# 6. Порядок подачи и обработки[..]

10/15/2026 13:48:40

**FAQ Article Print**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Category:** | База знаний (FAQ)::Служба Поддержки Пользователей | **Last update:** | 10/05/2026 16:34:27 |
| **State:** | public (all) | | |

### *Keywords*

Поддержка, сопровождение

### *Problem (public)*

Какие каналы обращения в СПП и каков порядок обработки запросов?

### *Solution (public)*

6. Порядок подачи и обработки запросов

6.1. Каналы обращения в СПП:

- личный кабинет на Портале поддержки (sd.ascon.ru) — основной канал. Для доступа необходимо пройти регистрацию и указать ФИО, должность, e-mail, телефон, номер ЛС, город. Предоставляются контактные данные лица или группы лиц, отвечающих за связь с СПП;
- электронная почта: support@ascon.ru;
- телефоны: 8 (800) 700-00-78 (бесплатно по России).

Портал поддержки обеспечивает единый интерфейс для обращений, возможность самостоятельно контролировать процесс обработки, а также централизованное хранение и структурирование всех обращений.

6.2. При подаче Запроса Пользователь указывает: ФИО и контакты, наименование организации/Пользователя, ИНН (при наличии), используемую версию ПО, описание проблемы, дату/время возникновения, критичность.

6.3. В одном обращении может решаться только одна проблема. Новые вопросы оформляются отдельным Запросом.

6.4. Регистрация на Портале поддержки и подача Запроса осуществляются с обязательным подтверждением согласия на обработку персональных данных в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие даётся в электронной форме при регистрации учётной записи на Портале поддержки. Текст согласия размещён на Портале поддержки и доступен Пользователю до заполнения регистрационной формы. Без подтверждения согласия регистрация и подача Запроса невозможны.

6.5. Каждому Запросу присваивается уникальный номер; обработка ведётся с учётом уровня критичности, приоритета и очерёдности поступления.

6.6. По требованию СПП Пользователь предоставляет дополнительные данные: конфигурацию оборудования, сведения о ПО, логи, скриншоты.

6.7. Процесс обработки Запроса:

| № | Этап | Действие | Ответственный | Срок / триггер | Результат |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Регистрация | Присвоение уникального номера, определение приоритета | Портал поддержки (автоматически) | В момент поступления | Обращение зарегистрировано, Пользователю направлено уведомление с номером Запроса |
| 2 | Первичная диагностика | Проверка конфигурации, сбор логов, попытка воспроизведения проблемы на эталонной среде | 1-я линия ТП (технической поддержки) | В пределах срока реакции согласно уровню поддержки (раздел 5) и критичности (раздел 7) | Неисправность подтверждена → переход к этапу 3.<br>Не подтверждена → Пользователю направляется мотивированный ответ с результатами диагностики |
| 3 | Передача в разработку | При подтверждении гарантийного случая, либо если проблему не удаётся решить | | | |

# 6. Порядок подачи и обработки[..]

10/15/2026 13:48:40

силами СПП, обращение передаётся в разработку Правообладателя

1-я линия ТП →
2-я линия ТП → разработка Правообладателя

После подтверждения
неисправности или по итогам диагностики

В случае подтверждения
проблемы Пользователь
уведомляется о подтверждении
проблемы и планируемом способе устранения. Сроки выпуска исправления
определяются планом разработки ПО.

В случае неподтверждения проблемы, Пользователь также уведомляется

4

Предоставление решения

Инструкция по установке /
верификации либо обходное решение (с указанием ограничений)

2-я линия→
1-я линия ТП→
Пользователь

В пределах срока, определённого уровнем поддержки (раздел 5) и уровнем
критичности Запроса (раздел 7)

Пользователь применяет решение и подтверждает результат либо сообщает о
недостаточности решения

5

Фиксация и аудит

Внесение всех этапов
обработки в систему учёта обращений

Портал поддержки (автоматически)

В течение всего процесса обработки обращения

История обращения сохранена в Портале поддержки, доступна для аудита и
отчётности

Примечание: Вопросы, которые не могут быть решены 1-й линии ТП с
использованием существующих функциональных возможностей ПО, передаются для для
изучения и оценки возможности или невозможности реализации на 2-ю линию ТП (в
отдел разработки Правообладателя) с последующим выпуском обновления или новой
версии ПО в случае возможности реализации и в сроки в соответствии с общим
планом разработки ПО. Сроки выпуска обновления определяются в процессе
диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки ПО.
6.8. Возврат Запроса на уточнение.
Если Запрос не содержит информации, достаточной для квалификации в
соответствии с п. 6 Регламента, СПП возвращает его Пользователю через SD в
соответствующей ветке (чате) по Запросу с указанием недостающих данных. Отсчёт
срока начинается с момента предоставления Пользователем информации,
достаточной для квалификации Запроса. Непредоставление запрошенных данных в
течение 2 (двух) рабочих дней влечёт автоматическое закрытие Запроса с
уведомлением Пользователя в соответствии с п. 9.3 Регламента.

[1]7. Классификация критичности запросов

[1] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1836