Häufige Fragen

Hier finden Sie Antworten auf Fragen, die vor oder während einer Zusammenarbeit häufig auftauchen. Verbindlich bleiben immer die konkret vereinbarten Unterlagen.

Warum wird eine Fehleranalyse verrechnet, obwohl der Fehler bei Microsoft oder einem Provider lag?

Um eine Ursache einzugrenzen, müssen Symptome geprüft, Zusammenhänge analysiert und gegebenenfalls Hersteller oder Provider eingebunden werden. Diese fachliche Untersuchung ist eine Leistung, auch wenn sich die Ursache außerhalb des unmittelbaren Einflussbereichs von DAXS befindet.

Kann DAXS garantieren, wann eine Störung behoben ist?

Eine Reaktion, Analyse oder Eskalation ist nicht dasselbe wie eine garantierte Behebungszeit. Gerade bei Drittanbietern oder komplexen Abhängigkeiten kann der Zeitpunkt der tatsächlichen Lösung nicht pauschal zugesagt werden. Verbindliche Serviceziele müssen ausdrücklich vereinbart werden.

Wer bezahlt zusätzliche Cloudserver, Lizenzen oder Speicher?

Solche Kosten sind grundsätzlich Drittanbieter- oder Projektkosten. Sie werden vorab abgestimmt, soweit kein Budget, kein bestätigter Auftrag oder keine entsprechende Vollmacht besteht.

Warum braucht DAXS administrative Zugänge?

Bestimmte Aufgaben lassen sich nur mit passenden Berechtigungen prüfen oder umsetzen. Welche Zugriffe erforderlich sind, wie sie bereitgestellt werden und wann sie wieder entzogen werden, wird projektbezogen abgestimmt.

Ist ein Backup automatisch gegen jeden Datenverlust geschützt?

Nein. Backup, Aufbewahrung, Wiederherstellbarkeit und mögliche Datenstände müssen bewusst geplant werden. Auch ein Restore-Test ist ein eigener Bestandteil einer belastbaren Backupstrategie.

Warum muss Dokumentation bezahlt werden?

Dokumentation schafft Betriebssicherheit, erleichtert Übergaben und verhindert Abhängigkeit von Einzelwissen. Ihre Erstellung und Pflege ist Arbeitsleistung und wird im vereinbarten Umfang berücksichtigt.

Kann später ein anderer IT-Dienstleister übernehmen?

Ja. DAXS unterstützt eine geordnete Übergabe im vereinbarten Umfang. Dazu gehören klare Ansprechpartner, die passende Dokumentation und ein sicherer Austauschweg für kundeneigene Informationen.

Was ist der Unterschied zwischen Support, Projektarbeit und Wartung?

Support behandelt konkrete Anliegen und Störungen. Projektarbeit verändert oder führt Systeme gezielt ein. Wartung und laufende Betreuung umfassen wiederkehrende, ausdrücklich vereinbarte Leistungen. Die Grenzen werden im Auftrag oder Serviceumfang festgelegt.

Warum ist eine genaue Kostenschätzung manchmal erst nach einer Analyse möglich?

Gewachsene oder fremd betreute Umgebungen enthalten oft unbekannte Abhängigkeiten. Eine kurze Discovery oder Bestandsaufnahme schafft die Grundlage für eine belastbare Einschätzung und verhindert unrealistische Pauschalen.

Created 2026-09-19 16:42:58 UTC by DAXS Administration
Updated 2026-09-19 16:42:58 UTC by DAXS Administration