5. Уровни поддержки

10/15/2026 11:08:10

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Поддержки Пользователей	**Last update:**	10/05/2026 16:25:44
State:	public (all)		

Keywords

Поддержка, сопровождение

Problem (public)

Какие существуют уровни поддержки?

Solution (public)

5. Уровни поддержки
   5.1. Таблица Классификация уровней поддержки и их параметры

Уровень поддержки

Для кого

Срок действия

Режим

Срок первого ответа

Целевой срок решения

Особенности

Гарантийный

Пользователи с действующим периодом и/или условием гарантийного сопровождения (в т. ч. в период опытной эксплуатации и для ознакомительных лицензий продуктов, в ЛС которых предусмотрено гарантийное сопровождение ознакомительной лицензии).

КОМПАС-3D Home и Renga Standard для домашнего использования получают уровень «Гарантийный» в течение срока действия лицензии (1 год)

1 календарный год с даты правомерной передачи лицензии

5 × 8

≤ 8 рабочих часов

≤ 40 рабочих часов

Неограниченное количество обращений консультации по типовым (базовым) сценариям использования
и настройки ПО

Базовый

Пользователи после истечения гарантийного срока, использующие поддерживаемые версии ПО (в т. ч. некоммерческие лицензии: КОМПАС-3D Home, Renga Standard для домашнего использования, КОМПАС-3D Viewer, C3D Viewer — бесплатная лицензия), а также образовательные организации с постоянными учебными лицензиями после истечения гарантийного срока

После окончания гарантийной поддержки и до снятия версии ПО

с сопровождения

5 × 8

≤ 8 рабочих часов

≤ 48 рабочих часов

Действует только для ПО и версий, находящихся на сопровождении.

Объём поддержки на данном уровне может быть расширен условиями ЛС конкретного продукта (например, ЛС Renga предусматривает обеспечение работоспособности на поддерживаемых ОС в рамках базовой технической поддержки)

Начальный

Свободно распространяемое и снятое с сопровождения ПО

Без ограничений для любого обратившегося по общим вопросам о компании, продуктах и услугах

5 × 8

≤ 16 рабочих часов

≤ 80 рабочих часов

Наличие целевого срока реакции не является гарантией для свободно

5. Уровни поддержки

10/15/2026 11:08:10

распространяемого ПО
и продуктов, в ЛС которых прямо исключены обязательства по технической поддержке.

Воспроизведение ошибок — только для текущих версий ПО.

Индивидуальный

По отдельному договору
на обслуживание, заключаемому с Поставщиком

По условиям договора

По условиям договора

По условиям договора

По условиям договора

Дополнительные каналы поддержки (мессенджеры, удалённый доступ) закрепление выделенного сотрудника СПП выездные работы и консультации сотрудников настройка и адаптация ПО под задачи Пользователя отчёты по обращениям ведение базы типовых решений.

Наличие договора на индивидуальную поддержку с Поставщиком не влияет
на условия сопровождения ПО Правообладателем)

Пакет поддержки разработчиков

Пользователи
API КОМПАС-3D

На срок действия пакета

(1 / 3 / 6 лет)

5 × 8

≤ 24 рабочих часов

≤ 80 рабочих часов

Доступ к онлайн-курсу по основам разработки с использованием API ПО анализ проблемных участков кода
и консультации по API приём замечаний и предложений по API. Количество пользователей соответствует количеству приобретённых пакетов поддержки разработчиков

(*) Метрика целевого срока решения и показатель «доля Запросов, решаемых в срок ≥ 75%» применяются к уровням «Гарантийный», «Базовый», «Индивидуальный» и «Пакет поддержки разработчиков». Для уровня «Начальный» целевой срок решения не устанавливается.
Примечания к уровням поддержки:
• Ознакомительная лицензия для Pilot-BIM не предоставляется. Для ознакомления с Pilot-BIM необходимо приобретение полнофункциональной лицензии.
• Для продуктов С3Д Лабс (C3D Viewer) обращения могут направляться на специализированный адрес электронной почты, указанный в ЛС продукта, а также через единый Портал поддержки. Перечень контактных адресов публикуется на сайте СПП.

5.2. Уровни поддержки в зависимости от типа Пользователя и характера обращения
Используемые в Регламенте группировки (типы) Пользователей носят исключительно учётный характер для целей организации поддержки и являются техническим, а не ценностным параметром — они не отражают оценку значимости или приоритетности Пользователя для Правообладателя. Для Правообладателей все Пользователи равноценны — различаются лишь условия предоставления поддержки в зависимости от типа лицензии
и характера обращения. В зависимости от типа Пользователя и содержания обращения применяются соответствующие уровни поддержки, определяющие сроки реакции и порядок обработки Запросов.
5.2.1. Коммерческие пользователи
К данной группе относятся Пользователи, обладающие коммерческой лицензией (постоянной и/или временной) и имеющие действующее право на использование ПО в рамках договора. Для них применяется уровень «Гарантийный». При наличии отдельного договора на расширенное обслуживание условия поддержки (включая закрепление сервис-менеджера, расширенную отчётность, дополнительные каналы связи) определяются таким отдельным договором. Параметры расширенной (индивидуальной) поддержки регулируются условиями договора между Представителями правообладателя и Пользователем.
5.2.2. Партнёры Правообладателя (Технологические партнёры)
Пользователи, которым ПО передано на основании партнёрского соглашения и у которых установлена актуальная версия ПО. Поддержка оказывается в рамках условий партнёрской программы; базовый порядок обработки Запросов соответствует уровню «Гарантийный», отдельные условия могут быть предусмотрены партнёрским договором.
5.2.3. Образовательные организации (учебные заведения)
К этой группе относятся вузы, колледжи, школы и иные образовательные учреждения, использующие ПО на основании лицензий для образовательных целей. Для них действует отдельный порядок поддержки:
• при действующей гарантии по постоянной учебной лицензии — уровень «Гарантийный» в течение 1 (одного) календарного года;
• при использовании временной учебной лицензии, в ЛС которой прямо исключено гарантийное сопровождение (например, Временная Учебная лицензия КОМПАС), — гарантийное сопровождение не предоставляется, применяется уровень «Базовый» или «Начальный»
в зависимости от статуса версии ПО;
• после истечения гарантии либо при использовании некоммерческих версий

5. Уровни поддержки

10/15/2026 11:08:10

— уровень «Базовый» с учётом специфики образовательных лицензий (неограниченное количество обращений по типовым сценариям, консультации по методикам применения ПО в учебном процессе).
«КОМПАС-3D Учебная версия» (для физических лиц, бесплатная) — отдельный продукт с собственным ЛС и сроком действия лицензии, указанным в ЛС. Поддержка предоставляется по уровню «Базовый» в течение срока действия лицензии. После прекращения действия лицензии поддержка не предоставляется.

5.2.4. Некоммерческие пользователи

Пользователи демо-версий, учебных и иных некоммерческих редакций ПО, а также пользователи, не имеющие подтверждённого права на коммерческое использование продукта. Поддержка предоставляется в ограниченном объёме по уровню «Базовый» либо «Начальный» (в зависимости от статуса версии ПО).

5.2.5. Консультирование по общим вопросам

Консультации справочного характера (о продуктах, версиях, каналах поддержки, порядке регистрации и т. п.) оказываются всем обратившимся в порядке поступления. Максимальный срок реакции — 24 (двадцать четыре) рабочих часа. Обращение может быть переведено на иной уровень сотрудниками СПП, если вопрос подпадает под соответствующие категории.

5.2.6. Передача обращения в разработку. Обращение может быть переведено под контроль разработки Правообладателя (например, по вопросам API, интеграции, адаптации) независимо от типа Пользователя при наличии технической необходимости. Сроки обработки обращений, переданных в разработку, определяются в соответствии с п. 9.2 Регламента.

[1]6. Порядок подачи и обработки запросов

[1] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1835