Engineer Støtte

Servicenivå

Hva Engineer ApS forplikter seg til når arbeidet er i gang: hvordan en henvendelse besvares, hvordan mangler rettes, og hvordan en SLA settes for et system.

Disse forpliktelsene gjelder i hvert oppdrag fra den dagen det er bekreftet. For et system vi drifter for deg, avtales tallene — hvor raskt vi reagerer, hvilke timer som dekkes, og hvor stor del av tiden systemet skal være tilgjengelig — skriftlig for akkurat det systemet, og det er i den avtalen de står.

Støtt tjenesten dere er avhengig av

Knytt forventningene til støtte til tjenesten organisasjonen faktisk er avhengig av.

Se tjenestene våre Ta kontakt →

Undersøk dekning og gjenoppretting

Se dekning, responstid og ansvar sammen med ordningene for gjenoppretting.

Prosjekter Ta kontakt →

Når du skriver til oss

Skriv til welcome@engineer.company eller ring +45 50 10 61 84 . Meldinger går direkte til ingeniøren som har ansvaret for oppdraget.

Mangler ved det vi leverer

Mangler ved levert arbeid utbedres for vår regning i 90 dager etter levering. Det er et vilkår i forretningsbetingelsene, ikke en gest av velvilje. En mangel er at arbeidet ikke gjør det som ble avtalt; noe nytt du trenger, er en endring, og det behandles som en endring.

Endringer underveis

Når noe nytt dukker opp midt i et oppdrag, sier vi hva det legger til i tid og penger før vi gjør det, og du bestemmer. Vi tar ikke stille på oss utvidet omfang for så å legge frem en overraskelse til slutt.

Systemer vi drifter for deg

Når vi drifter et system for deg, skrives servicenivået inn i avtalen for akkurat det systemet: responstiden ved en driftshendelse, timene som dekkes, tilgjengeligheten systemet skal holde, når vedlikehold kan skje, og hvordan du får beskjed om hver av delene. Det settes system for system, fordi en nattlig rapport og en betalingstjeneste trenger ulike svar, og ett tall her ville vært for løst for den ene og mer enn den andre trenger.

En svakhet i noe vi drifter, kan meldes til welcome@engineer.company, slik sikkerhetssiden beskriver. Vi bekrefter at vi har mottatt det, og forteller deg hva vi gjør med det.

Personene og overleveringen

Personene som er navngitt i oppdraget, er de som gjør arbeidet. Med det vi leverer, følger dokumentasjonen dine egne folk trenger for å drifte det uten oss. Løpende arbeid kan sies opp av hver av partene med 30 dagers skriftlig varsel, og uansett hvorfor får du en overlevering — kode, tilganger, påloggingsinformasjon og en forklaring på hvor ting står.

Det som binder oss

Denne siden beskriver utgangspunktet. Forretningsbetingelsene er avtalegrunnlaget, og en signert avtale mellom oss går foran begge: der de er forskjellige, er det den signerte avtalen som gjelder.

Trenger et av systemene dine et skriftlig servicenivå? fortell oss om det.

Navngi kritiske arbeidsflyter

Identifiser kritiske arbeidsflyter, eierne deres og virkningen av avbrudd.

Se hva det koster Ta kontakt →

Avtal målbare grenser for støtte

Drøft grensene for støtte og målbare driftskontroller før tjenesten avtales.

Se tjenestene våre

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

Ta med deg denne siden

Visittkort

Laget med kjærlighet av D.

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

Opphavsrett © 2025 – nå · Engineer ApS · Alle rettigheter forbeholdt.

Skrevet ut fra https://support.engineer.company/nb/service-levels/