



# Prevas SilverCare

– för högsta tillgänglighet under kontorstid



Med supportavtal SilverCare är du garanterad mjukvarusupport på dina produkter och system under kontorstid. SilverCare 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.

Kontakt:  
[www.prevas.se](http://www.prevas.se), [support@prevas.se](mailto:support@prevas.se)  
021-360 19 00

## Om Prevas

Prevas etablerades 1985 och är idag ledande i Norden inom inbyggda system och industriell IT. Vi är huvudleverantör och innovativ utvecklingspartner till de ledande företagen inom branscher som life science, telekom, fordon, försvar, energi samt verkstadsindustrin. Grundstommen i Prevas är utveckling av intelligens i produkter och industrisystem till världsledande företag. Kännetecknande för Prevas lösningar är innovation, kvalitetssäkring och leveranssäkerhet. Vårt nordiska designhus består av nära 550 medarbetare och vi har kontor i Sverige, Danmark och Norge. Prevas är börsnoterade sedan 1998, NASDAQ OMX Nordiska Börs Stockholm. För mer information, se [www.prevas.se](http://www.prevas.se).

## SilverCare

### Telefonrådgivning

Om du har frågor eller problem med användningen av dina produkter ger ditt SilverCare 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"\*1 där vi kan logga på i ditt system och hjälpa dig att svara på frågor.

### Övriga supportnivåer

Har du högre krav på tillgänglighet eller dygnet runt support så rekommenderar vi dig något av avtalen GoldCare och PlatinumCare.

\*1) Förutsätter att Prevas kan gå in i kundens system via internet eller modem.