

| SIGUR |

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ

# Расширенные возможности технической поддержки Sigur

# Standard

- Время работы: ПН-ПТ с 9 до 18
- Время ответа на звонок: best effort
- Время ответа на письменный запрос: best effort
- Бесплатные вспомогательные материалы для взаимодействия с продуктом

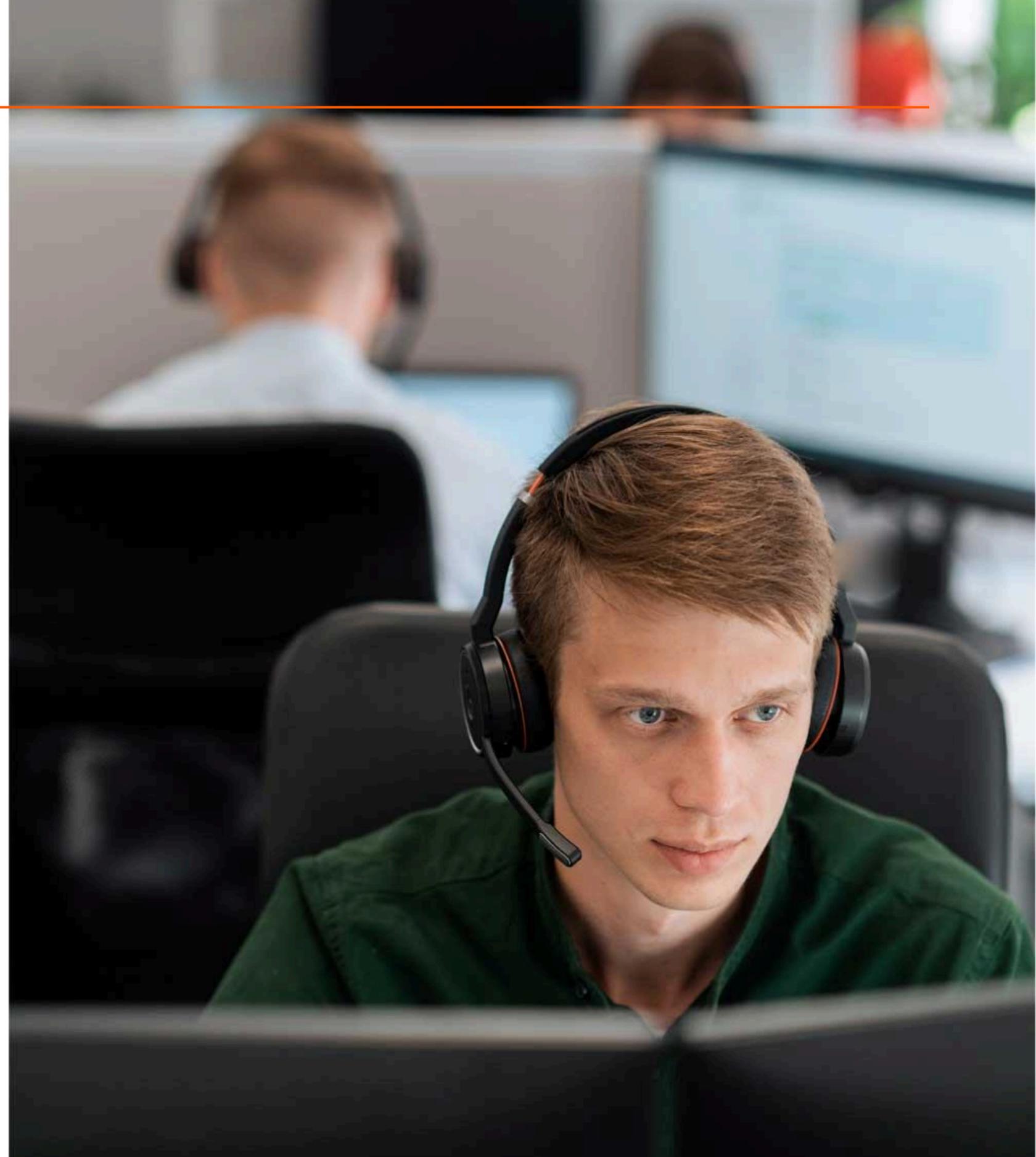
# Расширенная

- Независимость скорости реакции специалиста от сезона, времени суток, периодов пиковой нагрузки
- Опция 24/7
- Работа в выходные и праздники
- Различные условия для любого размера бизнеса
- Выделенная линия связи
- Выделенная команда
- Расширенные гарантийные обязательства

**Подберем индивидуальное решение под ваш бизнес**

# Прямая линия связи

Мы предоставляем выделенный телефонный номер для звонков от специалистов вашей компании: все обращения по этому каналу будут обработаны вне очереди и с наивысшим приоритетом.



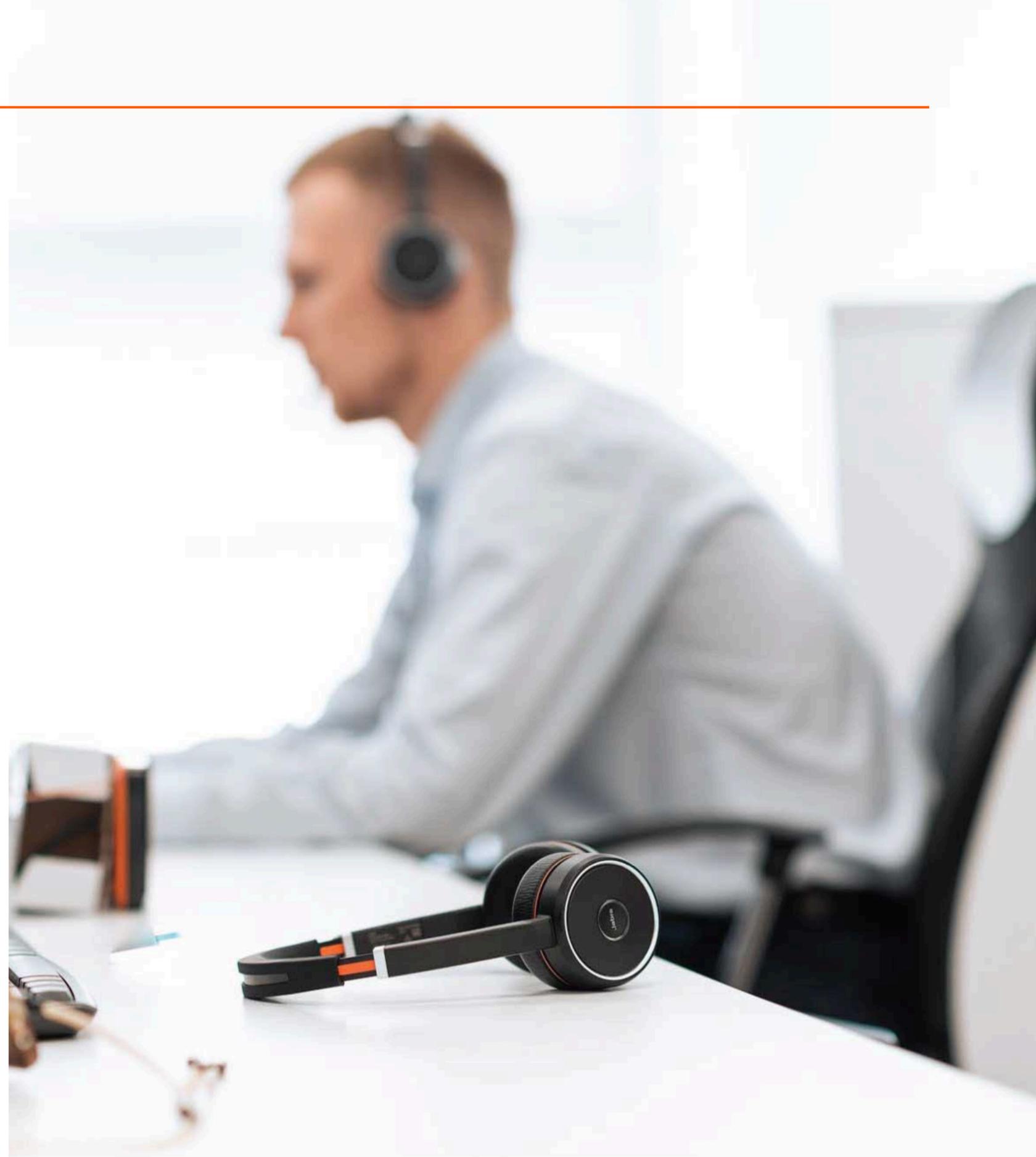
# Расширенное время работы

Для вашего удобства стандартное время работы технической поддержки может быть расширено вплоть до режима 24/7 в зависимости от выбранного пакета.



# Гарантия времени ответа на запрос

Главное преимущество работы с Sigur - абсолютная предсказуемость: вы можете быть уверены в сроках решения того или иного запроса, а значит планировать другие задачи и свое время.



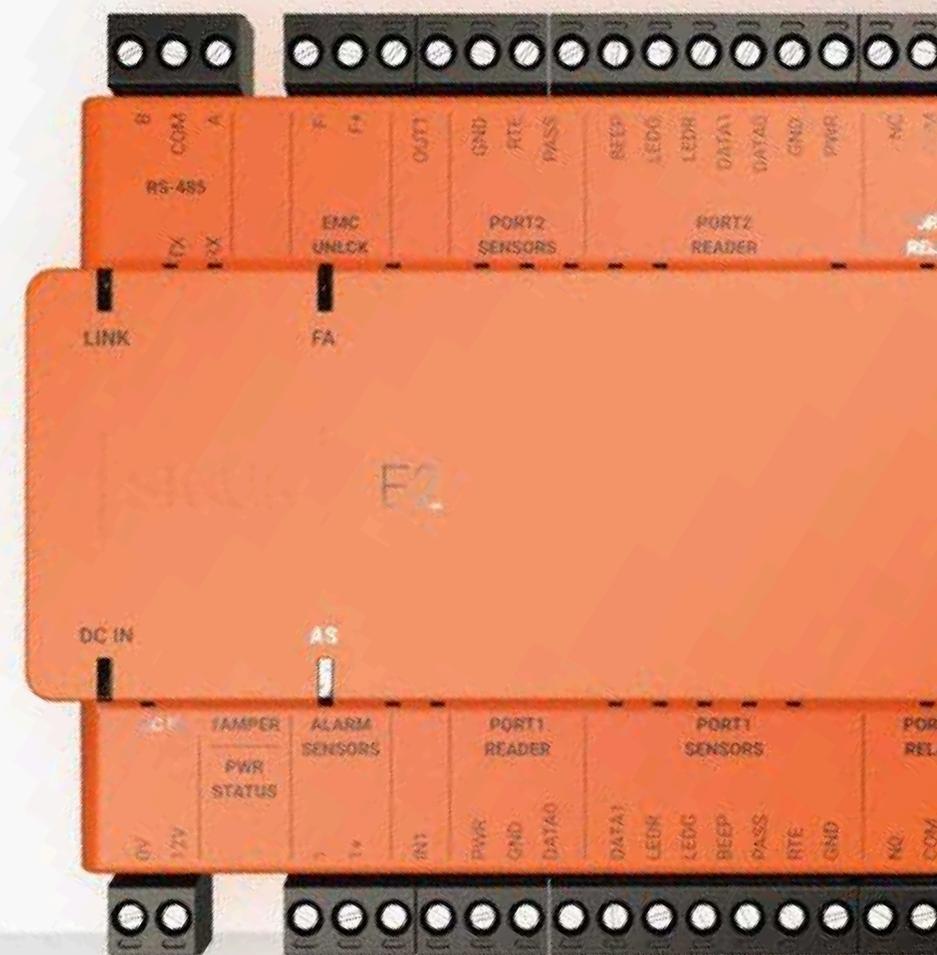
# Обучение персонала

Мы разработали обучающие курсы для разных типов пользователей системы: их прохождение сделает последующее использование более эффективным.



# Предоставление демокомплектов нового оборудования или функций ПО

Мы регулярно обновляем систему, расширяя текущие линейки оборудования или добавляя новые возможности ПО. Чтобы понять, насколько та или иная функция подходит вам, как именно будет решать ваши задачи, вы можете ее взять на тестирование, и уже потом принять решение о покупке.



# Лента истории обращений

Разработка ленты обращений – естественный шаг в развитии и укреплении взаимоотношений с нашими пользователями. Функционал ленты способствует более качественной обработке запросов в техническую поддержку и прозрачной коммуникации между нами и пользователями.



# Расширенный гарантийный срок на оборудование

Все оборудование имеет вертикальную совместимость — это значит, что на всем периоде владения системой вы будете уверены в ее актуальности, а в дополнение к этому мы расширим срок гарантийного обслуживания.



## Sigur – системы контроля и управления доступом

ВОЗМОЖНОСТИ	STANDARD	ДО 1 000 ИДЕНТИФИКАТОРОВ	ДО 10 000 ИДЕНТИФИКАТОРОВ	ENTERPRISE
		STANDARD+	PRO	
Время предоставления поддержки в будни	с 9 до 18:00 (МСК)	с 9 до 18:00 (МСК)	с 9 до 18:00 (МСК)	Круглосуточно
Время предоставления поддержки в выходные и праздники	-	-	с 9 до 18:00 (МСК)	Круглосуточно
Опция 24/7	-	-	Приобретается дополнительно	Да
Обращения через почту	Да	Да	Да	Да
Обращения через партнерский портал	Да	Да	Да	Да
Обращения через выделенную телефонную линию	-	Да	Да	Да
Приоритет на выделенной телефонной линии	-	3	2	1
Гарантированное время реакции на письменный запрос (почта, портал)*	В порядке очереди	До 2 часов	До 1 часа	По договоренности
Гарантированное время реакции на звонок*	В порядке очереди	До 300 секунд	До 120 секунд	По договоренности
Гарантированный срок решения инцидента	-	Согласно договору	Согласно договору	По договоренности
Помощь при обновлении системы	-	Да	Да	Да
Удалённое подключение для диагностики проблем, указание на способы решения проблемы, а также помощь в устранении системных ошибок	Да	Да	Да	Да
Удалённое подключение для диагностики проблем и помощь в их решении	-	Да	Да	Да
Обучение операторов системы	-	-	Да, 3 роли	По договоренности
Ежегодная удалённая диагностика системы	-	-	Да	Да
Выделенная команда инженеров	-	-	-	Да
Обсуждение доработок системы	-	-	-	Да
Расширенный срок гарантии на оборудование	-	-	+ 1 год	На время действия пакета
		<b>100 000 РУБ / ГОД</b>	<b>400 000 РУБ / ГОД</b>	<b>ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ РАСЧЕТ**</b>

**Примечание:**

\*Для приоритетной линии время ответа на звонок не более чем 300 сек, письменный запрос не более чем 2 ч.

\*\*Стоимость тарифа рассчитывается в зависимости от параметров системы и объекта



УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ

[sales@sigur.com](mailto:sales@sigur.com)

+7 495 665 30 48

+7 800 700 31 83 – бесплатные звонки из регионов РФ