9. Приостановка и закрытие запроса

10/15/2026 10:15:35

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Поддержки Пользователей	**Last update:**	10/05/2026 16:27:15
State:	public (all)		

Keywords

Поддержка, сопровождение

Problem (public)

Какие условия приостановки и закрытия запроса?

Solution (public)

9. Приостановка и закрытие запроса

9.1. Отсчёт срока может приостанавливаться в следующих случаях:
• ожидание ответа от Пользователя, третьих сторон или Правообладателя — когда обращение передано стороне для предоставления данных, результатов диагностики или рабочего комментария, отсчёт срока приостанавливается до получения ответа от соответствующей стороны;
• предоставление обходного решения — способа продолжить работу, не устраняющего причину проблемы. Отсчёт срока приостанавливается до решения Пользователя: принять обходное решение либо ожидать исправления в виде патча, хотфиксы, выпуска новой версии;
• предоставление временного решения — устраняющего проявление проблемы, но требующее проверки. Отсчёт срока приостанавливается на период проверки решения на тестовом стенде или в предпромышленной среде до выпуска постоянного решения.
9.2. Установленные сроки обслуживания не применяются:
• по обращениям, переданным для решения специалистам разработки Правообладателя (сроки выпуска исправления определяются в процессе диагностики и в соответствии с общим планом разработки ПО);
• по обращениям, переданным для решения специалистам Пользователя или третьих сторон, от которых зависит работоспособность решения;
• если работоспособность информационных систем Пользователя зависит от услуг, предоставляемых третьими лицами.
9.3. Запрос закрывается в одном из случаев:
• Пользователь подтвердил решение проблемы;
• Неисправность подтверждена, исправление выпущено, и Пользователь уведомлен о доступности обновления. С момента уведомления Запрос считается закрытым; дальнейшие вопросы по той же неисправности оформляются новым Запросом;
• Пользователь не предоставил запрошенные данные или не сообщил результат применения рекомендаций в течение 2 (двух) рабочих дней с момента последнего взаимодействия СПП.
9.3.1. Если в ходе диагностики неисправность подтверждена и относится к гарантийному случаю, Запрос передаётся в разработку. Пользователь уведомляется о подтверждении неисправности и плановом характере сроков исправления.
9.3.2. После выпуска исправления (патча, экспресс-обновления, пакета обновления) СПП уведомляет Пользователя через Портал поддержки и по электронной почте. Уведомление содержит сведения об обновлении, в которое включено исправление, и способ получения. С момента направления уведомления Запрос закрывается (п. 9.3, второй абзац).
9.4. Перед закрытием СПП уведомляет Пользователя о предлагаемом закрытии с указанием основания. Если Пользователь не согласен, он возвращает Запрос на повторное рассмотрение с указанием причин в течение 2 (двух) рабочих дней с момента уведомления. При отсутствии ответа в указанный срок Запрос считается закрытым по основанию, указанному в уведомлении СПП.
9.5. Эскалация по несогласию Пользователя (Пользовательская эскалация)
Если Пользователь не согласен с решением или действиями СПП, он может направить эскалационное обращение через Портал поддержки на электронную почту с пометкой «Эскалация». Пользовательская эскалация рассматривается в течение 5 (пяти) рабочих дней. Решение по эскалации является окончательным в рамках настоящего Регламента.

[1]10. Информационные запросы

[1] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1839