

# NOTFALL-INFORMATION

## WAS ZÄHLT ALS IT-NOTFALL?

Ein Notfall liegt vor, wenn Ihre Arbeit durch eine schwerwiegende Störung nicht fortgesetzt werden kann. Beispiele:

- Keine Anmeldung auf dem Server möglich
- VPN-Verbindung funktioniert nicht
- zvoove-Software startet nicht
- Zentrale Systeme sind ausgefallen
- Kein Zugriff auf essenzielle Netzwerkdaten

## KOSTENHINWEIS

Sollte sich bei unserer Analyse herausstellen, dass kein akuter Notfall vorliegt, behalten wir uns folgende Abrechnung vor:

- 250 € Pauschale (zzgl. MwSt.) für den priorisierten IT-Bereitschaftseinsatz
- Zusätzlich werden Zeitaufwand und regulärer Stundensatz berechnet

Dies gilt insbesondere auch, wenn die Ursache des Problems nicht in unserem Verantwortungsbereich liegt, z. B.:

- Störungen beim Internetanbieter
- Drittsoftware-Fehler oder nicht von uns betreute Drittsysteme
- Lokale Hardware-Defekte
- Fehlbedienung oder Missverständnisse im Umgang mit dem System

## VOR DEM ABSENDEN, BITTE ÜBERPRÜFEN

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie intern folgendes bereits geprüft haben:

- Router/Modem neu gestartet
- PC/Notebook neu gestartet
- Test mit anderem Benutzerkonto oder Gerät
- Internetverbindung kontrolliert

So können einfache Fehlerquellen ausgeschlossen werden – und wir helfen schneller und gezielter.

## ZUSTIMMUNG

Mit dem Absenden des Formulars bestätigen Sie, dass Sie diesen Text gelesen, verstanden und akzeptiert haben. Sie erklären sich ausdrücklich mit der Kostenregelung einverstanden, auch bei Nicht-Notfällen oder extern verursachten Problemen.

*Gibt es Probleme?  
Kontaktieren Sie  
unseren Support!*

