Engineer Support

Serviceniveau

Hvad Engineer ApS forpligter sig til, når arbejdet er i gang: hvordan en henvendelse besvares, hvordan fejl rettes, og hvordan en SLA aftales for et system.

Disse forpligtelser gælder på hver opgave fra den dag, den er bekræftet. For et system, vi driver for jer, aftales tallene — hvor hurtigt vi reagerer, hvilke timer der er dækket, og hvor stor en del af tiden systemet skal være tilgængeligt — skriftligt for netop det system, og det er i den aftale, de står.

Støt den tjeneste, I afhænger af

Knyt forventningerne til support til den tjeneste, organisationen faktisk er afhængig af.

Se vores ydelser Kontakt os →

Undersøg dækning og gendannelse

Se dækning, svartider og ansvar sammen med mulighederne for gendannelse.

Cases Kontakt os →

Når I skriver til os

Skriv til welcome@engineer.company, eller ring på +45 50 10 61 84 . Beskeder går direkte til den ingeniør, der har ansvaret for opgaven.

Fejl i det leverede

Fejl i det leverede rettes for vores regning i 90 dage efter levering. Det er et vilkår i forretningsbetingelserne, ikke en venlig gestus. En fejl er, at arbejdet ikke gør det, der blev aftalt; noget nyt, I har brug for, er en ændring, og det behandles som sådan.

Ændringer undervejs

Når noget nyt dukker op undervejs, siger vi, hvad det koster i tid og penge, før vi gør det, og I bestemmer. Ekstra omfang bliver ikke slugt i stilhed for så at blive serveret som en overraskelse til sidst.

Systemer, vi driver for jer

Når vi driver et system for jer, skrives dets serviceniveau ind i aftalen for netop det system: svartiden ved en driftshændelse, de timer, der er dækket, den tilgængelighed, systemet skal leve op til, hvornår der må laves vedligeholdelse, og hvordan I får besked om hver af delene. Det fastsættes system for system, fordi en natlig rapport og en betalingsløsning kræver forskellige svar, og ét tal her ville være for løst for den ene og mere, end den anden har brug for.

En svaghed i noget, vi driver, kan meldes til welcome@engineer.company, som det er beskrevet på sikkerhedssiden. Vi bekræfter modtagelsen og fortæller, hvad vi gør ved den.

Folkene og overdragelsen

De folk, der er nævnt i aftalen, er dem, der udfører arbejdet. Med det, vi leverer, følger den dokumentation, jeres egne folk skal bruge for at drive det uden os. Løbende arbejde kan opsiges af begge parter med 30 dages skriftligt varsel, og uanset grunden får I en overdragelse: kode, adgange, legitimationsoplysninger og en forklaring på, hvor tingene står.

Det, der binder os

Denne side beskriver udgangspunktet. Forretningsbetingelserne er aftalegrundlaget, og en underskrevet aftale mellem os går forud for begge: hvor de er forskellige, gælder den underskrevne aftale.

Skal der skrives et serviceniveau for et af jeres systemer? fortæl os om det.

Navngiv kritiske arbejdsgange

Identificér kritiske arbejdsgange, deres ejere og følgerne af en afbrydelse.

Se, hvad det koster Kontakt os →

Aftal målbare grænser for support

Drøft supportens grænser og målbare driftskontroller, før tjenesten aftales.

Se vores ydelser

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 København, Danmark

Tag denne side med dig

Visitkort

Lavet med kærlighed af D.

CVR 45969703 · Tagensvej 105C, 3. th, 2200 København N

Copyright © 2025 – nu · Engineer ApS · Alle rettigheder forbeholdes.

Udskrevet fra https://support.engineer.company/da/service-levels/