Engineer Assistance

Niveaux de service

Les engagements d'Engineer ApS pendant les travaux : réponse aux messages, correction des défauts et SLA défini pour chaque système exploité.

Ces engagements s’appliquent à chaque mission dès sa confirmation. Pour un système que nous exploitons pour votre compte, les chiffres — notre délai de réponse, les horaires couverts, la disponibilité requise — sont définis par écrit pour ce système et figurent dans cet accord.

Assurez l'assistance du service dont vous dépendez

Reliez les attentes en matière d'assistance au service dont votre organisation dépend réellement.

Découvrir nos prestations Contactez-nous →

Examinez la couverture et la reprise

Examinez la couverture, les attentes de réponse et les responsabilités, ainsi que les modalités de reprise.

Études de cas Contactez-nous →

Quand vous nous écrivez

Écrivez à welcome@engineer.company ou appelez le +45 50 10 61 84 . Les messages parviennent directement à l’ingénieure responsable du travail.

Les défauts de nos livraisons

Les défauts des travaux livrés sont corrigés à nos frais pendant 90 jours après la livraison. C’est une clause du contrat, pas un geste commercial. Un défaut signifie que le travail ne fait pas ce qui était convenu ; un nouveau besoin est une modification, traitée comme telle.

Les changements en cours de route

Lorsqu'un nouvel élément apparaît pendant la mission, nous annonçons son coût en temps et en argent avant de le réaliser, et vous décidez. Rien n'est absorbé silencieusement puis présenté comme une surprise à la fin.

Les systèmes que nous exploitons pour vous

Lorsque nous exploitons un système pour votre compte, ses niveaux de service figurent dans l'accord correspondant : le délai de réponse à un incident, les horaires couverts, la disponibilité exigée, les périodes de maintenance et la manière dont vous êtes informé de chacun de ces points. Ils sont définis par système, car un rapport nocturne et un service de paiement ont des besoins différents ; un chiffre unique serait trop souple pour l'un et supérieur aux besoins de l'autre.

Une faiblesse dans un système que nous exploitons peut être signalée à welcome@engineer.company, comme décrit sur la page Sécurité. Nous confirmons la réception et vous indiquons nos actions.

Les personnes et la transmission

Les personnes nommées dans la mission sont celles qui effectuent le travail. Nos livraisons comprennent la documentation dont vos équipes ont besoin pour les exploiter sans nous. Chaque partie peut mettre fin aux travaux continus avec un préavis écrit de 30 jours et, quelle qu'en soit la raison, vous recevez une transmission : code, accès, identifiants et explication de l'état des travaux.

Ce qui nous engage

Cette page décrit les règles par défaut. Les conditions commerciales constituent le contrat, et un accord signé entre nous prévaut sur les deux : en cas de différence, l'accord signé l'emporte.

Vous avez besoin de niveaux de service écrits pour l'un de vos systèmes ? parlez-nous-en.

Identifiez les processus de travail critiques

Identifiez les processus de travail critiques, leurs responsables et l'impact d'une interruption.

Consulter les tarifs Contactez-nous →

Convenez de limites d'assistance mesurables

Discutez des limites de l'assistance et des contrôles opérationnels mesurables avant de convenir du service.

Découvrir nos prestations

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

Emportez cette page avec vous

Fiche de contact

Créé avec soin et amour par D.

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

Droit d'auteur © 2025 – aujourd'hui · Engineer ApS · Tous droits réservés.

Imprimé depuis https://support.engineer.company/fr/service-levels/