



Support efter driftsättning

Supportmodellen är en del av säkerhetslösningen. Den behöver vara tydlig redan innan driftsättning: vem kontaktas, när finns hjälpen och hur snabbt ska olika ärenden hanteras?

PUBLICERAD	19 augusti 2026
FÖRFATTARE	Mohammad Taha
LÄSTID	5 min läsning

Två former av tekniskt stöd

För kunder med ett aktivt Siren System-abonnemang finns teknisk fjärrsupport dygnet runt för kritiska ärenden. Övriga ärenden hanteras enligt prioritet via telefon och e-post.

Support på plats erbjuds under kontorstid för kunder med aktiva abonnemang och kan köpas separat av kunder utan ett aktivt abonnemang. Supporten innebär inte fysisk larmutryckning eller bemanning på plats.

Svarstiden följer ärendets prioritet

Alla supportärenden har inte samma påverkan. Därför används fyra prioriteringar med mål för första svar, inte tid till lösning.

- Kritisk: första svar inom 2 timmar.
- Hög: första svar inom 5 timmar.
- Medel: första svar inom 12 timmar.
- Låg: första svar inom 72 timmar.

Beskriv påverkan, inte bara felet

När ett ärende rapporteras är verksamhetspåverkan central för prioriteringen. Ange vilken plats och enhet som berörs, när problemet började och om arbetet kan fortsätta på annat sätt.

En tydlig felbeskrivning gör det enklare att avgöra rätt nästa steg: fjärrhjälp, fortsatt felsökning eller planerat stöd på plats.



Support är inte samma sak som bevakning

Siren Tech levererar teknikplattformen och det tekniska stödet. Bolaget tillhandahåller inte bemannad bevakning eller egen fysisk larmutryckning. En koppling till bevakningspersonal är en separat del av lösningen och kan vara valfri för kunder med Siren System.

Supportuppgifterna kommer från Siren Tech och verifierades senast 23 september 2026.

Källor och vidare läsning

[Läs om Siren System](#)

[Kontakta Siren Tech](#)



Support after deployment

The support model is part of the security solution. It needs to be clear before deployment: who is contacted, when help is available and how quickly different cases should be handled.

PUBLISHED	19 August 2026
AUTHOR	Mohammad Taha
READING TIME	5 min read

Two forms of technical support

Customers with an active Siren System subscription have access to technical remote support around the clock for critical issues. Other cases are handled by priority via phone and email.

On-site support is available during office hours for customers with active subscriptions and can be purchased separately by customers without an active subscription. Support does not include physical alarm response or on-site staffing.

Response time follows case priority

Not all support cases have the same impact. Four priorities with first-response targets, not resolution times, are therefore used.

- Critical: first response within 2 hours.
- High: first response within 5 hours.
- Medium: first response within 12 hours.
- Low: first response within 72 hours.

Describe the impact, not only the fault

When a case is reported, its impact on the organisation is central to its priority. State which site and device are affected, when the problem began and whether work can continue in another way.

A clear fault description makes it easier to determine the right next step: remote assistance, continued troubleshooting or planned on-site support.



Support is not the same as guarding

Siren Tech provides the technology platform and technical support. The company does not provide staffed guarding or its own physical alarm response. A connection to security personnel is a separate part of the solution and may be optional for customers with Siren System.

The support information comes from Siren Tech and was last verified on 23 September 2026.

Sources and further reading

[Read about Siren System](#)

[Contact Siren Tech](#)