

SERVICEAVTAL FJÄRRSUPPORT

Teknik är värdefull när den fungerar. Med fjärrsupport kan vi hjälpa er på distans och bedöma om ett problem kan avhjälpas via telefon eller fjärranslutning. Det ger en praktisk kontaktväg när ni behöver tekniskt stöd under ordinarie kontorstid.

Vad innebär serviceavtal?

Vårt serviceavtal för fjärr- och telefonsupport ger er tillgång till teknisk expertis under ordinarie kontorstid. Vi går igenom vilka säkerhetssystem som ska omfattas och hur ni kontaktar oss när ett problem uppstår.

Åtgärden bedöms utifrån er säkerhetsanläggning och typen av problem. En del fel kan avhjälpas med telefonsupport, medan andra kräver att vi fjärransluter till systemet. Fjärranslutning förutsätter att tekniken medger det och att behörig åtkomst finns.

Om problemet kräver fortsatt felsökning eller arbete på plats stämmer vi av hur insatsen ska beställas. Besök, reservdelar och extra arbete hanteras enligt avtal eller separat beställning.

Berätta gärna om återkommande problem eller planerade förändringar. Det hjälper oss att bedöma vilka system och kontaktpersoner som behöver ingå i supportupplägget.

Behöver ni hjälp utanför kontorstid?

För support även utanför ordinarie arbetstid, eller en avtalad inställelsetid på plats, erbjuder vi separata jourupplägg. Jour ingår inte automatiskt i fjärrsupportavtalet.

Vad händer vid ett supportärende?

Beskriv vilket system och vilken anläggning ärendet gäller, vad som inte fungerar och när problemet uppstod. Ange gärna eventuella felmeddelanden och en kontaktperson som kan hjälpa till att prova funktionen på plats.

Vi bedömer problemet tillsammans med er och undersöker om det kan lösas genom vägledning via telefon eller felsökning på distans. Om ett besök behövs går vi igenom nästa steg med er.

Supporttider, vilka system som omfattas, åtkomst och debitering anges i ert avtal. Ett fjärrsupportavtal innebär inte en generell garanti om att alla fel kan lösas på distans.

Om oss

Vi är specialister på teknisk säkerhet och följer utvecklingen inom våra teknikområden. Med lång erfarenhet i branschen och en oberoende ställning kan vi anpassa lösningar efter era behov och förutsättningar. Vi projekterar, installerar, driftsätter och underhåller säkerhetssystem med fokus på funktion över tid. Med fjärrsupport hjälper vi våra kunder att hantera tekniska problem utan ett platsbesök när förutsättningarna medger det.

Läs mer: mysec.se/service-underhall/

Begär förslag på serviceavtal

Version 2026-11-03