям, приобретающим продукты ICONICS впервые. Включает в себя следующие возможности:

Получение технической поддержки 1 уровня (предоставляемой младшими инженерами) по телефону, факсу, электронной почте, Интернет. Обычно клиенты, обращающиеся в отдел поддержки ICONICS получают ответ в тот же день (максимум через 3 дня).

Доступ к зоне технической поддержки на Web-сайте компании ICONICS, содержащей регулярно обновляемые технические документы, статьи, патчи.

Доступ к Базе знаний на Web-сайте компании ICONICS.

1.2 Базовая программа (SupportWorX Basic Plan)

Базовая программа представляет собой предоставляемый на один год план технической поддержки, включающий в себя:

Получение технической поддержки по факсу, электронной почте, Интернет.

Доступ к зоне технической поддержки на Web-сайте компании ICONICS, содержащей регулярно обновляемые технические документы, статьи, патчи.

Получение технической поддержки 2 уровня (предоставляемой ведущими инженерами) по телефону.

Доступ к Базе знаний на Web-сайте компании ICONICS.

Отладка до 10 строк кода в сценарии VBA.

Однократное восстановление лицензии (потеря программной лицензии или повреждение аппаратного ключа) в течение срока действия программы.

Бесплатное обновление релизов в рамках одной версии (Используя представление номера версии в виде [X.YZ]: позиции «Y» и «Z»).

Стоимость базовой программы технической поддержки составляет 10% стоимости лицензии.

1.3 Программа «Сайт» (SupportWorX Site Plan)

Программа технической поддержки «Сайт» предоставляет более высокий уровень прав и привилегий чем в базовой программе и распространяется на все программные продукты ICONICS, установленные на одной рабочей станции. Программа «Сайт» может быть приобретена в любое время, на один год (1-Year plan) или несколько лет (Multi-year plan). Указывайте пожалуйста регистрационные или серийные номера продуктов, которые будут покрыты этой программой технической поддержки.

Возможности программы «Сайт» включают в себя все функции **Базовой программы** и дополнительно к ним:

Бесплатное обновление версий (Используя представление номера версии в виде [X.YZ]: все три позиции «X», «Y» и «Z»). Прим.: НЕ включает обновление инструментариев Toolkits, а также продуктов сторонних производителей (например OPC-серверы).

Синхронизация дат - одинаковые сроки действия технической поддержки для всех продуктов лицензии.

Бесплатное распространение программы технической поддержки на все продукты, добавляемые к лицензии в течение срока действия программы.

Приглашение к участию в программах бета-тестирования продуктов ICONICS.

Скидка на оплату курсов обучения в компании ICONICS – 30%.

Скидка на оплату услуг очной консультации инженеров ICONICS (Quality Professional Services – QPS) – 15%

Телефонная поддержка (по текущей версии и двум предыдущим, выпущенным ICONICS) предоставляется при условии, что установлены все последние патчи.

Право телефонной поддержки от трех центров поддержки ICONICS Global Support (в рабочие для них часы).

Стоимость программы технической поддержки «Сайт» составляет 15% или 25% (на 1 или 2 года) от стоимости всех активных лицензий на одной рабочей станции.

Опционально: По специальному заказу позиции «24 x 7 Emergency Support»: техническая поддержка 24 часа / 7дней в неделю.

1.4 Программа «Предприятие» (SupportWorX Enterprise Plan)

Программа «Предприятие» может быть приобретена в любое время, на один год (1-Year plan) или несколько лет (Multi-year plan), и обеспечивает наиболее широкий спектр услуг по технической поддержке. Указывайте пожалуйста регистрационные или серийные номера продуктов, которые будут покрыты этой программой технической поддержки.

Возможности программы «Предприятие» включают в себя все функции программы «Сайт» и дополнительно к ним:

Распространение на все программные продукты на всех рабочих станциях компании.

Техническая поддержка по телефону и электронной почте 24 часа / 7дней в неделю.

Бесплатное обучение продолжительностью пять дней, проводимое инженером компании ICONICS на территории предприятия с возможностью адаптации обучения под задачи конкретного проекта. Клиент должен оплатить 110% стоимости проезда и стоимость проживания инженера компании ICONICS.

Скидка на оплату курсов обучения в компании ICONICS – 50%.

Скидка на оплату услуг очной консультации инженеров ICONICS (Quality Professional Services – QPS) – 35%

1.5 Программа для SIP-партнеров (SupportWorX SIP Basic Reseller Plan)

Системные интеграторы, которые приобрели SIP-пакет от ICONICS, могут купить SupportWorX Plan для перепродажи конечному клиенту. Системные интеграторы с действующим соглашением SIP фактически могут даже запросить отсрочку даты начала действия плана SupportWorX для конечного клиента до 180 дней (6месяцев) с момента отгрузки ICONICS. *Такой запрос должен быть сделан в момент исходного заказа этого продукта и плана SupportWorX.*

1.6 Программа для OEM – производителей (SupportWorX OEM Plan)

OEM – производителям предоставляется специальная программа технической поддержки сроком на 1 год, распространяющаяся на все приобретаемые ими лицензии.

Примечание: для приобретения программы технической поддержки для OEM - производителей необходимо заключить с компанией ICONICS OEM -соглашение.

Существует несколько различных OEM – программ, основанных на количестве лицензий ICONICS, приобретаемым OEM – производителем в год:

OEM SupportWorX-Lite (количество заказов на сумму около 25000 евро в год)

Получение технической поддержки 2 уровня (предоставляемой ведущими инженерами) по телефону.

Доступ к зоне технической поддержки на Web-сайте компании ICONICS, содержащей регулярно обновляемые технические документы, статьи, патчи.

Доступ к Базе знаний на Web-сайте компании ICONICS.

Бесплатное обновление релизов в рамках одной версии (Используя представление номера версии в виде [X.YZ]: позиции «Y» и «Z»).

Пять (5) восстановлений лицензий в год (потеря программной лицензии или повреждение аппаратного ключа) в течение срока действия программы

Приглашение к участию в программах бета-тестирования продуктов ICONICS.

Отладка до 10 строк кода в сценарии VBA.

Скидка на продукты ICONICS – 10%.

Скидка на оплату услуг очной консультации инженеров ICONICS (Quality Professional Services – QPS) – 15%

Две (2) лицензии разработки для внутреннего использования: срок действия 1 год с обновлением вместе с планом OEM SupportWorX Plan.

Одно место на обучение в официальном центре ICONICS Training Class согласно публикуемому на Web-сайте ICONICS расписанию, а также в авторизованных обучающих центрах ICONICS.

OEMSupportWorX-5 (количество заказов на сумму около 50000 евро в год) и

OEMSupportWorX-10 (количество заказов на сумму около 100000 евро в год)

Программы включают в себя все возможности **OEMSupportWorX-Lite**, и в дополнение:

Бесплатное обновление версий (Используя представление номера версии в виде [X.YZ]: все три позиции «X», «Y» и «Z»). **Примечание: распространяется только на лицензии, приобретенные в течение последних 12 месяцев.**

Прим.: НЕ включает обновление инструментариев Toolkits, а также продуктов сторонних производителей (например OPC-серверы).

Однократное восстановление лицензии (потеря программной лицензии или повреждение аппаратного ключа) в течение срока действия программы.

OEMSupportWorX+ (количество заказов на сумму свыше 100000 евро в год)

Программа включает в себя все возможности **OEMSupportWorX-10**, и в дополнение:

Бесплатное обновление версий (Используя представление номера версии в виде [X.YZ]: все три позиции «X», «Y» и «Z»). **Примечание: распространяется на любые лицензии, независимо от срока их приобретения.**

Прим.: НЕ включает обновление инструментариев Toolkits, а также продуктов сторонних производителей (например OPC-серверы).

Стоимость OEM - программы технической поддержки составляет фиксированную ежегодную сумму, зависящую от вида OEM - программы.

1.7 Консультационные услуги (SupportWorX Quality Professional Services (QPS) Support)

Пакет услуг «QPS» дает возможность получить очную консультацию инженеров компании ICONICS, которая может быть особенно полезна начинающим пользователям, приступающим к работе над проектом. При этом предоставляются следующие услуги:

Помощь в разработке архитектуры.

Отладка сценариев.

Помощь в начальном ознакомлении.

Обучение.

Демонстрации для проверки соответствия концепции.

Примечание: не предоставляются услуги по разработке дизайна системы и созданию спецификаций.

Стоимость консультационных услуг «QPS» определяется количеством затраченного времени (почасовая оплата) и, в случае организации выездной консультации, необходима оплата 110% стоимости проезда и стоимость проживания инженера компании ICONICS.

Сводная таблица функциональных возможностей различных программ технической поддержки.

1.8 Обновления

Все подписчики ICONICS SupportWorX получают уведомление минимум за 30 дней до окончания срока действия их программы. Это уведомление будет передано человеку, который был указан как контактное лицо во время размещения первоначального заказа. Стоимость обновления текущей программы зависит от плана SupportWorX. Свяжитесь с представителем ICONICS или локальным дистрибутором для уточнения подобных вопросов.

1.9 Передача лицензии

Передача лицензии возможна только внутри прописанной организации. Передача лицензии между сторонними компаниями запрещена, если эти права заранее не авторизованы в письменной форме от ICONICS, Inc.

2 Получение технической поддержки.

Для получения технической поддержки следует предоставить следующую информацию:

Номер программы технической поддержки;

Регистрационный номер/ серийный номер продукта ICONICS (GENESIS32 или других);

Информация о компьютере, на котором возникает проблема;

Четкое описание проблемы и, по возможности, способ её воспроизведения. Необходимо быть готовым ответить на уточняющие вопросы инженера;

Версия операционной системы и продуктов ICONICS;

Информация об OPC-серверах и приложениях третьих фирм, использующихся в проекте.

2.1 Локальные представители и дистрибьюторы компании ICONICS.

Техническая поддержка пользователей может быть получена при обращении к локальным представителям и дистрибьюторам компании ICONICS. Российским дистрибьютором ICONICS является компания ПРОСОФТ, которая осуществляет техническую поддержку пользователей Iconics в России и странах СНГ. Для получения поддержки следует обратиться в Москве по телефону (495) 234-0636, в Санкт-Петербурге по телефону (812)325-3790, в Екатеринбурге по телефонам (3432) 74-4711, 75-1871, а также по электронной почте info@prosoft.ru.

2.2 Телефон.

Компания ICONICS имеет 3 основных call-центра, предоставляющие техническую поддержку на английском языке круглый год (за исключением праздничных дней) с понедельника по пятницу в рабочее время. Вызовы обрабатываются в порядке поступления.

Американский офис (США): 508-543-8600	8:00AM – 6:00 PM Eastern Standard Time (Восточное поясное время)
Европейский офис (Чешская республика): +420 37 718 3447	9:00AM – 6:00 PM European Central Time (Европейское поясное время)
Азиатско-тихоокеанский офис (Австралия): +61 297 273 411	9:00AM – 6:00 PM Australian Eastern Time (Австралийское восточное время)

2.3 Электронная почта.

Для получения технической поддержки по электронной почте следует отправить запрос по одному из следующих адресов:

- Американский офис: Support@ICONICS.com
- Европейский офис: EuropeSupport@ICONICS.com
- Азиатско-тихоокеанский офис: PacificRimSupport@ICONICS.com

Укажите пожалуйста в Вашем письме номер плана тех.поддержки SupportWorX, регистрационный номер продукта (Registration Number) или серийный номер ключа (Serial Number). Обработка запросов по эл.почте осуществляется в тот же день (максимум 3 дня).

2.4 Голосовое сообщение.

Голосовое сообщение может быть оставлено на автоответчике в центре технической поддержки. Запросы обрабатываются в порядке поступления в течение одного рабочего дня.

2.5 Факс.

Запрос может быть отправлен в компанию ICONICS по факсу 508-543-1503. Заголовок «Technical Support».

Или Вашему региональному представителю, а также в один из региональных офисов ICONICS. Пожалуйста удостоверьтесь, что Вы включили в запрос номер плана тех.поддержки и регистрационный номер продукта.

2.6 Зона технической поддержки на Web-сайте ICONICS.

Для получения технической поддержки на Web-сайте компании ICONICS следует открыть страницу www.iconics.com и перейти в раздел «Support». На Web-сайте находится большое количество утилит и дополнительной информации, которая может быть полезной при создании проекта. Кроме того, пользователь имеет возможность загрузить патчи и пакеты обновления, а также, выбрав раздел «Action Report», сформировать запрос службе технической поддержки.

2.7 Техническая поддержка в нерабочее время.

В нерабочее время можно оставить запрос на автоответчике, электронной почте или web-сайте, которое будет обработано инженером службы технической поддержки в рабочее время. Кроме того, для пользователей, имеющих программу «Предприятие» или дополнительную опцию к программе «Сайт», предоставляется круглосуточная техническая поддержка 7 дней в неделю (24 x 7).

2.8 База знаний ICONICS.

База знаний ICONICS содержит ответы на сотни вопросов, касающиеся работы с различными программными продуктами ICONICS. Эта база содержит решения, рекомендации и некоторые полезные приемы, а также часто задаваемые вопросы по всем продуктам ICONICS. Раздел поиска позволит Вам грамотно построить нужный запрос. Для доступа к базе следует открыть страницу www.iconics.com/support/knowledgebase.asp, заполнить регистрационную форму и получить имя и пароль для входа в базу знаний. Свяжитесь, пожалуйста, с региональным представителем/Дистрибутором ICONICS, чтобы уточнить доступность подписки на эту службу по Вашей программе технической поддержки.

2.9 Обработка запросов.

Центры технической поддержки ICONICS используют самые современные системы обработки запросов клиентов. Каждый вопрос сохраняется в системе с присвоенным номером, который сообщается клиенту и может быть использован в качестве ссылки при будущих запросах. Если при телефонном звонке было озвучено несколько вопросов, каждому из них будет присвоен свой номер. При обращении в группу технической поддержки, Ваш запрос будет рассмотрен в соответствии с критериями, описанными в таблице.

Приоритет	Описание	Обработка запроса.
Критический	Остановка системы Остановка предприятия	Запрос немедленно передаётся инженеру для диагностики и отладки. Если возможно, предлагается решение или обходной путь. Критические запросы обрабатываются группой инженеров технической поддержки.
Высокий	Программное обеспечение работает не так, как ожидается. Обходной путь не существует или не подходит для пользователя. Проблема может оказать влияние на несколько узлов.	Запрос обрабатывается в течение одного - двух дней, при отсутствии запросов с приоритетом КРИТИЧЕСКИЙ. Если не найдено решение или обходной путь, приоритет запроса повышается до КРИТИЧЕСКОГО. Если пользователь не может применить обходной путь или установить патч, приоритет запроса понижается до СРЕДНЕГО. Каждые три дня пользователь по телефону или электронной почте информируется о статусе запроса и уведомляется о наличии патча.

Средний	Программное обеспечение работает не так, как ожидается. Обходной путь существует и подходит для пользователя. Вопрос по продукту. Задержка в исполнении	Запрос обрабатывается в течение одного - двух дней, при отсутствии запросов с приоритетом КРИТИЧЕСКИЙ и ВЫСОКИЙ. Если не найдено решение или обходной путь, приоритет запроса повышается до КРИТИЧЕСКОГО. Каждые три дня пользователь по телефону или электронной почте информируется о статусе запроса и уведомляется о наличии патча.
Низкий	Информационный вопрос	Запрос обрабатывается инженером при отсутствии запросов с более высоким приоритетом. Каждые три дня пользователь по телефону или электронной почте информируется о статусе запроса.

3 Жизненный цикл продукта

3.1 Жизненный цикл продукта и тех.поддержка

Уровень службы технической поддержки по продуктам ICONICS зависит от версии продукта и типа SupportWorX плана, как указано в таблице ниже:

Инженерно-техническая помощь (Вопрос может привести к возможным изменениям в исходном коде продукта)	По текущей версии и предыдущей.
Техническая поддержка по телефону (Базовые планы SupportWorX)	По текущей версии и предыдущей, при условии, что установлены все пакеты обновления (service packs). Только для пакетов GENESIS32 и BIZVIZ. Не включает инструментарию Toolkits и OPC-серверы.
Техническая поддержка по телефону (Site и Enterprise SupportWorX)	По текущей версии и двум предыдущим, при условии, что установлены все пакеты обновления (service packs). Только для пакетов GENESIS32 и BIZVIZ. Не включает инструментарию Toolkits и OPC-серверы.
Цикл продажи продукта	Финальный релиз версии продукта ICONICS доступен к продаже в течение минимум 5 лет с момента выпуска. Такая политика распространяется только на продукты с правом копирования и авторства ICONICS, Inc., и не распространяется на продукты производства сторонних компаний, приобретенных ICONICS для перепродажи, таких как OPC-серверы.

3.2 Группы продуктов ICONICS.

Продукты ICONICS подразделяются по следующим группам:

- GENESIS32
- BizViz
- BizViz Analytics
- GENESIS64
- Embedded GENESIS32
- Toolkits
- OPC Servers
- OPC Servers (UA)

3.3 Обновления продуктов и патчи.

Клиенты с действующим планом SupportWorX могут получать выпускаемые обновления по продуктам (в соответствии с группой приобретенных продуктов ICONICS) по следующим правилам:

Версия продуктов ICONICS содержит три позиции, и представляет собой значение в формате X.YZ.

Позиция «X» - номер версии, отображает основное изменение продукта (однократная плата за апгрейд осуществляется для пользователей планов SupportWorX Start-Up, Basic и SIP Basic Reseller Plan).

Позиция «Y» - номер релиза (enhancement release), отражающий оптимизацию работы существующих модулей и продуктов и некоторые дополнительные возможности.

Позиция «Z» - патчи.

Текущие пользователи планов SupportWorX автоматически получают бесплатные апгрейды при изменении позиции «Y» продукта, а также по запросу пользователи планов SupportWorX могут получить изменения, произошедшие при смене по позиции «Z».

Клиенты без планов Site, Enterprise или OEM могут приобрести обновления продуктов (по соответствующей группе продуктов ICONICS) за 25% от стоимости новой версии по текущему прайс-листу.

Пакеты обновления (Service Packs) и патчи (Hot fixes) могут быть загружены пользователями планов SupportWorX с Web-сайта компании ICONICS по адресу:

www.iconics.com/support/download.asp ,

а также с ftp-сайта компании ПРОСОФТ, являющейся дистрибьютором ICONICS на территории России и стран СНГ по адресу:

<ftp://ftp.prosoft.ru/pub/Software/Genesis32/Fixes/>

Перед установкой патчей рекомендуется внимательно ознакомиться с содержанием файла readme.txt, относящегося к соответствующему патчу, который содержит описание проблем, которые решает патч и инструкцию по его установке.

Американская корпорация [Iconics](http://www.iconics.com), основанная в 1986 году, специализируется на производстве инструментальных программных средств для создания использующихся в промышленной автоматизации SCADA-систем (Supervisory Control And Data Acquisition) - программного обеспечения сбора данных и оперативного диспетчерского управления систем верхнего уровня. Компания [ПРОСОФТ](http://www.prosoft.ru) - российский дистрибьютор компании Iconics - осуществляет техническую поддержку пользователей Iconics в России и странах СНГ, а также проводит обучение специалистов в своем учебном центре, сертифицированном компанией Iconics. По итогам 2006 года Iconics признал ПРОСОФТ ключевым партнером и лучшим дистрибьютором в Европе.