



**Модуль: Отправка уведомлений на почту**  
**Руководство пользователя**

## **Введение**

Модуль работает в системе Pilot-ICE и решает следующие задачи:

- ✓ Автоматическая отправка уведомления пользователю о событиях во вкладке «Задания» Pilot-ICE Enterprise
- ✓ Автоматическая отправка уведомления пользователю об ответе на его замечание
- ✓ Получение уведомления о задании на электронную почту, без запущенного клиента Pilot-ICE Enterprise.

## **1. Требования к аппаратным средствам**

Гарантируется работа модуля с актуальной версией Pilot-ICE.

## 2. Работа с модулем

### 2.1. Настройка уведомлений

Что бы отписаться/подписаться на уведомления необходимо открыть Настройки уведомлений на почту (Сервис -> Настройки -> Настройки уведомлений на почту рис.2.1.1).

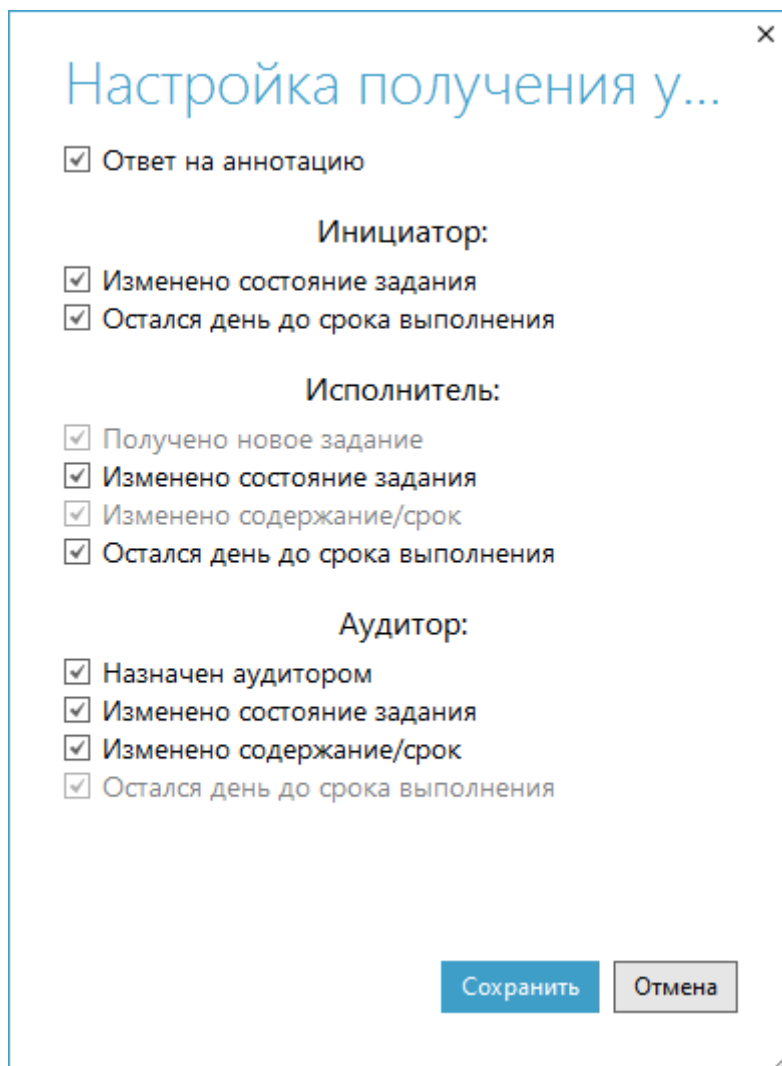


Рис.2.1.1 Настройка получения уведомлений

Для отписки от уведомлений нужно снять галочку с типа уведомлений который вы не хотите получать.

Для подписки на уведомления необходимо поставить галочку на типе уведомлений который вы хотите получать.

Администратор может запретить подписываться/отписываться от определенных уведомлений.

### 2.2. Отправка сообщений

Пользователь, получивший доступ к модулю, автоматически, при выдаче заданий другому пользователю Pilot-ICE будет формировать

## уведомление на электронную почту

### 2.3. Получение уведомлений

Пользователь, который является участником Задания, получает письмо на электронную почту (рис.2.3.1)

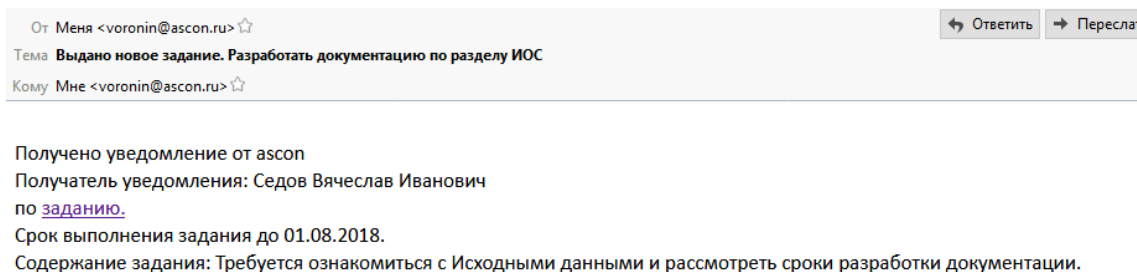


Рис.2.3.1 Уведомление по электронной почте

В письме указана вся информация, которая содержалась в Задании.



Для уменьшения нагрузки на почтовые сервера, в электронных письмах, формируемых модулем, нет вложений, содержащихся в Заданиях. Для их просмотра необходимо перейти к заданию в Pilot-ICE.

Для просмотра задания в Pilot-ICE перейдите по ссылке из письма (рис.2.3.2)

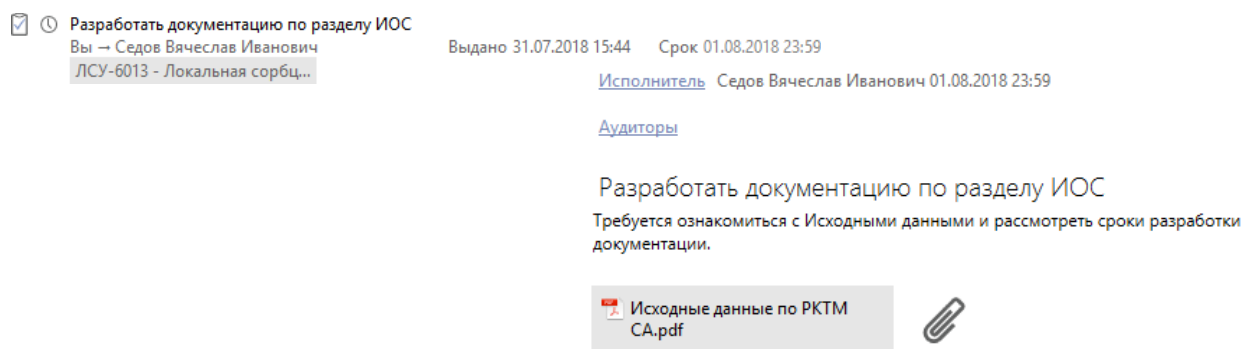


Рис. 2.3.2 Задание в системе Pilot-ICE

## 3. Техническая поддержка и сопровождение

Настоящим ООО «АСКОН-Системы проектирования» (ИНН: 7801619483) (по тексту Правообладатель или Разработчик), являющееся производителем и правообладателем программного обеспечения системы Pilot (включая все программные компоненты, библиотеки и приложения) (далее также ПО), 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 репозиторий, находящихся 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.

### **Техническая поддержка.**

Техническая поддержка систем Pilot (включая все программные компоненты, библиотеки и приложения) зависит от типа используемой лицензии и осуществляется по действующим правилам предоставления технической поддержки, 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>.

Правообладатель осуществляет гарантийное сопровождение системы Pilot в течение 1 (Одного) календарного года с момента правомерной передачи постоянной лицензии программного обеспечения. Для временной лицензии, лицензии предоставляемой как Пакет обновления или Лицензионный платеж за пакет обновления гарантийное сопровождение осуществляется в течение срока действия соответствующих лицензий. Полный объем прав и ограничений использования программным обеспечением приведен в лицензионном соглашении с правообладателем, подписываемом пользователем в момент инсталляции программы (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) (далее – лицензионное соглашение).

Типы лицензий:

- Постоянная лицензия (или полнофункциональная постоянная лицензия) — 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) — полнофункциональная лицензия, ограниченная по времени использования, предоставляется Правообладателем на срок свыше одного месяца на условиях лицензионного соглашения.
- Лицензия, обозначенная как Лицензионный платеж за пакет обновления (далее ЛП), предоставляется для каждой имеющейся лицензии программного обеспечения и дает право на все обновления, выпущенные Правообладателем в период действия ЛП, а также гарантийное сопровождение в течение этого срока. Срок действия указывается в договоре или соглашении с правообладателем и/или его правомочными представителями. Срок окончания действия ЛП указывается Правообладателем в лицензионном файле. По истечении указанного периода ЛП может быть продлен путем приобретения нового ЛП на необходимый срок.

В гарантийное сопровождение входят:

- Прием, учет и анализ замечаний и пожеланий по работе программного обеспечения, 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 программного

обеспечения (блокирующих ошибок);

Техническая поддержка уровня «гарантийная» оказывается в следующем режиме:

Уровень ТП	Часы работы СТП, 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

Сервисы, предоставляемые в рамках уровней технической поддержки:

Описание сервиса	Уровень распространения
Личный кабинет сайта СПП АСКОН. Регистрация в ЛК СПП доступна для пользователей любых программных продуктов АСКОН	Гарантийный
Предоставление общей информации о программном обеспечении, продуктах и услугах компании и партнеров. Ответы на сформулированные вопросы или передача их профильным специалистам для ответа клиенту.	Гарантийный
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
Консультации по установке и запуску ПО. На поддерживаемом программном (операционная система) и аппаратном обеспечении.	Гарантийный
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
Предоставление исправлений для известных и блокирующих ошибок. SP, HotFix, инструкции или иные варианты решения по известным ошибкам.	Гарантийный
Прием предложений по развитию функционала. Формулирование предложения на развитие функционала и передача его на 2-ю линию ТП.	Гарантийный
Прием запросов на ТП по телефону офиса и на номер 8 (800) 700 00 78. Принятые обращения регистрируются в SD.	Гарантийный



Прием запросов на ТП по электронной почте. Клиент регистрируется в SD и для него регистрируются запрос.	Гарантийный
Внесение часто встречающихся вопросов в базу знаний СТП (FAQ). Статьи создают специалисты 2-й линии ТП по предложению от специалистов 1-й линии.	Гарантийный

Ошибки в программе фиксируются в служебной закрытой системе управления требованиями Правообладателя, а потом исправляются.

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

ООО «АСКОН-Системы проектирования»

ИНН 7801619483

Тел.: (812) 703-39-34.

Почтовый адрес: 199155, РФ, г. Санкт-Петербург, а/я 4.

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).

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