Engineer Stöd

Servicenivå

Vad Engineer ApS åtar sig när arbetet är i gång: hur ett meddelande besvaras, hur fel åtgärdas och hur en SLA bestäms för ett system vi driver.

Dessa åtaganden gäller i varje uppdrag från den dag det bekräftas. För ett system som vi driver åt dig avtalas siffrorna — hur snabbt vi reagerar, vilka timmar som täcks och hur stor del av tiden systemet ska vara tillgängligt — skriftligen för just det systemet, och det är i det avtalet de står.

Håll tjänsten ni är beroende av i gång

Knyt förväntningarna på stöd till tjänsten organisationen faktiskt är beroende av.

Se våra tjänster Hör av er →

Granska täckning och återställning

Se täckning, svarstid och ansvar tillsammans med arrangemangen för återställning.

Fallstudier Hör av er →

När du skriver till oss

Skriv till welcome@engineer.company eller ring +45 50 10 61 84 . Meddelanden går direkt till ingenjören som ansvarar för uppdraget.

Fel i det vi levererar

Fel i levererat arbete åtgärdas på vår bekostnad i 90 dagar efter leverans. Det är en del av affärsvillkoren, inte en gest av god vilja. Ett fel är att arbetet inte gör det som avtalades; något nytt som du behöver är en ändring, och det hanteras som en sådan.

Ändringar under arbetets gång

När något nytt dyker upp mitt i ett uppdrag säger vi vad det lägger till i tid och pengar innan vi gör det, och du bestämmer. Vi sväljer inte en utökad omfattning i tysthet för att sedan komma med en överraskning i slutet.

System vi driver åt dig

När vi driver ett system åt dig skrivs dess servicenivå in i avtalet för just det systemet: svarstiden vid en incident, vilka timmar som täcks, den tillgänglighet systemet ska hålla, när underhåll får ske och hur du får besked om var och en av dem. Den bestäms system för system, eftersom en nattlig rapport och en betaltjänst behöver olika svar, och en enda siffra här skulle vara för lågt satt för den ena och mer än den andra behöver.

En svaghet i något vi driver kan rapporteras till welcome@engineer.company, så som det beskrivs på säkerhetssidan. Vi bekräftar att vi har tagit emot det och berättar vad vi gör åt det.

Personerna och överlämningen

De personer som namnges i uppdraget är de som utför arbetet. Med det vi levererar följer den dokumentation som dina egna medarbetare behöver för att driva det utan oss. Löpande arbete kan av vardera parten sägas upp skriftligen med 30 dagars uppsägningstid, och oavsett anledning får du en överlämning — kod, åtkomst, inloggningsuppgifter och en förklaring av hur läget är.

Det som binder oss

Den här sidan beskriver utgångsläget. Affärsvillkoren är avtalsgrunden, och ett undertecknat avtal mellan oss har företräde framför båda: där de skiljer sig åt gäller det undertecknade avtalet.

Behöver ett av dina system en servicenivå på papper? berätta om det.

Namnge kritiska arbetsflöden

Identifiera kritiska arbetsflöden, deras ägare och följderna av avbrott.

Se vad det kostar Hör av er →

Avtala mätbara stödgränser

Diskutera stödets gränser och mätbara driftskontroller innan tjänsten avtalas.

Se våra tjänster

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

Ta med dig den här sidan

Visitkort

Omsorgsfullt skapad med kärlek av D.

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

Upphovsrätt © 2025 – nu · Engineer ApS · Alla rättigheter förbehållna.

Utskrivet från https://support.engineer.company/sv/service-levels/