УТВЕРЖДАЮ
Президент ООО «УК «МАКС» —
управляющей организации ООО «СВЯЗЬ»

_____ М. А. Клевцов
«___» _____ 2026 г.

Wi-Fi.Click Контент-фильтр

Информация о технической поддержке, гарантии и модернизации

Версия документа 1.0
Правообладатель — ООО «СВЯЗЬ»
Москва, 2026

1. Кто оказывает поддержку

Техническую поддержку, гарантийное обслуживание, устранение неисправностей и модернизацию программного обеспечения «Wi-Fi.Click Контент-фильтр» (далее — ПО) осуществляет правообладатель — Общество с ограниченной ответственностью «СВЯЗЬ» (ОГРН 1257800119422, ИНН 7805827854, 115487, г. Москва, ул. Нагатинская, д. 30, помещ. 42Н) силами своих штатных работников. Иностранные лица, в том числе иностранные организации и граждане иностранных государств, к оказанию поддержки и модернизации не привлекаются.

2. Способы обращения

Канал	Реквизиты	Время приёма
Электронная почта	support@wi-fi.click	круглосуточно, без выходных
Телефон	8 (495) 181-66-61	круглосуточно, без выходных
Личный кабинет (форма обращения)	https://wi-fi.click/	круглосуточно, без выходных

Обращение регистрируется с присвоением номера; заявителю направляется подтверждение регистрации с номером обращения. Язык обращения и ответа — русский.

3. Сведения, указываемые в обращении

1. Наименование организации-лицензиата и объект, на котором выявлена неисправность.
2. Описание неисправности и порядок действий, при котором она проявляется.
3. Время обнаружения.
4. Для установки в инфраструктуре лицензиата — вывод команд `docker compose ps` и `docker compose logs --tail=500`.

4. Сроки реакции и устранения

Уровень	Признак	Реакция и устранение
Критический	Прекращено обслуживание запросов пользовательской сети или не применяются перечни ограничиваемой информации	реакция — не более 4 часов; обходное решение — не более 4 часов после начала работ; устранение — не более 24 часов с момента обращения
Существенный	Не работает отдельная возможность при работающей фильтрации	реакция — не более 8 часов; устранение — не более 5 рабочих дней
Прочий	Замечания к оформлению, удобству, частным случаям категоризации; консультации	реакция — не более 2 рабочих дней; устранение — в очередной версии ПО

5. Состав поддержки

1. Консультации по установке, настройке и эксплуатации ПО.
2. Диагностика и устранение неисправностей ПО.
3. Предоставление новых версий ПО и обновлений перечней ограничиваемой информации.
4. Содействие при обновлении экземпляра, установленного в инфраструктуре лицензиата.
5. Помощь в восстановлении работоспособности из резервной копии.
6. Рассмотрение предложений по развитию ПО.

6. Гарантия

Правообладатель гарантирует соответствие ПО сведениям, приведённым в описании функциональных характеристик, в течение всего срока действия лицензионного договора, а при предоставлении бессрочной лицензии — в течение 12 месяцев с даты передачи экземпляра (далее — на условиях продления обновлений и технической поддержки). Гарантия не распространяется на случаи изменения лицензиатом состава ПО, его настроек в обход предусмотренных средств, а также на неисправности, вызванные отказами оборудования, каналов связи или сторонних программ лицензиата.

7. Модернизация

Модернизация ПО выполняется правообладателем в рамках выпуска новых версий (порядок — в документе «Описание процессов жизненного цикла и совершенствования программного обеспечения»). Доработка по требованиям отдельного лицензиата выполняется по отдельному договору; исключительное право на результат доработки остаётся у правообладателя, если договором не предусмотрено иное.

8. Персонал поддержки

Направление	Численность	Квалификация
Техническая поддержка	2	Опыт администрирования сетей и операционных систем семейства Linux не менее 2 лет
Разработка и устранение неисправностей	3	Высшее образование в области информационных технологий, опыт разработки серверных приложений не менее 3 лет

Все работники — граждане Российской Федерации, состоят в трудовых отношениях с правообладателем.