Engineer Soporte

Niveles de servicio

Los compromisos de Engineer ApS durante el trabajo: cómo respondemos, cómo corregimos defectos y cómo acordamos un SLA para los sistemas que operamos.

Estos compromisos se aplican a todos los encargos desde el día de su confirmación. Para un sistema que operamos por cuenta de usted, las cifras — la rapidez de respuesta, el horario cubierto y la disponibilidad exigida — se fijan por escrito para ese sistema, y es en ese acuerdo donde quedan recogidas.

Dé soporte al servicio del que depende

Conecte las expectativas de soporte con el servicio del que realmente depende su organización.

Explore nuestros servicios Póngase en contacto →

Examine la cobertura y la recuperación

Examine la cobertura, las expectativas de respuesta y las responsabilidades junto con los acuerdos de recuperación.

Casos prácticos Póngase en contacto →

Cuando nos escribe

Escriba a welcome@engineer.company o llame al +45 50 10 61 84 . Los mensajes llegan directamente a la ingeniera responsable del trabajo.

Defectos en lo que entregamos

Los defectos de lo entregado se corrigen a nuestro cargo durante los 90 días posteriores a la entrega. Es una condición del contrato, no un gesto de buena voluntad. Un defecto significa que el trabajo no hace lo acordado; una nueva necesidad es un cambio, y se gestiona como tal.

Cambios durante el trabajo

Cuando surge algo nuevo a mitad del encargo, explicamos cuánto tiempo y dinero añade antes de hacerlo, y usted decide. Nada se incorpora en silencio para presentarlo como una sorpresa al final.

Sistemas que operamos por cuenta de usted

Cuando operamos un sistema por cuenta de usted, sus niveles de servicio figuran por escrito en el acuerdo de ese sistema: el tiempo de respuesta ante un incidente, el horario cubierto, la disponibilidad exigida, cuándo puede realizarse el mantenimiento y cómo se comunica cada aspecto. Se fijan por sistema porque un informe nocturno y un servicio de pagos necesitan respuestas diferentes, y una única cifra aquí sería demasiado poco exigente para uno y más de lo que necesita el otro.

Puede comunicar una debilidad de cualquier sistema que operemos a welcome@engineer.company, tal como describe la página de seguridad. Confirmamos su recepción y le indicamos qué estamos haciendo al respecto.

Las personas y el traspaso

Las personas identificadas en el encargo son quienes realizan el trabajo. Lo que entregamos incluye la documentación que su propio equipo necesita para operarlo sin nosotros. Cualquiera de las partes puede poner fin al trabajo continuado con un preaviso por escrito de 30 días y, sea cual sea el motivo, usted recibe un traspaso: código, accesos, credenciales y una explicación del estado actual.

Qué nos vincula

Esta página describe las condiciones predeterminadas. Las condiciones de contratación constituyen el contrato, y un acuerdo firmado entre nosotros prevalece sobre ambas: si difieren, prevalece el acuerdo firmado.

¿Necesita acordar por escrito los niveles de servicio de uno de sus sistemas? cuéntenoslo.

Identifique los flujos de trabajo críticos

Identifique los flujos de trabajo críticos, sus responsables y el impacto de una interrupción.

Vea cuánto cuesta Póngase en contacto →

Acuerde límites de soporte medibles

Hable de los límites del soporte y de comprobaciones operativas medibles antes de acordar el servicio.

Explore nuestros servicios

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 Copenhague, Dinamarca

Llévese esta página

Tarjeta de contacto

Creado con esmero y cariño por D.

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

Derechos de autor © 2025 – actualidad · Engineer ApS · Todos los derechos reservados.

Impreso desde https://support.engineer.company/es/service-levels/