

Dieses Dokument fasst die verschiedenen Kontaktmöglichkeiten und Servicezeiten der LegalInnovate Technologies GmbH zusammen, insbesondere in Bezug auf die DPMS-Dienstleistungen.

## Bürozeiten und Reaktionszeiten

**Bürozeiten:** Montag bis Freitag von **08:00** bis **16:00** Uhr

**Reaktionszeiten:** Die zugesicherten Reaktionszeiten (Service Level Agreements - SLA) entnehmen Sie bitte den offiziellen Nutzungs- und Geschäftsbedingungen:  
[dpms-online.de/nutzungs-und-geschäftsbedingungen](https://dpms-online.de/nutzungs-und-geschäftsbedingungen)

## Technischer Support und Fernwartung

### 1. Kontakt per E-Mail / Ticketsystem (Bevorzugter Weg)

Um eine effiziente Bearbeitung und die Einhaltung garantierter Reaktionszeiten sicherzustellen, nutzen Sie bitte ausschließlich die folgende Support-Adresse:

- **Support-E-Mail:** [support@dpms-online.de](mailto:support@dpms-online.de)
  - Anfragen, die an diese Adresse gesendet werden, werden automatisch in unserem Ticketsystem erfasst.
- **DPMS-Anfrageformular:** Bei Fragen oder Anliegen mit direktem DPMS-Bezug nutzen Sie idealerweise das Anfrageformular im Hilfe-Center.
- **Wichtig:** E-Mails an [info@dpms-online.de](mailto:info@dpms-online.de) oder eine individuelle [@legalinnovate.de](mailto:@legalinnovate.de) Adresse können bei Abwesenheit des jeweiligen Mitarbeiters nicht rechtzeitig gelesen oder bearbeitet werden und fallen nicht unter die zugesicherten Reaktionszeiten.

### 2. Fernwartung

Für technische Unterstützung, die eine Fernverbindung erfordert, nutzen Sie bitte den folgenden Link, um das Fernwartungs-Tool zu starten:

- **Link zur Fernwartung:** [dpms-online.de/fernwartung](https://dpms-online.de/fernwartung)

## Kontakt per Telefon

Eine allgemeine telefonische Kundenhotline wird nicht angeboten. Nur Kunden mit Service-Paket und persönlichem Ansprechpartner erhalten eine individuelle Durchwahl. Die Erreichbarkeit kann von den Bürozeiten abweichen und wird vom Ansprechpartner festgelegt. In dringenden Fällen ist die Kontaktaufnahme per E-Mail vorgesehen.

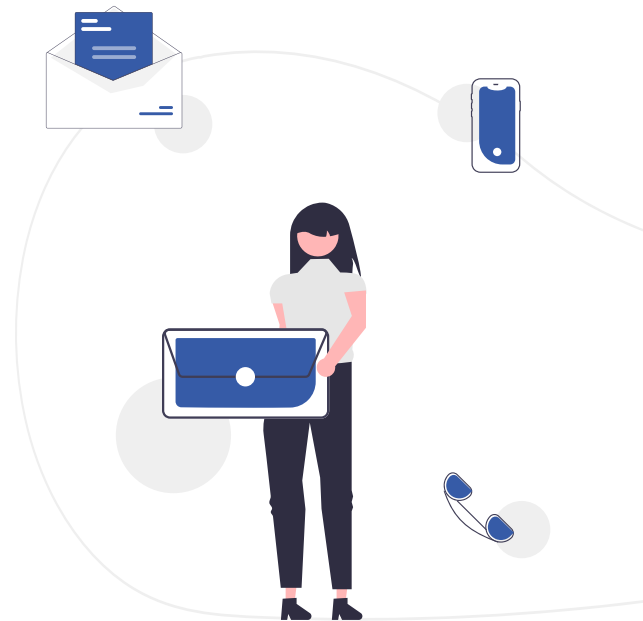
## Kontakt per Web-Meeting

### 1. Demo und Produktpräsentation

- Für die Buchung eines unverbindlichen Demo- oder Präsentationstermins verwenden Sie bitte unser Online-Tool: [dpms-online.de/demotermin](https://dpms-online.de/demotermin)

### 2. Support per Web-Meeting

- Individuelle Web-Meeting-Termine für Support-Zwecke erfolgen nach Absprache per E-Mail an [support@dpms-online.de](mailto:support@dpms-online.de).



## Notfall-Szenarien und Fallback-Kommunikation

### 1. Systemstatus-Seite

Bei vermuteten technischen Störungen oder Nichterreichbarkeit des Systems prüfen Sie bitte zuerst den aktuellen Betriebsstatus:

- **Status-Seite:** [status.legalinnovate.net](https://status.legalinnovate.net)

### 2. Fallback-E-Mail (bei technischer Störung der Support-E-Mail)

Sollte die Erreichbarkeit der primären Support-E-Mail ([support@dpms-online.de](mailto:support@dpms-online.de)) aufgrund einer technischen Störung nicht möglich sein, können Sie folgende Notfall-Adresse nutzen:

- **Notfall-E-Mail:** [notfall@legalinnovate.de](mailto:notfall@legalinnovate.de)

**Wichtig:** Die Entscheidung, ob ein Anliegen tatsächlich als Notfall eingestuft wird und eine sofortige Reaktion außerhalb der regulären Prozesse erfordert, obliegt dem Dienstleister.