

# ARAS Security Support

ARAS Security AB ger support till certifierade återförsäljare samt till slutanvändare om detta är avtalat.

Support är som utgångspunkt kostnadsfritt för alla installatörer som genomfört NOX grundkurs, samt hjälp med SIMS vid genomförd SIMS grundkurs.

Support innefattar felsökning, analys, råd och vägledning gällande programmering och konfiguration.

Om du som återförsäljare eller slutanvändare har behov för hjälp att utföra projektering, programmering eller konfiguration av ett system hänvisar vi till våra driftsättningspartners. För att få kontakt till våra driftsättningspartners ber vi dig kontakta [info@arassecurity.se](mailto:info@arassecurity.se).

För stöd i utveckling eller uppsättning av programvaror kan ARAS Security utföra detta mot betalning.

## Exempel på gratis hjälp

### Råd och vägledning

- Frågor om programmering
- Starthjälp till tidsprofiler och specialdagar
- Förklaring av dörrmallar
- Hjälp och information om formler

### Hjälp vid fel

- System som inte svarar
- Problem på bussen
- Enheter som inte fungerar
- Test av existerande speciallösningar som inte fungerar enligt förväntan

### Analys

- Specialdagar som inte utförs
- Dörren öppnar inte korrekt
- Inledande hjälp till logganalys i förbindelse med larm och liknande.
- Kortare test av nya speciallösningar, så länge det inte tar mer än 30min.

## Exempel på betald hjälp via Driftsättningspartner

- 3e partsprodukter, t.ex. kortläsare som inte är köpta av ARAS som inte fungerar
- Funktionsprogrammering
- Programmering av nytt system
- Hjälp till tekniker som inte har utfört NOX grundkurs
- Hjälp till slutkund utan att installatör deltar
- RMA där produkten inte visar på fel

## Exempel på betald hjälp via ARAS Security

- Installation av programvaror - t.ex. SIMS, AMS, SQL Server, integrationer, CardExchange m.m.

Obs. Detta är utvalda exempel, listan är därför inte komplett.