



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).

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

## Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения **Материалы и Сортаменты и Стандартные Изделия для КОМПАС**

### Оглавление

1. Термины и определения .....	2
2. Краткое описание программного обеспечения Правообладателя .....	2
2.1.1. Стандартные Изделия: Крепеж для КОМПАС .....	2
2.1.2. Стандартные Изделия: Детали, узлы и конструктивные элементы для КОМПАС .....	2
2.1.3. Стандартные Изделия: Электрические аппараты и арматура 3D для КОМПАС .....	3
2.1.4. Материалы и Сортаменты для КОМПАС .....	3
2.1.5. Комплекты ПО МИС И СИ ДЛЯ КОМПАС .....	3
3. Варианты (типы) лицензий. Порядок обновления версии ПО у Пользователя.....	3
4. Процесс разработки, выпуск новых версий .....	4
5. Требования к персоналу, навыкам пользователя и администратора .....	5
6. Порядок установки и настройки.....	5
7. Система защиты и активация лицензии .....	6
8. Приобретение программного обеспечения. Порядок заказа и заключения договора .....	6
9. Сопровождение и техническая поддержка .....	6
10. Системные требования .....	8
11. Гарантийные обязательства Правообладателя .....	9

## 1. Термины и определения

- a) ООО «АСКОН-Бизнес-решения», далее Вендор или Правообладатель –, разработчик программного обеспечения, описанного в разделе 2 (далее «Программное обеспечение для КОМПАС» или ПО или «ПО МИС и СИ для КОМПАС»).
- 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 как Вендор, разработчик и поставщик собственных решений, дополняющих функционал программных продуктов КОМПАС-3D и КОМПАС-График (разработчик и правообладатель ООО «АСКОН-Системы проектирования» (ИНН 7801619483).

Разрабатываемые приложения для КОМПАС-3D и КОМПАС-График входят в направление «Машиностроение».

Общая ссылка на описания:

- приложения для КОМПАС-3D <https://kompas.ru/kompas-3d/application/machinery/> ;
- приложения для КОМПАС-График <https://kompas.ru/kompas-grafik/application/machinery/>.

### 2.1.1. Стандартные Изделия: Крепеж для КОМПАС

Каталог «Стандартные Изделия: Крепеж» содержит крепежные изделия по стандартам ГОСТ, ISO, DIN, ОСТ 92: болты, винты, гайки, шайбы, шпильки, шпильки, шпильки, заклепки и т. п.

В состав Стандартные Изделия: Крепеж для КОМПАС входят крепежные изделия по ГОСТ — более 166 500 моделей; крепежные изделия по DIN, ISO — более 82 000 моделей; изделия по ОСТ 92 — около 8 500 моделей; отверстия различных видов; пакеты крепежных соединений.

Требуется для работы: КОМПАС-3D или КОМПАС-График.

Поставка электронная, входит в состав дистрибутива КОМПАС-3D.

Страница продукта: <https://kompas.ru/kompas-3d/application/machinery/si-fasteners-kompas/>.

### 2.1.2. Стандартные Изделия: Детали, узлы и конструктивные элементы для КОМПАС

Каталог «Стандартные Изделия: Детали, узлы и конструктивные элементы» содержит обширный перечень элементов. Включает Подшипники и детали машин (подшипники шариковые и роликовые, манжеты и шпонки, оси и т. д.); детали и арматура трубопроводов (фланцы, отводы, тройники, заглушки и т. д., а также детали крепления трубопроводов); детали пневмо- и гидросистем (гайки накидные, штуцеры, ниппели, крестовины, тройники и т. д.); элементы станочных приспособлений; детали и узлы сосудов и аппаратов (фланцы, днища, устройства строповые, опоры, лапы и т. д.).

Требуется для работы: КОМПАС-3D или КОМПАС-График.

Поставка электронная, входит в состав дистрибутива КОМПАС-3D.

Страница продукта: <https://kompas.ru/kompas-3d/application/machinery/si-details-kompas/>).

### 2.1.3. Стандартные Изделия: Электрические аппараты и арматура 3D для КОМПАС

Стандартные изделия: Электрические аппараты и арматура 3D для КОМПАС содержит около 42 500 изделий, часто применяемых при проектировании радиоэлектронной аппаратуры. В их числе: Клеммы и зажимы; Крышки для цилиндрических соединителей; Лепестки; Наконечники и гильзы кабельные; Панели несущие, тип U; Переключатели тумблерные; Платы соединительные; Соединители электрические прямоугольные; Соединители электрические цилиндрические; Установочные элементы. При вставке стандартного изделия в чертеж или сборочную модель вносится информация, необходимая для последующего формирования спецификации.

Требуется для работы: КОМПАС-3D или КОМПАС-График.

Поставка электронная, входит в состав дистрибутива КОМПАС-3D.

Страница продукта: <https://kompas.ru/kompas-3d/application/machinery/si-electro-kompas/>).

### 2.1.4. Материалы и Сортаменты для КОМПАС

Содержит обширный перечень материалов и сортов, информацию о свойствах материалов, назначении и области применения, заменителях и условиях замены, информацию по нормативным документам и т. д. Используется вместе с другими модулями КОМПАС-3D и КОМПАС-График. Он предоставляет конструктору следующую информацию: Обозначения и документы на поставку черных и цветных металлов, их сплавов и неметаллических материалов (в т.ч. строительных); Физико-механические, технологические свойства конструкционных материалов, их назначение и области применения; Виды сортамента (фасонного, листового, профильного и т.п.), изготавливаемого из этих материалов, включая перечни типоразмеров, выпускаемых промышленностью; Марки смазочных материалов с данными по их свойствам и областям применения; Марки лакокрасочных, металлических и неметаллических покрытий, включая характеристики и условия эксплуатации покрытий; Таблицы соответствия российских и зарубежных марок сталей.

Требуется для работы: КОМПАС-3D или КОМПАС-График.

Поставка электронная, входит в состав дистрибутива КОМПАС-3D.

Страница продукта: <https://kompas.ru/kompas-3d/application/machinery/mis-kompas/>).

### 2.1.5. Комплекты ПО МИС и СИ ДЛЯ КОМПАС

Комплекты представляют собой полнофункциональные наборы специализированных программных инструментов, призванных ускорить проектирование отдельных видов промышленной продукции, обеспечивающие оптимальное наполнение рабочих мест функциональными инструментами проектировщика. Программное обеспечение предоставляется в составе готовых комплектов совместно с КОМПАС-3D:

- Комплект: КОМПАС-3D: Механика-Плюс
- Комплект: КОМПАС-3D: Оборудование-Плюс
- Комплект: КОМПАС-3D: Приборостроение-Плюс

Полное описание приведено на страницах <https://kompas.ru/industry/machinery/> и <https://kompas.ru/industry/instrumentation/>.

В составе собственных программных продуктов:

- Комплект: Стандартные изделия для КОМПАС Про
- Комплект: Стандартные изделия для КОМПАС Стандарт
- Комплект: Стандартные изделия и Материалы для КОМПАС.

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

ПО предоставляется в следующих вариантах лицензий:

- Постоянная лицензия (или полнофункциональная постоянная лицензия МиС и СИ для КОМПАС) — полнофункциональная лицензия, 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 МиС и СИ для КОМПАС) — полнофункциональная лицензия КОМПАС, 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 МИС И СИ ДЛЯ КОМПАС имеет ограничение по времени использования. По истечении указанного периода, если не была приобретена полнофункциональная лицензия КОМПАС, Пользователь обязан удалить ПО МИС и СИ ДЛЯ КОМПАС и все её части со своего компьютера и уничтожить все копии КОМПАС или любых его частей как на материальных носителях, так и на жестком диске.

#### *Порядок обновления версии КОМПАС у Пользователя*

Для пользователей предоставляется право расширения имеющихся постоянных лицензий до текущей версии и до следующей версии (Обновление МиС и СИ для КОМПАС) в составе пакетов обновлений или лицензионных платежей для действующих постоянных лицензий КОМПАС, 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 или с текущей версии до следующей 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 КОМПАС, 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 МиС и СИ для КОМПАС. Имеющаяся действующая постоянная лицензия КОМПАС 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 ПО МиС и СИ для КОМПАС (далее ЛП) предоставляется для каждой имеющейся и подлежащей обновлению постоянной лицензии КОМПАС 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**

Правообладатель 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 период между выпусками увеличиваются. Пакеты исправлений выпускают для ПО находящегося на сопровождении.

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 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 ПО МИС и СИ для КОМПАС 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 МИС И СИ ДЛЯ КОМПАС 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 МИС И СИ ДЛЯ КОМПАС. 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.**

Программное обеспечение максимально дружелюбно к пользователю:

- подходит для всех участников процесса проектирования и выпуска документации,
- просто в освоении и удобно в ежедневном использовании,
- легко интегрируется (встраивается) в существующую ИТ-инфраструктуру на предприятии,
- осуществляет обмен данными и поддержку всех распространенных форматов.

Пользователь может самостоятельно освоить как КОМПАС-3D так и все модули к нему, ознакомившись с руководством пользователя и дополнительными материалами, приведенными на сайте правообладателя в разделе «Обучающие материалы» (<https://kompas.ru/publications/video/>), либо обратиться к специалистам Авторизованных учебных центров (офисная сеть и авторизованные партнеры—франчайзи, полный перечень которых приведен на официальном сайте в разделе <https://kompas.ru/contacts/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 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).

Правообладатель стремится к тому, чтобы специалисты использовали свои рабочие инструменты САПР на 100%, с максимальной пользой и удобством. Для чего предусмотрена Единая система сертификации - стандарт подтверждения высокого уровня владения функционалом программного обеспечения АСКОН (порядок прохождения сертификации приведен на интернет-портале [https://certification.ascon.ru/about\\_certification/](https://certification.ascon.ru/about_certification/)).

Предусмотрены иные программы повышения квалификации, доступные в Системе дистанционного обучения АСКОН на интернет-портале <https://sdo.ascon.ru/>.

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

Программное обеспечение КОМПАС-3D (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 МИС и СИ ДЛЯ КОМПАС 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**

Использование ПО 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, а также в личном кабинете технической поддержки Конечного пользователя на интернет-портале Правообладателя <https://sd.ascon.ru> (раздел доступен после регистрации).

Система защиты КОМПАС-3D или КОМПАС-График и ПО МиС и СИ для КОМПАС (далее также система защиты КОМПАС) 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 КОМПАС (через код активации или прошивку).

При локальном варианте работы система защиты (программная (код активации) или аппаратная (USB-ключ)) должна быть установлена непосредственно на компьютере, где будет использоваться лицензия КОМПАС-3D или КОМПАС-График. Система защиты при локальном варианте работы не доступна для подключения и инициализации с целью использования лицензии КОМПАС-3D или КОМПАС-График на других компьютерах, пусть даже находящимся в вычислительной сети предприятия-пользователя или обособленного подразделения (филиала или представительства).

При сетевом (многопользовательском) варианте работы система защиты КОМПАС (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 КОМПАС при сетевом варианте работы доступна для подключения и инициализации с целью использования лицензий КОМПАС 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. Порядок заказа и заключения договора**

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

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

- офисная сеть АСКОН <https://kompas.ru/contacts/offices/>;
- партнеры АСКОН <https://kompas.ru/contacts/partners/>.

Также можно приобрести КОМПАС в интернет-магазине, выбрав наиболее подходящий пользователю из списка, приведенного на странице <https://ascon.ru/online-shops/>. Преимущества:

- Заказы принимаются круглосуточно. Заказ можно оформить не отходя от компьютера по ценам, рекомендованным правообладателем;
- Удобный способ оплаты: оплата банковской картой, через системы Яндекс.Деньги, WebMoney и др.;
- Предоставляются все необходимые для отчетности финансовые документы;
- В отношении ПО предоставляется официальная техническая поддержка.

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.

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

Техническая поддержка КОМПАС-3D, КОМПАС-График (включая все программные компоненты, библиотеки и приложения к ним) 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 производителя программного обеспечения в разделе «Контакты» на страницах <https://kompas.ru/contacts/> и <https://ascon.ru/contacts/>.

Техническая поддержка оказывается в соответствии с уровнями:

- Гарантийный уровень. Правообладатель осуществляет гарантийное сопровождение ПО МИС И СИ ДЛЯ КОМПАС в течение 1 (Одного) календарного года с момента правомерной передачи постоянной базовой или учебной лицензий КОМПАС. 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 КОМПАС и приложениями, 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 КОМПАС (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 КОМПАС, 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 КОМПАС, появлении новых версий и новых компонентов.

## 10. Системные требования

Общие технические требования: ОС: Windows 7 Service Pack 1, Windows 8.1, Windows 10.

Аппаратные требования определяются требованиями к КОМПАС-3D и КОМПАС-График.

Система доступна для 64-разрядных операционных систем (x64).

### 10.1. Системные требования для КОМПАС-3D и приложений:

Актуальная версия: v19

Поддерживаемые ОС:

- MS Windows 10;
- MS Windows 8.1;
- MS Windows 7 SP1.

На компьютере должен быть установлен Microsoft .NET Framework версии 4.7 или выше.

В Windows 7 следует использовать тему Aero.

Разрядность версии КОМПАС-3D должна соответствовать разрядности версии операционной системы, то есть 64- или 32-разрядный КОМПАС-3D можно установить только на компьютер с 64- или 32-разрядной ОС соответственно.

Требования к аппаратному обеспечению	
Минимум	<ul style="list-style-type: none"> <li>• процессор с поддержкой инструкций SSE2</li> <li>• видеокарта с поддержкой OpenGL 2.0</li> <li>• остальные параметры минимально возможной конфигурации компьютера для установки и запуска КОМПАС-3D определяются минимальными системными требованиями для соответствующих операционных систем</li> </ul>
•	
Рекомендуется для комфортной работы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 64-разрядная версия операционной системы</li> <li>• многоядерный процессор (4 ядра и больше) с тактовой частотой 3 ГГц и выше</li> <li>• 16 ГБ оперативной памяти и более</li> <li>• видеокарта с поддержкой OpenGL 4.5, с 2 ГБ видеопамати и более, пропускная способность видеопамати — 80 ГБ/с и более</li> <li>• монитор с разрешением 1920x1080 пикселей или более</li> </ul>
•	



<b>Требования к аппаратному обеспечению</b>	
Рекомендуется для работы с большими сборками	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 64-разрядная версия операционной системы</li> <li>• многоядерный процессор (4 ядра и больше) с максимально возможной тактовой частотой (4 ГГц и выше)</li> <li>• 32 ГБ оперативной памяти и более</li> <li>• видеокарта с поддержкой OpenGL 4.5, с 4 ГБ видеопамати и более, пропускная способность видеопамати — 140 ГБ/с и более</li> <li>• монитор с разрешением 1920x1080 пикселей или более</li> <li>• твердотельный накопитель (SSD) в качестве места установки операционной системы, КОМПАС-3D и хранилища КОМПАС-документов</li> </ul>

## 10.2. Системные требования КОМПАС-График и приложений

Техническая информация

Актуальная версия: v19

Поддерживаемые ОС:

- MS Windows 10;
- MS Windows 8.1;
- MS Windows 7 SP1.

На компьютере должен быть установлен Microsoft .NET Framework версии 4.7 или выше.

В Windows 7 следует использовать тему Aero.

Разрядность версии КОМПАС-3D должна соответствовать разрядности версии операционной системы, то есть 64- или 32-разрядный КОМПАС-3D можно установить только на компьютер с 64- или 32-разрядной ОС соответственно.

<b>Требования к аппаратному обеспечению</b>	
Минимум	<ul style="list-style-type: none"> <li>• процессор с поддержкой инструкций SSE2</li> <li>• видеокарта с поддержкой OpenGL 2.0</li> <li>• остальные параметры минимально возможной конфигурации компьютера для установки и запуска КОМПАС-3D определяются минимальными системными требованиями для соответствующих операционных систем</li> </ul>
Рекомендуется для комфортной работы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 64-разрядная версия операционной системы</li> <li>• многоядерный процессор (4 ядра и больше) с тактовой частотой 3 ГГц и выше</li> <li>• 16 ГБ оперативной памяти и более</li> <li>• видеокарта с поддержкой OpenGL 4.5, с 2 ГБ видеопамати и более, пропускная способность видеопамати — 80 ГБ/с и более</li> <li>• монитор с разрешением 1920x1080 пикселей или более</li> </ul>
Рекомендуется для работы с большими сборками	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 64-разрядная версия операционной системы</li> <li>• многоядерный процессор (4 ядра и больше) с максимально возможной тактовой частотой (4 ГГц и выше)</li> <li>• 32 ГБ оперативной памяти и более</li> <li>• видеокарта с поддержкой OpenGL 4.5, с 4 ГБ видеопамати и более, пропускная способность видеопамати — 140 ГБ/с и более</li> <li>• монитор с разрешением 1920x1080 пикселей или более</li> <li>• твердотельный накопитель (SSD) в качестве места установки операционной системы, КОМПАС-3D и хранилища КОМПАС-документов</li> </ul>

## 11. Гарантийные обязательства Правообладателя

а) Правообладатель гарантирует работоспособность программ и программных компонентов, входящих в комплект КОМПАС, а также качество электронной документации. Гарантия действует при условии, что КОМПАС 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 КОМПАС. Технические требования к КОМПАС приведены на веб-сервере

Правообладателя на странице <https://kompas.ru/support/requirements/>.

b) Правообладатель гарантирует, что при передаче прав на КОМПАС не нарушены авторские, смежные или любые другие права третьих лиц и что всем авторам КОМПАС полностью выплачено авторское вознаграждение. Что информация, использованная при создании КОМПАС, 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).