

**Auftrag Heinlein CompetenceCall** – bitte per E-Mail an [support@heinlein-support.de](mailto:support@heinlein-support.de) oder per Fax an +49 (0)30 / 40 50 51 - 19

Firma: \_\_\_\_\_  
Ansprechpartner: \_\_\_\_\_  
Adresse: \_\_\_\_\_  
PLZ, Ort: \_\_\_\_\_  
Telefon: \_\_\_\_\_  
Mail: \_\_\_\_\_

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

Kurze Fehlerbeschreibung: \_\_\_\_\_  
Name/IP des Systems: \_\_\_\_\_  
Maximaler Zeitaufwand: \_\_\_\_\_

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 Consulting eine Datensicherung vorzunehmen. Heinlein Consulting haftet nicht für Schäden und Datenverluste, die aus einem fehlenden Vollbackup resultieren.
- Die Firma Heinlein Consulting 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 Consulting bei komplexer Fehlersuche keinen Erfolg garantieren. Für den Auftrag werden folgende Stundensätze vereinbart, die nach Aufwand fällig werden.
  - Werktags 9–18 Uhr: jeweils 300,00 €/Stunde netto zzgl. USt,
  - Werktags 18–9 Uhr u. Wochenende: jeweils 400,00 €/Stunde netto zzgl. USt.
- Der Auftraggeber ist verpflichtet, der Firma Heinlein Consulting während des Auftrages den Zugang zum betroffenen System zu gewährleisten.
- Es gelten die AGB der Firmengruppe „Heinlein Support“, einsehbar auch auf <https://www.heinlein-support.de/agb>. Abweichende AGB seitens des Auftraggebers gelten nicht. Wir verweisen insbesondere auf die Haftungsregelungen in §7 unserer AGB.

---

Für den Auftraggeber: Datum / Unterschrift / Stempel