3. Срок и режим оказания[..]

10/15/2026 14:35:19

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Поддержки Пользователей	**Last update:**	10/05/2026 16:25:07
State:	public (all)		

Keywords

Поддержка, сопровождение

Problem (public)

Каковы сроки и режим оказания Гарантийной поддержки и Гарантийного сопровождения?

Solution (public)

3. Срок и режим оказания Гарантийной поддержки и Гарантийного сопровождения

3.1. Срок Гарантийного сопровождения

Таблица 3.1а. Типы лицензий и срок гарантийного сопровождения

Тип лицензии

Срок гарантийного сопровождения

Постоянная (бессрочная) лицензия

1 (один) календарный год с даты правомерной передачи лицензии

Временная лицензия

В течение всего срока действия

Лицензия по соглашению об опытной эксплуатации (ОЭ)

В течение срока действия соглашения об ОЭ, если ЛС продукта не исключает гарантийное сопровождение для данного типа лицензии

Ознакомительная (триальная) лицензия

В течение срока действия ознакомительной лицензии — для продуктов, в ЛС которых прямо предусмотрено гарантийное сопровождение ознакомительной лицензии. Для продуктов,
в ЛС, для которых гарантийное сопровождение ознакомительной лицензии исключено, не предоставляется

Примечание. Состав и объём гарантийного сопровождения для конкретного типа лицензии определяются ЛС соответствующего продукта. Исключения по типам лицензий приведены в п. 2.5 настоящего Регламента.

Таблица 3.1б. Условия гарантийного сопровождения при обновлении ПО

Вид обновления

Срок гарантийного сопровождения

Пакет обновления до версии, актуальной на момент приобретения

1 (один) календарный год с даты правомерной передачи лицензии

Пакет обновления до следующей версии

1 (один) календарный год с даты официального старта продаж этой версии

Лицензионный платёж за пакет обновления (ЛП)

В течение срока действия ЛП, указанного в договоре и в лицензионном файле

Примечание. Понятия «обновление» и «пакет обновления» в таблице 3.1б используются в значении, определённом ЛС продуктов: дополнение имеющейся лицензии, предлагающее значительные изменения или новую версию (старший/младший релиз). Не являются экспресс-обновлениями — исправлениями в рамках текущей версии (см. и термин «Экспресс-обновление»).таблицу 2.3

3.2. Режим работы СПП: понедельник — пятница, с 09:00 до 18:00 (часовой пояс СПП), без учёта выходных и праздничных дней (режим 5×8).

3.3. Портал поддержки и электронная почта СПП доступны для регистрации обращений круглосуточно. Обращения, поступившие вне рабочего времени СПП, подлежат автоматической регистрации и обрабатываются в ближайший рабочий день в порядке очереди с учётом приоритета.

3.4. Все мероприятия по настоящему Регламенту выполняются в дистанционном режиме.

3.5. Сроки, установленные Регламентом, приостанавливаются на период действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих оказанию поддержки.

3.6. При приобретении ЛП или Пакета обновления до следующей версии до официального выпуска Следующей версии право на получение ЛП или Пакета обновления до следующей версии оформляется в момент приобретения путём подписания между Пользователем и Правообладателем или уполномоченным им Поставщиком соответствующего документа. Предоставление дистрибутива ПО Следующей версии осуществляется после её официального выпуска. Срок

3. Срок и режим оказания[..]

10/15/2026 14:35:19

гарантийного сопровождения для Пакета обновления до следующей версии исчисляется с даты официального старта продаж Следующей версии независимо от даты приобретения. Срок действия ЛП исчисляется в соответствии с ЛС конкретного продукта. Порядок предоставления обновлений регулируется положениями раздела 11 Регламента.

[1]4. Условия предоставления гарантийной поддержки и гарантийного сопровождения

[1] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1833