

Auftrag Heinlein Competence Call - per Fax an +49 (0)30 / 40 50 51 - 19

Firma: _____
Ansprechpartner: _____
Adresse: _____
PLZ, Ort _____
Telefon: _____
Mail: _____

nachfolgend -Auftraggeber- beauftragt die Firma Heinlein Support GmbH -nachfolgend „Heinlein Support“ mit folgender Fehlerbehebung im CompetenceCall:

Kurze Fehlerbeschreibung: _____
Name/IP des Systems: _____
Maximaler zeitlicher Umfang: _____

Dazu wird folgendes vereinbart:

- Der Auftraggeber ist für Backup und Datensicherung des betroffenen Systems selbst zuständig. Er erklärt, darauf hingewiesen worden zu sein, vor Zugriff der Firma Heinlein Support eine Datensicherung vorzunehmen. Heinlein Support haftet nicht für Schäden und Datenverluste, die aus einem fehlenden Vollbackup resultieren.
- Die Firma Heinlein Support wird ausschließlich LPI-zertifizierten Administratoren aus ihrem Team Zugriff auf das betroffene System gewähren. Änderungen an der Konfiguration finden nur in Absprache mit dem Kunden statt, sofern sie nicht zur Fehleranalyse und zur beauftragten Behebung zwingend notwendig sind.
- Naturgemäß kann Heinlein Support bei komplexer Fehlersuche keinen Erfolg garantieren. Für den Auftrag werden folgende Stundensätze vereinbart, die nach Aufwand fällig werden.
 - Werktags 9-18 Uhr: 1./2./3. Std. jeweils 190,00 €/Stunde netto zzgl. USt, ab der 4. Std. jeweils 150,00 €/Stunde netto zzgl. USt
 - Werktags 18-9 Uhr und Wochenende: 1./2./3. Std. jeweils 225,00 €/Stunde netto zzgl USt., ab der 4 Std. jeweils 175,00 €/Stunde netto zzgl. USt
- Der Auftraggeber ist verpflichtet, der Firma Heinlein Support während des Auftrages den Zugang zum betroffenen System zu gewährleisten.
- Es gelten die AGB „Heinlein Support“ in der Fassung vom 8. Oktober 2014, einsehbar auch auf <http://www.heinlein-support.de>. Abweichende AGB seitens des Auftraggebers gelten nicht. Wir verweisen insb. auf die Haftungsregelungen in §7 unserer AGB.

Für den Auftraggeber: Datum/Unterschrift/Stempel