

## Что входит в пакет технической поддержки и обслуживания?

---

### **Пакет технической поддержки и обслуживания KBPublisher включает в себя следующие возможности:**

1. Доступ к официальной технической поддержке по электронной почте.  
Если у вас возникнут какие-либо проблемы при работе с базой знаний, напишите нам о них по адресу [support@kbpublisher.com](mailto:support@kbpublisher.com), и мы постараемся вам помочь.
2. Доступ ко всем основным версиям KBPublisher, выпущенным во время действия подписки.  
Основные версии имеют двузначный номер (х.х). Например, выпуск 3.0 является основным, как и выпуск 3.5. Если в версию внесены незначительные изменения, то она будет содержать дополнительный номер х.х.х. Например, версия 3.0.1 является второстепенной версией.  
Даже когда у вас закончится пакет обновлений и поддержки, вы все еще сможете загружать второстепенные выпуски для своей основной версии.

Первый год технической поддержки и обслуживания является бесплатным. Если вы хотите продолжать получать поддержку или хотите перейти на новую версию, вам нужно будет продлить подписку. Стоимость зависит от приобретенной вами лицензии. Для получения подробной информации о видах лицензий перейдите по этой [ссылке](#).

### **Что произойдет, если не продлить пакет поддержки и обслуживания?**

Вы не обязаны продлевать пакет поддержки и обслуживания по истечении первого года использования. KBPublisher все равно будет работать. Это означает, что вы продолжаете использовать приобретенную вами версию, но не сможете ее обновлять (за исключением второстепенных версий), и вы не получите прежний уровень поддержки.

### **Что подразумевается под фразой: "Даже если срок пакета поддержки и обслуживания истек, вы все равно сможете загружать второстепенные выпуски для своей основной версии"**

Предположим, вы приобрели версию KBPublisher версии 3.0. Это был основной выпуск. Вы пользуетесь системой в течение 18 месяцев, и спустя 12 месяцев не стали продлевать пакет технической поддержки и обслуживания. Затем мы выпускаем версию 3.0.1. Несмотря на то, что срок действия пакета обслуживания закончился, вы все равно сможете загрузить и установить выпуск 3.0.1.

Для текущей версии базы знаний можно получить только второстепенные обновления. Если вы используете версию 3.0 и не продлеваете период поддержки, в таком случае вам будут доступны только версии 3.0.х. Вы не сможете обновиться, например, до версии 3.5.1 (если только вы не продлили пакет поддержки и обслуживания).

В основных версиях реализуются новые функции. Второстепенные версии выпускаются только в случае исправлений и небольших доработок в системе.

---

ID статьи: 279

Последнее обновление: 5 дек., 2017

Обновлено от: Черевко Ю.

Ревизия: 5

Часто задаваемые вопросы -> Покупка KBPublisher -> Что входит в пакет технической поддержки и обслуживания?

<https://www.kbpublisher.com/ru/kb/entry/279/>