

## 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: \_\_\_\_\_  
E-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 (tagsüber) von 9–18 Uhr**

**400,00 EUR / Stunde**

zuzügl. 19% USt. (= 476,00 EUR brutto)

**Werktags von 18–9 Uhr, an Wochenenden, Feiertags**

**500,00 EUR / Stunde**

zuzügl. 19% USt. (= 595,00 EUR brutto)

- 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 auf <https://www.heinlein-support.de/agb>. Abweichende AGB seitens des Auftraggebers gelten nicht. Wir verweisen insbesondere auf die Haftungsregelungen in §7 unserer AGB.

\_\_\_\_\_  
Datum / Unterschrift / Stempel (Auftraggeber)

**Heinlein Consulting GmbH**

Schwedter Straße 8/9B  
10119 Berlin

Tel.: +49 (0)30 40 50 51-0  
Fax: +49 (0)30 40 50 51-19  
mail@heinlein-support.de  
www.heinlein-support.de

Bankverbindung  
Postbank Berlin  
DE81 1001 0010 0949 3021 07  
BIC: PBNKDEFF

USt.-ID: DE335125415  
Geschäftsführung: Peer Heinlein  
Amtsgericht Berlin-Charlottenburg  
HRB 220009 B