

# TRICENTIS BEDINGUNGEN FÜR PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNGEN

Diese Bedingungen für professionelle Dienstleistungen von Tricentis (diese "**Bedingungen für professionelle Dienstleistungen**") gelten für die von Tricentis erbrachten professionellen Dienstleistungen, ergänzen die Allgemeinen Nutzungsbedingungen von Tricentis oder die schriftliche Vereinbarung zwischen Tricentis und einem Kunden und gehen allen im Widerspruch stehenden Bedingungen für professionelle Dienstleistungen vor. In diesen Bedingungen für professionelle Dienstleistungen verwendete Begriffe, die hervorgehoben sind, haben die im Kontext oder in den Allgemeinen Nutzungsbedingungen von Tricentis definierte Bedeutung.

## 1. UMFANG DER PROFESSIONELLEN DIENSTLEISTUNGEN; ERBRINGUNG

- 1.1 Leistungsbeschreibungen.** Der Umfang der professionellen Dienstleistungen und der damit verbundenen Leistungen („**Leistungen**“) sind in den, in der Bestellung referenzierten Leistungsbeschreibungen für die von Tricentis bereitgestellten Standardpakete für professionelle Dienstleistungen („**Service Package Description**“), oder in der einvernehmlich vereinbarten und der Bestellung beigefügten Leistungsbeschreibung für individuelle professionelle Dienstleistungen („**Consulting Service Description**“) beschrieben. Die Service Package Description und die Consulting Service Description werden in diesen Bedingungen für professionelle Dienstleistungen zusammen als „**Leistungsbeschreibungen**“ bezeichnet.
- 1.2 Erbringung professioneller Dienstleistungen.** Tricentis kann nach eigenem Ermessen eigene Mitarbeiter oder Auftragnehmer oder Mitarbeiter oder Auftragnehmer seiner verbundenen Unternehmen oder externe Subunternehmer mit der Erbringung der professionellen Dienstleistungen beauftragen (einzeln oder insgesamt der bzw. die „**Consultant**“ bzw. „**Consultants**“). Tricentis kann die Consultants nach eigenem Ermessen austauschen. Tricentis bleibt gegenüber dem Kunden für die Erbringung der professionellen Dienstleistungen und die Aktivitäten der Consultants verantwortlich.
- 1.3 Außerhalb des Leistungsumfangs liegende professionelle Dienstleistungen.** Alle Dienstleistungen, die nicht ausdrücklich in der jeweiligen Leistungsbeschreibung beschrieben sind, fallen nicht in den Leistungsumfang. Insbesondere fallen die folgenden Posten nicht in den Leistungsumfang der professionellen Dienstleistungen: (1) die Entwicklung automatisierter Installations- oder Konfigurationsskripte durch Tricentis oder Consultants; (2) alle Arbeiten bezüglich Qualitätssicherung von nicht von Tricentis stammenden Testsuiten oder Software ; (3) Produktanpassungen oder -erweiterungen; (4) Dokumentationsanpassungen oder -erweiterungen; und (5) die Erstellung, Verwaltung und Eskalation von Tricentis-Supportleistungen.

## 2. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN.

- 2.1 Dienstleistungsgebühren.** Das Entgelt für die professionellen Dienstleistungen ist in der Bestellung geregelt (das „**Dienstleistungsentgelt**“). Nicht vom Dienstleistungsentgelt umfasst sind Lizenzgebühren, Auslagen und Dienstleistungen außerhalb des Leistungsumfangs. Außerdem hat Tricentis das Dienstleistungsentgelt auf der Grundlage der in Abschnitt 3 beschriebenen Annahmen berechnet. Jegliche Änderung des Umfangs, des Zeitplans und jede Abweichung von den in Abschnitt 3 beschriebenen Annahmen kann eine Auftragsänderung und eine Anpassung des Dienstleistungsentgelts erfordern, um eine Durchführung der professionellen Dienstleistungen zu ermöglichen.
- 2.2 Lizenzgebühren.** Die Lizenzgebühren werden getrennt von den professionellen Dienstleistungen abgerechnet. Der Kunde muss das entsprechende Produkt vor oder gleichzeitig mit dem Beginn der professionellen Dienstleistungen lizenzieren.
- 2.3 Aufwendungen.** Alle Aufwendungen, die dem Consultant entstehen, werden auf tatsächlicher Basis abgerechnet, sofern in der Bestellung nichts anderes angegeben ist.
- 2.4 Abrechnung professioneller Dienstleistungen.** Dienstleistungsentgelt wird wie in der Bestellung beschrieben in Rechnung gestellt und fällig. Falls aufgrund einer Auftragsänderung zusätzliches Dienstleistungsentgelt erforderlich ist, werden diese wie in der Beststellungsänderung geregelt in Rechnung gestellt und fällig.

**2.5 Zeit- und Materialaufwandbasierte Aufträge.** Das Dienstleistungsentgelt für Zeit- und Materialaufwandbasierte Aufträge ist nur eine Schätzung und die Abrechnung erfolgt auf der Grundlage der tatsächlich geleisteten Stunden zu den in der Consulting Service Description angegebenen Sätzen. Für Zeit- und Materialaufwandbasierte Aufträge gelten die folgenden Abrechnungsregeln: (1) ein Personentag („PD“) entspricht 8 Personenstunden („PH“) Arbeitszeit; (2) die Zeit wird in Schritten von 1/2 PH gebucht und abgerechnet; (3) für jeden Tag eines Vor-Ort-Einsatzes eines Consultants werden mindestens 8 PH gebucht und in Rechnung gestellt; (4) die Zeit für Fernmeetings (Remotemeetings) wird nach dem größeren Wert der terminierten oder der tatsächlichen Meetingdauer in PH gebucht und in Rechnung gestellt; und (5) die Zeit des Consultants für die Vorbereitung von Meetings, Kunden-E-Mails und Kundenanrufen wird nach der tatsächlich aufgewendeten Zeit (in PH) gebucht und abgerechnet.

### 3. ANNAHMEN

**3.1 Pflichten des Kunden und benötigte Infrastruktur.** Die erfolgreiche Erbringung der Professionellen Dienstleistungen erfordert die Mitwirkung des Kunden. Der Kunde wird die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung beschriebenen Kundenpflichten erfüllen und alle Informationen, Daten, Dokumentationen, Ausrüstung und sonstigen Ressourcen zur Verfügung stellen, die vom Consultant angemessener Weise verlangt werden, damit der Consultant seine Pflichten erfüllen kann. Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung, Konfiguration und Fehlerbehebung der System-, Netzwerk- und Sicherheitsinfrastruktur sowie für die Bereitstellung ausreichender und rechtzeitiger Verfügbarkeit der Mitarbeiter des Kunden sowie eines ausreichenden und rechtzeitigen Zugangs des Consultants zu den Systemen während der üblichen Geschäftszeiten.

**3.2 Größe der Workshops.** Alle Workshops sind auf die für die jeweilige Leistungsbeschreibung angegebene Anzahl von Nutzern beschränkt, um ein vertretbares Verhältnis zwischen Consultant und Teilnehmern zu gewährleisten.

**3.3 Engagement Management.** Der Consultant ernennt einen „**Engagement Manager**“, der als zentraler Ansprechpartner für den Kunden für Scoping, Terminplanung, Fortschritt, Status und Verbrauch auftritt. Der Engagement Manager erstellt und aktualisiert die Ressourcenpläne (Budget, Personal) sowie die Zeitplanung.

**3.4 Projektmitarbeiter des Kunden.** Der Kunde stellt einen dedizierten „**Projektmanager**“ sowie „**Fachexperten**“ bereit, um die Pflichten und Abhängigkeiten des Kunden im Rahmen des Projekts zu unterstützen und die Prozesse, Standards und Richtlinien des Kunden, die sich auf das Projekt und die Zeitplanung des Projekts auswirken, zu identifizieren, zu kommunizieren und zu verwalten.

**3.5 Fernzugriff.** Der Kunde gewährt dem Consultant Fernzugriff auf die Kundensysteme oder alternative Zugriffsmöglichkeiten, die für den Consultant nach dessen alleinigem Ermessen annehmbar sind.

**3.6 Nichterfüllung.** Tricentis und der Consultant sind bei einer Nichterfüllung oder einer Verzögerung bei der Erfüllung von Verpflichtungen entschuldigt, soweit die Nichterfüllung auf eine Handlung oder Unterlassung des Kunden zurückzuführen ist, vorausgesetzt, dass Tricentis oder der Consultant den Kunden unverzüglich schriftlich über eine zu erwartende Nichterfüllung oder Verzögerung informieren und alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um die Auswirkungen einer solchen Nichterfüllung oder Verzögerung zu vermeiden oder zu minimieren.

**3.7 Ort.** Die professionellen Dienstleistungen werden per Fernzugriff erbracht, falls nichts anderes in der Bestellung angegeben ist.

**3.8 Reisen zu Einsätzen vor Ort.** Die Reisevorbereitungen müssen 2 Wochen vor jedem Vor-Ort-Einsatz abgeschlossen sein.

**3.9 Arbeitszeiten.** Die Arbeitszeiten der Consultant sind 9 Uhr morgens bis 18 Uhr abends EST für AMS, MEZ für EMEA, AEST für ASIAPAC und IST für Indien, soweit der Kunde und der Consultant nicht schriftlich etwas anderes vereinbart haben.

### 4. INANSPRUCHNAHME, FERTIGSTELLUNG UND ABNAHME DER DIENSTLEISTUNGEN

**4.1 Zeitraum für die Erbringung der Services.** Der Kunde muss die professionellen Dienstleistungen innerhalb der in der Bestellung angegebenen Erbringungsfrist (der „**Zeitraum für die Erbringung der Services**“) in Anspruch nehmen. Alle professionellen Dienstleistungen, die bis zum Ende des Zeitraums für die Erbringung der Services nicht in Anspruch genommen wurden, sind ohne Rückerstattung verwirkt.

**4.2 Fertigstellung der Dienstleistungen.** Die professionellen Dienstleistungen sind fertiggestellt, wenn der erste der folgenden Umstände eintritt: (1) alle in der Leistungsbeschreibung enthaltenen Leistungen wurden vom Consultant erbracht; (2) der Zeitraum für die Erbringung der Services ist verstrichen; oder (3) bei Zeit- und Materialaufwandbasierten Aufträgen hat der Consultant die geschätzten Stunden geleistet.

**4.3 Abnahme durch den Kunden.** Alle Leistungen gelten mit der Lieferung als vom Kunden abgenommen, es sei denn, der Kunde teilt dem Consultant innerhalb von fünf (5) Tagen nach der Lieferung schriftlich mit, in welcher Weise die Leistungen erheblich von der jeweiligen Leistungsbeschreibung abweichen (in diesem Fall ist der Consultant berechtigt, die Leistungen nach eigenem Urteil zu korrigieren, um die Spezifikationen zu erfüllen und dem Kunden die korrigierten Leistungen zu liefern).

- 4.4 Verschiebung der Lieferung.** Wenn der Kunde seinen in der jeweiligen Leistungsbeschreibung geregelten Pflichten nicht nachkommt und dies zu einer Änderung der vereinbarten Liefertermine führt, wird dies als „**Lieferverschiebung**“ behandelt. Tricentis akzeptiert eine Lieferverschiebung ohne zusätzliche Kosten, wenn der Kunde dies mindestens 5 Werktagen vor dem geplanten Liefertermin für die entsprechenden professionellen Dienstleistungen ankündigt. Erfolgt die Benachrichtigung mit einer Frist von weniger als 5 Werktagen oder ist die Lieferverschiebung darauf zurückzuführen, dass der Kunde seinen Verpflichtungen nicht nachgekommen ist, so ist Tricentis berechtigt, dem Kunden die ursprünglich geplante Zeit und die Kosten oder die zusätzliche Zeit, die für die Fertigstellung der professionellen Dienstleistungen erforderlich ist, in Rechnung zu stellen.