1. Гарантийная поддержка и[..]

11/15/2026 22:00:52

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Поддержки Пользователей::Гарантийная поддержка и Гарантийное сопровождение	**Last update:**	11/09/2026 17:48:04
State:	public (all)		

Keywords

Поддержка, сопровождение, API, SDK

Problem (public)

Каковы правила оказания Гарантийной поддержки и сопровождения?

Solution (public)

Регламент Гарантийной поддержки и Гарантийного сопровождения программного обеспечения, разрабатываемого Группой компаний АСКОН. Версия 1.0. Дата вступления в силу 17.09.2026

[1]1. Общие положения
[2]2. Объём Гарантийной поддержки и Гарантийного сопровождения и исключения
[3]3. Срок и режим оказания Гарантийной поддержки и Гарантийного сопровождения
[4]4. Условия предоставления Гарантийной поддержки и Гарантийного сопровождения
[5]5. Уровни поддержки
[6]6. Порядок подачи и обработки запросов
[7]7. Классификация критичности запросов
[8]8. Гарантийное сопровождение: диагностика и критерии
[9]9. Приостановка и закрытие запроса
[10]10. Информационные запросы
[11]11. Порядок обновления и версионность ПО
[12]12. Ограничения и условия использования Инструментов
[13]13. Ограничение ответственности и принцип «как есть»
[14]14. Прочие условия

1. Общие положения

1.1. Программное обеспечение и Правообладатели

Настоящий Регламент распространяется на программное обеспечение, Правообладателями которого являются:

- ООО «АСКОН-Системы проектирования» (ИНН 7801619483) — программное обеспечение КОМПАС-3D, КОМПАС-График, КОМПАС-Композиты и каталоги, библиотеки, приложения, входящие в состав указанного ПО (совместно по тексту именуемые КОМПАС), КОМПАС-3D Viewer, КОМПАС-3D Home, КОМПАС-3D Учебная версия, программное обеспечение Pilot-ICE, Pilot-ICE Enterprise, Pilot-BIM, Pilot-ECM, Pilot-ComponentKit, 3D-Storage и приложения к ним, (совместно по тексту именуемые Pilot));
- ООО «АСКОН-Бизнес-решения» (ИНН 5022043938) — программное обеспечение семейства ЛОЦМАН:PLM, ВЕРТИКАЛЬ, ПОЛИНОМ:MDM, Центр обслуживания комплекса программных средств, ГОЛЬФСТРИМ и приложения к ним (далее по тексту при упоминании совместно именуются КОМПЛЕКС);
- ООО «Ренга Софтвэа» (ИНН 7801319560) — программное обеспечение Renga Professional, Renga Standard и Renga Collaboration Server (далее по тексту совместно Renga).
- ООО «С3Д Лабс» (ИНН 7715938849) — продукт C3D Viewer (включая модификации C3D Viewer Pro, C3D Viewer Enterprise) и приложения к нему.

Указанные Правообладатели также обладают исключительными правами на любые модификации и копии указанного программного обеспечения, а равно на его отдельные охраняемые компоненты. К таким компонентам относятся (но не ограничиваясь приведенным перечнем), в частности: исходный и объектный код, алгоритмы, структуры данных, интерфейсы, инструменты разработчика (API, SDK – см. термин в п. 1.6. Регламента), документация и иные объекты авторского права, составляющие часть программного обеспечения;
Перечень программного обеспечения, приведённый в настоящем пункте и п. 1.4. Регламента, не является исчерпывающим и носит информационный характер. Указанное в настоящем пункте программное обеспечение по тексту Регламента также именуется «Базовое ПО». Актуальный состав программного обеспечения, поддерживаемых и сопровождаемых версий и системных требований публикуется на официальных ресурсах Правообладателей в сети Интернет.

1.2. Соотношение Регламента и лицензионных соглашений

Настоящий Регламент описывает общий порядок и условия гарантийной поддержки и гарантийного сопровождения в отношении ПО.
В случае расхождения между положениями Регламента и условиями лицензионного соглашения с Пользователем (ЛС, см. термин в п. 1.6. Регламента), действующего в отношении конкретного программного обеспечения, приоритет имеют условия ЛС. Если ЛС продукта прямо исключает гарантийное сопровождение или гарантийную (техническую) поддержку для определённого типа лицензии, положения Регламента в отношении гарантийного сопровождения и поддержки к данному типу лицензии не применяются.
Если ЛС продукта устанавливает дополнительные или расширенные условия по сравнению с Регламентом, применяются условия ЛС.

1.3. Условия применения Регламента

1.3.1. Используемые в настоящем Регламенте понятия

1. Гарантийная поддержка и[..]

11/15/2026 22:00:52

«ответственность», «обязательство», «гарантия» и производные от них применяются
как технические (организационные) информационные обозначения, описывающие порядок организации процессов поддержки и сопровождения,
а не как юридические обязательства Правообладателя.

1.3.2. Настоящий Регламент не является договором, публичной офертой или иной сделкой в значении применимого законодательства и не порождает для Правообладателя самостоятельных гражданско-правовых обязанностей вне объёма, прямо установленного действующими ЛС конкретного продукта. Вместе с тем настоящий Регламент прямо устанавливает порядок и условия гарантийной поддержки и гарантийного сопровождения, предоставляемых Правообладателем в отношении ПО в рамках действующих ЛС.

1.3.3. Положения настоящего Регламента применяются в соответствии с их буквальным смыслом и не подлежат расширительному толкованию либо иному применению со стороны Пользователя, помимо прямо предусмотренного текстом Регламента и условиями ЛС конкретного продукта. Правообладатели актуализируют Регламент в порядке п. 14.1. Любые индивидуальные исключения и отступления допускаются исключительно
на основании отдельного письменного соглашения, заключённого с Правообладателем либо с его уполномоченным представителем.

1.3.4. Настоящий Регламент применяется к каждому продукту индивидуально. Каждый Правообладатель несёт ответственность исключительно за продукты, Правообладателем которых является. Обязательства и гарантии одного Правообладателя не распространяются на продукты другого Правообладателя. Правообладатели не несут солидарной или субсидиарной ответственности по обязательствам друг друга. Обращение к одному Правообладателю не приравнивается к обращению к другому. Если Пользователь использует продукты разных Правообладателей, гарантийные обязательства, сроки и условия поддержки применяются к каждому продукту отдельно. Истечение гарантийного срока по одному продукту
не влияет на гарантийный срок по другому продукту. Ограничения ответственности, предусмотренные п. п. 13.4–13.6 настоящего Регламента, применяются к каждому Правообладателю отдельно и в полном объёме.

1.3.5. Поддержка по всем продуктам осуществляется через единую Службу поддержки пользователей (СПП). СПП действует от имени и по поручению соответствующих Правообладателей. Регистрация обращения в СПП не означает одновременное обращение ко всем Правообладателям — обращение адресуется Правообладателю конкретного продукта, в отношении которого направлен Запрос.

1.3.6. Вопросы по совместимости, интеграции или взаимодействию продуктов разных Правообладателей между собой не относятся к гарантийным случаям и не приводят к гарантийным обязательствам ни по одному из продуктов, если иное прямо не указано в эксплуатационной документации соответствующего продукта. В этом случае каждый Правообладатель отвечает только за работоспособность своего продукта в рамках заявленных системных требований.

1.3.7. При передаче исключительных прав на ПО от одного Правообладателя к другому лицу, гарантийные обязательства, возникшие до момента передачи, сохраняются в течение оставшегося гарантийного срока. Новый Правообладатель принимает на себя обязательства по настоящему Регламенту с даты перехода прав (п. 7 ст. 1235 ГК РФ). СПП информирует Пользователя о смене Правообладателя при обращении
по соответствующему продукту.

1.3.8. В случае прямой ссылки на настоящий Регламент в договоре, заключённом с Правообладателем или его уполномоченным представителем, Регламент становится неотъемлемой частью такого договора. Положения Регламента применяются в качестве условий договора, регулирующих порядок и условия гарантийной поддержки и гарантийного сопровождения, в отношении конкретных продуктов Правообладателей,
по которым предоставлено право использования в соответствии с таким договором. Приоритет условий ЛС конкретного продукта,
установленный п. 1.2 Регламента, сохраняется.

1.4. Перечень основных продуктов (Базового ПО)

Правообладатель

Продукт

Страница продукта

Системные требования

Сайт службы поддержки

ООО «АСКОН-Системы проектирования»

КОМПАС-3D

[15]https://kompas.ru/kompas-3d/about/

[16]https://kompas.ru/support/requirements

[17]https://support.ascon.ru

ООО «АСКОН-Системы проектирования»

КОМПАС-График

[18]https://kompas.ru/kompas-graphic/

[19]https://kompas.ru/support/requirements

[20]https://support.ascon.ru

ООО «АСКОН-Системы проектирования»

Pilot-BIM

[21]https://pilotems.com/ru/products/pilot-bim/

1. Гарантийная поддержка и[..]

11/15/2026 22:00:52

[22]https://pilotems.com/ru/support/requirements/

[23]https://support.ascon.ru

ООО «АСКОН-Системы проектирования»

Pilot-ICE Enterprise

[24]https://pilotems.com/ru/products/pilot-ice-enterprise/

[25]https://pilotems.com/ru/support/requirements/

[26]https://support.ascon.ru

ООО «АСКОН-Системы проектирования»

Pilot-ICE

[27]https://pilotems.com/ru/products/pilot-ice/

[28]https://pilotems.com/ru/support/requirements/

[29]https://support.ascon.ru

ООО «АСКОН-Системы проектирования»

Pilot-ECM

[30]https://pilotems.com/ru/products/pilot-ecm/

[31]https://pilotems.com/ru/support/requirements/

[32]https://support.ascon.ru

ООО «АСКОН-Системы проектирования»

3D-Storage

[33]https://pilotems.com/ru/products/3d-storage/

https://help.pilotems.com/ru/Content/sistemnye_trebovaniya.htm

[34]https://support.ascon.ru

ООО «АСКОН-Бизнес-решения»

ЛОЦМАН:PLM

[35]https://ascon.ru/products/loodsman-plm/

[36]https://ascon.ru/products/loodsman-plm/tech-info/

[37]https://support.ascon.ru

ООО «АСКОН-Бизнес-решения»

ЛОЦМАН:КБ

[38]https://ascon.ru/products/loodsman-kb/

[39]https://ascon.ru/products/loodsman-kb/tech-info

[40]https://support.ascon.ru

ООО «АСКОН-Бизнес-решения»

ВЕРТИКАЛЬ

[41]https://ascon.ru/products/vertical/

[42]https://ascon.ru/products/vertical/tech-info

[43]https://support.ascon.ru

ООО «АСКОН-Бизнес-решения»

ПОЛИНОМ:MDM

[44]https://ascon.ru/products/polynom-mdm/

[45]https://ascon.ru/products/polynom-mdm/tech-info/

[46]https://support.ascon.ru

ООО «АСКОН-Бизнес-решения»

ГОЛЬФСТРИМ

[47]https://ascon.ru/products/gulfstream/

[48]https://ascon.ru/products/gulfstream/tech-info/

[49]https://support.ascon.ru

ООО «Ренга Софтвэа»

Renga Standard

1. Гарантийная поддержка и[..]

11/15/2026 22:00:52

[50]https://rengabim.com/

[51]https://rengabim.com/requirements/

[52]https://support.ascon.ru

ООО «Ренга Софтвэа»

Renga Professional

[53]https://rengabim.com/

[54]https://rengabim.com/requirements/

[55]https://support.ascon.ru

Примечание:

a. a. Для продуктов, не включённых в таблицу (например, КОМПАС-3D Viewer, КОМПАС-3D Home, КОМПАС-3D Учебная версия, Центр обслуживания комплекса программных средств, Renga Collaboration Server, C3D Viewer), страницы продуктов и системные требования публикуются на общих сайтах соответствующих Правообладателей (см. таблицу «Общие ресурсы»), или напрямую соотносятся с базовым ПО.
b. Перечень сопровождаемых версий актуализируется Правообладателями на соответствующих страницах продуктов. Актуальный перечень также доступен на сайте Службы поддержки пользователей. Продукты и версии, не указанные в перечне сопровождаемых, считаются снятыми
с сопровождения, если иное прямо не установлено Правообладателем. Системные требования для каждого продукта публикуются
на соответствующих страницах и могут изменяться с выходом новых версий.

1.5. Общие ресурсы

1.5.1. Официальные сайты продуктов и правообладателей

Ресурс

Назначение

Сайт

Сайт АСКОН

Основной сайт Правообладателей: каталог продуктов, отраслевые решения, новости, условия лицензирования, контакты

[56]https://ascon.ru

Сайт КОМПАС

Страница продуктов КОМПАС-3D, КОМПАС-График и приложений: описание, системные требования, обучающие материалы, документация

[57]https://kompas.ru

Справочная система по КОМПАС-3D

Онлайн-справка и документация для программного обеспечения КОМПАС-3D

[58]https://help.ascon.ru

Сайт ПО серии Pilot

Страница продуктов Pilot (Pilot-BIM, Pilot-ICE Enterprise, Pilot-ICE, Pilot-ECM): описание, системные требования, модули, документация

[59]https://pilotems.com

Справочная система по Pilot

Онлайн-справка и документация для программного обеспечения серии Pilot

https://help.pilotems.com/ru

Сайт ПО серии Renga

Страница продуктов Renga (Renga Professional, Renga Standard): описание, системные требования, BIM-каталоги, обучающие материалы, документация

[60]https://rengabim.com

Справочная система по Renga

Онлайн-справка и документация для программного обеспечения Renga

https://help.rengabim.com/ru/index.htm

Сайт C3D Labs

Страница продуктов C3D Labs (C3D Viewer, C3D Toolkit): описание, функциональные характеристики, загрузка, документация

[61]https://c3dlabs.ru

1. Гарантийная поддержка и[..]

11/15/2026 22:00:52

1.5.2. Поддержка и контакты для связи с СПП

Ресурс

Назначение

Сайт / контактный телефон

Сайт Службы поддержки пользователей
(по тексту СПП)

Единый информационный ресурс СПП: публикация Регламента, перечень поддерживаемых версий и системных требований, уровни поддержки, база знаний, правила регистрации обращений

[62]https://support.ascon.ru

Портал поддержки

Информационная система Правообладателя (ServiceDESK), предназначенная для автоматизированной обработки и учёта запросов на поддержку. Портал поддержки обеспечивает регистрацию обращений, контроль статуса, ведение истории переписки и доступ к полной Базе знаний. Доступ осуществляется через личный кабинет Пользователя по адресу sd.ascon.ru (доступен после регистрации).

Полное описание приведено в разделе 6 Регламента.

[63]https://sd.ascon.ru

Телефон СПП

Бесплатная линия по России (режим 5×8, 09:00–18:00)

Дополнительная линия (режим 5×8, 09:00–18:00)

8 (800) 700-00-78

8 (812) 703-39-34

Электронная почта СПП

Регистрация и обработка обращений в СПП по электронной почте

[64]support@ascon.ru

Форум пользователей

Интернет-конференция Пользователей: профессиональные вопросы,
биржа прикладных разработок, обсуждение продуктов

[65]https://forum.ascon.ru

1.5.3. Дополнительные документы

Ресурс

Назначение

Сайт

Политика обработки

персональных данных

Документ, регулирующий обработку персональных данных Пользователей, в том числе для целей регистрации на Портале поддержки

[66]https://ascon.ru/policy/

1.6. Термины и определения

1.6.1. Стороны Регламента и участники

Термин

Определение

Пример/Пояснение

Лицензионное соглашение (по тексту — ЛС)

Документ, который устанавливает условия использования ПО: объём предоставленных прав, допустимые способы применения, ограничения, а также порядок гарантийного сопровождения и технической поддержки. Регулирует отношения между Правообладателем и Пользователем.

ЛС считается принятым (акцептованным) Пользователем в момент установки ПО. Может предоставляться также в виде печатного документа, оформленного Правообладателем или уполномоченным им лицом.

Переход исключительного права на ПО к новому Правообладателю не является основанием для изменения или прекращения действия ранее заключённого ЛС (п. 7 ст. 1235 ГК РФ).

Если иное не указано прямо,
ссылки на «ЛС продукта» в тексте Регламента означают ЛС, действующий в отношении конкретного продукта и версии ПО, используемой Пользователем.

1. Гарантийная поддержка и[..]

11/15/2026 22:00:52

Текст ЛС размещён также в Базе знаний СПП, статья [67]FAQ#7001827.

Инструменты разработчика

API и SDK ПО — компоненты, предоставляемые Правообладателем на основании ЛС или отдельного соглашения. Положения Регламента в отношении Инструментов применяются только к тем продуктам, в ЛС которых API и SDK прямо включены в состав Программного обеспечения.

По тексту Регламента всё, что относится к ПО, в равной степени относится и к Инструментам, если отдельно не указано иное, и, если Инструменты разработчика входят в состав соответствующего продукта согласно его ЛС.

Пояснения по используемым терминам:

-

API (Application Programming Interface) — интерфейс прикладного программирования: набор правил и команд, которые позволяют одной программе «общаться» с другой. В контексте Регламента — средства, с помощью которых сторонние программы могут взаимодействовать с ПО Правообладателя.

-

SDK (Software Development Kit) — комплект средств разработки: набор библиотек, шаблонов, примеров кода и инструментов, упрощающих создание программ с использованием API и интеграцию с ПО.

Программное обеспечение
(по тексту так же ПО, продукт)

Программное обеспечение Правообладателей, на которое распространяется положения настоящего Регламента

Перечень приведён в разделе «Программные продукты и Правообладатели» (п. 1.1. Регламента)

Правообладатель

Юридическое лицо, которому принадлежат исключительные права на ПО

Перечень приведён в разделе «Программные продукты и Правообладатели» (п. 1.1. Регламента)

Партнёр Правообладателя (Поставщик)

Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющее поставку, внедрение и/или сопровождение ПО от имени Правообладателя или в рамках партнёрской программы Правообладателя.

По тексту Регламента термины «Партнёр» и «Поставщик» применяются как синонимы. К Партнёрам относятся, в частности, авторизованные дистрибьюторы, заключившие договор с Правообладателем, а также реселлеры и иные уполномоченные представители, действующие на основании договоров, заключённых с авторизованными дистрибьюторами Правообладателя.

Действующий перечень ключевых авторизованных Партнёров публикуется на сайте АСКОН, страница [68]ascon.ru/contacts. Перечень не является исчерпывающим.

В контексте оказания поддержки Партнёр может выступать как уполномоченный представитель Правообладателя по оказанию технической поддержки (по тексту также ТП) первой линии, если это предусмотрено отдельным договором и Партнёр подключён к Порталу поддержки Правообладателя.

Если иное не установлено отдельным договором, техническую поддержку первой линии по отдельным продуктам (в частности, КОМПАС) оказывают региональные офисы Правообладателя.

Пользователь

Юридическое или физическое лицо, правомерно использующее ПО в соответствии с условиями лицензионного соглашения (ЛС). Пользователь взаимодействует с СПП непосредственно, либо через уполномоченного представителя. Запросы в СПП подаются от имени Пользователя.

В Регламенте термин «Пользователь» применяется в значении, соответствующем ЛС конкретного продукта («Вы», «Конечный Пользователь», «Пользователь» и т. п.)

СПП

Служба поддержки пользователей — подразделение, отвечающее за обработку обращений пользователей и участвующее в процессе сопровождения ПО.

Единый информационный ресурс СПП — сайт support.ascon.ru, на котором публикуются Регламент, перечень поддерживаемых (сопровождаемых) версий, уровни поддержки, база знаний и иные материалы.

—

Сервис-менеджер

Сотрудник СПП, осуществляющий коммуникацию с Пользователем и осуществляющий координацию цикла обслуживания в рамках настоящего Регламента

—

1.6.2. Уровни и параметры поддержки

1. Гарантийная поддержка и[..]

11/15/2026 22:00:52

Термин

Определение

Пример/Пояснение

Поддержка

Мероприятия по приёму и регистрации обращений Пользователя, диагностике и локализации неисправностей ПО, предоставлению Пользователю обходных решений, предложенных СПП или разработчиком Правообладателя,
и консультированию Пользователя по вопросам эксплуатации ПО.
Поддержка оказывается в отношении поддерживаемых версий ПО.

—

Сопровождение

Мероприятия по исправлению подтверждённых неисправностей,
выпуску патчей, экспресс-обновлений и пакетов обновления, регистрации неисправностей и уведомлению Пользователя об обновлениях.
Сопровождение оказывается в отношении сопровождаемых версий ПО.

—

Уровень поддержки

Набор параметров поддержки и/или сопровождения (время реакции, срок закрытия, режим работы, доступные каналы обращения), определяемый в зависимости от типа лицензии, версии ПО, статуса Пользователя и иных условий

—

Отсчёт срока

Процесс измерения времени реакции и решения обращения в рамках установленного уровня поддержки (раздел 5 Регламента). Отсчёт срока приостанавливается в случаях, предусмотренных разделом 9 Регламента,
и возобновляется после получения СПП необходимых данных или решения от соответствующей стороны.

—

Приоритет

Параметр, определяющий очерёдность отработки Запроса специалистами СПП. Первоначально задаётся Пользователем при подаче Запроса, и может быть уточнён специалистом СПП в процессе работы с Запросом (см. раздел 7 Регламента).

Правила применения приоритета
и его соотношение с уровнями критичности публикуются на сайте support.ascon.ru

1.6.3. Эксплуатация, неисправности и гарантийные случаи

Термин

Определение

Пример/Пояснение

Штатная эксплуатация

Использование ПО в соответствии с эксплуатационной документацией,
на поддерживаемых операционных системах и аппаратных конфигурациях, без внесения изменений в исходный код и без применения несертифицированных доработок

—

Неисправность ПО (ошибка)

Несоответствие поведения ПО эксплуатационной документации, проявляющееся при штатной эксплуатации на поддерживаемых конфигурациях (сбой при установке, запуске ПО или в процессе работы с ПО) и не связанное с неправильной эксплуатацией, неполадками оборудования или программного обеспечения сторонних производителей и их настройками.

Блокирующая неисправность (блокирующая ошибка)

Неисправность, которая делает невозможным использование одной
или нескольких ключевых функций продукта либо приводит к полной неработоспособности ПО.

Например, ПО не запускается
на поддерживаемой конфигурации Windows 10

Инцидент

Зафиксированный в СПП конкретный случай обращения Пользователя, связанный с предполагаемой ошибкой (неисправностью) ПО.

Не является инцидентом: информационный запрос, предложение.

Гарантийный случай

Выявленная в течение гарантийного срока неисправность ПО, подтверждённая

1. Гарантийная поддержка и[..]

11/15/2026 22:00:52

Правообладателем (воспроизводимая на тестовом стенде Правообладателя либо документально обоснованная), возникшая при штатной эксплуатации и не вызванная действиями Пользователя, сторонних систем или внешних факторов. Признание неисправности гарантийным случаем не зависит от её приоритета (критический, существенный, стандартный) и степени влияния на работоспособность ПО.

—

Предпромышленная среда

Тестовая среда, используемая для проверки исправлений до их применения на производственных мощностях Пользователя

—

Внутренний формат ПО

Формат файла, используемый ПО для сохранения данных по умолчанию, без преобразования, конвертации или экспорта в формат стороннего приложения. Для разных продуктов Правообладателя внутренний формат определяется соответствующей документацией (например, .m3d, .cdw, .spw).

Примечание: По тексту Регламента термины «неисправность» или «ошибка» применяются как синонимы. Основной термин — «неисправность».

1.6.4. Обращения и их обработка

Термин

Определение

Пример/Пояснение

Запрос
(обращение за поддержкой)

Зарегистрированное (с присвоением номера) обращение в СПП (по телефону, электронной почте, через Портал поддержки) по вопросам эксплуатации, ошибок, предложений и другим вопросам

—

Информационный запрос

Запрос с обращением консультационного характера, не связанный с необходимостью устранения инцидента

Консультации по эксплуатации, администрированию, настройкам системного ПО и СУБД

Предложение
(пожелание, запрос на доработку)

Предложение Пользователя по расширению функциональности или улучшению пользовательского опыта, не связанное с необходимостью устранения инцидента

—

Обходное решение

Временная мера, предложенная СПП или разработчиком Правообладателя, позволяющая продолжить работу с ПО

Перезапуск приложения; временное отключение плагина; использование альтернативного формата экспорта; выполнение последовательности действий, рекомендованной СПП; иные технические решения, предложенные Правообладателем.

Временное решение

Согласованный сторонами промежуточный вариант исправления ПО (в любом из вариантов, определяемых Правообладателем, в том числе в виде патча (hotfix), экспресс-обновления – см. [69]п. 1.6.5. Регламента), применяемый до выпуска постоянного решения (с проверкой на тестовом стенде / в предпромышленной среде)

—

Постоянное решение

Системное исправление ошибки в коде ПО, устраняющее причину инцидента и поставляемое в виде патча (hotfix) или экспресс-обновления (ЭО), или в виде новой версии.

—

Решение инцидента

Устранение выявленной ошибки или неисправности, включая предоставление рекомендаций по устранению, предоставление обходного решения либо информирование о планируемом исправлении в будущих версиях/обновлениях.

Под устранением понимается как исправление в коде ПО (патч, пакет обновлений, новая версия), так и предоставление обходного решения, позволяющего продолжить работу.

—

1. Гарантийная поддержка и[..]

11/15/2026 22:00:52

Техническая эскалация

передача обращения от 1-й линии ТП (технической поддержки) к 2-й линии (в отдел разработки Правообладателя) при недостаточности ресурсов для решения силами СПП

Пользовательская эскалация

обращение Пользователя с несогласием на решение или действия СПП, направленное для пересмотра решения

1.6.5. Обновления, версии и лицензирование

Термин

Определение

Пример/Пояснение

Лицензия

Предоставленное Правообладателем на основании ЛС право использования ПО в установленных объёме, условиях и на срок.
По тексту Регламента термин «лицензия» означает именно право использования ПО.

Тип лицензии определяется условиями ЛС конкретного продукта.

Виды лицензий, упоминаемые в Регламенте:

Коммерческие: постоянная (бессрочная) локальная или сетевая, временная локальная или сетевая.

Некоммерческие: ознакомительная (триальная), опытная эксплуатация, учебная сетевая
или локальная, некоммерческая (платная) локальная (например, лицензии для домашнего использования).

Тип лицензии определяет срок и объём гарантийного сопровождения (см. раздел 3).

Перечень видов лицензий не является исчерпывающим.

Виды и типы лицензий для конкретного продукта определяются его ЛС.

Пакет обновления

Обновление ПО до новой версии, представляющее собой значительные изменения, улучшения или иные модификации по сравнению с предыдущей версией.

Пакет обновления может быть приобретён как отдельная номенклатурная позиция для разового перехода на новую версию либо предоставляется в рамках действующего ЛП.
Не является экспресс-обновлением или патчем.

Подробные условия регулируются ЛС конкретного продукта.

При действующем ЛП пакет обновления предоставляется без дополнительной оплаты.

При истёкшем ЛП — приобретается отдельно.

См. также термины «Экспресс-обновление», «Патч», «ЛП».

ЛП (Лицензионный платёж за пакет обновления)

Платёж, осуществляемый в отношении каждой имеющейся у Пользователя лицензии ПО, для которой ЛС продукта предусматривает ЛП, если ЛС продукта не устанавливает иное,
и дающий право на получение всех обновлений ПО (патчей, экспресс-обновлений, пакетов обновления), выпущенных Правообладателем в период действия ЛП, а также на гарантийное сопровождение в течение этого срока.

ЛП является периодическим лицензионным вознаграждением (п. 5 ст. 1235 ГК РФ) за расширенный объём права использования ПО, включающий право на использование версий ПО, выпущенных в период действия ЛП.

ЛП действует с момента правомерного предоставления в течение срока, указанного в договоре или соглашении с Правообладателем и/или его Партнёром.

По истечении срока действия ЛП может быть продлён путём приобретения нового ЛП. Подробные условия регулируются ЛС конкретного продукта.

После окончания срока ЛП право на получение обновлений и гарантийное сопровождение приостанавливается.

Восстановление действия через приобретение нового ЛП.

Патч (хотфикс, от англ. hotfix — «горячее исправление»)

Целевое обновление ПО, устраняющее конкретную ошибку или группу связанных ошибок и не содержащее новых функциональных возможностей. Патч выпускается вне графика экспресс-обновлений, как правило — в ответ на обращение Пользователя или выявленную неисправность.

Действие патча распространяется на конкретную версию продукта; при переходе на следующую версию необходимость в патче отпадает (исправление включается в релиз или экспресс-обновление).

1. Гарантийная поддержка и[..]

11/15/2026 22:00:52

Термин используется в настоящем Регламенте; в ЛС продуктов
не используется как самостоятельный термин — соответствующие исправления
входят в понятие «обновление», «релиз» или «экспресс-обновление», если иное не
предусмотрено конкретным ЛС.

Патч не является самостоятельным релизом
и не заменяет версию ПО.

Поставка патча осуществляется через Портал поддержки по Запросу Пользователя
или
по инициативе Правообладателя.

Экспресс-обновление (сокращенно по тексту ЭО)

Официально выпущенное Правообладателем обновление ПО
в рамках текущей версии, содержащее кумулятивные исправления подтверждённых
ошибок, а также иные усовершенствования (повышение стабильности,
производительности) (см. [70]п. 2.3.)

В ЛС продуктов обозначается как «экспресс-обновление» или «обновление».
Предоставляется Пользователям текущей версии либо при наличии действующего ЛП,
если иное не предусмотрено конкретным ЛС.

В общем случае не включает переход на новую (следующую) версию ПО

Экспресс-обновление накапливает исправления ранее выпущенных патчей: после
установки экспресс-обновления ранее выпущенные патчи
для той же версии уже не требуются (включены
в состав ЭО).

Для установки экспресс-обновление не требуется приобретать пакет обновления —
после применения экспресс-обновление продукт остаётся в рамках
той же версии.

Релиз

Официально выпущенная Правообладателем новая версия ПО.

Старшая (крупные изменения, новая функциональность) или младшая (дополнения,
усовершенствования). Релиз может включать в себя исправления, ранее выпущенные
в составе патчей и экспресс-обновлений. Не является синонимом терминов
«Экспресс-обновление» или «Патч».

Термин «релиз» в ЛС конкретных продуктов может применяться к выпуску новой
версии ПО.

Для продуктов Renga и Pilot термин «релиз» используется как эквивалент
термина «Пакет обновления» — обновления до новой версии ПО. Для данных
продуктов отдельные пакеты обновления как самостоятельная лицензия
не предусмотрены; обновления до новых версий предоставляются в составе релизов
в период действия ЛП. Периодичность выпуска релизов устанавливается
Правообладателем.

Для уточнёния типа всегда следует руководствоваться нумерацией версии и
контекстом ЛС.

Текущая версия

Последняя официально выпущенная Правообладателем и действующая версия ПО,
включённая в перечень сопровождаемых.

Перечень сопровождаемых версий публикуется
на Сайте Службы поддержки пользователей (СПП).

См. статью FAQ#7001831 в Базе знаний СПП
[71]https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1831.

Используемая версия

Версия ПО, установленная и эксплуатируемая Пользователем; может совпадать с
Текущей либо быть любой предыдущей версией, находящейся на поддержке

Если Используемая версия не входит в перечень сопровождаемых, гарантийное
сопровождение может быть ограничено или прекращено. Рекомендуется обновление
до Текущей версии.

Следующая версия

Версия ПО, планируемая Правообладателем к выпуску после Текущей версии.

[72]2. Объём Гарантийной поддержки и Гарантийного сопровождения и исключения

[1] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1825
[2] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1826
[3] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1832
[4] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1833
[5] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1834
[6] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1835
[7] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1836
[8] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1837
[9] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1838
[10] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1839
[11] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1840
[12] http://13. Ограничение ответственности и принцип «как есть»
[13] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1842
[14] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1843
[15] https://kompas.ru/kompas-3d/about/

1. Гарантийная поддержка и[..]

11/15/2026 22:00:52

[16] https://kompas.ru/support/requirements
[17] https://support.ascon.ru/
[18] https://kompas.ru/kompas-graphic/
[19] https://kompas.ru/support/requirements
[20] https://support.ascon.ru/
[21] https://pilotems.com/ru/products/pilot-bim/
[22] https://pilotems.com/ru/support/requirements/
[23] https://support.ascon.ru/
[24] https://pilotems.com/ru/products/pilot-ice-enterprise/
[25] https://pilotems.com/ru/support/requirements/
[26] https://support.ascon.ru/
[27] https://pilotems.com/ru/products/pilot-ice/
[28] https://pilotems.com/ru/support/requirements/
[29] https://support.ascon.ru/
[30] https://pilotems.com/ru/products/pilot-ecm/
[31] https://pilotems.com/ru/support/requirements/
[32] https://support.ascon.ru/
[33] https://pilotems.com/ru/products/3d-storage/
[34] https://support.ascon.ru/
[35] https://ascon.ru/products/loodsman-plm/
[36] https://ascon.ru/products/loodsman-plm/tech-info/
[37] https://support.ascon.ru/
[38] https://ascon.ru/products/loodsman-kb/
[39] https://ascon.ru/products/loodsman-kb/tech-info
[40] https://support.ascon.ru/
[41] https://ascon.ru/products/vertical/
[42] https://ascon.ru/products/vertical/tech-info
[43] https://support.ascon.ru/
[44] https://ascon.ru/products/polynom-mdm/
[45] https://ascon.ru/products/polynom-mdm/tech-info/
[46] https://support.ascon.ru/
[47] https://ascon.ru/products/gulfstream/
[48] https://ascon.ru/products/gulfstream/tech-info/
[49] https://support.ascon.ru/
[50] https://rengabim.com/
[51] https://rengabim.com/requirements/
[52] https://support.ascon.ru/
[53] https://rengabim.com/
[54] https://rengabim.com/requirements/
[55] https://support.ascon.ru/
[56] https://ascon.ru/
[57] https://kompas.ru/
[58] https://help.ascon.ru/
[59] https://pilotems.com/
[60] https://rengabim.com/
[61] https://c3dlabs.ru/
[62] https://support.ascon.ru/
[63] https://sd.ascon.ru/
[64] mailto:support@ascon.ru
[65] https://forum.ascon.ru/
[66] https://ascon.ru/policy/
[67] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1827
[68] http://ascon.ru/contacts
[69] #ПатчХотфикс
[70] #УсловияГПГС23
[71] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1831
[72] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1826