Engineer サポート

サービス水準

Engineer ApSが業務開始後に守る約束をご紹介します。連絡への対応、
不具合の修正、運用するシステムのSLAの定め方を説明しています。

依頼が確定した日から、すべての契約に適用する約束です。お客様のために運用するシステムでは、応答の速さ、対応時間、必要な可用性といった数値を、そのシステムについて書面で定め、その契約に記載します。

業務を支えるサービスをサポートする

サポートへの期待を、組織が実際に依存しているサービスと結び付けましょう。

サービスを見る お問い合わせ →

対応範囲と復旧を確かめる

対応範囲、応答への期待、責任を、復旧の取り決めとともに確認しましょう。

事例 お問い合わせ →

ご連絡いただいたとき

welcome@engineer.companyへメールするか、+45 50 10 61 84 へお電話ください。メッセージは、業務に責任を持つエンジニアに直接届きます。

納品物の不具合

納品物の不具合は、納品後90日間、私たちの費用で修正します。 これは善意の対応ではなく、契約の条件です。不具合とは、合意したとおりに動かないことです。新たに必要になったものは変更であり、そのように扱います。

途中で生じる変更

業務の途中で新たな内容が生じた場合は、実施前に追加の時間と費用をお伝えし、お客様にご判断いただきます。黙って引き受け、最後に予想外の請求を出すことはありません。

お客様のために運用するシステム

システムを代理で運用する場合、サービス水準はそのシステムの契約に記載します。インシデントの応答時間、対応時間帯、求める可用性、保守を行える時間、それぞれの通知方法を定めます。夜間のレポートと決済サービスでは必要な答えが異なるため、システムごとに定めます。ここに一律の数値を示せば、一方には緩すぎ、他方には過剰になります。

運用中のものに見つかった弱点は、セキュリティのページに記載するとおり、welcome@engineer.companyへご報告いただけます。受領を確認し、対応内容をお伝えします。

担当者と引き継ぎ

契約で名前を挙げた担当者が、実際の仕事を行います。納品物には、お客様の担当者が私たちなしで運用するための文書を付けます。継続業務は、いずれの側からも30日前の書面による通知で終了できます。理由にかかわらず、コード、アクセス、認証情報、現在の状況の説明を引き継ぎます。

拘束力を持つもの

このページは標準の扱いを説明しています。契約に当たるのは取引条件です。双方が署名した契約は、その両方に優先し、相違がある場合は署名済みの契約に従います。

お客様のシステムについてサービス水準を定める必要がありましたら、
内容をお聞かせください。

重要な業務の流れを挙げる

重要な業務の流れ、その責任者、中断した場合の影響を明確にしましょう。

料金を見る お問い合わせ →

測定可能なサポートの範囲を合意する

サービスに合意する前に、サポートの範囲と、測定可能な運用上の検査をご相談ください。

サービスを見る

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 デンマーク、コペンハーゲン

このページを持ち歩く

連絡先カード

心を込めて丁寧に制作： D.

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

著作権 © 2025 – 現在 · Engineer ApS · すべての権利を留保します。

印刷元： https://support.engineer.company/ja/service-levels/