

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«НЕОЛАНТ СЕРВИС»**



**Интеграционное решение InterStorage for SPF
Сопровождение ПО**

Ставрополь

2022 г.

Оглавление

1. Гарантийные обязательства	3
1.1. Условия предоставляемых услуг.....	3

1. Гарантийные обязательства

При первичном приобретении ПО InterStorage конечный пользователь получает доступ в годовой подписке на услугу Технического обслуживания. По окончании данного периода услуга технического обслуживания может быть приобретена отдельно.

Техническое обслуживание оказывается только тем пользователям и заказчикам, у которых данная услуга оплачена, и включает в себя доступ к web-порталу <https://neosphere.neolant.com>, на котором:

1. Обмен на новые версии программного обеспечения – предоставление новых версий ПО посредством электронной передачи данных.
2. Обновления программного обеспечения – предоставление патчей, фиксов посредством электронной передачи данных.
3. Рассылку информации о выпущенных новых версиях и новых обновлений со списком доработок.
4. Возможность бесплатного получения новых разработок ООО «НЕОЛАНТ Сервис» для опытной эксплуатации с целью оценки его функциональных возможностей на оговоренный период времени.
5. Предоставление технической информации по функциональности продуктов.
6. Возможность обращения с предложением по изменению программного обеспечения, включая разработку новых функций и/или совершенствованию компонентов.
7. Консультации по e-mail и телефону касающиеся:
 - базовых функций ПО;
 - инсталляции ПО;
 - настройки ПО;
 - сбойных ситуаций ПО;
 - по вопросам обновления версии.

1.1. Условия предоставляемых услуг

1. Поддержка обрабатывает запросы в течение 9-ти часов (с 9 до 18 по Московскому времени) в рабочие дни.
2. Время реакции Службы зависит от запроса и может достигать 2-х рабочих дней.