



ООО «АСКОН-Бизнес-решения»  
ИНН 5022043938

Web-сервер: [www.ascon.ru](http://www.ascon.ru).

Web-сервер технической поддержки: [support.ascon.ru](mailto:support.ascon.ru).

Телефон: 8 (800) 700-00-78 (бесплатно по России)

## Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения ЛОЦМАН:PLM, ВЕРТИКАЛЬ, ПОЛИНОМ:MDM, приложений и модулей к ним

### Оглавление

1. Термины и определения	2
2. <i>Краткое описание программного обеспечения Правообладателя</i>	2
2.1. Базовое (основное) ПО:	2
2.1.1. ЛОЦМАН:PLM	2
2.1.2. ВЕРТИКАЛЬ	3
2.1.3. ПОЛИНОМ:MDM	3
2.1.4. ЛОЦМАН:КБ	3
2.1.5. Справочник Единицы Измерения	3
2.1.6. Комплекты ПО	4
2.1.7. 8D. Управление качеством	4
2.1.8. Центр обслуживания комплекса программных средств	4
2.2. Программное обеспечение, предоставляемое Правообладателем на специальных условиях	4
2.2.1. Комплекс и приложения для учебных целей	4
3. <i>Варианты (типы) лицензий. Порядок обновления версии Комплекс у Пользователя</i>	4
4. <i>Процесс разработки, выпуск новых версий</i>	5
5. Требования к персоналу, навыкам пользователя и администратора.	6
6. <i>Порядок установки и настройки</i>	6
7. Система защиты и активация лицензии КОМПЛЕКС	6
8. <i>Приобретение программного обеспечения КОМПЛЕКС. Порядок заказа и заключения договора</i>	7
9. Сопровождение и техническая поддержка КОМПЛЕКС	7
10. Системные, технические и программные требования	9
11. Гарантийные обязательства Правообладателя	9

## 1. Термины и определения

- a) ООО «АСКОН-Бизнес-решения», далее Вендор или Правообладатель –, разработчик программного обеспечения под торговыми знаками ЛОЦМАН:PLM, ВЕРТИКАЛЬ, ПОЛИНОМ:MDM, приложений и модулей к ним, описанные в разделе 2 (далее «Программное обеспечение КОМПЛЕКС» или «ПО КОМПЛЕКС» или ПО).
- b) Конечный пользователь (далее также Пользователь) — юридическое или физическое лицо,
- c) Техническая поддержка — набор услуг, предоставляемых конечным пользователям, посредством которых осуществляется помощь в работе с программами для ЭВМ, включающий прием и обработку обращений (запросов) от пользователей и предоставление по ним консультаций. Набор услуг и условия их предоставления для конкретного пользователя определяется уровнем сервиса в соответствии лицензионным соглашением или отдельным договором с данным пользователем. Техническая поддержка не подразумевает услуг по доработке программ для ЭВМ или подготовку персонала (пользователей) по работе с программами для ЭВМ.
- d) Сопровождение — набор услуг по внесению изменений в исходные коды программ для ЭВМ с целью устранения блокирующих ошибок, а также выполнению иных усовершенствований (например, повышающих его стабильность или производительность) для продукта. Сопровождение может включать в себя выпуск отдельных исправлений, передаваемых конечному пользователю или пакетов обновлений, содержащих набор изменений.
- e) Лицензионное соглашение или Лицензионное соглашение с Пользователем (правообладатели используют также термин EULA (от [англ.](#) end-user license agreement)) — договор между Правообладателем и Пользователем, устанавливающий порядок, условия, объем, права, ограничения и другие правила пользования ПО. Положения Лицензионного соглашения указываются Правообладателем непосредственно в самом ПО. Лицензионное соглашение подписывается Пользователем в момент инсталляции ПО (выбор Пользователем пункта «Я принимаю условия Лицензионного соглашения» при установке ПО и нажатие на кнопку «Далее» означает безоговорочное согласие Пользователя с условиями Лицензионного соглашения с Пользователем). Лицензионное соглашение (текст) может сопровождать ПО в виде печатного бланка, оформляемого Правообладателем или уполномоченным им лицом.

## 2. Краткое описание программного обеспечения Правообладателя

ООО «АСКОН-Бизнес-решения» выступает в как Вендор, разработчик и поставщик собственных решений, ориентирующийся на создание собственных программных продуктов с привлечением фирм-партнеров, расширяющих объем решаемых узкоспециализированных задач.

### 2.1. Базовое (основное) ПО:

#### 2.1.1. ЛОЦМАН:PLM

ЛОЦМАН:PLM система управления инженерными данными и жизненным циклом изделия. Помогает управлять инженерными данными и бизнес-процессами, для эффективной работы над совместными проектами и уделять больше времени инженерному творчеству и созданию инновационных изделий.

Система представляет собой платформу с программными инструментами для управления жизненным циклом изделия.

Кроме базовых инструментов, в состав входит набор прикладных модулей для решения задач в более специализированных областях, а также веб-клиент для удаленного доступа к данным через браузер:

- ЛОЦМАН:PLM Автоматическая балансировка серверов приложений (ранее Автоматизированная балансировка нагрузки между серверами приложений);
- ЛОЦМАН:PLM Аннотирование 3D;
- ЛОЦМАН:PLM Архив;
- ЛОЦМАН:PLM Веб-клиент;
- ЛОЦМАН:PLM, доступ к серверу приложений;
- ЛОЦМАН:PLM Импорт;
- ЛОЦМАН:PLM Интерфейс к CAD;
- ЛОЦМАН:PLM Использование расширений;
- ЛОЦМАН:PLM Конфигуратор;
- ЛОЦМАН:PLM Маркировка документов;
- ЛОЦМАН:PLM Обмен данными;
- ЛОЦМАН:PLM Планирование ТПП;

- ЛОЦМАН:PLM Технология;
- ЛОЦМАН:PLM Интеграционная шина предприятия .

Общая страница с описанием назначения и функциональных возможностей модулей <https://ascon.ru/products/889/applications/>

ЛОЦМАН:PLM и модули предоставляются пользователям в виде отдельных лицензий, в составе Комплектов ПО или в составе специальных конфигураций:

- ЛОЦМАН:PLM Про;
- ЛОЦМАН:PLM Стандарт.

Страница продукта <https://ascon.ru/products/889/review/>

#### 2.1.2. ВЕРТИКАЛЬ

ВЕРТИКАЛЬ — система автоматизированного проектирования технологических процессов, которая решает большинство задач в рамках технологической подготовки производства и позволяет упростить формирование и сопровождение техпроцессов, повысить качество технологической документации и добиться оптимальных показателей использования имеющихся ресурсов предприятия.

Страница продукта <https://ascon.ru/products/420/review/>

Приложения для ВЕРТИКАЛЬ:

- Нормирование трудозатрат
- Нормирование материалов
- Расчет режимов резания

Общая страница с описанием назначения и функциональных возможностей приложений: <https://ascon.ru/products/420/applications/>

#### 2.1.3. ПОЛИНОМ:MDM

ПОЛИНОМ:MDM — позиционируется как решение, которое позволяет управлять нормативно-справочной (НСИ), включающей в себя справочники, классификаторы, стандарты, регламенты и другие данные. Поддержка актуальной и проверенной информации помогает обеспечить корректную работу всех служб и специалистов предприятия, применяя единые инструменты, подходы и методы для работы с данными.

Страница продукта <https://ascon.ru/products/1279/review/>

ПОЛИНОМ:MDM включает в себя следующие модули:

- ПОЛИНОМ:MDM Администратор справочников
- ПОЛИНОМ:MDM Дизайнер моделей
- ПОЛИНОМ:MDM Клиент
- ПОЛИНОМ:MDM Материалы и Сортаменты
- ПОЛИНОМ:MDM Справочник технолога
- ПОЛИНОМ:MDM Стандартные Изделия: Детали, узлы и конструктивные элементы 2D и 3D
- ПОЛИНОМ:MDM Стандартные Изделия: Крепеж 2D и 3D
- ПОЛИНОМ:MDM Стандартные Изделия: Электрические аппараты и арматура 3D

ЛОЦМАН:PLM и модули предоставляются пользователям в виде отдельных лицензий, в составе Комплекта ПО «ПОЛИНОМ:MDM Все справочники».

#### 2.1.4. ЛОЦМАН:КБ

ЛОЦМАН:КБ представляет собой PDM-систему исключительно для конструкторских подразделений. Возможности: коллективное проектирование изделий, электронный архив конструкторской документации, контроль изменений, управление проектами и процессами.

Страница продукта <http://pdmkb.ru/>

#### 2.1.5. Справочник Единицы Измерения

Справочник Единицы Измерения предназначен для централизованного хранения и использования информации по единицам измерения и алгоритмам пересчета значений измеряемых величин. Данные по единицам измерения соответствуют «Общероссийскому классификатору единиц измерения ОК 015-94 (МК 002-97)», принятому постановлением № 366 Госстандарта России от 26 декабря 1994 года и введенному в действие на территории РФ с 1 января 1996 года. Предоставляется в составе Справочника Материалы и Сортаменты или ПОЛИНОМ Материалы и Сортаменты.

Страница продукта <https://ascon.ru/products/1110/review/>

#### 2.1.6. Комплекты ПО

Комплекты представляют собой полнофункциональные наборы специализированных программных базовых инструментов, обеспечивающие оптимальное наполнение рабочих мест функциональными инструментами:

- Комплект Единое информационное пространство конструктора Про
- Комплект Единое информационное пространство конструктора Стандарт
- Комплект Единое информационное пространство технолога Про
- Комплект Единое информационное пространство технолога Стандарт
- Комплект Технология Про
- Комплект Технология Стандарт
- ПОЛИНОМ:MDM Все справочники.

#### 2.1.7. 8D. Управление качеством

Решение для управления качеством продукции производственного предприятия, регистрации и сбора информации на основных этапах жизненного цикла продукции.

Страница продукта <http://8dcontrol.ru/>

#### 2.1.8. Центр обслуживания комплекса программных средств

Центр обслуживания комплекса программных средств предназначен для автоматизации массового развертывания и обслуживания корпоративного ПО на крупных и средних предприятиях.

<https://ascon.ru/products/1293/review/>

### 2.2. Программное обеспечение, предоставляемое Правообладателем на специальных условиях

#### 2.2.1. Комплекс и приложения для учебных целей

ЛОЦМАН:PLM, ВЕРТИКАЛЬ, ПОЛИНОМ:MDM и приложения для учебных целей включает Учебные лицензии и Лицензии для преподавателя. Предоставляются учебным заведениям (организациям, имеющим лицензию на образовательную деятельность) исключительно в образовательных целях и ни для какой иной цели на условии, что любое коммерческое использование, включая (но не ограничиваясь) получение коммерческой выгоды от результатов использования учебной лицензии или лицензии для преподавателя, распространение данного программного обеспечения запрещены и могут преследоваться по закону.

Подробная информация о лицензиях приведена на сайте «Будь Инженером! Образовательная программа АСКОН» — <https://edu.ascon.ru>.

### 3. *Варианты (типы) лицензий. Порядок обновления версии Комплекс у Пользователя*

#### 3.1 *ПО КОМПЛЕКС предоставляется в следующих вариантах лицензий:*

- Постоянная лицензия (или полнофункциональная постоянная лицензия КОМПЛЕКС) — полнофункциональная лицензия КОМПЛЕКС, не ограниченная по времени использования, предоставляется Правообладателем на безвозвратной основе на весь срок действия исключительных прав на условиях лицензионного соглашения.  
Для каждой новой лицензии КОМПЛЕКС в рамках гарантийного сопровождения Правообладателем предоставляется Лицензионный платеж (далее ЛП) на срок, равный 1 (одному) календарному году с момента правомерного предоставления Вам лицензии. По истечении указанного периода ЛП может быть продлен путем приобретения нового ЛП на необходимый срок.
- Временная лицензия (или полнофункциональная временная лицензия КОМПЛЕКС) — полнофункциональная лицензия КОМПЛЕКС, ограниченная по времени использования, предоставляется Правообладателем на срок свыше одного месяца на условиях лицензионного соглашения. Для каждой новой временной лицензии КОМПЛЕКС в рамках гарантийного сопровождения Правообладателем предоставляется ЛП на срок действия Временной лицензии.

Пользователь заключаемым с ним договором предупреждается о том, что лицензия ПО КОМПЛЕКС имеет ограничение по времени использования. По истечении указанного периода, если не была приобретена полнофункциональная лицензия КОМПЛЕКС, Пользователь обязан удалить ПО КОМПЛЕКС и все её части со своего компьютера и уничтожить все копии КОМПЛЕКС или любых его частей как на материальных носителях, так и на жестком диске.

### 3.2 Порядок обновления версии КОМПЛЕКС у Пользователя

Для пользователей предоставляется право расширения имеющихся постоянных лицензий до текущей версии и до следующей версии (Обновление КОМПЛЕКС) в составе пакетов обновлений или лицензионных платежей для действующих постоянных лицензий КОМПЛЕКС, подлежащих обновлению (см. перечень, приведенный на сайте Правообладателя в статье [https://support.ascon.ru/conditions/available\\_versions](https://support.ascon.ru/conditions/available_versions)).

- Расширение имеющихся постоянных лицензий до текущей версии предоставляется в составе лицензии «Пакет обновлений»

Обновление (апдейт (от англ. — update)), или пакет обновления или релиз (обозначаемый также как SP (от англ. Service Pack)) (далее совместно обновление) является дополнением имеющейся постоянной лицензии КОМПЛЕКС, которое предлагает значительные изменения, или улучшения, или иные модификации программного обеспечения. Обновление предоставляется через интернет-портал Правообладателя <https://sd.ascon.ru> (раздел доступен после регистрации). Обновление не предоставляет дополнительной полнофункциональной лицензии КОМПЛЕКС. Имеющаяся действующая постоянная лицензия КОМПЛЕКС и обновление для нее являются единой лицензией, и к ней как к единому целому применяются все описанные в лицензионном соглашении условия по использованию и ограничения.

- Расширение имеющихся постоянных лицензий до следующих версий предоставляется в составе лицензии «Лицензионный платеж».

Лицензионный платеж за пакет обновления КОМПЛЕКС (далее ЛП) предоставляется для каждой имеющейся и подлежащей обновлению постоянной лицензии КОМПЛЕКС и дает право на все обновления, выпущенные Правообладателем в период действия ЛП, а также гарантийное сопровождение в течение этого срока.

ЛП действует с момента правомерного предоставления такой лицензии в течение срока, указанного в договоре или соглашении с Правообладателем и/или его правомочными представителями. Срок действия ЛП также указывается Правообладателем в печатном индивидуальном (дополнительном) лицензионном соглашении и в лицензионном файле (см. п. 2.6). По истечении указанного периода ЛП может быть продлен путем приобретения нового ЛП на необходимый срок.

Полный объем прав и ограничений использования для соответствующего варианта лицензии приведен в лицензионном соглашении с правообладателем.

## 4. Процесс разработки, выпуск новых версий

ООО «АСКОН-Бизнес-решения» производит выпуск новых версий, релизов и пакетов исправлений.

Периодичность выпуска пакетов исправлений (в виде Экспресс-обновлений или Хотфиксов (hotfix) (срочных исправлений критических ошибок или уязвимостей в программе)) зависит от накопленных корректировок в соответствии с полученными и зарегистрированными замечаниями пользователей. После выхода новой версии пакеты исправлений выпускаются в среднем один раз в месяц, затем периоды между выпусками увеличиваются.

Релиз может выпускаться один раз в 6-12 месяцев в зависимости от объема запланированных дополнений и выпущенных пакетов исправлений и содержит все выпущенные пакеты исправлений и запланированные дополнения.

Новые версии выпускаются регулярно, один раз в 1-1,5-2 года в зависимости от объема запланированных изменений, дополнений, функциональных характеристик и объема накопленных корректировок в соответствии с полученными и зарегистрированными замечаниями и пожеланиями пользователей.

Каждый новый релиз или новая версия КОМПЛЕКС предлагает значительные изменения, или улучшения, или иные модификации, обеспечивающие развитие функционала программного обеспечения, отработки замечаний и пожеланий пользователей, выявленных в ходе эксплуатации, а также поддержки изменений нормативных актов, ГОСТов и иных устанавливающих документов путем обеспечения непрерывного цикла разработки.

Все замечания пользователей по работе с ПО КОМПЛЕКС принимаются и обрабатываются на уровне службы технической поддержки пользователей (см. раздел 9), вносятся в единый внутренний реестр правообладателя с их общим описанием, связи с ПО или аппаратными средствами. На основе такой консолидированной информации специалисты правообладателя (аналитики, маркетологи, продакт-менеджеры и другие специалисты) формируют планы и технические задания для разработки на следующие релизы и версии ПО КОМПЛЕКС. В случае, если замечания по работе связаны с ППО, все они передаются партнерам Правообладателя по разработке для решения задачи.

## **5. Требования к персоналу, навыкам пользователя и администратора.**

Пользователь может самостоятельно освоить КОМПЛЕКС, ознакомившись с руководством пользователя и дополнительными материалами, приведенными на сайте правообладателя в разделах проуктов (см. раздел 2), либо обратиться к специалистам Авторизованных учебных центров ([офисная](#) сеть и авторизованные партнеры—франчайзи, полный перечень которых приведен на официальном сайте в разделе <https://ascon.ru/offices/> для прохождения специальной подготовки персонала дистанционно посредством сети Интернет или на территории Конечного пользователя.

Минимальная требуемая квалификация для установки и активации ПО:

- базовые навыки работы на персональном компьютере с современными офисными приложениями и операционной системой (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);
- базовые навыки работы с СУБД и ОС;
- базовые навыки использования интернет-браузера (установка подключений, доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы веб-интерфейса).

Минимальная требуемая квалификация для использования ПО:

- базовые навыки работы на персональном компьютере с современными офисными приложениями и операционной системой (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система).

## **6. Порядок установки и настройки**

Программное обеспечение КОМПЛЕКС (включая все конфигурации и модули к нему) устанавливается из дистрибутивов, располагающихся в центре загрузок: <https://sd.ascon.ru> (раздел доступен после регистрации). Порядок установки подробно описан в инструкциях по установке на страницах соответствующего ПО (см. раздел 2).

Рекомендации, статьи и видео о том, как установить и настроить ПО КОМПЛЕКС приведены в Базе знаний Службы поддержки пользователей (СПП) на сайте <https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl> и доступны в личном кабинете пользователя на интернет-портале <https://sd.ascon.ru/otrs/customer.pl> (доступен после регистрации).

Инструкции, рекомендации, статьи и видео о том, как организовать удаленную работу инженерных подразделений приведены на интернет-странице Удалённая работа (#БУДЕМРАБОТАТЬ) <https://ascon.ru/remote/>.

## **7. Система защиты и активация лицензии КОМПЛЕКС**

Использование КОМПЛЕКС за исключением отдельно указанных в лицензионном соглашении случаев, возможно после покупки лицензии и получения лицензионного файла от правообладателя. Электронный адрес для обращения [license@ascon.ru](mailto:license@ascon.ru). Подробный порядок предоставления приведен в сопроводительной документации к КОМПЛЕКС, а также в личном кабинете технической поддержки Конечного пользователя на интернет-портале Правообладателя <https://sd.ascon.ru> (раздел доступен после регистрации).

Система защиты КОМПЛЕКС реализована в виде программного или аппаратного средства, имеющего соответствующие идентификационные данные. Может иметь локальный (однопользовательский) или сетевой (многопользовательский вариант работы, который фиксируется при активации лицензии КОМПЛЕКС (через код активации или прошивку).

При локальном варианте работы система защиты КОМПЛЕКС (программная (код активации) или аппаратная (USB-ключ)) должна быть установлена непосредственно на компьютере, где будет использоваться лицензия КОМПЛЕКС. Система защиты КОМПЛЕКС при локальном варианте работы не доступна для подключения и инициализации с целью использования лицензии КОМПЛЕКС на других компьютерах,

пусть даже находящимся в вычислительной сети предприятия-пользователя или обособленного подразделения (филиала или представительства).

При сетевом (многопользовательском) варианте работы система защиты КОМПЛЕКС (программная (код активации) или аппаратная (USB-ключ)) может быть установлена на любом компьютере, находящемся в вычислительной сети Вашего предприятия или обособленного подразделения (филиала или представительства). Система защиты КОМПЛЕКС при сетевом варианте работы доступна для подключения и инициализации с целью использования лицензий КОМПЛЕКС на любых компьютерах, находящимся в вычислительной сети предприятия-пользователя или обособленного подразделения (филиала или представительства), в том количестве и составе, который был правомерно приобретен.

## **8. Приобретение программного обеспечения КОМПЛЕКС. Порядок заказа и заключения договора**

Программное обеспечение представляется путем заключения (суб)лицензионного договора на приобретение простой (неисключительной) лицензии программного обеспечения.

Приобретение программного обеспечения КОМПЛЕКС возможно через авторизованные партнерские сбытовые каналы, полный перечень которых приведен на сайте правообладателя в разделе «Контакты» (<https://ascon.ru/offices/>) (далее совместно Представительства).

Стоимость ПО зависит от целей и задач конечного пользователя и необходимой конфигурации рабочих мест. Специалисты Представительств помогут с составлением оптимальных спецификаций с учетом всех требований конечного пользователя и особенностей работы.

Приобретение ПО, предоставляемого на специальных условиях:

- Учебные заведения получают полнофункциональное программное обеспечение на специальных льготных условиях (подробнее см. <https://edu.ascon.ru/main/download/kit/>).

## **9. Сопровождение и техническая поддержка КОМПЛЕКС**

Техническая поддержка КОМПЛЕКС (включая все программные компоненты, библиотеки и приложения к ней) зависит от типа используемой лицензии и осуществляется по действующим, оговоренным на интернет-сайте службы технической поддержки Правообладателя [support.ascon.ru](http://support.ascon.ru).

Способы оказания технической поддержки:

- Через личный кабинет Конечного пользователя на сайте технической поддержки на интернет-портале <http://sd.ascon.ru> (сервис ServiceDESK — система автоматизации работы службы поддержки пользователей (далее СПП) (раздел доступен после регистрации). Для предоставления доступа к личному кабинету необходимо предоставить контактные данные лица или группы лиц, которые будут отвечать за связь с СПП и будут зарегистрированы в системе ServiceDESK;
- По электронной почте СПП: [support@ascon.ru](mailto:support@ascon.ru);
- По телефонам: 8 (800) 700-00-78 (бесплатно по России), 8 (812) 703-39-34;
- Через Интернет-конференцию пользователей (Форум пользователей): <http://forum.ascon.ru>.

Контактная и иная информация, необходимая для взаимодействия пользователей и правообладателя программного обеспечения в рамках сопровождения пользователей, опубликована также на официальном сайте в разделе «Контакты» на страницах каждого программного обеспечения КОМПЛЕКС (см. п. 9.1.) и на интернет-странице <https://ascon.ru/contacts/>.

Техническая поддержка оказывается в соответствии с уровнями:

- Гарантийный уровень. Правообладатель осуществляет гарантийное сопровождение ПО КОМПЛЕКС в течение 1 (Одного) календарного года с момента правомерной передачи постоянной базовой или учебной лицензий КОМПЛЕКС. Для временной лицензии и лицензии для обновления гарантийное сопровождение осуществляется в течение срока действия соответствующих лицензий. Поддержка данного уровня включает получение SP (Сервис-паков (от англ. — service pack) ), Экспресс-обновлений (ЭО) и/или Хотфикс (HotFix) в отношении текущей на момент передачи Прав на использование версии ПО, предоставленной по (суб)лицензионному договору.
- Базовый уровень. Вступает с момента окончания срока действия Гарантийного уровня технической поддержки. Сервисы, режим и способ оказания поддержки приведены в Таблице 2. Поддержка данного уровня включает обеспечение работоспособности ПО на поддерживаемых версиях операционных систем. Предоставляется Правообладателями в отношении текущей версии

ПО, а также в отношении двух предыдущих версий ПО. На более ранние версии ПО поддержка не распространяется (см. [http://support.ascon.ru/conditions/available\\_versions](http://support.ascon.ru/conditions/available_versions)).

В гарантийное сопровождение входят:

- Прием, учет и анализ замечаний и пожеланий по работе КОМПЛЕКС, которые в дальнейшем могут быть использованы и инкорпорированы в программное обеспечение, в том числе в формате обновления;
- Устранение выявленных ошибок и неисправностей, делающих невозможным использование полезных свойств КОМПЛЕКС (блокирующих ошибок).

Техническая поддержка уровней «гарантийный» и «базовый» оказывается в следующем режиме:

Уровень ТП	Часы работы СПП, дней в нед./ часов в день	Время реагирования на обращение, час.	Периодичность предоставления оперативных данных, час.	Время на решение запроса, час.
Гарантийный	5/8	8	16	40
Базовый	5/8	8	40	48

Сервисы, предоставляемые в рамках уровней технической поддержки:

Описание сервиса	Уровень распространения
Личный кабинет сайта СПП. Регистрация в ЛК СПП доступна для пользователей любых программных продуктов Правообладателя	гарантийный, базовый
Предоставление общей информации о ПО, продуктах и услугах компании и партнеров. Ответы на сформулированные вопросы или передача их профильным специалистам для ответа клиенту.	гарантийный, базовый
Консультации по базовому функционалу ПО. Краткие консультации о наличии и особенностях функционала с дальнейшей отсылкой к документации/справке. Не является обучением по работе с ПО.	гарантийный, базовый
Консультации по установке и запуску ПО. На поддерживаемом программном (операционная система) и аппаратном обеспечении.	гарантийный, базовый
Анализ проблемных ситуаций и предоставление рекомендаций (обходных решений) для их разрешения. Воспроизведение и анализ возникшей у клиента ситуации с целью предоставления решения (прямого или обходного) и передачи воспроизводимых ошибок на 2-ю линию ТП	гарантийный, базовый
Предоставление исправлений для известных и блокирующих ошибок. SP, ЭО и HotFix, инструкции или иные варианты решения по известным ошибкам.	гарантийный, базовый
Прием предложений по развитию функционала. Формулирование предложения на развитие функционала и передача его на 2-ю линию ТП.	гарантийный, базовый
Прием запросов на ТП по телефону офиса и на номер 8 (800) 700 00 78. Принятые обращения регистрируются в SD.	гарантийный, базовый
Прием запросов на ТП по электронной почте. Клиент регистрируется в SD и для него регистрируются запрос.	гарантийный, базовый
Внесение часто встречающихся вопросов в базу знаний СПП (FAQ).	гарантийный, базовый

Ошибки в программе фиксируются в служебной закрытой системе управления требованиями Правообладателя, затем исправляются в последующих версиях программного обеспечения.

Правообладатель обязуется предоставлять по запросу подробную информацию о модификациях приобретенных версий КОМПЛЕКС, появлении новых версий и новых компонентов.



## 10. Системные, технические и программные требования

### 10.1 Системные, технические и программные требования для ПО ЛОЦМАН:PLM:

Клиентская часть ЛОЦМАН:PLM:

- Версия: Windows 7 и новее
- Редакция: Professional и выше
- Разрядность: x32/x64

Серверная часть ЛОЦМАН:PLM:

- Версия: Windows Server 2008 R2 SP1 и новее
- Редакция: Standard и выше
- Разрядность: x64

Необходимое программное обеспечение:

- Операционные системы: клиент Windows 7SP1 (Professional и выше) и новее, сервер Windows Server 2008 R2 SP1 (Standard и выше) и новее,
- СУБД: PostgreSQL 10.7 и новее, Postgres Pro 10.10 (Standard и Enterprise Edition) и новее, Microsoft SQL Server 2008 R2 SP3 (Standard и Enterprise Edition) и новее, Oracle 11.2.0.4 (любая редакция) и новее.

### 10.2 Системные, технические и программные требования для ПОЛИНОМ:MDM

Необходимое программное обеспечение:

- Операционные системы: клиент Windows 7SP1 (Professional и выше) и новее, сервер Windows Server 2008 R2 SP1 (Standard и выше) и новее,
- СУБД: PostgreSQL 10.7 и новее, Postgres Pro 10.10 (Standard и Enterprise Edition) и новее, Microsoft SQL Server 2008 R2 SP3 (Standard и Enterprise Edition) и новее, Oracle 11.2.0.4 (любая редакция) и новее.

### 10.3 Системные, технические и программные требования для ПО ВЕРТИКАЛЬ

Системные требования:

- Операционные системы: клиент Windows 7SP1 (Professional и выше) и новее, сервер Windows Server 2008 R2 SP1 (Standard и выше) и новее, СУБД: PostgreSQL 10.7 и новее, Postgres Pro 10.10 (Standard и Enterprise Edition) и новее, Microsoft SQL Server 2008 R2 SP3 (Standard и Enterprise Edition) и новее, Oracle 11.2.0.4 (любая редакция) и новее.

Необходимое программное обеспечение:

- ПОЛИНОМ:MDM, Справочник Единицы Измерения

## 11. Гарантийные обязательства Правообладателя

**а)** Правообладатель гарантирует работоспособность программ и программных компонентов, входящих в комплект КОМПЛЕКС, а также качество электронной документации. Гарантия действует при условии, что КОМПЛЕКС и ее компоненты, на которые переданы права, используются с аппаратными средствами, операционными системами и другим программным обеспечением, для которых были разработаны, и в полном соответствии с инструкциями по эксплуатации, включая требование о версионной совместимости всех программных компонентов КОМПЛЕКС. Технические требования приведены на веб-сервере Правообладателя на страницах каждого из программных продуктов (см. раздел 2)..

**б)** Правообладатель гарантирует, что при передаче прав на КОМПЛЕКС не нарушены авторские, смежные или любые другие права третьих лиц и что всем авторам КОМПЛЕКС полностью выплачено авторское вознаграждение. Что информация, использованная при создании КОМПЛЕКС, была получена законным путем. Государственная тайна, а также служебная и коммерческая тайна третьих лиц не были нарушены.

**с)** Правообладатель подтверждает достоверность предоставляемой о программе информации и соответствие программного обеспечения требованиям постановлений Правительства РФ от 16 ноября 2015 г. № 1236, а также дополнительным требованиям, предусмотренным постановлением от 23 марта 2017 г. № 325 «Об утверждении дополнительных требований к программам для электронных вычислительных машин и базам данных, сведения о которых включены в реестр российского программного обеспечения, и внесении изменений в Правила формирования и ведения единого реестра

российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных», приведенным в п.п. 16 и 17, в частности:

- Программа может быть установлена и использована на всей территории РФ, не имеет ограничений, в том числе, лицензионных, для работы, в том числе на территории Крыма и Севастополя.
- Программа обеспечена гарантийной поддержкой со стороны правообладателя. К технической поддержке не привлекаются организации, находящиеся под контролем иностранных юридических или физических лиц.
- Программа не имеет принудительного обновления и управления из-за рубежа, в том числе не использует элементы программного кода из репозитория, находящегося вне территории РФ.
- Программа позволяет осуществлять модернизацию силами российских компаний, не находящихся под контролем иностранных юридических или физических лиц, на территории РФ.
- Программа не осуществляет несанкционированную передачу информации, включая технологическую, в том числе производителю.

ООО «АСКОН-Бизнес-решения»

ИНН 5022043938

Web-сервер: [www.ascon.ru](http://www.ascon.ru).

Web-сервер технической поддержки: [support.ascon.ru](http://support.ascon.ru).

E-mail технической поддержки: [support@ascon.ru](mailto:support@ascon.ru).

E-mail: [info@ascon.ru](mailto:info@ascon.ru).

Телефон технической поддержки: 8 (800) 700-00-78 (бесплатно по России),

За дополнительной информацией, разъяснениями относительно положений Соглашения и по иным вопросам, связанным с использованием КОМПЛЕКС, Вы можете обратиться по адресу: [pravo@ascon.ru](mailto:pravo@ascon.ru).