7. Классификация критичности[..]

10/15/2026 12:55:13

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Поддержки Пользователей	**Last update:**	10/05/2026 16:26:31
State:	public (all)		

Keywords

Поддержка, сопровождение

Problem (public)

Как определяется критичность запроса?

Solution (public)

7. Классификация критичности запросов

7.1. Все обращения классифицируются по приоритету. приоритет Запроса определяют очередность отработки Запроса специалистами СПП.
7.2. приоритет Запроса определяются на основе объективных технических критериев и указываются Пользователем при подаче обращения.
7.3. Оценка приоритета Запроса производится Пользователем при подаче обращения на основании критериев, приведённых в таблице (п. 7.4). Специалист СПП не вправе самостоятельно изменять приоритет, установленные Пользователем.
При наличии обоснованных сомнений в соответствии заявленного приоритета фактическим обстоятельствам СПП вправе запросить у Пользователя дополнительные подтверждающие материалы. Если по результатам анализа предоставленных материалов СПП полагает, что заявленные параметры не соответствуют критериям таблицы (п. 7.4 Регламента), СПП информирует об этом Пользователя с указанием оснований. Окончательное решение об уровне приоритета остаётся за Пользователем.
Снижение приоритета при предоставлении обходного решения осуществляется в соответствии с п. 7.5 Регламента и не считается изменением уровня по усмотрению СПП.
7.4. Классификация приоритетов запросов

Приоритет запроса

Критерии (объективные)

Примеры

Наличие обходного решения

Подтверждающие материалы

Критический, (блокирующий)

ПО не запускается на поддерживаемой конфигурации; невозможно создать, открыть или сохранить документ во внутреннем формате ПО; потеря или необратимое искажение данных при штатной операции; ключевая функциональность полностью недоступна — обходного решения нет

Например, ПО не запускается на Windows 10, соответствующей системным требованиям; файл
не открывается и не сохраняется; сборка не пересчитывается

Нет

Логи запуска, скриншот ошибки, описание шагов, версия ОС
и используемая версия ПО, сведения об аппаратных средствах, любые данные по запросу 1й или 2й линии, в пределах разумного...

Существенный (высокий)

Отдельный инструмент или режим работает некорректно, но основные функции доступны; ошибка
в специфических условиях; производительность ниже ожидаемой на поддерживаемой конфигурации; есть обходное решение

Например, Команда «Сопряжение» недоступна для одного типа соединения; экспорт в STEP
с отклонениями для конкретной геометрии, внутренний формат ПО сохраняется корректно

Да, либо частично

Видео/скриншоты, шаги воспроизведения, конфигурация

Стандартный (обычный)

Ограниченное или незначительное влияние; косметические неисправности интерфейса; опечатки в текстах; проблема проявляется только в функциональности, не описанной в документации

Например, Опечатка в тексте диалогового окна; некорректное отображение иконки; тормозит операция на сборке, превышающей рекомендованный размер

Да

Скриншоты, описание

7. Классификация критичности[..]

10/15/2026 12:55:13

Примечание: Приоритет — самостоятельный оценочный параметр, указываемый Пользователем для учета при реализации или исправления необходимой для работы

функциональности совместно с уровнем критичности и не заменяющий его. Приоритет определяет относительную срочность реализации обращения в очереди обработки. Правила применения приоритета и его соотношение с уровнями критичности публикуются на сайте support.ascon.ru.

7.5. Принцип снижения уровня. Если для обращения уровня «Критический» найдено обходное решение, уровень снижается до «Существенный». Если для обращения уровня «Существенный» найдено обходное решение, уровень снижается до «Стандартный».

- Снижение уровня применяется при соблюдении совокупности условий:
- СПП предоставил Пользователю обходное решение, позволяющее продолжить работу с ПО;
- Пользователь подтвердил применимость обходного решения либо не предоставил мотивированный отказ в течение 1 рабочего дня с момента его предоставления.

Новое время реакции применяется с момента подтверждения применимости обходного решения Пользователем (или истечения срока на мотивированный отказ). Время, затраченное на работу на предыдущем уровне, не аннулируется и учитывается при оценке соблюдения сроков.

Если обходное решение перестало быть применимым, Пользователь уведомляет СПП; уровень может быть восстановлен по решению СПП на основании повторной диагностики.

[1]8. Гарантийное сопровождение: диагностика и критерии

[1] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1837