

4. Условия предоставления[...]

10/15/2026 11:58:29

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Поддержки Пользователей	Last update:	10/05/2026 16:24:52
State:	public (all)		

Keywords

Поддержка, сопровождение

Problem (public)

Каковы условия предоставления гарантийной поддержки и гарантийного сопровождения?

Solution (public)

4. Условия предоставления гарантийной поддержки и гарантийного сопровождения

4.1. Гарантийное сопровождение и гарантийная поддержка предоставляются при соблюдении Пользователем следующих условий:

- ПО используется в режиме Штатной эксплуатации (в соответствии с эксплуатационной документацией, на поддерживаемых ОС и аппаратных конфигурациях);
- применяются только официальные обновления (в т.ч. патчи, экспресс-обновления и проч.), предоставляемые Правообладателем или его уполномоченными представителями;
- в исходный код и дистрибутив ПО не вносились изменения, не применялись модификации, патчи (любые компилируемые файлы вне зависимости от общего наименования) и настройки третьих лиц, влияющие на работу ПО;
- используется лицензионное смежное ПО (СУБД, офисные пакеты, среды разработки) в версиях, указанных в системных требованиях;
- используется версия ПО, находящаяся на сопровождении;
- Пользователь обеспечивает возможность дистанционной диагностики: предоставляет СПП доступ к логам, конфигурации, сведениям о среде — по запросу СПП.

Невыполнение любого из указанных условий является основанием для отказа в признании случая гарантийным в соответствии с п. 8.1. – 8.2 Регламента.

4.2. Поддерживаемые версии и среды эксплуатации

Каждая версия ПО имеет перечень поддерживаемых операционных систем, аппаратных конфигураций и стороннего программного обеспечения (СУБД, офисные пакеты и т. п.), опубликованный в эксплуатационной документации и на официальных ресурсах Правообладателя. Актуальный перечень поддерживаемых версий ПО и соответствующих сред эксплуатации, а также системные требования приведены на страницах продуктов в разделе «Программные продукты и Правообладатели».

С выходом новых версий ПО перечень поддерживаемых сред может изменяться. При этом:

- поддержка новых версий операционных систем и стороннего ПО обеспечивается в новых релизах ПО, а не в ранее выпущенных версиях;
- прекращение поддержки определённой версии ОС или стороннего ПО в новой версии ПО не является неисправностью ранее выпущенной версии и не служит основанием для гарантийного требования;
- отсутствие поддержки конкретной версии ОС, стороннего приложения или формата файлов в конкретной версии ПО не является блокирующей ошибкой или неисправностью.

Пользователь самостоятельно несёт ответственность за выбор среды эксплуатации, не соответствующей системным требованиям установленной версии ПО.

4.3. Совместимость со сторонними форматами и приложениями

ПО может поддерживать импорт и экспорт файлов в форматы сторонних приложений. Перечень поддерживаемых форматов определяется для каждой версии ПО отдельно и публикуется в эксплуатационной документации.

- невозможность импорта или экспорта в формат, не указанный в перечне поддерживаемых для данной версии, не является неисправностью;
- отклонения при конвертации, связанные с различиями во внутренних форматах сторонних систем, не являются неисправностью, если иное прямо не указано в документации;
- изменение перечня поддерживаемых форматов между версиями является нормальной частью жизненного цикла продукта.

4.4. Предоставление расширенных прав использования Инструментов, выходящих за пределы лицензионного соглашения (ЛС) с конечным Пользователем, регулируется отдельными соглашениями с Правообладателем. Правообладатель рассматривает возможность заключения таких соглашений и принимает решение об их условиях на своё усмотрение. Отсутствие отдельного соглашения не ограничивает действие условий ЛС и настоящего Регламента в отношении Инструментов.

[1]5. Уровни поддержки

[1] <https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1834>