

SERVICEAVTAL JOURTJÄNSTER

En störning anpassar sig sällan efter kontorstider. Med vårt jouravtal får ni avtalade kontaktvägar för akuta tekniska problem även utanför ordinarie arbetstid. Vi bedömer situationen och hjälper er vidare utifrån anläggningen och den omfattning ni har valt.

Vad innebär serviceavtal?

Vår tekniska jourtjänst ger avtalskunder ett särskilt journummer som är tillgängligt dygnet runt, året om. Ni får en tydlig kontaktväg när ett akut tekniskt problem uppstår i de säkerhetssystem som omfattas av avtalet.

Vi bedömer vilken åtgärd som behövs utifrån säkerhetsanläggningen och typen av problem. En del uppdrag kan avhjälpas med fjärrsupport eller telefonsupport. När det behövs skickas en tekniker enligt avtalad omfattning.

Teknisk jour är ett separat upplägg från planerade anläggningskontroller och fjärrsupport under kontorstid. Avtalet beskriver vilka system och geografiska områden som omfattas, hur ärenden prioriteras, eventuell inställelsetid och hur insatser debiteras.

Larmcentral och väktare

Anslutning till larmcentral och eventuell väktarutryckning är andra tjänster. De ingår inte automatiskt i ett tekniskt jouravtal utan hanteras enligt särskilda avtal och villkor.

Vad händer vid ett jourärende?

Använd journumret i ert avtal och ha anläggningsadress, kontaktperson och en tydlig felbeskrivning till hands. Vi gör en bedömning av om ärendet är akut. Mindre akuta problem kan rapporteras och hanteras under ordinarie arbetstid.

Vid akuta problem försöker vi först handleda er via telefon eller felsöka på distans när det är möjligt. Om problemet kräver en insats på plats skickas tekniker enligt jouravtalets förutsättningar.

Ni får en rapport över jourärendet med uppgifter om kontakt och vilka åtgärder som har vidtagits. Eventuell inställelsetid gäller enligt avtalet och ska skiljas från tiden för att avhjälpa ett fel.

Vi stämmer av vilka uppgifter som behövs för att hantera ärendet och vilka fortsatta åtgärder som ska beställas. Det ger en tydligare uppföljning även efter att det akuta problemet har hanterats.

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. Genom ett anpassat jourupplägg finns vi som stöd även när oförutsedda tekniska problem uppstår utanför kontorstid.

Läs mer: mysec.se/service-underhall/

Begär förslag på serviceavtal

Version 2026-11-03