Engineer Support

Servicelevels

Wozu sich Engineer ApS bei der Arbeit verpflichtet: Antworten, Fehlerbehebung und die Vereinbarung eines SLA für ein von uns betriebenes System.

Diese Verpflichtungen gelten für jeden Auftrag ab dem Tag seiner Bestätigung. Für ein System, das wir in Ihrem Auftrag betreiben, werden die Kennzahlen — Reaktionszeiten, abgedeckte Zeiten und erforderliche Verfügbarkeit — schriftlich für dieses System festgelegt. Maßgeblich ist die dortige Vereinbarung.

Den Dienst unterstützen, auf den Sie angewiesen sind

Verbinden Sie Supporterwartungen mit dem Dienst, auf den Ihre Organisation tatsächlich angewiesen ist.

Unsere Leistungen entdecken Kontakt aufnehmen →

Abdeckung und Wiederherstellung prüfen

Prüfen Sie Abdeckung, Reaktionserwartungen und Zuständigkeiten zusammen mit den Wiederherstellungsvereinbarungen.

Fallstudien Kontakt aufnehmen →

Wenn Sie uns schreiben

Schreiben Sie an welcome@engineer.company oder rufen Sie unter +45 50 10 61 84 an. Nachrichten gehen direkt an die Ingenieurin, die für die Arbeit verantwortlich ist.

Fehler in unseren Lieferungen

Fehler in gelieferten Arbeiten beheben wir während der ersten 90 Tage nach Lieferung auf unsere Kosten. Das ist eine Bedingung des Vertrags, keine Kulanzleistung. Ein Fehler liegt vor, wenn die Arbeit nicht das Vereinbarte leistet; etwas Neues, das Sie benötigen, ist eine Änderung und wird entsprechend behandelt.

Änderungen unterwegs

Kommt während eines Auftrags etwas Neues hinzu, nennen wir vor der Umsetzung den zusätzlichen Zeit- und Kostenaufwand, und Sie entscheiden. Nichts wird stillschweigend übernommen, um am Ende als Überraschung auf der Rechnung zu stehen.

Systeme, die wir für Sie betreiben

Wenn wir ein System in Ihrem Auftrag betreiben, werden dessen Servicelevels in der zugehörigen Vereinbarung festgehalten: die Reaktionszeit bei einer Störung, die abgedeckten Zeiten, die einzuhaltende Verfügbarkeit, mögliche Wartungszeiten und die Art Ihrer Benachrichtigung. Sie werden je System festgelegt, weil ein nächtlicher Bericht und ein Zahlungsdienst unterschiedliche Anforderungen haben. Eine einzelne Kennzahl auf dieser Seite wäre für das eine zu unverbindlich und für das andere unnötig hoch.

Schwachstellen in allem, was wir betreiben, können Sie wie auf der Sicherheitsseite beschrieben an welcome@engineer.company melden. Wir bestätigen den Eingang und teilen Ihnen mit, was wir unternehmen.

Die Beteiligten und die Übergabe

Die im Auftrag benannten Personen führen die Arbeit aus. Was wir liefern, enthält die Dokumentation, die Ihre eigenen Mitarbeiter für den Betrieb ohne uns benötigen. Laufende Arbeiten können von beiden Seiten mit 30 Tagen schriftlicher Kündigungsfrist beendet werden. Unabhängig vom Grund erhalten Sie eine Übergabe: Code, Zugänge, Zugangsdaten und eine Erläuterung des aktuellen Stands.

Was uns bindet

Diese Seite beschreibt die Standardregelungen. Die Geschäftsbedingungen bilden den Vertrag; eine von beiden Seiten unterzeichnete Vereinbarung geht beiden vor. Bei Abweichungen hat die unterzeichnete Vereinbarung Vorrang.

Benötigen Sie schriftlich festgelegte Servicelevels für eines Ihrer Systeme? Erzählen Sie uns davon.

Die kritischen Arbeitsabläufe benennen

Benennen Sie die kritischen Arbeitsabläufe, die Verantwortlichen und die Auswirkungen einer Unterbrechung.

Preise ansehen Kontakt aufnehmen →

Messbare Supportgrenzen vereinbaren

Besprechen Sie Supportgrenzen und messbare Betriebsprüfungen, bevor Sie den Dienst vereinbaren.

Unsere Leistungen entdecken

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 Kopenhagen, Dänemark

Nehmen Sie diese Seite mit

Kontaktkarte

Mit Sorgfalt und Liebe gestaltet von D.

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

Copyright © 2025 – heute · Engineer ApS · Alle Rechte vorbehalten.

Gedruckt von https://support.engineer.company/de/service-levels/