

11. Порядок обновления и[...]

10/15/2026 11:04:08

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Поддержки Пользователей	Last update:	10/05/2026 16:28:06
State:	public (all)		

Keywords

Поддержка, сопровождение

Problem (public)

Каков порядок обновления и версионности ПО?

Solution (public)

11. Порядок обновления и версионность ПО

11.1. Предоставление обновлений (патчей, экспресс-обновлений, пакетов обновления) осуществляется путём их размещения на Портале поддержки или направления Пользователю соответствующего уведомления. Правообладатель не несёт ответственности за невозможность использования обновления в случае, если Пользователь не загрузил, не установил или ненадлежащим образом установил предоставленное обновление. Моментом предоставления обновления считается его размещение Правообладателем на Портале поддержки и/или направление уведомления Пользователю.

11.2. Условия предоставления обновлений

11.2.1. Обновления ПО подразделяются на: (подробнее см. раздел «Термины и определения» подразделяются на:

- патчи (hotfix) — целевые исправления конкретных блокирующих ошибок для текущей версии ПО;
- экспресс-обновления (ЭО) — кумулятивные исправления и усовершенствования в рамках текущей версии ПО, не включающие переход на новую версию;
- пакеты обновления — в зависимости от вида пакета обновления (см. таблицу п.3.1.6 п. 3.1. Регламента) Пакет обновления до версии, актуальной на момент приобретения или Пакет обновления до следующей версии.

11.2.2. Право на получение обновлений возникает у Пользователя при выполнении одного из следующих условий (условия описаны для каждого из указанных типов (видов) обновлений):

- наличие действующего ЛП — даёт право на все обновления (патчи, экспресс-обновления, пакеты обновления), выпущенные Правообладателем в период действия ЛП, а также на Гарантийное сопровождение и Гарантийную поддержку;
- приобретение Пакета обновления как самостоятельной лицензии — для разового перехода на версию, актуальную на момент приобретения, либо на следующую версию ПО, а также на Гарантийное сопровождение и Гарантийную поддержку;
- экспресс-обновления (ЭО) и патчи (hotfix) предоставляются Пользователям текущей версии ПО либо при наличии действующего ЛП, если ЛС продукта не устанавливает иное.

Условия и порядок предоставления обновлений регулируются ЛС конкретного продукта. Настоящий Регламент не устанавливает обязанности Правообладателя по предоставлению обновлений, пакетов обновления или ЛП без оплаты. Стоимость регулируются прейскурантами Правообладателей и/или тарифной политикой, порядок и условия приобретения отдельным договором между Пользователем и Правообладателем или уполномоченным им Поставщиком.

11.3. Периодичность выпуска обновлений

Периодичность выпуска обновлений (патчей, экспресс-обновлений, пакетов обновления) определяется Правообладателем и зависит от объёма запланированных изменений, накопленных корректировок и зарегистрированных замечаний Пользователей. В таблице 11.1 приведена сводная информация о периодичности выпуска по продуктам.

Правообладатель

Продукты

Патчи (hotfix)

Экспресс-обновления (ЭО)

Пакеты обновления (новые версии)

ООО «АСКОН-Системы проектирования»

КОМПАС-3D, КОМПАС-График, библиотеки и приложения к ним

В среднем 1 (один) раз в месяц после выхода новой версии, затем реже

Раз в 6-12 месяцев

Раз в 1-1,5 года

ООО «АСКОН-Системы проектирования»

Pilot (Pilot-BIM, Pilot-ECM, Pilot-ICE, Pilot-ICE Enterprise, 3D-Storage и приложения к ним)

Не выделяются отдельно — выпускаются в составе новых версий (релизов)

Не выделяются отдельно — выпускаются в составе новых версий (релизов)

11. Порядок обновления и[...]

10/15/2026 11:04:08

Раз в 1-2 месяца
(в виде релизов)

ООО «Ренга Софтвэз»

Renga (Renga Professional, Renga Standard, Renga Collaboration Server)

Не выделяются отдельно — выпускаются в составе новых версий (релизов)

Не выделяются отдельно — выпускаются в составе новых версий (релизов)

Раз в 1,5 месяца
(в виде релизов)

ООО «АСКОН-Бизнес-решения»

КОМПЛЕКС (ЛОЦМАН:PLM, ВЕРТИКАЛЬ, ПОЛИНОМ:MDM, ГОЛЬФСТРИМ)

В среднем 1 (один) раз в месяц после выхода новой версии, затем реже

Раз в 6-12 месяцев

Раз в 6-12 месяцев

ООО «СЗД Лабс»

C3D Viewer (C3D Viewer Pro, C3D Viewer Enterprise)

Определяется Правообладателем

Определяется Правообладателем

Определяется Правообладателем

Примечание: Для продуктов Pilot и Renga патчи (hotfix) и экспресс-обновления (ЭО) не выделяются как самостоятельные обновления — все исправления и новые функции выпускаются в составе новых версий (релизов). Периодичность выпуска релизов для данных продуктов устанавливается Правообладателем. Для продуктов C3D Labs периодичность выпуска определяется Правообладателем отдельно. Сроки выпуска носят ориентировочный характер и могут изменяться в зависимости от объема запланированных изменений и зарегистрированных замечаний Пользователей.

11.4. Передача обновлений и установка
Обновления ПО поставляются в виде пакетов обновления (обновления до текущих и/или новых версий; в ЛС продуктов Renga и Pilot обозначаются как «релизы»), экспресс-обновлений (ЭО) или патчей. Способ реализации и/или предоставления определяется Правообладателем.

Доступ к загрузке обновлений или дистрибутивов ПО осуществляется через центры загрузки на сайтах Правообладателей:

Программное обеспечение

Правообладатель

Адрес центра загрузок

КОМПАС, КОМПЛЕКС

ООО «АСКОН-Системы проектирования» (ИНН 7801619483), ООО «АСКОН-Бизнес-решения» (ИНН 5022043938)

[1]<https://sd.ascon.ru>

(Личный кабинет Пользователя)

Renga

ООО «РЕНГА СОФТВЭЗ» (ИНН 7801319560)

[2]<https://dl.rengabim.com/ru.html>

[3]<https://rengabim.com/update/>

Pilot

ООО «АСКОН-Системы проектирования» (ИНН 7801619483)

[4]<http://pilot.ascon.ru/>

Доступ к разделам загрузки предоставляется после регистрации или на условиях Правообладателя. Сам по себе доступ к дистрибутивам ПО не предоставляет права на использование соответствующей версии ПО. Для правомерного использования обновлённой версии Пользователю необходимо иметь действующий ЛП или приобретённый пакет обновления в соответствии с условиями ЛС конкретного продукта.

При установке обновления может потребоваться обновление прошивки (перепрошивка) ключа защиты или получение нового кода активации. Порядок обновления прошивки (перепрошивки) ключа и получения кода активации описан в документации Правообладателя и/или в базе знаний СПП.

Установка обновлений производится Пользователем самостоятельно, если иное не предусмотрено уровнем поддержки или договором.

11.5. Прекращение поддержки версий

Для продуктов, в отношении которых поддерживается более одной версии, о снятии версии с сопровождения Правообладатель уведомляет путём публикации на собственном сайте и/или на сайте СПП (support.ascon.ru). Публикация на указанном сайте считается надлежащим уведомлением для всех Пользователей. Открытые обращения, зарегистрированные до даты прекращения, доводятся до

11. Порядок обновления и[..]

10/15/2026 11:04:08

завершения. Новые обращения по снятой с сопровождения версии принимаются в соответствии с уровнем поддержки «Начальный» (раздел 5).
Для продуктов, в отношении которых поддерживается только актуальная (текущая) версия ПО (включая Renga, Pilot), снятие предыдущих версий с сопровождения производится при выпуске новой версии. Все исправления для таких продуктов поставляются исключительно в составе новых версий. Обновление на актуальную версию осуществляется в рамках действующего ЛП, если ЛС продукта не устанавливает иное. Уведомление о выпуске новой версии публикуется на сайте support.ascon.ru.

[5]12. Ограничения и условия использования Инструментов

[1] <https://sd.ascon.ru/>

[2] <https://dl.rengabim.com/ru.html>

[3] <https://rengabim.com/update/>

[4] <http://pilot.ascon.ru/>

[5] <http://13>. Ограничение ответственности и принцип «как есть»