

## IT-Risch GmbH Notfallinformation

### 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.