

8. Гарантийное сопровождение:[..]

10/15/2026 11:59:15

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Поддержки Пользователей	Last update:	10/05/2026 16:26:49
State:	public (all)		

Keywords

Поддержка, сопровождение

Problem (public)

Каковы условия Гарантийного сопровождения

Solution (public)

8. Гарантийное сопровождение: диагностика и критерии

8.1. Порядок диагностики и критерии признания гарантийного случая

Критерий

Метод проверки

Кто проверяет

Результат

Неисправность подтверждена или однозначно воспроизводится на тестовом стенде Правообладателя

Попытка воспроизведения на эталонной среде

СПП / разработка Правообладателя

Критерий выполнен - гарантийный случай

Критерий не выполнен - не гарантийный случай...

Неисправность проявляется при штатной эксплуатации (по документации, на поддерживаемых конфигурациях, без модификаций)

Проверка конфигурации, логов, истории обновлений

СПП

Критерий выполнен - гарантийный случай

Критерий не выполнен - не гарантийный случай...

Неисправность не вызвана действиями Пользователя, сторонними системами или внешними факторами

Анализ логов, проверка настроек, опрос Пользователя

СПП

Критерий выполнен - гарантийный случай

Критерий не выполнен - не гарантийный случай. Мотивированный отказ с указанием причин

Пользователь предоставил достаточные материалы для диагностики

Проверка наличия описания шагов, логов, скриншотов/видео, сведений о конфигурации

СПП

Критерий выполнен - гарантийный случай

Критерий не выполнен - не гарантийный случай. Запрос недостающих данных, при отсутствии — отказ

Примечание: все критерии должны соблюдаться одновременно. Невыполнение любого из них даёт Правообладателю право квалифицировать случай как не гарантийный и применить меры согласно п. 8.4 Регламента.

8.2 Случаи, при которых требования Пользователя не подлежат удовлетворению

Типы требований и методов действий Пользователя

Основание для отказа

Отсутствие поддержки формата или приложения

Обращение касается невозможности импорта, экспорта или интеграции со сторонним форматом или приложением, не входящим в перечень поддерживаемых для данной версии ПО. Перечень поддерживаемых форматов публикуется в документации и не является гарантийным обязательством.

Проблема на неподдерживаемой версии

8. Гарантийное сопровождение:[..]

10/15/2026 11:59:15

Обращение касается версии ПО, исключённой из перечня поддерживаемых.

Проблемы производительности при несоответствии системным требованиям

Производительность ПО ниже ожидаемой при работе на оборудовании, не соответствующем системным требованиям, опубликованным Правообладателем для данной версии ПО.

Если системные требования соблюдаются, но производительность ниже ожидаемой при работе с объёмами данных, превышающими возможности оборудования Пользователя, СПП проводит диагностику; при подтверждении, что причина — в ресурсах оборудования, обращение не является гарантийным случаем.

Модификация ПО

В исходный код или дистрибутив внесены изменения, применены патчи третьих лиц, «взломы», нештатные настройки, влияющие на работоспособность.

Непредвиденные обстоятельства (Форс-мажор)

Невозможность исполнения обязательств обусловлена обстоятельствами непреодолимой силы в значении ст. 401 ГК РФ (аварии, отключение электропитания, сбой инфраструктуры и т. п.).

Несоразмерные требования

Заявленные суммы компенсаций, неустоек, штрафов явно не соответствуют характеру и последствиям выявленного сбоя либо не подкреплены расчётом и доказательствами убытков.

Давление и угрозы

Использование репутационного давления, угроз обращения в контролирующие органы, публичного распространения негативной информации в качестве инструмента для получения дополнительных выгод, не предусмотренных договором и Регламентом.

Требования к функциональности и доработки, не относящиеся к устранению ошибок (несправностей)

Не подлежат удовлетворению:

-

запросы на изменение или расширение функциональности ПО, выходящие за пределы видения (намерений) развития продукта Правообладателем;

-

пожелания по улучшению пользовательского опыта, интерфейса, эргономики, если они не связаны с неисправностью;

-

доработки ПО, связанные с адаптацией под специфику приложений Пользователя, в том числе реализованные с использованием API ПО;

-

любые требования к функциональности, прямо не заявленные в технической документации на ПО (включая спецификации, руководства Пользователя, описание API);

-

требования, вытекающие из технических заданий, спецификаций или договорных обязательств Пользователя перед или с третьими лицами, пусть даже являющимися Поставщиками.

Устранения блокирующей ошибки при отсутствии действующего лицензионного платежа (ЛП)

Обращение требует устранения блокирующей ошибки, но у Пользователя отсутствует действующий ЛП за пакет обновления. Устранение блокирующих ошибок осуществляется при наличии действующего ЛП, если ЛС продукта не устанавливает иное.

Устранения блокирующей ошибки по истечении срока действия лицензии

Обращение подано в отношении лицензии, срок действия которой истёк, включая ознакомительные (триальные) лицензии с истёкшим сроком и бесплатные лицензии, по которым ЛС прямо исключает обязательства по технической поддержке и сопровождению.

Отказ в поддержке по типу лицензии

Обращение подано в отношении типа лицензии, для которого ЛС продукта прямо исключает гарантийное сопровождение. Перечень таких типов лицензий приведён в п. 2.5 Регламента.

Требуется ТП из-за сбоя в функционировании ПО в результате внешнего воздействия и действия персонала Пользователя

Сбой функционирования ПО вызван действиями компьютерных вирусов, порчей носителей информации, сбоями электропитания, действиями неквалифицированных сотрудников, не прошедших подготовку по работе с ПО, умышленным повреждением или нарушениями правил эксплуатации, указанных в документации.

8. Гарантийное сопровождение:[..]

10/15/2026 11:59:15

Решение проблем в работе со сторонним оборудованием, ПО и/или услугами связи

Обращение касается неисправности, настройки или поддержки аппаратного обеспечения, сетевого оборудования, услуг связи или стороннего программного обеспечения, не входящего в состав ПО Правообладателя. Поддержка таких компонентов осуществляется соответствующими Поставщиками.

8.3. Порядок фиксации обстоятельств и сбора информации
Правообладатель вправе фиксировать факты и материалы, имеющие значение для оценки обращения, в том числе:

- сохранять переписку в Портале поддержки, по электронной почте (e-mail) и иным каналам, указанным в Регламенте;
- вести журнал событий и логов обращений, фиксировать даты и содержание запросов и ответов;
- документировать результаты диагностики (протоколы тестирования, попытки воспроизведения, сравнение с эталонной средой);
- фиксировать отказы в предоставлении данных либо несвоевременные ответы Пользователя (с указанием дат и каналов).

Сбор и хранение таких материалов осуществляется с учётом требований законодательства о персональных данных и информационной безопасности. Указанные материалы могут использоваться для обоснования позиции Правообладателя при досудебном урегулировании и в судебном порядке.

8.4. Последствия при наличии признаков негарантийного случая
При установлении оснований, указанных в п. 8.1 (невыполнение критериев диагностики), либо одного или нескольких оснований из п. 8.2 Регламента, Правообладатель вправе:

- приостановить обработку запроса до предоставления Пользователем недостающих данных либо устранения обстоятельств, препятствующих диагностике;
- скорректировать очерёдность обработки и сроки запроса с учётом подтверждённого уклонения от взаимодействия с СПП и/или Правообладателем;
- отказать в признании случая гарантийным и направить Пользователю отказ с указанием конкретных причин и (если применимо) ссылок на соответствующие пункты Регламента;
- при наличии признаков противоправных действий (фальсификация доказательств, умышленное искажение данных, вымогательство) — обратиться в компетентные органы.

[1]9. Приостановка и закрытие запроса

[1] <https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1838>