



**Инспектор сетевого фильтра NFI**  
**Гарантийное обслуживание**

**Москва**  
**2021г.**

## Оглавление

1. Общее положение .....	3
2. Гарантия.....	3
3. Отказ от ответственности .....	4
4. Гарантийное обслуживание.....	4
5. Техническая поддержка .....	5
6. Модернизация .....	5

## 1. Общее положение

Программный продукт «Инспектор сетевого фильтра NFI» разработана компанией ООО «АВ Софт».

Компания ООО «АВ Софт» является единственным правообладателем программного продукта «Инспектор сетевого фильтра NFI».

Компания ООО «АВ Софт» находится в российской юрисдикции и не имеет участия иностранного капитала в своей организации.

В соответствии с действующим законодательством РФ, разработчик программного продукта «Инспектор сетевого фильтра NFI» устанавливает гарантийный срок — период, в течение которого разработчик обязуется удовлетворить требования потребителя в отношении некачественного программного продукта.

После установки программного продукта Компания ООО «АВ Софт» предоставляет возможность Заказчику получать непосредственно от правообладателей и разработчика «Инспектор сетевого фильтра NFI»:

- новых версий программного продукта по мере их выхода;
- техническую поддержку (по телефону и/или через интернет);
- доступ к информационным и вспомогательным ресурсам правообладателя и разработчика на портале <https://partners.avsw.ru>

## 2. Гарантия

В связи с отсутствием в российском законодательстве четких требований об обязательной установке гарантийного срока по отношению к программным продуктам, разработчик «Инспектор сетевого фильтра NFI» не устанавливает предельный гарантийный срок эксплуатации программного продукта. При этом разработчик «Инспектор сетевого фильтра NFI» гарантирует полную работоспособность продукта на протяжении всего срока его эксплуатации при своевременной установке последних обновлений программного продукта и соблюдении правил и требований, приведенных в следующих документах:

- Инструкция по развертыванию.
- Руководство Пользователя.
- Жизненный цикл NFI.

Срок начала гарантийного использования программного продукта указывается в тексте Договора поставки программного продукта.

При возникновении проблем, возникших по вине разработчика программного продукта «Инспектор сетевого фильтра NFI», разработчик обязуется полностью исправить существующие проблемы или предоставить исправно работающую версию программного продукта, но при соблюдении следующих требований:

- Заказчик программного продукта должен предоставить документально подтвержденное свидетельство наличия сбоя или программной ошибки.
- Заказчик программного продукта должен предоставить подтверждение того, что сбой произошел по вине разработчика программного продукта.
- Эксплуатация программного продукта осуществлялась в соответствии с инструкциями.
- Отсутствуют следы самостоятельного вмешательства Заказчика программного продукта в устройство программного продукта, его программный код.

В случаях возникновения неполадок, вызванных действиями, нарушающими требования и правила приведенных документах «Инструкция по развертыванию», «Руководство Пользователя», «Жизненный цикл NFI», разработчик программного продукта оставляет за собой право проводить все необходимые работы по диагностике восстановлению работоспособности за счет Заказчика «Инспектор сетевого фильтра NFI».

### **3. Отказ от ответственности**

Правообладатель и разработчик гарантирует работу программного продукта в соответствии с описанием, изложенным в Руководстве Пользователя.

Заказчик программного продукта уведомлен и согласен с тем, что никакой программный продукт не свободен от ошибок.

Правообладатель и разработчик не гарантирует работоспособность программного продукта при нарушении условий, описанных в Руководстве Пользователя.

Правообладатель и разработчик не гарантирует Заказчику работоспособность программного продукта, если Заказчик не осуществляет обновления программного продукта по мере их выхода.

### **4. Гарантийное обслуживание**

Гарантийное обслуживание программного продукта «Инспектор сетевого фильтра NFI» осуществляется компанией-разработчиком и правообладателем программного продукта ООО «АВ Софт».

Гарантийное обслуживание программного продукта может осуществляться следующими способами:

- На территории Заказчика программного продукта (физический выезд технических специалистов компании-разработчика программного продукта).

- На территории Заказчика программного продукта (удаленный доступ технических специалистов к программному продукту, развернутому на инфраструктуре Заказчика).

Гарантийное обслуживание осуществляется по рабочим дням в соответствии со следующим графиком:

Понедельник – Пятница, с 10:00 до 17:00 по московскому времени.

Контактная информация Центра гарантийного обслуживания:

Телефон: +7 (495) 988-92-25

Электронная почта: [office@avsw.ru](mailto:office@avsw.ru)

Непосредственные условия гарантийного обслуживания для конкретного Заказчика программного продукта устанавливаются в рамках Договора поставки программного продукта и приложений к этому Договору.

## **5. Техническая поддержка**

Техническая поддержка программного продукта «Инспектор сетевого фильтра NFI» осуществляется компанией-разработчиком и правообладателем программного продукта ООО «АВ Софт».

Техническая поддержка программного продукта может осуществляться следующими способами:

- По телефону.
- По электронной почте.

Техническая поддержка осуществляется по рабочим дням в соответствии со следующим графиком:

Понедельник – Пятница, с 10:00 до 17:00 по московскому времени.

Контактная информация Центра технической поддержки:

Телефон: +7 (495) 988-92-25

Электронная почта: [office@avsw.ru](mailto:office@avsw.ru)

Непосредственные условия технической поддержки для конкретного Заказчика программного продукта устанавливаются в рамках Договора поставки программного продукта и приложений к этому Договору.

## **6. Модернизация**

Модернизация программного продукта «Инспектор сетевого фильтра NFI» осуществляется компанией-разработчиком и правообладателем программного продукта ООО «АВ Софт».

Модернизация программного продукта «Инспектор сетевого фильтра NFI» производится в соответствии с:

- Запросом Заказчика, если запрошенный функционал еще не был реализован и представляет интерес как для заказчика, так и для развития программного продукта.
- Внутренним планом развития программного продукта.

Непосредственные правила и сроки модернизации и обновления программного продукта для конкретного Заказчика программного продукта устанавливаются в рамках Договора поставки программного продукта и приложений к этому Договору.

## **7. Контактная информация**

Центральный офис правообладателя и разработчика программного продукта «Инспектор сетевого фильтра NFI»:

**ООО «АВ Софт»**

Гостиничная улица, д.5

Москва, 127106

Российская Федерация

Адрес электронной почты: [office@avsw.ru](mailto:office@avsw.ru)

Веб-сайт: <https://avsw.ru/>