

Prevas Silver Care – för högsta tillgänglighet på kontorstid.



Med supportavtal Silver Care är du garanterad mjukvarusupport på dina produkter och system under kontorstid. Silver Care är grunden för att du har hög tillgänglighet på din produkt eller ditt system och är garanterad hjälp från våra mjukvaruexperter när du har frågor eller problem. Inom fyra timmar från att du kontaktat Prevas Customer Support har du kommit i kontakt med en av våra supportingenjörer.

TELEFONRÅDGIVNING

Om du har frågor eller problem med användningen av dina produkter ger ditt Silver Care avtal möjlighet till fri telefonrådgivning under kontorstid. På vår supportavdelning kommer du i kontakt med erfarna ingenjörer som kan hjälpa dig och ge svar på dina frågor.

PATCHAR OCH BUGGRÄTTNINGAR

Eventuella problem och fel i din produkt rapporteras till Prevas Customer Support. Du får automatiskt tillsänt dig buggrättningar och patchar.

ELEKTRONISK SUPPORT

För att vi snabbt och effektivt ska kunna hjälpa dig ingår en "elektronisk support"* där vi kan logga på i ditt system och hjälpa dig att svara på frågor.

*) Förutsätter att Prevas kan gå in i kundens system via VPN eller annan säker uppkoppling.

ÖVRIGA SUPPORTNIVÅER

Har du högre krav på tillgänglighet eller dygnet runt support så rekommenderar vi dig något av avtalen Gold Care och Platinum Care.

De nivåer som vi erbjuder är:

- Basic Care
- Silver Care
- Gold Care
- Platinum Care

KONTAKT:

Tel: 021-360 19 00

E-mail: customercare@prevas.se

www.prevas.se