



White Paper

dvo Service Status
Beschreibung und Nutzung

Version 1.3

Datum 11.10.2019



Impressum:

Standort Wien:

dvo Software Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH

Nestroyplatz 1, A-1020 Wien

Tel. +43/1/544 69 79-0

Fax +43/1/544 69 79-788

<http://www.dvo.at>

Standort Linz:

dvo Software Entwicklungs- und Vertriebs GmbH

Die Lederfabrik – Top 1.2.04, Leonfeldner Straße 328, A-4040 Linz/Urfahr

Tel. +43/732/77 51 15

Fax +43/732/77 51 15-883

Disclaimer:

Dieses Dokument wurde nach bestem Wissen mit großer Sorgfalt zusammengestellt. Es dient im Wesentlichen dazu, technische Installations- und Integrationsmöglichkeiten verschiedener Services von dvo zu erläutern. Abweichungen einzelner Funktionen von der jeweils verfügbaren Softwareversion, die von geringer oder kurzfristiger Bedeutung sind, sind möglich.

dvo macht keine Angaben zu einer bestimmten Eignung nachfolgender Informationen. Irrtümer und Fehler bleiben ausdrücklich vorbehalten und die Angaben erfolgen ohne Gewähr. Nachfolgende Informationen stellen nur Beschreibungen dar und enthalten keine Garantie der Beschaffenheit der Produkte. Die Informationen dienen als Hilfestellung und können auch ein Versuch sein, bei einer Aufgabenstellung zu helfen, selbst wenn das Produkt eigentlich nicht für diesen speziellen Zweck vorgesehen wurde.

© **Copyright:** dvo Software Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH, alle Rechte vorbehalten.
Es gelten unsere AGB auf www.dvo.at/AGB.



Inhaltsverzeichnis

1	Einführung und Beschreibung	- 4 -
2	Funktionsweise und abgebildete Produkte/Komponenten	- 5 -
3	Beispiele	- 7 -
3.1	Beispiele ungeplanter Vorfälle	- 7 -
3.1.1	Eingeschränkte Performance eines Produkts.....	- 7 -
3.1.2	Falscher Alarm	- 12 -
3.2	Beispiel geplanter Wartungszeiträume.....	- 15 -
4	Statusbenachrichtigungen erhalten	- 18 -
4.1	Benachrichtigungen per E-Mail abonnieren / abmelden	- 19 -
4.2	Benachrichtigungen per SMS abonnieren / abmelden	- 22 -



1 Einführung und Beschreibung

Um ungeplante Einschränkungen sowie geplante Wartungsarbeiten aller dvo Cloud Dienste (Online Services) in Echtzeit allen Kunden mitteilen zu können, betreibt dvo für alle eigenen Cloud Dienste sowie gegebenenfalls für Drittanbieter - Cloud Dienste aus der eigenen Unternehmensgruppe eine Webseite (<https://status.dvo.at>), welche den aktuellen Status dieser Produkte sowie gegebenenfalls Probleme, Fehler, Stellungnahmen und Lösungsinformationen bzw. Informationen zu geplanten Wartungsfenstern anzeigt.

Die Verfügbarkeitsinformationen stehen dabei pro dvo Cloud Produkt zur Verfügung, Informationen zu Beeinträchtigungen oder Wartungsarbeiten verweisen immer auf die jeweils betroffenen Produkte. Nähere Informationen zu den abgebildeten Produkten befinden sich im Kapitel 2 dieses Dokuments.

Über die Nachvollziehbarkeit der Dienste-Verfügbarkeiten auf der Webseite hinaus besteht für jeden Nutzer jedes abgebildeten Dienstes die Möglichkeit, Benachrichtigungen per E-Mail oder/und per SMS zu abonnieren.

Das jeweilige Abonnement kann für ein oder mehrere genutzte Produkt(e) (-> empfohlen!) oder für alle abgebildeten Dienste (nicht empfohlen!) aktiviert werden.

Die Wahl über das generelle Abonnieren von Benachrichtigungen bzw. die Art der Benachrichtigung liegt vollständig in der Verantwortung des Nutzers bzw. des Kunden und wird nicht seitens dvo vorgenommen.

Beispiele zur Art der Darstellung ungeplanter Vorfälle sowie geplanter Wartungsfenster werden im Kapitel 3 dieses Dokuments behandelt, das Kapitel 4 beschäftigt sich mit Erläuterungen zum Abonnieren der proaktiven Benachrichtigungen.

Ausschlüsse und Beschränkungen:

- Die Verfügbarkeit der Dienste wird auf Basis der allgemeinen Erreichbar- und Verfügbarkeit über das Internet bestimmt, es können keine kundenseitigen Einschränkungen erkannt bzw. abgebildet werden.
- Die gegenständliche Plattform dient ausdrücklich nicht der Kommunikation von Sicherheits- bzw. Datenschutzvorfällen (Data Breaches) im Sinne der EU-DSGVO (Art 34), sondern bildet den allgemeinen, operativen Verfügbarkeitsstatus des jeweiligen Cloud Dienstes ab.
Weitere Informationen dazu befinden sich in Kapitel V, Punkt 9 unserer Leistungsbeschreibung „Rechenzentrum allgemein“, welche im geschützten Kundenbereich zur Verfügung steht.

2 Funktionsweise und abgebildete Produkte/Komponenten

Auf der Webseite <https://status.dvo.at> werden unterhalb der zusammengefassten Statusinformation die einzelnen erfassten Produkte (Komponenten) mit deren jeweiliger Verfügbarkeitsinformation in einer Liste dargestellt.

Im Falle eines Vorfalles oder während einer geplanten Wartung wechselt der Status pro betroffenem Produkt (Komponente) von „Funktionsfähig“ auf „Beeinträchtigt“. Ist eine aktive Beeinträchtigung vorhanden, wird diese mit allen aktuellen Detailinformationen in der zusammengefassten Statusinformation ganz oben auf der Webseite anstelle der Meldung „Alle Systeme funktionieren einwandfrei“ angezeigt. Gleichzeitig wechselt die Verfügbarkeitsinformation der betroffenen Produkte in der Liste von „Funktionsfähig“ auf „Beeinträchtigt“.

Der aktuelle Fortschritt eines aktiven Ereignisses wird farblich unterlegt oben links in der zusammengefassten Statusinformation gemeinsam mit einem Informationstext angezeigt. Jeder Schritt bis zur Lösung/Fertigstellung eines Ereignisses wird in einer spezifischen Farbe abgebildet, mit welcher auch die Verfügbarkeitsinformation des jeweiligen Produkts eingefärbt ist.

Die möglichen Schritte eines aktiven, ungeplanten Ereignisses mit deren Farbgebung sind:

- 
- 
- 
- Die Schritte „Gelöst“ oder „Falscher Alarm“ beenden ein aktives, ungeplantes Ereignis und werden nur noch in der Ereignishistorie (unten auf der Webseite) und in den Statusbenachrichtigungen (siehe Kapitel 4) angezeigt. Die Verfügbarkeitsinformation der betroffenen Produkte sowie die zusammengefasste Statusinformation weisen wieder eine fehlerfreie Funktion aus.

Die möglichen Schritte einer aktiven, geplanten Wartung mit deren Farbgebung sind:

- 
- Der Schritt „Abgeschlossen“ beendet eine aktive, geplante Wartung und wird nur noch in der Ereignishistorie (unten auf der Webseite) und in den Statusbenachrichtigungen (siehe Kapitel 4) angezeigt. Die Verfügbarkeitsinformation der betroffenen Produkte sowie die zusammengefasste Statusinformation weisen wieder eine fehlerfreie Funktion aus.



Eine geplante, bevorstehende Wartung wird auf der Webseite unterhalb der Liste der Produkte und oberhalb einer eventuell vorhandenen Ereignishistorie wie folgt angezeigt (Beispieldarstellung):

Bevorstehende Wartungsarbeiten

[Geplant] Wartungsarbeiten: Versionsaktualisierungen dvo Software

Voraussichtlicher Beginn in 5 Minuten

net:center Enterprise net:center Pakete & Business

Übersicht

Wir führen zur angegebenen Zeit Versionaktualisierungen von dvo Software durch. Bitte verlassen Sie spätestens zur angegebenen Zeit Ihren Dienst.

Geplant für Mi, 24 Jul 2019 18:15 CEST

Voraussichtliche Dauer: 30 Minuten

Die betreffenden Produkte sind bei geplanten Wartungen immer grau unterlegt ausgewiesen.

Untergeordnete Produkte/Komponenten

Befindet sich in der Produktliste vor einem erfassten Produkt (Komponente) ein „+“-Zeichen, so handelt es sich um eine Produktgruppe, welche untergeordnete Produkte (Komponenten) enthält.

Es werden bei einem Klick auf das „+“-Zeichen mindestens zwei untergeordnete Produkte aufgeklappt, welche im Hinblick auf die Verfügbarkeit zu der übergeordneten Produktgruppe bzw. untereinander Abhängigkeiten besitzen.

Ereignishistorie

Ganz unten auf der Webseite wird unter der Überschrift „Vorherige Ereignisse“ – sofern zum jeweiligen Zeitpunkt vorhanden - die detaillierte Ereignishistorie der vergangenen sieben Tage angezeigt.

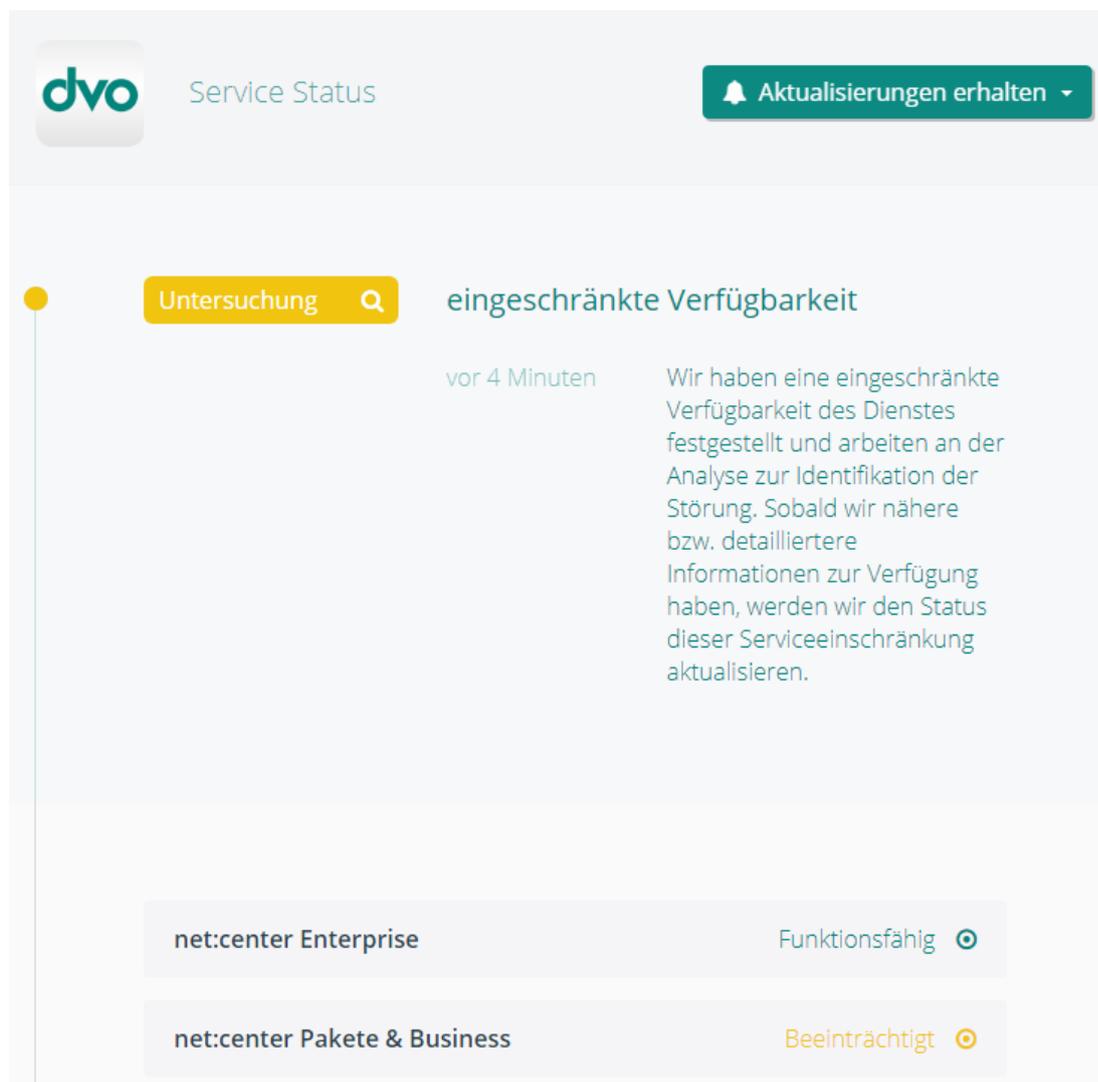
3 Beispiele

Zum besseren Verständnis der Abbildung verschiedener Statusvorgänge über die Webseite des dvo Service Status werden in den folgenden Unterkapiteln diverse Beispiele zu unterschiedlichen Szenarien angeführt. Alle Beispiele, Zeitpunkte und Zeiträume sind ausdrücklich rein fiktiver Natur und spiegeln in Zeitpunkten oder Zeiträumen kein reales Szenario wider.

3.1 Beispiele ungeplanter Vorfälle

3.1.1 Eingeschränkte Performance eines Produkts

Bei der Produktgruppe „net:center Pakete & Business“ wurde durch unser Monitoring eine verminderte Performance und Erreichbarkeit festgestellt. Die Service Status Webseite wird unmittelbar mit dieser Information aktualisiert und sieht dann (ausschnittsweise) wie folgt aus:



The screenshot shows the dvo Service Status interface. At the top left is the dvo logo and the text "Service Status". At the top right is a button "Aktualisierungen erhalten" with a dropdown arrow. Below this is a notification card with a yellow dot on the left, a yellow button "Untersuchung" with a magnifying glass icon, and the title "eingeschränkte Verfügbarkeit". The notification text reads: "vor 4 Minuten Wir haben eine eingeschränkte Verfügbarkeit des Dienstes festgestellt und arbeiten an der Analyse zur Identifikation der Störung. Sobald wir nähere bzw. detailliertere Informationen zur Verfügung haben, werden wir den Status dieser Serviceeinschränkung aktualisieren." At the bottom, there are two product status bars: "net:center Enterprise" with status "Funktionsfähig" and a green circle icon, and "net:center Pakete & Business" with status "Beeinträchtigt" and a yellow circle icon.



Nachdem wir die Performanceschwankungen analysiert und die Ursache(n) identifiziert haben, veröffentlichen wir den nächsten Schritt:

The screenshot shows the 'Service Status' page for dvo. At the top left is the dvo logo and the text 'Service Status'. At the top right is a green button with a bell icon and the text 'Aktualisierungen erhalten'. Below this is a notification card with an orange header 'Identifizierung' and a megaphone icon. The main title of the notification is 'eingeschränkte Verfügbarkeit'. There are two entries in the notification:

- Time: 'vor ein paar S...' (a few seconds ago). Text: 'Wir haben die Performanceschwankungen identifiziert und arbeiten gerade an der Lösung, die wir in Kürze erwarten'.
- Time: 'vor einer Stun...' (one hour ago). Text: 'Wir haben eine eingeschränkte Verfügbarkeit des Dienstes festgestellt und arbeiten an der Analyse zur Identifikation der Störung. Sobald wir nähere bzw. detailliertere Informationen zur Verfügung haben, werden wir den Status dieser Serviceeinschränkung aktualisieren.'

At the bottom of the page, there are two service status entries:

- 'net:center Enterprise' with status 'Funktionsfähig' and a green circle icon.
- 'net:center Pakete & Business' with status 'Beeinträchtigt' and an orange circle icon.



Nachdem die Ursachen und der Lösungsweg nun klar ist, aktualisieren wir den Status mit dem entsprechenden Schritt und deren zugehöriger Information:

The screenshot shows the 'Service Status' page for dvo. At the top left is the dvo logo and the text 'Service Status'. At the top right is a button 'Aktualisierungen erhalten' with a bell icon and a dropdown arrow. Below this is a timeline of updates. The first update is titled 'Wiederherstellu...' with a refresh icon. The main heading for the updates is 'eingeschränkte Verfügbarkeit'. There are three update entries:

- Update 1: 'vor ein paar S...' (vor ein paar Sekunden). Text: 'Die Performanceschwankungen sind in Kürze behoben, wir starten dazu gerade noch zwei Systeme neu.'
- Update 2: 'vor 4 Minuten'. Text: 'Wir haben die Performanceschwankungen identifiziert und arbeiten gerade an der Lösung, die wir in Kürze erwarten.'
- Update 3: 'vor einer Stun...' (vor einer Stunde). Text: 'Wir haben eine eingeschränkte Verfügbarkeit des Dienstes festgestellt und arbeiten an der Analyse zur Identifikation der Störung. Sobald wir nähere bzw. detailliertere Informationen zur Verfügung haben, werden wir den Status dieser Serviceeinschränkung aktualisieren.'

At the bottom of the page, there are two service status bars:

- 'net:center Enterprise' with status 'Funktionsfähig' and a green circle icon.
- 'net:center Pakete & Business' with status 'Beeinträchtigt' and a red circle icon.



Unmittelbar nachdem wir das Problem behoben haben, aktualisieren wir erneut den Status dieses Ereignisses und stellen es auf den Status „Gelöst“.

Die Webseite zeigt nun wieder eine uneingeschränkte Verfügbarkeit aller Komponenten an:

The screenshot shows the 'dvo Service Status' page. At the top left is the 'dvo' logo and the text 'Service Status'. At the top right is a button with a bell icon and the text 'Aktualisierungen erhalten' with a dropdown arrow. The main content area features a large green box with the text 'Alle Systeme funktionieren einwandfrei' and a white checkmark icon. Below this box is a link: 'Sind Sie damit nicht einverstanden? [Bitte geben Sie uns Bescheid](#)'. Below the green box are two rows of system status information:

net:center Enterprise	Funktionsfähig	🕒
net:center Pakete & Business	Funktionsfähig	🕒

Ganz unten auf der Webseite unter „Vorherige Ereignisse“ bleibt die detaillierte Historie des Ereignisses für sieben Tage zur Information und Nachlese auch des letzten Lösungsschritts bzw. einer gegebenenfalls vorhandenen Stellungnahme verfügbar (siehe nächste Seite):

Vorherige Ereignisse

[Gelöst] eingeschränkte Verfügbarkeit

Dieses Ereignis dauerte 1 Stunde und 10 Minuten.

net:center Pakete & Business

Do, 25 Jul 2019

15:18:57 CEST

Wir haben eine eingeschränkte Verfügbarkeit des Dienstes festgestellt und arbeiten an der Analyse zur Identifikation der Störung. Sobald wir nähere bzw. detailliertere Informationen zur Verfügung haben, werden wir den Status dieser Serviceeinschränkung aktualisieren.

16:17:06 CEST

Wir haben die Performanceschwankungen identifiziert und arbeiten gerade an der Lösung, die wir in Kürze erwarten

16:20:54 CEST

Die Performanceschwankungen sind in Kürze behoben, wir starten dazu gerade noch zwei Systeme neu.

16:29:35 CEST

Wir haben die Performanceschwankungen soeben behoben. Die Fehlfunktion einer Softwarekomponente war für die Störung verantwortlich. Wir bedanken uns vielmals für Ihre Geduld und freuen uns, dass Ihnen die gewohnte Performance nun wieder uneingeschränkt zur Verfügung steht.



3.1.2 Falscher Alarm

Da wir neben über unseren Support gemeldete Probleme und anderen Indikatoren mitunter sehr rasch auf Meldungen unserer Monitoring-Systeme reagieren, kann es vorkommen, dass wir daraus ein potentielles Problem interpretieren, es sich allerdings bei der Analyse und Tests herausstellt, dass es sich um eine Falschmeldung unserer Monitoring-Systeme oder um eine Fehlinterpretation handelt. Zu diesem Zweck gibt es den Lösungsschritt „Falscher Alarm“.

In diesem Beispiel interpretieren wir bei dem Produkt „net:center Pakete & Business“ eine potentiell eingeschränkte Verfügbarkeit und aktualisieren gleichzeitig den Service Status:

The screenshot shows the 'dvo Service Status' interface. At the top right, there is a button 'Aktualisierungen erhalten' with a notification bell icon. Below this, a yellow 'Untersuchung' (Investigation) tag is visible. The main heading is 'potentiell eingeschränkte Verfügbarkeit' (potentially limited availability), dated 'vor 5 Minuten' (5 minutes ago). The message text reads: 'Wir haben eine möglicherweise eingeschränkte Verfügbarkeit des Dienstes festgestellt und arbeiten an der Analyse zur Identifikation der potentiellen Störung. Sobald wir nähere bzw. detailliertere Informationen zur Verfügung haben, werden wir den Status dieser Serviceeinschränkung aktualisieren.' At the bottom, a list of services is shown: 'net:center Enterprise' with status 'Funktionsfähig' (Operational) and 'net:center Pakete & Business' with status 'Beeinträchtigt' (Impaired).



Während der Untersuchung des Ereignisses erkennen wir, dass eine Falschmeldung unserer Monitoringsysteme zu hoch bewertet haben und aktualisieren den Status mit dem Prozessschritt „Falscher Alarm“.

Die Webseite zeigt nun wieder eine uneingeschränkte Verfügbarkeit aller Komponenten an:

The screenshot shows the 'dvo Service Status' page. At the top left is the 'dvo' logo and the text 'Service Status'. At the top right is a green button with a bell icon and the text 'Aktualisierungen erhalten'. Below this is a large green notification banner with the text 'Alle Systeme funktionieren einwandfrei' and a checkmark icon. Below the banner is a link: 'Sind Sie damit nicht einverstanden? [Bitte geben Sie uns Bescheid](#)'. Below the link is a list of services:

net:center Enterprise	Funktionsfähig
net:center Pakete & Business	Funktionsfähig

Ganz unten auf der Webseite unter „Vorherige Ereignisse“ bleibt die detaillierte Historie des Ereignisses für sieben Tage zur Information und Nachlese auch der letzten Statusaktualisierung und deren Informationsmeldung verfügbar (siehe nächste Seite):



Vorherige Ereignisse

[Falscher Alarm] potentiell eingeschränkte Verfügbarkeit

Dieser Vorfall wurde als falscher Alarm nach 16 Minuten geschlossen.

net:center Pakete & Business

Do, 25 Jul 2019

17:32:52 CEST

Wir haben eine möglicherweise eingeschränkte Verfügbarkeit des Dienstes festgestellt und arbeiten an der Analyse zur Identifikation der potentiellen Störung. Sobald wir nähere bzw. detailliertere Informationen zur Verfügung haben, werden wir den Status dieser Serviceeinschränkung aktualisieren.

17:49:35 CEST

Es lag eine Falschmeldung unserer Monitoringsysteme vor, welche wir zu hoch bewertet haben, diese Statusmeldung ist ein falscher Alarm, die Systeme standen durchgängig uneingeschränkt zur Verfügung.

3.2 Beispiel geplanter Wartungszeiträume

Die Ankündigung von geplanten Wartungsarbeiten sowie die Darstellung der Serviceeinschränkung während deren Durchführung wird vollständig über die Webseite des dvo Service Status abgebildet.

In diesem Beispiel wird für die Produkte „net:center Enterprise“ und „net:center Pakete & Business“ ein Wartungsfenster zur Versionsaktualisierung von dvo Software geplant und durchgeführt.

Ein geplanter Wartungszeitraum wird vom Zeitpunkt seiner Planung bis zur Durchführung unter der Überschrift „Bevorstehende Wartungsarbeiten“ unterhalb der Produktliste und oberhalb der Ereignishistorie auf der dvo Service Status Webseite wie folgt angezeigt:



The screenshot shows a notification titled "Bevorstehende Wartungsarbeiten" (Upcoming Maintenance Work). Below the title, it states "[Geplant] Wartungsarbeiten: Versionsaktualisierungen dvo Software" (Planned Maintenance Work: Software Version Updates). It indicates a "Voraussichtlicher Beginn in einer Minute" (Estimated start in one minute). Two product names are listed in grey boxes: "net:center Enterprise" and "net:center Pakete & Business". Under the heading "Übersicht" (Overview), there is a message: "Wir führen zur angegebenen Zeit Versionaktualisierungen von dvo Software durch. Bitte verlassen Sie spätestens zur angegebenen Zeit Ihren Dienst." (We will perform software version updates at the specified time. Please leave your service at the latest by the specified time). Two icons provide further details: a calendar icon for "Geplant für Do, 25 Jul 2019 18:35 CEST" and a clock icon for "Voraussichtliche Dauer: 15 Minuten".

Zum Beginn der Durchführung der Wartungsarbeiten wechselt der Status des Ereignisses zum Schritt „in Bearbeitung“ und ist nun ganz oben auf der Webseite mit allen Informationen als Serviceeinschränkung erkennbar – die betroffenen Produkte werden außerdem in den Status „Beeinträchtigt“ gesetzt (nächste Seite):



Service StatusAktualisierungen erhalten ▾

in Bearbeitung 🔧

Wartungsarbeiten: Versionsaktualisierungen dvo Software

Wir erwarten, dass wir in 9 Minuten fertig sind

vor 6 Minuten Die geplanten
Wartungsarbeiten sind im
Gang. Wir werden Sie über
unseren Fortschritt
informieren.

vor 7 Minuten **Übersicht**
Wir führen zur angegebenen
Zeit Versionaktualisierungen
von dvo Software durch. Bitte
verlassen Sie spätestens zur
angewiesenen Zeit Ihren Dienst.

📅 Geplant für Do, 25 Jul 2019
18:35 CEST

🕒 Voraussichtliche Dauer: 15
Minuten

net:center Enterprise	Beeinträchtigt 🕒
net:center Pakete & Business	Beeinträchtigt 🕒



Zum Zeitpunkt der Beendigung der Wartungsarbeiten wird der Prozessschritt auf „Abgeschlossen“ aktualisiert und die dvo Service Status Webseite zeigt wieder eine uneingeschränkte Verfügbarkeit aller Dienste an.

Ganz unten auf der Webseite unter „Vorherige Ereignisse“ bleibt die detaillierte Historie der Wartungsarbeiten für sieben Tage zur Information und Nachlese auch der letzten Statusaktualisierung und deren Informationsmeldung verfügbar:

Vorherige Ereignisse

[Abgeschlossen] Wartungsarbeiten: Versionsaktualisierungen dvo Software

Dies war ein geplantes Ereignis, es dauerte 15 Minuten.

net:center Enterprise

net:center Pakete & Business

Do, 25 Jul 2019

18:33:58 CEST

Übersicht

Wir führen zur angegebenen Zeit Versionaktualisierungen von dvo Software durch. Bitte verlassen Sie spätestens zur angegebenen Zeit Ihren Dienst.

Geplant für Do, 25 Jul 2019
18:35 CEST

Voraussichtliche Dauer: 15
Minuten

18:35:00 CEST

Die geplanten Wartungsarbeiten sind im Gang. Wir werden Sie über unseren Fortschritt informieren.

18:50:05 CEST

Die Wartungsarbeiten sind beendet. Vielen Dank für Ihre Geduld.



4 Statusbenachrichtigungen erhalten

Um eine proaktive Information über alle Schritte aller Ereignisse aller Produkte/Komponenten, welche auf der gegenständlichen dvo Service Status Webseite dargestellt werden, zu erhalten, besteht für jeden Nutzer jedes abgebildeten Produkts die Möglichkeit, sich per E-Mail oder/und SMS proaktiv und in Echtzeit über alle Ereignisse und deren Schritte von Produkten/Komponenten, welche für sie relevant sind, zu informieren.

Selektive Benachrichtigungen:

Um nur Informationen über tatsächlich in Anspruch genommene und damit relevante Produkte/Komponenten zu erhalten, besteht zum Zeitpunkt des Abonnierens für beide Benachrichtigungsarten die Möglichkeit, nur tatsächlich interessante Produkte/Komponenten für die proaktive Benachrichtigung zu selektieren.

Wir empfehlen die selektive Wahl der Benachrichtigungen ausdrücklich.

Zeitpunkte von Benachrichtigungen:

Alle Benachrichtigungen aller Schritte aller Ereignisse über abonnierte Produkte/Komponenten werden – wie eingangs erwähnt, in Echtzeit ausgesendet – das bedeutet, dass Benachrichtigungen potentiell 24 Stunden am Tag an sieben Tagen der Woche ausgesendet werden können.

Relevant ist dies vor allem im Hinblick auf geplante Wartungsfenster, die üblicherweise außerhalb regulärer Geschäftszeiten durchgeführt werden.

Ein Erhalt von Benachrichtigungen nur während bestimmter Zeiträume oder nur für bestimmte Ereignisse ist nicht möglich.

Wir bitten alle Nutzer von Benachrichtigungsabonnements, die oben beschriebenen Gegebenheiten vor allem für SMS-Abonnements zu berücksichtigen, um unerwünschte Störungen zu vermeiden.

Verantwortlichkeit über Abonnements:

Wie bereits in Kapitel 1 dieses Dokuments beschrieben, liegt die Wahl über das generelle Abonnieren von Benachrichtigungen bzw. die Art der Benachrichtigung vollständig in der Verantwortung des Nutzers bzw. des Kunden und wird ausdrücklich nicht seitens dvo vorgenommen.

Selbiges gilt für die Abmeldung von beiden Benachrichtigungsarten, welche sich vollständig durch den Nutzer durchführen lässt.

Für Details zum Abonnieren und Abmelden von Abonnements für die beiden zur Verfügung stehenden Benachrichtigungsarten stehen die folgenden Kapitel 4.1 und 4.2 zur Verfügung.

4.1 Benachrichtigungen per E-Mail abonnieren / abmelden

Abonnieren

Das Abonnieren von Benachrichtigungen per E-Mail lässt sich über einen Klick auf „Aktualisierungen erhalten“ (ganz oben rechts auf der dvo Service Status Webseite) und danach mit der Auswahl des Punktes „E-Mail-Adresse“ einleiten:



Die sich nun öffnende Webseite bietet die Möglichkeit zur Eingabe einer E-Mail-Adresse sowie darunter die Möglichkeit der Auswahl der für die künftigen Benachrichtigungen individuell relevanten Produkte/Komponenten. Die Liste klappt mit der Auswahl von „Nur diejenigen über bestimmte Komponenten.“ Auf, eine Auswahl mehrerer Produkte ist möglich.

Mit dem Klick auf „Abonniere die Aktualisierungen“ wird das Abonnement aktiviert (siehe folgende Seite):

[Zurück zur Status-Seite](#)

Erhalten Sie Aktualisierungen

Erhalten Sie alle Aktualisierungen in Ihrem Posteingang.

Ihre E-Mail-Adresse

max@muster.at

Welche Updates möchten Sie erhalten?

- Alle Statusaktualisierungen
- Nur diejenigen über bestimmte Komponenten.

net:center Enterprise

net:center Pakete & Business

net:center Reports

dvo DMS Online

dvo Belegbox

dvo Managed Mail (Produktgruppe) 

dvo Managed Services Infrastruktur

dvo Webhosting

Data Noah OnlineBackup

[Abonniere die Aktualisierungen →](#)





Es erfolgt nach dem Abonnieren kein Versand einer Bestätigungs- oder Aktivierungsnachricht.

HINWEISE:

- Für ein späteres Abonnieren von zusätzlichen Produkten/Komponenten, die im initialen Abonnement nicht ausgewählt wurden, kann der Vorgang des Abonnierens jederzeit unter Auswahl ALLER nun relevanten Produkte/Komponenten wiederholt werden.
Ein erneutes Abonnieren ÜBERSCHREIBT das vorherige Abonnement für die angegebene E-Mail-Adresse.
- Für Produkte, die E-Mail-Hosting durch dvo beinhalten, empfehlen wir ausdrücklich die Angabe einer alternativen E-Mail-Adresse (private Adresse, gmail, gmx, etc.) für Benachrichtigungen zu eben diesen Produkten, da im Falle einer Störung die Zustellung der Benachrichtigung gegebenenfalls nicht möglich ist.
Die betreffenden Produkte sind:
 - net:center Enterprise
 - net:center Business (falls das Produkt-Feature E-Mail über dvo genutzt wird)
 - dvo Managed Mail Basisplattform
 - dvo Managed Mail Hosted Exchange

Abmelden

Das Abmelden von E-Mail-Abonnements ist jederzeit über den Abmeldelink möglich, der in jeder Status-Benachrichtigung ganz unten (Fußzeile) enthalten ist:

Wollen Sie keine Aktualisierungen mehr? [Abmelden von dieser Seite](#)

Mit dem Klick auf „Abmelden von dieser Seite“ gelangt man auf eine Webseite, die das Löschen der Registrierung ohne weiteres Zutun bestätigt:

[Zurück zur Status-Seite](#)

Vielen Dank

Ihre Registrierung wurde gelöscht. Sie werden keine Statusaktualisierungen mehr von uns erhalten.

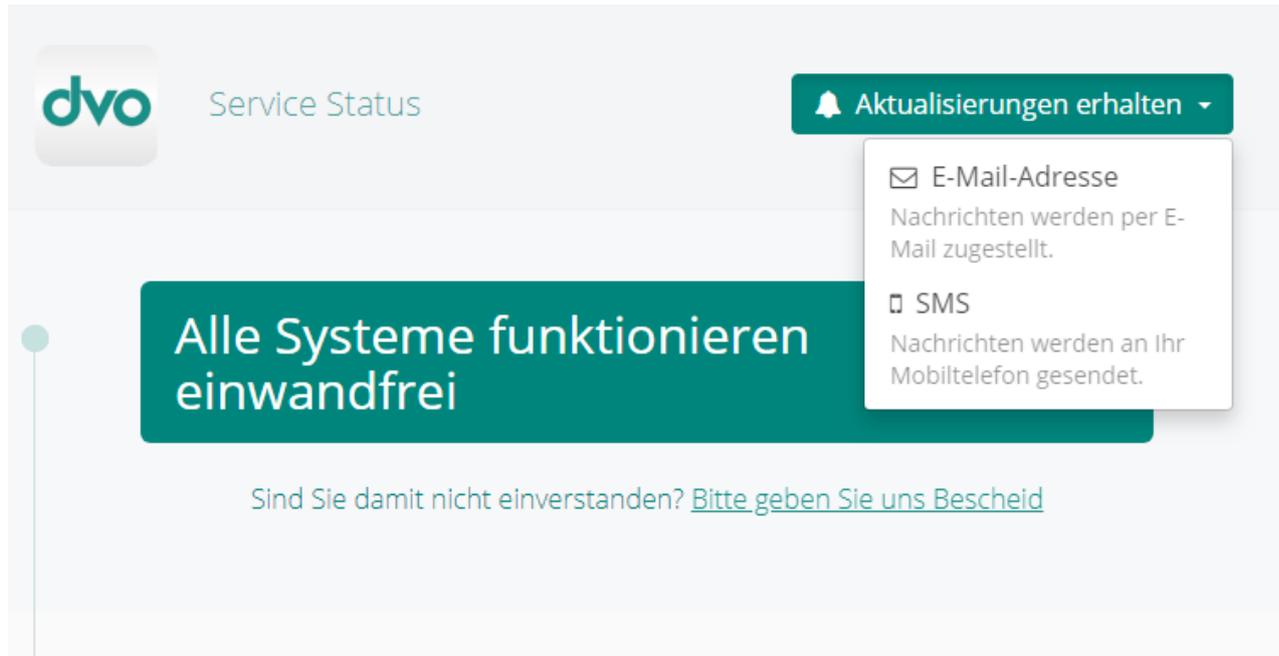
Mit diesem Vorgang wird der Datensatz, der die angegebene E-Mail-Adresse und gegebenenfalls die angegebene Produktauswahl enthält, sofort und unwiderruflich gelöscht.

Eine erneute Anmeldung ist natürlich jederzeit wieder möglich.

4.2 Benachrichtigungen per SMS abonnieren / abmelden

Abonnieren

Das Abonnieren von Benachrichtigungen per SMS lässt sich über einen Klick auf „Aktualisierungen erhalten“ (ganz oben rechts auf der dvo Service Status Webseite) und danach mit der Auswahl des unteren Punktes „SMS“ einleiten:



Die sich nun öffnende Webseite bietet die Möglichkeit zur Eingabe einer Mobiltelefonnummer (*) sowie darunter die Möglichkeit der Auswahl der für die künftigen Benachrichtigungen individuell relevanten Produkte/Komponenten. Die Liste klappt mit der Auswahl von „Nur diejenigen über bestimmte Komponenten.“ Auf, eine Auswahl mehrerer Produkte ist möglich.

(*) Sollte in der Zeile der Telefonnummern-Eingabe links nicht die rot-weiß-rote Flagge für Österreich aufscheinen (wird in der Regel automatisch vorausgewählt) oder ist die Eingabe einer Mobiltelefonnummer mit einer anderen Ländervorwahl gewünscht, kann mit dem Klick auf den kleinen Pfeil nach unten die Länderauswahl getätigt werden.

Die Eingabe der Telefonnummer erfolgt dann immer OHNE Angabe eines Ländercodes (z.B. +43 für Österreich) gemäß dem folgenden Beispiel.

Mit dem Klick auf „Abonnieren von Updates“ wird das Abonnement aktiviert (siehe folgende Seite):

[Zurück zur Status-Seite](#)

Updates bekommen

Erhalten Sie alle unsere Status-Updates live per SMS auf Ihr Mobiltelefon.

Ihre Telefonnummer:

Welche Updates möchten Sie erhalten?

- Alle Statusaktualisierungen
- Nur diejenigen über bestimmte Komponenten.

- net:center Enterprise
- net:center Pakete & Business
- net:center Reports
- dvo DMS Online
- dvo Belegbox
- dvo Managed Mail (Produktgruppe) 
- dvo Managed Services Infrastruktur
- dvo Webhosting
- Data Noah OnlineBackup

[Abonnieren von Updates →](#)



Unmittelbar nach dem Abonnieren wird per SMS eine Bestätigungsnachricht an die angegebene Telefonnummer gesendet, welche auch einen Link zur Abmeldung vom SMS-Abonnement enthält. Wir empfehlen, diese SMS bzw. den Link zur Abmeldung aufzubewahren, da dieser Link nicht erneut gesendet wird.

HINWEIS:

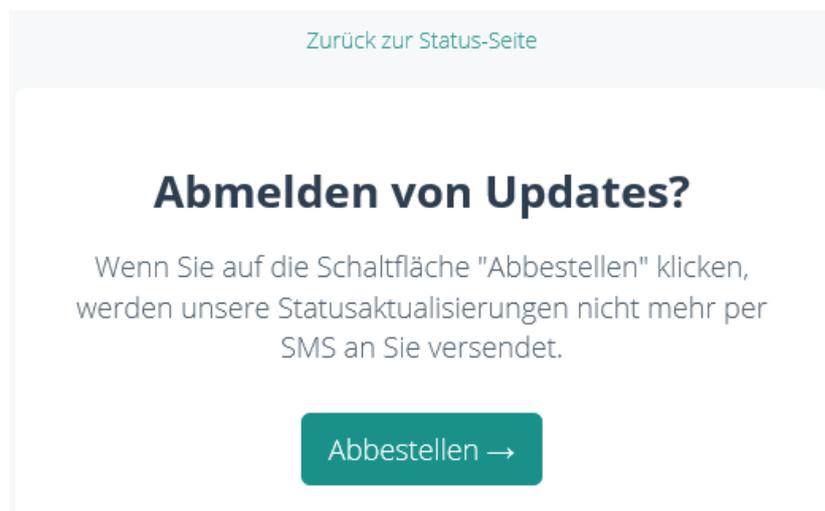
- Für ein späteres Abonnieren von zusätzlichen Produkten/Komponenten, die im initialen Abonnement nicht ausgewählt wurden, kann der Vorgang des Abonnierens jederzeit unter Auswahl ALLER nun relevanten Produkte/Komponenten wiederholt werden. Ein erneutes Abonnieren **ÜBERSCHREIBT** das vorherige Abonnement für die angegebene E-Mail-Adresse.

Abmelden

Das Abmelden von SMS-Abonnements ist jederzeit über den Abmeldelink möglich, der mit der initialen Bestätigungs-SMS gesendet wird.

Sollte dieser zum Zeitpunkt der gewünschten Abmeldung nicht mehr auffindbar sein, wird die Abmeldung gerne von unserem Kundenservice durchgeführt – es genügt dazu eine kurze E-Mail mit dem Abmeldewunsch und der Angabe der abzumeldenden Telefonnummer an support@dvo.at.

Mit dem Klick auf den Abmeldelink in der SMS gelangt man auf eine Webseite, die nach einer Bestätigung für die tatsächliche Abmeldung fragt:



Mit dem Klick auf „Abbestellen“ wird nun eine Bestätigungsseite über die Stornierung des Abonnements angezeigt und gleichzeitig mit diesem Vorgang wird der Datensatz, der die angegebene Telefonnummer und gegebenenfalls die angegebene Produktauswahl enthält, sofort und unwiderruflich gelöscht.

Eine erneute Anmeldung ist natürlich jederzeit wieder möglich.