# 2. Объем гарантийной поддержк[..]

11/07/2026 01:18:00

**FAQ Article Print**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Category:** | База знаний (FAQ)::Служба Поддержки Пользователей | **Last update:** | 10/05/2026 16:23:01 |
| **State:** | public (all) | | |

***Keywords***

Поддержка, сопровождение

***Problem (public)***

Что входит в гарантийную поддержку и сопровождение?

***Solution (public)***

2. Объем гарантийной поддержки и гарантийного сопровождения

2.1. Гарантийная поддержка — мероприятия по диагностике и локализации неисправностей ПО, предоставлению обходных решений и консультированию Пользователя по вопросам эксплуатации ПО в течение гарантийного срока. Гарантийное поддержка включает в себя Гарантийное сопровождение (п. 2.2 Регламента).

2.2. Гарантийное сопровождение — мероприятия по исправлению подтверждённых неисправностей, выпуску патчей, экспресс-обновлений и пакетов обновления, регистрации неисправностей в базе разработки и уведомлению об обновлениях в течение гарантийного срока.

2.3. Состав Гарантийной поддержки и Гарантийного сопровождения

Категория

Входит в гарантийную поддержку

(п. 2.1 Регламента)

Входит в гарантийное сопровождение

(п. 2.2 Регламента)

Основание / комментарий

Диагностика и локализация неисправностей в работе ПО

Да

Да

По подтверждённым неисправностям, не связанным с нештатной эксплуатацией, предоставляются обходные решения.

Исправление ошибок при штатной эксплуатации

Нет

Да

Устранение подтверждённых блокирующих ошибок (делающих невозможным использование полезных свойств ПО). Устранение блокирующих ошибок осуществляется Пользователям текущей версии либо при наличии действующего ЛП, если ЛС продукта не устанавливает иное.

Устранение ошибок иных уровней критичности осуществляется по усмотрению Правообладателя в рамках плана разработки. Поставка исправлений осуществляется в виде патчей (hotfix) или в составе экспресс-обновлений (ЭО) (см )[1]раздел 11

Выпуск патчей (hotfix)

Нет

Да

Целевые исправления конкретных известных блокирующих ошибок. Предоставляются Пользователям текущей версии либо при наличии действующего ЛП, если ЛС продукта не устанавливает иное.

Выпуск экспресс-обновлений (ЭО)

Нет

Да

Кумулятивные исправления подтверждённых блокирующих ошибок, а также иные усовершенствования (повышение стабильности, производительности) в рамках текущей версии.

В ЛС продуктов обозначаются как «экспресс-обновления», «обновления», если ЛС продукта не устанавливает иное. Предоставляются Пользователям текущей версии либо при наличии действующего ЛП, если ЛС продукта не устанавливает иное.

Состав и периодичность выпуска определяются Правообладателем.

Переход на новую (следующую) версию ПО определяется условиями гарантийного

## 2. Объем гарантийной поддержк[..]

11/07/2026 01:18:00

сопровождения при обновлении ПО (см. таблицу 3.1б).

Уведомление об обновлениях

Нет

Да

СПП уведомляет Пользователя о выпуске экспресс-обновлений и/или пакетов обновления для поддерживаемых версий ПО в течение 5 (пяти) рабочих дней после официального выпуска.

Способ уведомления определяется Правообладателем. Доступ к обновлениям осуществляется Пользователям текущей версии либо при наличии действующего ЛП, если ЛС продукта не устанавливает иное.

Консультации по базовой функциональности, установке и удалению ПО

Да

Да

Без адаптации под специфику Пользователя

Предоставление обходных решений

Да

Да

С обязательным указанием ограничений и рисков применения

Регистрация и верификация подтверждённых ошибок

Нет

Да

Фиксация в базе ошибок разработки

Информирование о способах обхода известных проблем

Да

Да

С указанием ограничений и рисков

Рассмотрение предложений
на развитие ПО

Да

Да

Предложения регистрируются и принимаются к сведению для учёта при планировании Следующих версий.

Доработка функциональности
по требованиям Пользователя

Нет

Нет

Не является гарантийным обязательством. Основания для отказа п. 8.2 Регламента.

Интеграция со сторонними системами

Нет

Нет

Отдельные проектные работы

Администрирование инфраструктуры Пользователя

Нет

Нет

Зона ответственности Пользователя

Инсталляция, миграция, обновление ПО на оборудовании Пользователя

Нет

Нет

Отдельные услуги, могут оформляются отдельным соглашением с Представителями Правообладателя

Устранение сбоев, связанных
с модификацией ПО на стороне Пользователя или использованием Пользователем несертифицированных сред

Нет

## 2. Объем гарантийной поддержк[..]

11/07/2026 01:18:00

Нет

Нарушение условий эксплуатации. Основание для отказа п. 8.2 Регламента.

Поддержка аппаратного обеспечения, услуг связи, стороннего ПО

Нет

Нет

Зона ответственности соответствующих Поставщиков. Основание
для отказа п. 8.2 Регламента

Устранение сбоев, вызванных действиями персонала Пользователя, вирусами,
порчей носителей или умышленным повреждением на стороне Пользователя

Нет

Нет

Не является гарантийным случаем. Включает сбои, вызванные действиями или
упущениями сотрудников Пользователя, не прошедших подготовку
по работе с ПО, действиями компьютерных вирусов, порчей носителей информации,
сбоями электропитания, умышленным повреждением или нарушениями правил
эксплуатации. Основание для отказа — п. 8.2.

2.4. Условия Гарантийной поддержки и Гарантийного сопровождения

Параметр

Значение

Выделенная линия приёма технических Запросов по электронной почте и Портал
поддержки (ServiceDESK) (круглосуточно)

Включено

Выделенная линия приёма технических Запросов по телефону в рабочее время СПП

Включено (5×8, 09:00–18:00 часовой пояс СПП)

Доступ к Порталу поддержки (контроль обращений, информация о ходе решения)

Включено

Режим работы СПП

5×8 (09:00–18:00 часовой пояс СПП)

Общее количество обращений в год

Без ограничений

Предоставление статистики по обращениям, зарегистрированным
в Портале поддержки

Включено (по запросу Пользователя, не чаще 1 раза в квартал
по форме СПП)

Закрепление сервис-менеджера за Пользователем

Не включено (доступно на Индивидуальном уровне поддержки,
на основании отдельно заключаемого договора с Поставщиком)

2.5. Исключения из гарантийного сопровождения по типам лицензий и
продуктов Отдельные типы лицензий и продуктов прямо исключают гарантийное
сопровождение в соответствии с их ЛС. К ним относятся:
• Ознакомительные (триальные) лицензии продуктов, в ЛС которых прямо
указано исключение гарантийных обязательств (КОМПАС, C3D Viewer, КОМПЛЕКС).
Для продуктов, в ЛС которых гарантийное сопровождение ознакомительной лицензии
предусмотрено (Renga, Pilot), применяется в течение срока действия
ознакомительной лицензии.
• Временные учебные лицензии, в ЛС которых прямо указано исключение
гарантийного сопровождения (например, Временная Учебная лицензия КОМПАС).
• Бесплатные (некоммерческие) лицензии, в ЛС которых прямо указано
отсутствие обязательств по обновлению, модернизации, технической поддержке и
сопровождению (C3D Viewer — бесплатная лицензия, КОМПАС-3D Viewer).
• Лицензии с режимом ограниченной функциональности (Reduced
Functionality Mode), если ЛС прямо исключает гарантийное сопровождение.
По лицензиям, перечисленным в настоящем пункте, обращения Пользователей
регистрируются и обрабатываются СПП на условиях уровня поддержки, применимого
к соответствующей категории пользователей (раздел 5 Регламента), без принятия
обязательств по гарантийному сопровождению.
2.6. Гарантийное сопровождение считается предоставленным при
выполнении совокупности следующих условий:
• неисправность отработана в соответствии с процедурами, установленными
Регламентом;
• Пользователю предоставлено решение инцидента (см. термин в п. 1.6.4
Регламента) в одной из следующих форм: обновление (патч, экспресс-обновление,
пакет обновления), содержащее исправление подтверждённой неисправности;
обходное решение; либо информация о подтверждении неисправности и планируемом
исправлении в будущих версиях/обновлениях;
• при выпуске обновления — обновление размещено на Портале поддержки
и/или Пользователь уведомлён о его доступности.
Правообладатель и/или Партнёр не несут ответственности за последствия,
возникшие в результате отказа Пользователя от установки предоставленного
обновления, несвоевременной его установки, а также самостоятельного изменения

## 2. Объем гарантийной поддержк[..]

11/07/2026 01:18:00

ПО после установки обновления. Обязанность по установке обновлений и обеспечению их применения в эксплуатационной среде Пользователя возлагается на Пользователя.

[2]3. Срок и режим оказания Гарантийной поддержки и Гарантийного сопровождения

[1] #УсловияПредоставленияОбновлений
[2] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1832