

Verfahrensweise bei technischen Störungen des Hausnetzes und des Serversystems

Bei technischen Störungen des Internets und der IT-Systeme

- Früherkennung des Problems: Achtsamkeit aller Mitarbeitende, damit eine Störung erst gar nicht auftritt.
- Der Mitarbeitende, die/der das Problem entdeckt, setzt sich in akuten Notfällen telefonisch mit Herrn Finke oder Herrn Senftleben in Verbindung. Das Problem sollte detailliert beschrieben werden:
 - Welche dringliche Auswirkung verursacht die Störung?
 - Wurden schon selbständig Maßnahmen getätigt?
 - Welches System und/oder welche Software betrifft es?
 - Wie lautet die Fehlermeldung bzw. wie stellt sich die Störung dar?Bei nicht akuten Störungen soll eine E-Mail an Herrn Finke **und** Herrn Senftleben geschrieben werden. Eine Rückmeldung erfolgt innerhalb von 3 bis 5 Tagen.
- Sind Herr Finke und Herr Senftleben nicht erreichbar, ist ggf. mit der GL oder Hausmanagementleitung zu klären, ob die Problemlösung
 - warten kann, wenn nein,
 - Wer soll beauftragt werden, das Problem zu lösen.
- Ist der Internetzugang weiterhin gestört, wird der Telekom Störungsdienst von Herrn Finke oder Herrn Senftleben, ggf. von der GL oder Hausmanagementleitung angerufen.

Kundendienst Geschäftskunden: **0800/3301300**

Kunden-Nr. **210 008 1072**

- Bei Software-Problemen ist Herr Finke oder Herr Senftleben wie oben beschrieben zu kontaktieren, um weitere Schritte abzuklären, z.B. wer den Kundensupport der Software-Anbieter kontaktiert.

Die Rezeption wird auf dem aktuellen Stand der Dinge gehalten.

Verfahrensweise bei Störungen des Gäste Internetzugangs

- Prüfen, ob die Störung real ist. (mit Hilfe von Handy oder Laptop)
- Bei örtlich begrenzter Störung ist Herr Finke oder Herr Senftleben zu informieren.
- Bei Ausfall des gesamten Internets siehe oben „Internetausfall“.
- Die Rezeption soll den Gast bitten auf eigene Datenzugänge zuzugreifen, bis das Problem gelöst ist.

Achtung! Im Safe der Technik sowie der GL liegt ein verschlossener Umschlag mit allen relevanten Daten (Passwörter, Internetzugangsdaten usw.), die von externen Dienstleistern ggf. für die Beseitigung von oben genannten Störungen benötigt werden. Diese sind ihm bei Bedarf unter ständiger Aufsicht durch den HMD zur Verfügung zu stellen.

Stand: 07.06.2022