



**Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения
ЛОЦМАН:PLM, ВЕРТИКАЛЬ, ПОЛИНОМ:MDM, ЛОЦМАН:КБ, 8D.Управление качеством, приложений и
модулей к ним**

Оглавление

<u>1. Термины и определения</u>	<u>2</u>
<u>2. Краткое описание программного обеспечения Правообладателя</u>	<u>2</u>
<u>2.1. Базовое (основное) ПО:</u>	<u>2</u>
<u>2.1.1. ЛОЦМАН:PLM</u>	<u>2</u>
<u>2.1.2. ВЕРТИКАЛЬ</u>	<u>3</u>
<u>2.1.3. ПОЛИНОМ:MDM</u>	<u>3</u>
<u>2.1.4. ЛОЦМАН:КБ</u>	<u>3</u>
<u>2.1.5. Справочник Единицы Измерения</u>	<u>3</u>
<u>2.1.6. Комплекты ПО</u>	<u>4</u>
<u>2.1.7. 8D. Управление качеством</u>	<u>4</u>
<u>2.1.8. Центр обслуживания комплекса программных средств</u>	<u>4</u>
<u>2.2. Программное обеспечение, предоставляемое Правообладателем на специальных условиях</u>	<u>4</u>
<u>2.2.1. Комплекс и приложения для учебных целей</u>	<u>4</u>
<u>3. Варианты (типы) лицензий. Порядок обновления версии Комплекс у Пользователя</u>	<u>4</u>
<u>4. Процесс разработки, выпуск новых версий</u>	<u>5</u>
<u>5. Требования к персоналу, навыкам пользователя и администратора.</u>	<u>6</u>
<u>6. Порядок установки и настройки</u>	<u>6</u>
<u>7. Система защиты и активация лицензии Комплекс</u>	<u>6</u>
<u>8. Приобретение программного обеспечения Комплекс. Порядок заказа и заключения договора</u>	<u>7</u>
<u>9. Гарантийное сопровождение и техническая поддержка ПО</u>	<u>7</u>
<u>9.1. Гарантийное сопровождение (или Гарантийная техническая поддержка или Сопровождение).</u>	<u>7</u>
<u>9.2. Расширенная техническая поддержка</u>	<u>8</u>
<u>9.3. Способы оказания Гарантийного сопровождения и технической поддержки ПО:</u>	<u>8</u>
<u>9.4. Уровни Гарантийного сопровождения:</u>	<u>8</u>
<u>9.5. Режимы оказания Гарантийного сопровождения и технической поддержки ПО</u>	<u>9</u>
<u>10. Системные, технические и программные требования</u>	<u>10</u>
<u>11. Гарантийные обязательства Правообладателя</u>	<u>11</u>

1. Термины и определения

- a) ООО «АСКОН-Бизнес-решения» (далее Правообладатель) - разработчик программного обеспечения под торговыми знаками ЛОЦМАН:PLM, ВЕРТИКАЛЬ, ПОЛИНОМ:MDM, ЛОЦМАН:КБ, 8D. Управление качеством, приложений и модулей к ним, описанного в разделе 2 (далее «Программное обеспечение Комплекс» или «ПО Комплекс» или ПО).
- b) Конечный пользователь (далее также Пользователь) — юридическое или физическое лицо,
- c) 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.
- d) Гарантийное сопровождение (или Гарантийная техническая поддержка или Сопровождение) — предоставляемые Правообладателем (или уполномоченное им лицом (см. 9.1)) Пользователю обязательства устранить возникшие по вине производителя неполадки в работе программного обеспечения. Гарантия распространяется на ПО целиком, включая Комплектующие ПО и другие компоненты.
- e) Техническая поддержка — набор услуг, предоставляемых конечным пользователям, посредством которых осуществляется помощь в работе с программами для ЭВМ. Включает 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 с отдельным договором с конкретным пользователем.

Подробнее см. п. 9.2.

2. Краткое описание программного обеспечения Правообладателя

ООО «АСКОН-Бизнес-решения» выступает как Правообладатель, 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, а также 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 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 технологических процессов, 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 - решение, которое позволяет управлять нормативно-справочной информацией (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 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

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

2.1.4. ЛОЦМАН:КБ

ЛОЦМАН:КБ представляет собой PDM-систему 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

Учебные комплекты ЛОЦМАН:PLM, ВЕРТИКАЛЬ, ПОЛИНОМ:MDM включают 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.
- 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.

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

Пользователям предоставляется право обновления 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).

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

Обновление (апдейт (от англ. — update)) или Пакет обновления 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> (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.

- Обновление 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. 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 (включая старшие и младшие), а также экспресс-обновлений (хотфиксов).

Периодичность выпуска экспресс-обновлений (хотфиксов), т. е. срочных исправлений критических ошибок или уязвимостей в программе зависит от накопленных корректировок в соответствии с полученными и зарегистрированными замечаниями пользователей. После выхода новой версии экспресс-обновления выпускаются в среднем один раз в месяц, затем периоды между выпусками увеличиваются.

Младшие версии могут выпускаться один раз в 6-12 месяцев в зависимости от объема запланированных дополнений и выпущенных экспресс-обновлений. Содержат все выпущенные экспресс-обновления и запланированные дополнения.

Старшие версии выпускаются регулярно, один раз в 3-5 лет в зависимости от объема запланированных изменений, дополнений, функциональных характеристик и объема накопленных корректировок в соответствии с полученными и зарегистрированными замечаниями и пожеланиями пользователей.

Каждая новая младшая или старшая версия Комплекс предлагает существенные изменения или улучшения или иные модификации, обеспечивающие развитие функционала программного обеспечения, содержит отработку замечаний и пожеланий пользователей, выявленных в ходе эксплуатации, а также изменения нормативных актов, ГОСТов и иных устанавливающих документов путем обеспечения непрерывного цикла разработки.

Все замечания пользователей по работе с ПО Комплекс принимаются и отрабатываются на уровне службы технической поддержки пользователей (см. раздел 9), вносятся в единый внутренний реестр правообладателя с их общим описанием, и включают 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 соответствующих разделах продуктов (см. раздел 2) , либо обратиться к специалистам Авторизованных учебных центров (полный перечень которых приведен на официальном сайте в разделе <https://ascon.ru/offices/>) для прохождения специальной подготовки 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 (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/remotel/>.

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. 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 находящихся 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, находящихся 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 предоставляется 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 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. Гарантийное сопровождение и техническая поддержка ПО

9.1. Гарантийное сопровождение (или Гарантийная техническая поддержка или Сопровождение).

Гарантийное сопровождение (или Гарантийная техническая поддержка или Сопровождение). — предоставляемые Правообладателем (или уполномоченное им лицом) Пользователю обязательства устранить возникшие по вине производителя неполадки в работе программного обеспечения. Гарантия распространяется на ПО целиком, включая комплектующие ПО (дистрибутивный диск, ключ защиты ПО) и другие компоненты.

Срок действия гарантийного сопровождения (гарантийного уровня технической поддержки программного обеспечения) — 1 (Один) год с момента предоставления Прав на использование программного обеспечения (подписания Сторонами Акта приемки-передачи прав). После окончания гарантийного срока технической поддержки (сопровождения) вступает в действие базовый уровень технической поддержки.

Гарантийное сопровождение зависит от типа используемой лицензии и осуществляется по действующим правилам, оговоренным на интернет-сайте службы технической поддержки Правообладателя: support.ascon.ru.

В гарантийную техническую поддержку (гарантийное сопровождение) **входят**:

- Устранение выявленных ошибок и неисправностей, делающих невозможным использование полезных свойств ПО (блокирующих ошибок), которые возникли по вине производителя (Правообладателя).
Гарантия действует при соблюдении определенных требований (в частности Правообладатель вправе запросить документальное подтвержденное (свидетельство) наличия сбоя; подтверждение того, что сбой произошел по вине разработчика и др.)
- Прием, учет и анализ замечаний и пожеланий по работе ПО, которые в дальнейшем могут быть использованы и инкорпорированы в программное обеспечение, в том числе в формате обновления;
- Внесение изменений в исходные коды программ для ЭВМ с целью выполнения усовершенствований (например, повышающих его стабильность или производительность) для ПО. Сопровождение может включать в себя выпуск отдельных исправлений, передаваемых конечному пользователю или пакетов обновлений, содержащих набор изменений: SP (сервис-паков (от англ. — service pack)), экспресс-обновлений (ЭО) и/или хотфикс (HotFix).

В гарантийную техническую поддержку (гарантийное сопровождение) **не входят**:

- Услуги подготовки персонала по использованию программного обеспечения;
- Консультационные услуги по настройке и адаптации программного обеспечения под задачи Сублицензиата;
- Консультационные услуги по разработке и программированию новых функций программного обеспечения;
- Услуги по обновлению и инсталляции программного обеспечения.

Гарантия Правообладателя не распространяется на случаи отказов ПО, если такие отказы происходят из-за:

- несоблюдения Специалистами Пользователя технических требований (в том числе (но не ограничиваясь) использование не рекомендованных операционных систем, программных или аппаратных средств), указанных в технической документации и/или руководстве по эксплуатации;
- несоблюдения Специалистами Пользователя установленной последовательности действий при эксплуатации ПО, указанной в руководстве пользователя и/или руководстве по эксплуатации;

- несанкционированного изменения ПО сотрудниками Пользователя (изменение программного кода, декомпиляцию, дизассемблирование, попытка получения исходного кода ПО с целью несанкционированного использования, любая корректировка текста программ и проч.);
- действий или упущений сотрудников Пользователя, не прошедших подготовку по работе с ПО или не ознакомленных с функциональными особенностями и руководством по эксплуатации ПО.

Правообладатель также не несет ответственности за сбой функционирования ПО в случае порчи носителей информации Пользователя, действий компьютерных вирусов, сбоев электропитания, действий неквалифицированных сотрудников, неисправности оборудования, умышленного повреждения или нарушений правил, указанных в документации по эксплуатации (попытки вскрытия защиты и т.п.).

Способы, порядок оказания и срок гарантийного сопровождения устанавливается Правообладателем и указывается в Лицензионном соглашении, а так-же на интернет-порталах Правообладателя..

9.2. Расширенная техническая поддержка

Расширенная техническая поддержка (или 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. Расширенная техническая поддержка может включать консультации и обучение пользователей ПО работе с продуктом, конфигурирование, наблюдение за работоспособностью, администрирования и т.д.

Т.к. Техническая поддержка выходит за рамки Гарантийного сопровождения и оказывается Пользователям Правообладателем или уполномоченным им лицом на основании отдельных договоров оказания Услуг и /или выполнения соответствующих Работ. При осуществлении техподдержки Пользователю в рамках заключаемого договора Правообладатель или Представитель обязуются устранять любые недочеты, в том числе возникшие по вине пользователя, а также осуществлять доработки продукта под цели пользователя ПО.

9.3. Способы оказания Гарантийного сопровождения и технической поддержки ПО:

- 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;
- По телефонам: 8 (800) 700-00-78 (бесплатно по России), 8 (812) 703-39-34;

Взаимодействие пользователей и правообладателя: через Интернет-конференцию пользователей (Форум пользователей): <http://forum.ascon.ru>.

Полная 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 и на интернет-странице <https://ascon.ru/contacts/>.

9.4. Уровни Гарантийного сопровождения:

- Гарантийный уровень (Гарантийное сопровождение) действует в течение 1 (Одного) календарного года с момента правомерной передачи постоянной базовой или учебной лицензии Комплекс. Для временной лицензии и лицензии для обновления гарантийное сопровождение осуществляется в течение срока действия соответствующих лицензий..
- Базовый уровень. Вступает с момента окончания срока действия Гарантийного уровня поддержки. 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).

9.5. Режимы оказания Гарантийного сопровождения и технической поддержки ПО

Гарантийная поддержка (гарантийное сопровождение) уровня «гарантийная» (гарантийное сопровождение или гарантийная техническая поддержка) и «базовая» оказываются в следующем режиме:

Уровень поддержки	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 Гарантийного и Базового уровней поддержки:

- Личный кабинет сайта СПП. Регистрация в ЛК СПП доступна для пользователей любых программных продуктов Правообладателя
- Предоставление общей информации о ПО, продуктах и услугах компании и партнеров. Ответы на сформулированные вопросы или передача их профильным специалистам для ответа клиенту.
- 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.
- Консультации по установке и запуску ПО на поддерживаемом программном (операционная система) и аппаратном обеспечении.
- 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
- Предоставление исправлений для известных и блокирующих ошибок. SP, ЭО и HotFix, инструкции или иные варианты решения по известным ошибкам.
- Прием предложений по развитию функционала. Формулирование предложения на развитие функционала и передача его на 2-ю линию ТП.
- Прием запросов на ТП по телефону офиса и на номер 8 (800) 700 00 78. Принятые обращения регистрируются в SD.
- Прием запросов на ТП по электронной почте. При этом обращение клиента регистрируется в SD и для него регистрируются запрос.
- Внесение часто встречающихся вопросов в базу знаний СПП (FAQ).

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:

Системные требования:

Рабочие станции

Требования к аппаратной части:

- компьютер с многоядерным процессором и объемом оперативной памяти не менее 8 ГБ;
- монитор с разрешением экрана не менее 1920x1080.

Требования к программному обеспечению:

- Операционная система: Windows 7SP1 (Professional и выше, с ограничениями) и новее, 32 и 64-разрядные.

Сервер приложений

Параметры аппаратного обеспечения определяются по методике исходя из предполагаемого количества рабочих станций, характера использования продукта, состава автоматизируемых процессов.

Для определения оптимальных параметров аппаратного обеспечения для вашей организации необходимо обратиться в региональное представительство АСКОН.

Требования к программному обеспечению:

- Операционная система: Windows Server 2008 R2 SP1 (Standard и выше, с ограничениями) и новее, 32 и 64-разрядные.

Сервер баз данных

Требования к аппаратной части:

Параметры аппаратного обеспечения определяются по методике исходя из предполагаемого количества рабочих станций, характера использования продукта, состава автоматизируемых процессов.

Для определения параметров аппаратного обеспечения для вашей организации необходимо обратиться в региональное представительство АСКОН.

Требования к программному обеспечению:

- Операционная система: Windows Server 2008 R2 SP1 (Standard и выше, с ограничениями) и новее, 32 и 64-разрядные;
- 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

Системные требования:

- Операционные системы: клиент Windows 7SP1 (Professional и выше, с ограничениями) и новее, сервер Windows Server 2008 R2 SP1 (Standard и выше, с ограничениями) 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, с ограничениями) и новее, сервер Windows Server 2008 R2 SP1 (Standard и выше, с ограничениями) 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 его 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 версии 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

Веб-сайт: ascon.ru.

Веб-сайт технической поддержки: support.ascon.ru.

E-mail технической поддержки: support@ascon.ru.

E-mail: 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.