
Information zu Wartungsfenstern, ungeplanten Arbeiten und Störungsmeldungen

Um Ihnen dauerhaft die bestmögliche Qualität und Leistung bieten zu können, sind von Zeit zu Zeit Erweiterungen und Optimierungen am Net4You Netzwerk oder an Net4You Servern erforderlich.

Für diese Arbeiten haben wir ein fixes Wartungsfenster definiert.

Standardwartungsfenster

jeden Mittwoch zwischen 04:00 Uhr und 08:00 Uhr

In diesem Zeitraum können Ausfälle oder Einschränkungen von Net4You Produkten und Diensten auftreten. Zusätzlich zu Arbeiten an unseren eigenen Systemen führen wir im Rahmen dieses Standardwartungsfensters – sofern wir dafür zuständig sind – auch **geplante Updates und Wartungsarbeiten auf Kundensystemen** durch.

Wartungsarbeiten außerhalb des Standardwartungsfensters

Sollten Wartungsarbeiten außerhalb des oben genannten Zeitraums erforderlich sein, erhalten Sie rechtzeitig eine **Benachrichtigung per E-Mail**. Die Information ergeht an die bei uns hinterlegte Haupt-E-Mail Adresse (in der Regel die E-Mail Adresse für die Übermittlung von Rechnungen). Bitte beachten Sie, dass ungeplante Wartungen, sowohl bei Net4You als auch bei externen Zulieferern, in Ausnahmefällen kurzfristig erforderlich sein können. In diesen Fällen erfolgt die Information ebenfalls kurzfristig nach Festlegung der Arbeiten und des benötigten Zeitraumes.

Störungsmeldungen

Im Falle einer **Störung informieren wir Sie per E-Mail** und gegebenenfalls über unsere Homepage. Die Störungsmeldung wird nach Analyse und Bewertung umgehend an die Haupt-E-Mail Adresse versendet. Nach Behebung der Störung erhalten Sie von uns eine **Gutmeldung**, damit Sie sicher wissen, dass der Service wieder uneingeschränkt zur Verfügung steht.

Mit diesen Maßnahmen möchten wir sicherstellen, dass Sie jederzeit transparent und zeitnah über Wartungen und unvorhergesehene Ereignisse informiert sind.

Mit internetten Grüßen

Ihr Net4You Team