

10. Информационные запросы

10/15/2026 10:11:43

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Поддержки Пользователей	Last update:	10/05/2026 16:27:44
State:	public (all)		

Keywords

Поддержка, сопровождение

Problem (public)

Что такое информационные запросы?

Solution (public)

10. Информационные запросы

10.1. Информационные запросы обрабатываются в порядке очереди с уровнем приоритета «Стандартный». Параметры реакции и целевого срока решения (раздел 5) не распространяются на информационные запросы, за исключением срока первого ответа, который составляет ≤ 16 (шестнадцать) рабочих часов.

10.2. В рамках информационных запросов СПП предоставляет консультации по следующим темам:

- вопросы эксплуатации и администрирования ПО в объеме эксплуатационной документации;
- наличие и условия поддержки конкретных ОС, СУБД, аппаратных конфигураций и версий стороннего ПО — по справочнику системных требований;
- порядок лицензирования, активации и обновления ПО;
- доступность дистрибутивов, документации и иных общих ресурсов.

10.3. Информационный запрос не включает диагностику неисправностей, воспроизведение проблем, анализ логов, доступ к среде Пользователя или настройку конфигурации. Если в ходе обработки запроса выясняется, что обращение связано со сбоем или неисправностью, СПП квалифицирует его как инцидент в порядке п. 6-7 Регламента.

[1]11. Порядок обновления и версию ПО

[1] <https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1840>