

MCT-IT GmbH & Co. KG  
Job-Nr.



Hohe Strasse 9-13  
D- 04107 Leipzig

### Diagnose-Auftrag

JOB Nr.:

Datum:

Der Auftraggeber

Kundenauftrags-Nr.: .....

\_\_\_\_\_

Name: .....

\_\_\_\_\_

Telefon: .....

D- \_\_\_\_\_

Fax: .....

Mobil: .....

erteilt MCT-it den Auftrag, die von ihm geschickten Datenträger zu untersuchen und wenn möglich, eine Lösung zur Datenwiederherstellung vorzuschlagen.

Diese Dienstleistung wird gegen einen Festpreis durchgeführt und im voraus bezahlt. Die Höhe dieses Festpreises wird durch die unten gewählte Art der Durchführung bestimmt. Dieser Preis gilt grundsätzlich nur für einen Datenträger oder ein Gerät. Für jeden weiteren Datenträger, der in logischem Zusammenhang mit dem Ersten steht gilt: 2. - 5. Datenträger 50 %, ab 6. Datenträger 25% des Listenpreises. Kosten für Fracht werden gesondert in Rechnung gestellt.

Bitte fragen Sie die anfallenden Diagnosekosten bei uns an, da diese je nach Größe und Art des Datenträgers unterschiedlich sind. Bitte wählen Sie zwischen folgenden Servicevarianten:

Art der Diagnose			
Medium: Festplatte <input type="checkbox"/>	Streamertape: <input type="checkbox"/>	Andere: <input type="checkbox"/>	
Anzahl		Anzahl	
Standard-Service	€	Eil-Service	€
Wochenend-Service	€	24-Stunden-Notfall-Service	€
	€		

**Zahlungsweise für die Diagnose:** Wir zahlen per (Bitte ankreuzen )

<input type="checkbox"/> Eurocheck	<input type="checkbox"/> Bankscheck	<input type="checkbox"/> Überweisung	<input type="checkbox"/> Bar
Ust.-ID-Nummer:.....			

Mit dieser Unterschrift erteilen wir den Auftrag zur Diagnose und erkennen die Leistungsbeschreibung für die Durchführung von Diagnose- und Datenrettungsaufträgen an, die auf den Seiten 3 bis 5 abgedruckt sind.

Datum: ..... Unterschrift und Stempel Auftraggeber: .....

**Technische Informationen**

Job-Nr.:

Bitte füllen Sie diese Seite **vollständig** aus und senden Sie diese mit der Ware an MCT-IT. Damit unser Labor sich bestmöglich auf die Diagnose/Datenrettung vorbereiten kann, faxen Sie bitte dieses Blatt zusätzlich vor dem Versand an die **Faxnummer: +49 (0)341 / 910 48 18**

**Detaillierte Angaben beschleunigen den Diagnose- und Datenrettungsprozess.**

Bitte in Druckschrift ausfüllen! Zutreffendes ankreuzen

Datenträgertyp/Modellbezeichnung: ..... In Garantie: **Ja**  **Nein**

Computer/Modellbezeichnung: .....

Contoller/Modellbezeichnung: .....

Betriebssystem und Version: .....

Dateisystem falls bekannt: .....

Datenkompression auf Datenträger? **Ja**  **Nein**  Bezeichnung und Version: .....

**Problembeschreibung**

Das Medium ist technisch in Ordnung und wird vom Rechner erkannt, nur die Daten sind verschwunden oder nicht zugänglich. **Ja**  **Nein**

Im Falle eines technischen Defekts:

- laute oder klackernde Geräusche (nicht mehr einschalten ! ! !)
- elektronischer Schaden (Überspannung oder falscher Anschluss etc.)
- physikalischer Schaden (Das Medium war einer starken Erschütterung ausgesetzt, ist verunreinigt oder beschädigt), nähere Beschreibung: .....

Sonstiges (was war geschehen; wie und wann wurde der Fehler entdeckt):

.....

.....

.....

Was wurde bisher unternommen, um das Problem zu lösen? **Datenträger geöffnet?** **Ja**  **Nein**

.....

.....

**Welche Dateien und Verzeichnisse sollen gerettet werden?**

Unser Labor versucht grundsätzlich **alle** Daten zu retten, dennoch ist eine Liste der ca. 10 wichtigsten Dateien äußerst wichtig!

Bitte nennen Sie **Namen, Typ, Größe und Unterverzeichnisse** (evtl. zusätzliche Blätter verwenden):

.....

**Partitionierung** Dateisystem/Umfang/Volumen (Anzahl, Namen, Größe, Datenmenge in MB etc.):

.....

.....

Wie sollen wir Ihnen die **Dateiliste** zur Verfügung stellen?

- Email an: .....
- CD-RW

# Leistungsbeschreibung

## 1. Gegenstand

### 1.1 Auftragserteilung

MCT-IT verpflichtet sich im Rahmen eines Dienstvertrages zur Durchführung von Leistungen in dem von dem Auftraggeber durch Erteilung eines Diagnoseauftrages und/oder Datenrettungsauftrages gewünschten Umfang.

### 1.2 Leistungsschritte

Der Auftraggeber erteilt zunächst den Diagnoseauftrag. Erst nach Erhalt des Diagnoseergebnisses entscheidet der Auftraggeber über die Erteilung eines Datenrettungsauftrages.

### 1.3 Keine Erfolgsgarantie

MCT-IT setzt seine besonderen Kenntnisse und Erfahrungen ein, um die für den Auftraggeber mit dessen Mitteln nicht mehr zugänglichen Daten zu retten und den ihm entstandenen Schaden zu begrenzen oder zu minimieren. MCT-IT kann nur ein Tätigwerden versprechen, nicht jedoch einen Leistungserfolg garantieren.

### 1.4 Diagnoseauftrag

Die Diagnose besteht aus einer Analyse über Art und Umfang des Datenschadens sowie der genauen Ermittlung der Möglichkeiten der Datenwiederherstellung an den vom Auftraggeber überlassenen Datenträgern.

MCT-IT erstellt ein schriftliches Diagnoseergebnis darüber, welche Daten von MCT-IT voraussichtlich wiederhergestellt werden können, welche Maßnahmen zur Datenrettung gegebenenfalls erforderlich sind und welche Kosten für die Datenrettung anfallen werden.

Diese Diagnose wird zu einem Festpreis zuzüglich eventuell anfallender Transport- und Versicherungskosten durchgeführt.

### 1.5 Datenrettungs-Auftrag

Erteilt der Auftraggeber nach Vorliegen des Diagnoseergebnisses den Datenrettungsauftrag, werden die Daten entsprechend dem Diagnoseergebnis wiederhergestellt und von MCT-IT auf einen mit dem Auftraggeber vereinbarten Datenträger gespeichert.

Die Maßnahmen zur Datenrettung werden für einen Festpreis durchgeführt. Dieser richtet sich nach dem Aufwand und der Komplexität des Schadens und wird mit dem Diagnoseergebnis mitgeteilt.

Unmittelbar nach dem Eingang des für die Datenrettung vereinbarten Festpreises werden dem Auftraggeber der defekte und der neue Datenträger übersandt.

Bei allen Typen von Daten-Bändern können die Bänder aus technischen Gründen nach der Diagnose nicht mehr zurückgesendet werden. Nach der Datenrettung werden nur die neuen Bänder zugesandt. Die Original-Bänder werden von MCT-IT vernichtet.

## 2. Service-Stufen

Für den Diagnose- und Datenrettungs-Auftrag kann der Kunde nach Dringlichkeit zwischen den folgenden Service-Stufen wählen:

### 2.1 Standard-Service

Die Bearbeitung erfolgt **in der Reihenfolge** der eingehenden Aufträge während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag 8.30 bis 18.00 Uhr), nicht jedoch vor dem Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

### 2.2 Eil-Service

Die Bearbeitung erfolgt **sofort nach Erhalt** des Datenträgers während der normalen Geschäftszeiten. (Montag bis Freitag 8.30 bis 18.00 Uhr), nicht jedoch vor dem Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

### 2.3. Wochenend- und Feiertags-Service

Die Bearbeitung erfolgt **sofort nach Erhalt** des Datenträgers auch am Wochenende und an Feiertagen in Baden-Württemberg täglich in der Zeit von 8.30 bis 18.00 Uhr, nicht jedoch vor Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

### 2.4. 24-Stunden-Notfall-Service

Die Bearbeitung erfolgt **sofort nach Erhalt** des Datenträgers täglich in der Zeit von 0.00 bis 24.00 Uhr, nicht jedoch vor Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

## 3. Vergütung

Der Auftraggeber schuldet die Vergütung für die Dienstleistung, nicht für einen angestrebten Erfolg.

Die Vergütung für den Diagnoseauftrag ist im voraus zu entrichten.

Die Vergütung für den Datenrettungsauftrag sowie die zusätzlichen Kosten für neue Datenträger, Fracht und Transportversicherung ist vor Rücksendung der wiederhergestellten Daten und Datenträger zur Zahlung fällig.

#### **4. Mitwirkungspflicht des Kunden**

Der Auftraggeber verpflichtet sich, MCT-IT die für die Bearbeitung zwingend erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, die in dem Formblatt "Technische Informationen" abgefragt werden.

Die für die Fehlerdiagnose und Datenrettung erforderlichen Datenträger, zusätzliche Software sowie sonstige erforderliche Ausrüstungen und Informationen stellt der Auftraggeber auf seine Kosten zur Verfügung.

#### **5. Datensicherheit und Datenschutz**

Alle bei MCT-IT durchzuführenden Bearbeitungsschritte unterliegen der strengsten Sicherheitskontrolle, alle Mitarbeiter sind auf das Datengeheimnis nach § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verpflichtet. Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass MCT-IT die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Daten und Informationen bearbeitet, um diese Daten zu retten und wiederherzustellen. MCT-IT verpflichtet sich, alle auftraggeberbezogenen Daten und Informationen geheimzuhalten und ausschließlich zur Erfüllung dieses Vertrages zu verwenden. Soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart ist, gelten die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes für nichtöffentliche Stellen.

#### **6. Gewährleistung**

6.1. MCT-IT übernimmt lediglich die Gewähr zur fachgerechten Diagnose und Durchführung von Datenrettungsmaßnahmen, nicht für den Eintritt eines bestimmten Erfolges.

Weitergehende Gewährleistungsansprüche sind ausdrücklich ausgeschlossen.

6.2. Das Risiko, dass einmal vorhandene Daten nicht mehr gerettet werden können, zusätzliche Daten verloren gehen sowie die zur Verfügung gestellten Datenträger, Software und andere überlassene Sachen beschädigt, unbrauchbar oder zerstört werden, trägt allein der Auftraggeber, es sei denn der Verlust wurde von MCT-IT vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

#### **7. Gefahrübertragung**

Die Gefahr der Beschädigung oder des Verlustes von Daten und Datenträgern auf dem Transport sowie die Gefahr des zufälligen Unterganges von Daten und Datenträgern trägt der Auftraggeber.

Auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers kann eine gesonderte Transportversicherung abgeschlossen werden. Die Kosten der Versicherung trägt der Auftraggeber.

#### **8. Haftung**

MCT-IT sowie seine Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen haften nicht für Schäden gleich welcher Art, soweit sie nicht durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln verursacht wurden oder auf dem Produkthaftungsgesetz beruhen.

In jedem Fall ist die Haftung von MCT-IT auf die Höhe der vereinbarten Vergütung des jeweiligen Auftrages beschränkt.

#### **9. Verjährung**

Gewährleistungsansprüche und Schadensansprüche verjähren in 6 Monaten.

Die Verjährungsfrist beginnt bei Diagnoseaufträgen mit dem Zugang des Diagnoseergebnisses, bei Datenrettungsaufträgen mit dem Zugang der wiederhergestellten Daten beim Auftraggeber.

#### **10. Sonstiges**

##### **10.1**

Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform.

##### **10.2**

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt.

##### **10.3**

Aufgrund von internen Vorschriften zur Geheimhaltung wird MCT-IT keine Auskünfte über die zur Diagnose und Datenrettung verwendeten Verfahren, Methoden und Hilfsmittel geben.

#### **11. Erfüllungsort, Gerichtsstand, anzuwendendes Recht**

##### **11.1**

Erfüllungsort und Gerichtsstand für sämtliche sich zwischen den Parteien aus dem Verhältnis ergebende Streitigkeiten ist, soweit der Auftraggeber Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, Leipzig.

##### **11.2**

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des deutschen IPR sowie des UNÜbkIntKaufrecht ist ausgeschlossen.

## Weiteres Vorgehen

### Telefax:

Bitte senden Sie den ausgefüllten und unterschriebenen **Diagnose-Auftrag** sowie die **Technischen Informationen** (Seiten 2 und 3) an MCT-IT, Fax: **+49-(0) 341 / 910 48 18**

### Verpacken:

Es ist sehr wichtig, dass Datenträger oder Gerät(e) stoßsicher verpackt sind, damit während des Transports keine zusätzlichen Schäden zugefügt werden.

Wenn möglich, benutzen Sie bitte die **Originalverpackung**. Falls keine Originalverpackung mehr vorhanden ist, beachten Sie bitte folgende Hinweise:

- Verpacken Sie den Datenträger oder das Gerät in Antistatikfolie
- Benutzen Sie pro Datenträger oder Gerät einen Karton, der ca. zweimal so groß ist und füllen diesen mit Luftpolsterfolie, Styroporflocken oder Schaumgummi (mindestens 10 cm an allen Seiten)
- Legen Sie den unterschriebenen Diagnose-Auftrag sowie die Technischen Informationen bitte mit in diesen Karton. Behalten Sie bitte eine Kopie für sich
- Schreiben Sie unsere Adresse, „**Job-Nr:** “ und Ihren Absender außen auf das Paket

### Versandadresse:

Senden Sie Ihr Paket an:

**MCT-IT GmbH & Co. KG**  
**Job-Nr:**  
**Hohe Strasse 9-13**  
**D- 04107 Leipzig**