Engineer Підтримка

Рівень обслуговування

Що Engineer ApS зобов'язується робити під час співпраці: як ми відповідаємо на звернення, як усуваємо дефекти та як погоджуємо SLA для системи.

Ці зобов’язання діють у кожній співпраці з дня, коли її погоджено. Для системи, яку ми експлуатуємо для вас, цифри — як швидко ми реагуємо, які години охоплено і яку частку часу система має бути доступна, — погоджуються письмово саме для цієї системи, і саме в тій угоді вони записані.

Підтримайте сервіс, від якого залежите

Пов'яжіть очікування від підтримки із сервісом, від якого організація справді залежить.

Переглянути наші послуги Зв'язатися з нами →

Оцініть охоплення та відновлення

Розгляньте охоплення, очікуваний час відповіді та відповідальність разом із заходами відновлення.

Кейси Зв'язатися з нами →

Коли ви пишете нам

Напишіть на welcome@engineer.company або зателефонуйте за номером +45 50 10 61 84 . Повідомлення надходять безпосередньо до інженера, відповідального за роботу.

Дефекти в переданій роботі

Дефекти в переданій роботі усуваються нашим коштом протягом 90 днів після передачі. Так записано в умовах роботи, і це не жест доброї волі, а зобов’язання. Дефект — це коли робота не робить того, що було погоджено; щось нове, що вам потрібно, — це зміна, і з нею працюють як зі зміною.

Зміни по ходу роботи

Коли посеред роботи з'являється щось нове, ми ще до початку кажемо, скільки часу й грошей це додасть, а рішення ухвалюєте ви. Ми не беремо на себе додаткову роботу мовчки, щоб наприкінці поставити вас перед несподіванкою.

Системи, які ми експлуатуємо для вас

Коли ми експлуатуємо систему для вас, її рівень обслуговування записують в угоду саме для цієї системи: час реагування на інцидент, години, які охоплено, доступність, якої система має дотримуватися, коли можна проводити технічне обслуговування і як вас про все це повідомляють. Його визначають для кожної системи окремо, бо нічний звіт і платіжний сервіс потребують різних відповідей, і одна цифра тут була б надто слабкою для одного й надмірною для іншого.

Про слабке місце в будь-якій системі, яку ми експлуатуємо, можна повідомити на welcome@engineer.company, як описано на сторінці безпеки. Ми підтвердимо отримання й повідомимо, що робимо, щоб це виправити.

Люди й передача справ

Люди, названі в угоді, — це ті, хто виконує роботу. Разом із тим, що ми передаємо, ви отримуєте документацію, потрібну вашій команді, щоб підтримувати все без нас. Постійну роботу кожна зі сторін може припинити, письмово попередивши за 30 днів, і хоч би якою була причина, ми передаємо вам справи: код, доступи, облікові дані й пояснення, на якому етапі все перебуває.

Що нас зобов'язує

Ця сторінка описує базові умови. Умови роботи — це договірна основа, а підписана між нами угода стоїть вище за обидва документи: у разі розбіжностей діє саме вона.

Потрібен рівень обслуговування, прописаний для вашої системи? розкажіть нам про неї.

Назвіть критичні процеси

Визначте критичні процеси, їхніх власників і наслідки переривання.

Дивитися, скільки це коштує Зв'язатися з нами →

Узгодьте вимірювані межі підтримки

Обговоріть межі підтримки та вимірювані експлуатаційні перевірки до узгодження сервісу.

Переглянути наші послуги

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 Копенгаген, Данія

Візьміть цю сторінку із собою

Візитівка

Дбайливо зроблено з любов'ю — D.

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

Авторське право © 2025 – дотепер · Engineer ApS · Усі права захищено.

Надруковано з https://support.engineer.company/uk/service-levels/