



## Послепродажное обслуживание аппаратно-программных комплексов SecurOS UVSS Специальные возможности

Надежность и непрерывность технологических и бизнес-процессов заказчиков, которые обеспечиваются за счет функционирования наших продуктов и решений, — одни из важнейших приоритетов для ISS.

Мы уверены, что производимое нами оборудование должно не только быть высокотехнологичным, но и работать в течение длительного времени, независимо от внешних факторов. Чтобы достичь этого, предлагаем воспользоваться дополнительными возможностями для приобретенного оборудования, продлив гарантийный период и оформив пакет услуг по ремонту и техническому сопровождению.

### Продление гарантийного периода

Расширенная гарантия (РГ) — возможность продлить срок гарантийного обслуживания на период от 1 года до 3 лет. Совокупный период гарантийной поддержки АПК SecurOS UVSS в этом случае будет складываться из двухлетнего срока стандартной гарантии и выбранного вами срока расширенной гарантии и составит от 3 до 5 лет.

В период действия Расширенной Гарантии мы обеспечим устранение дефектов, возникших в процессе эксплуатации, путем ремонта аппаратной части или замены комплектующих, если неисправная деталь не подлежит восстановлению. Качество работ и уровень сервиса при этом останутся неизменно высокими. Условия приема и процесс передачи неисправного оборудования в ремонт аналогичны условиям стандартного гарантийного обслуживания.

## Расширенная гарантия (РГ)

**Период** С третьего по пятый год эксплуатации.

---

**Покрытие** Покрывает поломки оборудования и его компонентов, признаваемые гарантийными в соответствии с Правилами гарантийного обслуживания и ремонта оборудования\*.

---

**Порядок оплаты** 1 раз в год — 1 раз в 3 года.

---

**Способы приобретения**

- Заключение договора на Расширенную гарантию до истечения двухлетнего срока действия стандартной гарантии;
- Пролонгация Расширенной гарантии на новый срок в период действия текущего срока Расширенной гарантии;
- Заключение / пролонгация договора на Расширенную гарантию после истечения двухлетнего срока действия стандартной гарантии или периода действия текущего срока Расширенной гарантии возможны в течение шести месяцев с даты окончания гарантийного периода при условии прохождения аудита условий эксплуатации оборудования и его работоспособности;
- Заключение договора на предоставление услуг Расширенной гарантии одновременно с договором на поставку оборудования.



\* Полная информация о правилах гарантийного обслуживания и ремонта оборудования доступна на сайте ISS в разделе:

[Поддержка / Гарантийное обслуживание](#)

## Пакеты дополнительных услуг

Накопленная нами статистика неисправностей демонстрирует, что в период действия стандартной гарантии более 30% обращений связаны с негарантийными случаями, вызванными механическими повреждениями платформы в результате нарушения правил эксплуатации. Стоимость восстановления платформы АПК SecurOS UVSS в таких случаях варьируется от 200 тыс. руб. до 1 300 тыс. руб.

**Основные негарантийные виды повреждений АПК SecurOS UVSS, устранение которых мы включаем в пакеты дополнительного постпродажного обслуживания:**

**Повреждение корпуса платформы**



**Электрохимическая коррозия при повреждении платформы**



**Царапины на стекле светодиода, приводящие к снижению яркости подсветки**



**Повреждение защитного стакана камеры**



**Повреждение защитного купола камеры**



**Царапины на защитном куполе камеры, приводящие к снижению качества изображения**



Задавшись целью поддерживать высокий уровень удовлетворенности от опыта пользования нашими программно-аппаратными комплексами, мы разработали программы их постпродажного обслуживания, которые дадут вам возможность получить профессиональную поддержку команды экспертов ISS. В дополнение к стандартной гарантии она включает в себя оперативное решение возникших проблем, в том числе выполнение ремонтных работ по негарантийным случаям, предоставление расширенной технической поддержки, обеспечение актуального статуса ПО и др.

## Пакет сервисов «Оптимальный»

### Продолжительность

С первого по пятый год эксплуатации

### Порядок оплаты

1 раз в 6 месяцев

### Способы приобретения

- Заключение договора на Пакет сервисов одновременно с договором на поставку оборудования.
- Заключение договора на Пакет сервисов до истечения двухлетнего срока действия стандартной гарантии при условии прохождения аудита условий эксплуатации оборудования и его работоспособности.

### Стоимость

За расчетом стоимости вы можете обратиться к специалистам ISS: [sales@iss.ru](mailto:sales@iss.ru)

### Продолжительность

- Осуществление ремонта вне зависимости от причин поломки — 1 раз в год;
- Техническое обслуживание\*\* — не более двух выездов в год;
- Настройка оборудования после монтажа (через удаленное подключение, при наличии соответствующей возможности — либо на объекте Заказчика);
- Поддержка ПО в актуальном состоянии с учетом технических характеристик оборудования и приобретенной версии SecurOS (через удаленное подключение, при наличии соответствующей возможности — либо на объекте Заказчика);
- Индивидуальный пакет технической поддержки:
  - › Персональный куратор в лице ведущего инженера ISS;
  - › Оперативное решение вопросов через личную почту, моб. телефон, мессенджеры;
  - › Информационно-консультационные услуги и обучение технического персонала Заказчика, а также удаленное консультирование по вопросам эксплуатации оборудования и работы с ПО SecurOS UVSS для операторов и администраторов Заказчика;
  - › Регистрация комплекса на портале технической поддержки (<https://help.iss.ru>) силами специалистов ISS;
  - › Сокращенное время обработки обращения и время реакции на запросы через <https://help.iss.ru/>;
  - › Сервис регулярной и аварийной помощи с 8:00 до 20:00 по Московскому времени в рабочие дни (с понедельника по пятницу), с 12:00 до 17:00 в выходные (суббота, воскресенье) и праздничные дни.

## Пакет сервисов «Максимальный»

### Продолжительность

С первого по пятый год эксплуатации

### Порядок оплаты

1 раз в 6 месяцев

### Способы приобретения

- Заключение договора на Пакет сервисов одновременно с договором на поставку оборудования.
- Заключение договора на Пакет сервисов до истечения двухлетнего срока действия стандартной гарантии при условии прохождения аудита условий эксплуатации оборудования и его работоспособности.

### Стоимость

За расчетом стоимости вы можете обратиться к специалистам ISS: [sales@iss.ru](mailto:sales@iss.ru)

### Продолжительность

- Осуществление ремонта вне зависимости от причин поломки — 1 раз в год;
- Предоставление комплекта ЗИП, включающего запасную UVSS-платформу;
- Техническое обслуживание\*\* — не более двух выездов в год;
- Настройка оборудования после монтажа (через удаленное подключение, при наличии соответствующей возможности — либо на объекте Заказчика);
- Поддержка ПО в актуальном состоянии с учетом технических характеристик оборудования и приобретенной версии SecurOS (через удаленное подключение);
- Индивидуальный пакет технической поддержки:
  - › Персональный куратор в лице ведущего инженера ISS;
  - › Оперативное решение вопросов через личную почту, моб. телефон, мессенджеры;
  - › Информационно-консультационные услуги и обучение технического персонала Заказчика, а также удаленное консультирование по вопросам эксплуатации оборудования и работы с ПО SecurOS UVSS для операторов и администраторов Заказчика;
  - › Регистрация комплекса на портале технической поддержки (<https://help.iss.ru>) силами специалистов ISS;
  - › Сокращенное время обработки обращения и время реакции на запросы через <https://help.iss.ru/>;
  - › Сервис регулярной и аварийной помощи с 8:00 до 20:00 по Московскому времени в рабочие дни (с понедельника по пятницу), с 12:00 до 17:00 в выходные (суббота, воскресенье) и праздничные дни.

Сравнительная таблица

| Опция                                                                                                                    | Расширенная гарантия | Пакет сервисов «Оптимальный» | Пакет сервисов «Максимальный» |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Покрытие случаев, признаваемых гарантийными, в соответствии с Правилами гарантийного обслуживания и ремонта оборудования | +                    | +                            | +                             |
| Настройка оборудования после монтажа                                                                                     | -                    | +                            | +                             |
| Обучение пользователей (работа с ПО + повседневная эксплуатация платформы)                                               | -                    | +                            | +                             |
| Регистрация комплекса на портале ТП                                                                                      | -                    | +                            | +                             |
| Расширенная техническая поддержка с выделенным номером инженера сопровождения                                            | -                    | +                            | +                             |
| Регулярное техническое обслуживание** — 2 выезда в год                                                                   | -                    | +                            | +                             |
| Поддержание ПО в актуальном состоянии силами инженеров ISS                                                               | -                    | +                            | +                             |
| Наличие комплекта ЗИП на территории Заказчика (включая запасную платформу)                                               | -                    | -                            | +                             |
| Осуществление ремонта вне зависимости от причин поломки                                                                  | -                    | 1 раз в год                  | 1 раз в год                   |

\*\* Примеры работ, выполняемых в рамках технического обслуживания UVSS-платформы: контроль герметичности, замена купола камеры сканирующей платформы в случае появления дефектов в процессе эксплуатации (например, царапин), влияющих на качество изображения, обновление компаунда, проверка работоспособности омывателя и замена форсунок, замена креплений платформы в случае образования колеяности в месте установки платформы, проверка корректности работы камеры распознавания ГРЗ, диагностика и обслуживание контроллера UVSS. Вопросы послепродажного обслуживания опциональных компонентов SecurOS UVSS обсуждаются отдельно.



Мы осознаем, что качество работы АПК SecurOS UVSS влияет на состояние безопасности вашего предприятия или организации. Поэтому мы стремимся создать обстановку, в которой вы сможете полностью сосредоточиться на собственных бизнес-задачах, зная, что ваш партнер обеспечит надежное и эффективное обслуживание производимого им оборудования.

Команда ISS окажет необходимую поддержку, предоставляя качественные сервисы. Наша цель — не просто решить текущие проблемы, но и предотвратить их возникновение в будущем.

Мы совершенствуем наши услуги на основе ваших отзывов и предложений. Ваша удовлетворенность является нашим главным приоритетом, и мы готовы сделать всё возможное для её обеспечения.



Интеллектуальные Системы  
Безопасности  
+7 (495) 645-21-21

info@iss.ru | <https://iss.ru>

