

# Merkblatt Wartungsfenster

## Verfügbarkeit

Wir benötigen nicht für jede Kundenumgebung den ganzen Tag, sondern arbeiten uns nach und nach durch die Kunden. Pro Kunde kann ein Update wenige Minuten bis mehrere Stunden dauern. Das liegt ganz an den Updateinhalten und Kundengrößen

1. Wie merke ich, dass ich an der Reihe bin?
  - a. Die Anmeldung am System wird Ihnen verweigert.
  - b. Sollte noch ein Benutzer auf der Umgebung angemeldet sein, gibt unser System diesem eine Meldung aus. 5 Minuten nach dieser Meldung werden alle noch bestehenden Verbindungen automatisch beendet. Schließen Sie Programme und Dateien und melden Sie sich zügig vom System ab. Eine Verzögerung oder Abbruch ist nicht möglich.
2. Wie merke ich, dass ich wieder arbeiten kann?
  - a. Sobald wir mit dem Update fertig sind, schalten wir die Systeme wieder frei. Wenn Sie sich im Laufe des Tages wieder anmelden können, können Sie normal weiterarbeiten.

## Mandantenserver

Sollten Sie Mandantenserver einsetzen, sind auch diese von dem Update betroffen. Bitte informieren Sie Ihre Mandanten über das Wartungsfenster.

## Allgemeine Informationen zum Update

Ihre Server sowie notwendige Dienste werden nach dem Update auf Lauffähigkeit geprüft. Leider ist es nicht möglich, alle Dienste und Funktionen der Software vollumfänglich zu prüfen.

Um Ihnen im Fehlerfall schnellstmöglich weiterzuhelfen, wird unsere Hotline aus diesem Grund zu Updatezeiten verstärkt.

Die Wartungen sind für Sie mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden, da wir diese im Rahmen Ihres dbc-Vertrages durchführen.