

DIENSTLEISTUNGS-SPEZIFIKATION FÜR CONSULTINGLEISTUNGEN

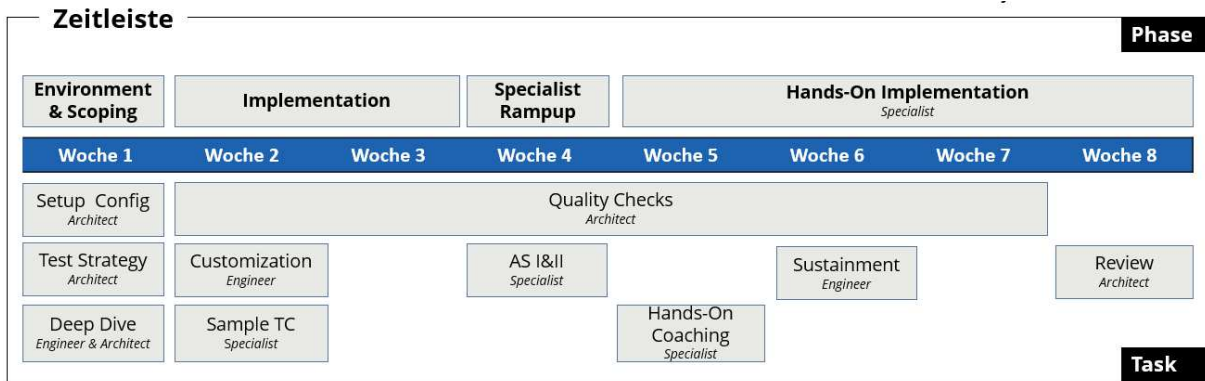
STARTER PACKAGE

Die nachfolgend angeführten ergänzenden Bestimmungen finden auf Grundlage der allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung auf das Pauschalangebot ("Dienstleistungspakete"), gemäß Bestellung des Kunden.

1. Dienstleistungspaket-Übersicht

1.1. Zielsetzung und Umfang. Das Starter Package bietet grundlegende Unterstützung für die Implementierung von Tricentis Tosca („Tosca“) bei neuen Kunden. Basierend auf einer bewährten Methodik, bestehend aus 11 Aktivitäten und 23,5 Tricentis Consultant-Personentagen (PT), wird ein Kernteam von etwa 10 Benutzern eingeschult. Dabei wird Tosca an einem Standort mit maximal einer Anwendung auf den Arbeitsplatzrechnern installiert und konfiguriert. Nach dieser Einführung können die Benutzer produktiv arbeiten. Ziel ist es, dass diese 10 Benutzer weiteren Mitarbeitern das erlernte Grundlagenwissen im Umgang mit Tosca vermitteln können. Außerdem sind Add-Ons verfügbar, um den Umfang des Starter Pakets in bestimmten Bereichen zu erweitern, falls mehr als die Grundlagen von Tosca innerhalb der ersten drei Monate benötigen werden.

1.2. Projektplan: Tricentis empfiehlt folgenden Zeitplan für die Bereitstellung der Dienstleistungen für den Kunden



Einzelne Aktivitäten können von der im Projektplan angegebenen Dauer abweichen. Tricentis wird in Abstimmung mit dem Kunden sicherstellen, dass daraus keine Nachteile für den Kunden entstehen.

1.3. Tricentis Consultants - Rollenbeschreibung

Zuteilung der Tricentis Consultants: Das Starter-Paket erfordert den Einsatz von unterschiedlich qualifiziertem Tricentis-Personal ("Consultants"). Je nach Aufgabe, Fähigkeit und Kenntnissen erfolgt folgende Zuteilung:

Tricentis Consultant	Lieferort	Aufwand [Personen Stunden]
Automation Architect	Remote/On-Site	45
Automation Specialist	On-Site	96
Automation Engineer	Remote/On-Site	44
Gesamt		185

Automation Architects sind IT Fachkräfte mit einem Abschluss in Softwareentwicklung, Informatik oder einer vergleichbaren Ausbildung. Zusätzlich besitzt diese Rolle über mindestens 3 Jahre Erfahrung in einem der folgenden Sachgebiete: der Entwicklung, dem Support, Design oder Testen von Software Programmen. Automation Architects zeichnen sich durch Lösungskompetenz komplexer Probleme und ergebnisorientierter Projektkoordinierung aus. Dieser ist ein Experte im Umgang mit häufig auftretenden automatisierungs- und testspezifischen Herausforderungen (zum Beispiel: Test Daten, Konfiguration der Infrastruktur) und coacht das gesamte Team von Tricentis Consultants und Kundenmitarbeitern proaktiv durch Lösungsvorschläge für

diese Herausforderungen. Diese Rolle stellt die gewünschte Qualität sicher, dient als zentrale Einheit der Qualitätskontrolle und leitet den On-Boarding Prozess maßgeblich. Der Automation Architect stellt ebenfalls die effektive Verwendung des risikobasierten Testansatzes sicher, indem er die Anwendung von Test Case Design, Test Daten Verwaltung und somit den Automatisierungserfolg überwacht. Der Automation Architect ist die zentrale Ansprechperson für den Kunden, alle Tricentis Mitarbeitern und jeglichen zusätzlichen Teams, die am Projekt arbeiten.

Automation Engineers sind IT Fachkräfte mit einem Abschluss in Softwareentwicklung, Informatik oder einer vergleichbaren Ausbildung. Zusätzlich besitzt dieser Experte über mindestens 2 Jahre Erfahrung in objektorientierter Programmierung – speziell in C#. Der Automation Engineer unterstützt die Testfallerstellung und bereitet eine Übersicht der verwendeten UI und API auf, um nicht programmierfähigen Projektmitarbeitern die Test Automatisierung zu ermöglichen. Die Hauptaufgabe dieser Rolle ist die Sicherstellung der Automatisierung mit der am besten möglichen Stabilität für die ausgewählten Anwendungen. Automation Engineers geben ihr spezifisches Wissen an den Kunden weiter und geben Empfehlungen zu vergangenen und zukünftigen Projekten sowie möglichen Verbesserungen und Erweiterungen ab.

Automation Specialists sind IT Fachkräfte mit einigen Jahren Erfahrung in einem der folgenden Sachgebiete: der Entwicklung, dem Support, Design oder Testen von Software Programmen. Diese Experten erstellen Testfälle und bilden den Kunden in Zuge von eigenen Trainings oder direkt an den ausgewählten Anwendungen aus. Diese Rolle unterstützt auch bei der Automatisierung, Ausführung und Wartung von Testfällen. Die Hauptaufgabe des Automation Specialists ist der Transfer von Wissen hinsichtlich der fachgerechten Anwendung von Tosca, zum Kunden.

2. STARTER PACKAGE - BESCHREIBUNG

2.1. Phase – Environment & Scoping

2.1.1. Task: Setup

Tricentis bereitet zusammen mit dem Kunden die Hardware und Software während des Setup und der Installation vor. Die Bereitstellung von Lizenzen für Drittanbieter-Tools, die während der Lieferung des Pakets benötigt werden (z. B. MS Office oder MS Visual Studio oder andere), liegt in der Verantwortung des Kunden. Das initiale Setup für eine Installation von Tosca umfasst die folgenden Bereiche:

- Beratung bezüglich benötigter Hardware
- Beratung bezüglich Setup und Installation

Der Tricentis Automation Architect unterstützt den Kunden bei der Konfiguration der notwendigen Tosca-Datenbanken, bei der Installation und Konfiguration der notwendigen Lizenzierungskomponenten, bei der Installation der Tosca Commander-Clients sowie bei der Anbindung an die gemeinsame Repository-Datenbank.

Dieses Setup umfasst nicht die Installation und Konfiguration weiterführender anwendungsspezifische Tosca-Komponenten oder Erweiterungen wie Tosca BI, Orchestrated Service Virtualization, Distributed Execution oder Tosca Analytics.

2.1.2. Task: Configuration

Tricentis unterstützt bei der Konfiguration und Einrichtung des gemeinsamen Repository. Der Automation Architect berät Kunden bezüglich Best Practices und unterstützt bei der fachgerechten Einführung und Verwaltung einer Multiuser-Umgebung in Tosca. Die Erstkonfiguration beinhaltet folgende Punkte:

- Einrichten von Benutzerverwaltungsrichtlinien, einschließlich der Erstellung von Benutzergruppen, Gruppenberechtigungen und LDAP-Synchronisierung gemäß Wunsch
- Entwicklung einer nachhaltigen Ordnerstruktur innerhalb von Tosca, welche ein Wachstum des Projekts von Beginn an unterstützt
- Die Erstellung von Tosca Projektgrundsätzen für die ordnungsgemäße Weiterentwicklung von Tosca-Artefakten, um Qualitätsstandards innerhalb des gemeinsamen Tosca-Repository zu gewährleisten und den Anforderungen des Kunden gerecht zu werden
- Konsultation mit dem Kunden bezüglich der korrekten Namenskonventionen von Tosca Artefakten

2.1.3. Task: Test Strategy

Der Kunde wird Schlüsselfunktionsbereiche der Ziel-Anwendung identifizieren. Der Automation Architect wählt vollständig dokumentierte Testfälle mit geeigneten Eingaben und Verifizierungen, die in der folgenden Beispiel-Testfall-Erstellung verwendet werden können. Dies kann die Erstellung einer grundlegenden Anforderungsstruktur und zugehöriger TestSheet(s) beinhalten. Der Automation Architect unterstützt den Kunden bei Anpassungen die für die Automatisierung von manuellen Testfällen notwendig sind. Dieser Prozess umfasst die Bewertung geeigneter Testfallkandidaten für die Automatisierung, die Reduzierung unnötiger Abhängigkeiten zwischen Testfällen und die Zerlegung von Testfällen in kleinere Teile.

Darüber hinaus bestimmen der Automation Architect und der Kunde die Themen, die während des HandsOn Coaching behandelt werden. Diese Themen liegen im Rahmen der Implementierung und werden sachbezogen in Bezug auf die Anwendungen und die Umgebung des Kunden sein.

2.1.4. Task: Deep Dive Application

Der Kunde wird den Tricentis-Beratern die Funktionalität der Ziel-Anwendung demonstrieren und das aktuelle Testfall-Portfolio präsentieren. Der Automation Architect wird sich auf die Themen konzentrieren, die für eine nachhaltige Automatisierung wichtig sind: zum Beispiel die Konsistenz von Testdaten, Benutzerkonten die für den Zugriff auf die Anwendung benötigt werden, und die Testfälle selbst. Der Automation Engineer wird spezifische Erweiterungen für Tosca identifizieren, die zu einer effektiveren Automatisierung führen. Diese Erweiterungen können für Anwendungssteuerelemente erforderlich sein, die mit Tosca nicht einfach ansteuerbar sind, oder die den Automatisierungsaufwand für das Kundenteam verringern.

Der Application Deep Dive wird sich auf eine spezifische Anwendung konzentrieren, die vom Kunden und dem Automation Architect als ein guter erster Automatisierungskandidat ausgewählt wird.

2.2. Phase – Implementation

2.2.1. Task: Quality Checks

Während des Implementierungsprojekts wird der Automation Architect Qualitätsprüfungen durchführen, um sicherzustellen, dass die Auslieferung der Tosca-Komponenten und deren Implementierung den Standards und Best Practices entspricht. Der Automation Architect wird eventuelle Hindernisse für das Projekt beseitigen. Er plant Aufgaben und Ressourcen, die für die Fertigstellung des Projekts nötig sind und koordiniert die Consultants vor Ort. Zusätzlich wird der Automation Architect ein wöchentliches „Touch Point Meeting“ mit dem Projektteam organisieren, um Probleme zu identifizieren, den Projektstatus zu überprüfen und nächste Aufgaben zu besprechen. Somit wird sichergestellt, dass die Implementierung nach Plan verläuft.

2.2.2. Task: Customizations

Erweiterungen und Special Execution Tasks (SETs), die während des Application Deep Dives und der Erstellung der Beispieltestfälle definiert wurden, werden vom Automation Engineer für die Zielapplikation implementiert. Der Engineer übergibt die notwendigen Dateien an den Kunden und schult diesen auf die erstellten Steuerungselemente und SETs ein. Nach dem Application Deep Dive wird der Engineer den weiteren Implementierungsaufwand für die Ermöglichung der Automatisierung bestimmter Geschäftsprozesse abschätzen können. Wenn dieser Aufwand das Budget des Starterpakets stark übersteigt, sollte entweder eine andere Applikation für die initiale Implementierung gewählt werden oder eine Neuberechnung der Kosten könnte durchgeführt werden.

2.2.3. Task: Sample Test Cases

Der Automation Specialist wird Testfälle und/oder Testfallvorlagen automatisieren, die der Automation Architect und der Kunde in der Teststrategie definiert haben. Diese Mastertestfälle und Testfallvorlagen werden als Beispiele für die weitere Automatisierung durch den Kunden dienen. Die Testfälle werden anhand von Best Practices gebaut, die von Tricentis empfohlen werden. Dazu zählen Namenskonventionen, Ordnerstrukturen und Wiederverwendbarkeit. Während der Implementierung sollen diese automatisierten Mastertestfälle als Grundlage für das Fertigstellen des restlichen Testfallportfolios dienen, um die Automatisierungsziele des Kunden zu erreichen. Um Reisekosten zu reduzieren, werden Beispieltestfälle remote erstellt. Wenn die Remoteimplementierung nicht möglich oder gewünscht ist, werden die Testfälle vor Ort implementiert. Dazu muss der Kunde das nötige Equipment bereitstellen.

2.3. Phase – Specialist Ramp Up

2.3.1. Task: Automation Specialist Training I & II

Der Automation Architect wird bis zu 10 Projektmitarbeiter für die Online-Trainings freischalten. Diese Kurse

sind Certification Level Angebote und die vermitteln das notwendige Basiswissen für eine erfolgreiche Anwendung von Tosca. Diese Projektmitarbeiter müssen das Training erfolgreich abschließen und die Prüfungen (Automation Specialist 1 & 2) innerhalb von zwei Versuchen und bevor die Tricentis Consultants vor Ort beim Kunden tätig werden bestehen. Bei erfolgreichem Abschluss erhalten die Teilnehmer ein offizielles Zertifikat und weitere Einschulung durch Tricentis Mitarbeiter vor Ort.

Mehr Details zu den Trainings:

- <https://www.tricentis.com/academy/courses/automation-specialist-level-1/>
- <https://www.tricentis.com/academy/courses/automation-specialist-level-2/>

2.3.2. Task: Training/Coaching

Wenn die Projektmitarbeiter die Zertifizierungen nicht erfolgreich vor der Training/Coaching Phase vor Ort abschließen, wird der Automation Specialist eine vier tägige Schulung vor Ort durchführen, um die Zertifizierung aller Mitarbeiter zu unterstützen.

Haben die Projektmitarbeiter mit Hilfe der Online Trainings die Abschlussprüfungen für Automation Specialist 1 & 2 erfolgreich bestanden, werden diese vier Tage zur Vertiefung des Wissens und Beantwortung von Fragen verwendet, bevor das Hands-On Coaching beginnt.

2.4. Phase - Hands-On Implementation

2.4.1. Task: Hands-On Coaching

Das Hauptziel des Hands-On Coachings ist es, die Teilnehmer in die Lage zu versetzen ein effizientes Tosca Portfolio aufzusetzen und deren Kenntnisse im Bereich der Automatisierung zu verbessern. Der Automation Specialist unterstützt die Teilnehmer während des Workshops durch Best-Practices und realitätsnahe Beispiele. Der Coach und die Teilnehmer arbeiten gemeinsam an den Testfällen für die Ziel-Applikation. Das Ziel ist die Teilnehmer optimal auf den Einsatz von Tosca in ihrer Arbeitsumgebung vorzubereiten. Während des Coachings ist es ebenfalls möglich Workshops für spezielle Themen wie TestCase-Design oder Test Methodologie mit einzuplanen.

- Der Kunde stellt die zu automatisierenden Testfälle bereit (inklusive Testdaten, etc.)
- Der Automation Specialist und der Automation Architect stellen eine grobe Agenda der geplanten Themen vor
- Die Agenda wird vom Kunden überprüft und abgenommen
- Bei Bedarf können spezifische Wissenstransfer-Meetings geplant werden, die auf bestimmte Zielgruppen ausgerichtet sind. Diese Information sollte dem Automation Architect mindestens zwei Wochen vor dem Kundeneinsatz mitgeteilt werden um eine entsprechende Vorbereitungszeit zu gewährleisten.

2.4.2. Task: Sustainment

Das Ziel dieser Task ist das Verfeinern der anfangs automatisierten Testfälle, um eine nachhaltige, stabile und wiederholbare Ausführung zu gewährleisten. Der Automation Engineer arbeitet dabei mit dem Team zusammen, um eine Strategie für eine unbeaufsichtigte Ausführung zu erstellen, unter anderem:

- Setup und Implementierung einer verteilten Ausführung (Distributed Execution - DEX)
- Design und Implementierung von TCSHELL Skripten
- Einführung eines Konzepts, Designs und einer Implementierung von Recovery Szenarien - sofern notwendig

Aufgrund von Zeit- und Budgetlimitierung wird nur eine Auswahl von zur Verfügung gestellten Beispielen vom Engineer erstellt und implementiert. Es besteht keine Verpflichtung für eine komplette Implementierung durch den Engineer, sollte der definierte Zeitrahmen dies nicht erlauben.

2.4.3. Task: Review

Der Automation Architect überprüft das Portfolio und den QA Prozess der Implementierung. Das Ziel des Reviews ist ein direktes Feedback über das Tosca Projekt an den Kunden. Zusätzliche werden Verbesserungsvorschläge unterbreitet, um die tägliche Arbeit mit Tosca zu verbessern. Der Review Prozess soll als Best-Practices Leitfaden dienen, um dem Kunden kurz-, mittel- und langfristig die maximale Wertschöpfung aus seiner Tosca Investition zu ermöglichen. Am Ende des Reviews erhält der Kunde einen

kurzen Bericht mit identifizierten Problemen, Risiken und Empfehlungen zu Vorbereitung der nächsten Schritte.

3. PREISGESTALTUNG UND VERRECHNUNG

- 3.1. Personentage und -stunden:** Ein „vor Ort Einsatz“-Personentag („PT“) hat 8 Personenstunden („PS“). Für jeden vereinbarten Einsatz vor Ort wird ein Mindestaufwand von einem PT einschließlich Spesen verrechnet. Die angegebenen PT für „remote“ Leistungen können auch auf mehrere Tage verteilt werden.
- 3.2. Verrechnung.** Die Verrechnung der Dienstleistungen erfolgt monatlich im Nachhinein basierend der Zeiterfassung, anteilmäßig entsprechend der tatsächlich geleisteten Arbeitszeiten und den tatsächlichen Aufwänden ("Time & Material").
- 3.3. Dienstleistungspaket Abzüge.** Es handelt sich um ein Paket Angebot. In Anspruch genommene PT und PS werden von dem im Angebot festgelegten Pool abgezogen. Dieses Angebot ist aufgrund der Paketeigenschaft bereits rabattiert und kann daher nur vollständig abgerufen werden. Das Paket ist mit den im Angebot genannten Personentagen und dem Fixpreis gedeckelt, die nicht überschritten werden dürfen. Aktivitäten, die am Ende der Laufzeit dieser Vereinbarung nicht verbraucht wurden, werden in der Schlussrechnung abgerechnet. Nach Versand der Schlussrechnung hat der Kunde drei Monate Zeit diese Aktivitäten zu planen und zu konsumieren.
- 3.4. Änderungen des Dienstleistungspakets:** Wenn die Parteien einvernehmlich übereinkommen, die Bedingungen des Dienstleistungspakets abzuändern oder zu erweitern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Art oder den Umfang der zu erbringenden Dienstleistung, müssen die Parteien eine schriftliche Ausarbeitung ("**Dienstleistungsauftragsänderung**") inkl. (i) dem Datum des Wirksamwerdens der Änderung, (ii) den spezifischen Änderungen mit Bezugnahme auf die betroffenen Abschnitte des Dienstleistungsauftrags und (iii) den Auswirkungen der Änderungen auf Vergütungen oder andere im Dienstleistungsauftrag angeführte und zu zahlende Beträge, ausarbeiten und unterzeichnen.
- 3.5. Reisekosten:** Das Dienstleistungspaket beinhaltet keine Reisekosten. Nach Maßgabe der Bestellung kann Tricentis eine der drei folgenden Methoden zur Be- und Verrechnung der Reisekosten wählen:
- 3.5.1. Nach tatsächlichen Aufwand.** Alle Ausgaben, die beim Einsatz beim Kunden vor Ort entstehen, werden mit den tatsächlichen Kosten (außer Mahlzeiten) verrechnet und nach Erbringung der Dienstleistungen in Rechnung gestellt. Kosten für Tagesmahlzeiten (Tagessätze und Personen) werden mit einem Pauschaltarif von USD 60, EUR 40 und AUD 60 berechnet. Interkontinentale Reisen unterliegen immer dieser Berechnungsmethode.
- 3.5.2. Pauschaltarif.** Alle voraussichtlichen Reisekosten (Unterkunft, Transport, Mahlzeiten und Nebenkosten) werden über die geplante Reisedauer aufsummiert und ein Durchschnittswert berechnet. Sofern nichts anders in der Bestellung angegeben ist beträgt die tägliche Pauschale USD 550, EUR 400, AUD 400.
- 3.5.3. Gedeckelte Ausgaben.** Reisekosten können vor Beginn des Kunden-Einsatzes berechnet und mit einer festen Gebühr gedeckelt werden. In diesem Fall darf Tricentis die festgelegten Reisekosten-Obergrenzen und den Reisekostenplan nicht überschreiten, was sich auf die Möglichkeit von Vor-Ort-Service auswirken kann.

4. ORGANISATION

- 4.1. Verantwortung des Kunden und erforderliche Infrastruktur.** Die erfolgreiche Umsetzung des Auftrags erfordert die Mitwirkung des Kunden. Dieser stellt alle Informationen, Daten, Unterlagen, Geräte und sonstigen physischen und personellen Ressourcen zur Verfügung, die Tricentis nach vernünftigem Ermessen benötigt um den Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung nachzukommen und nicht in der Vergütung enthalten sind. On-Site- und insbesondere Remote-Service erfordern, dass der Kunde sein Kundensystem verfügbar macht.
- 4.2. Lieferort.** Die Paketdienstleistungen werden an der Lieferadresse des Kunden ("**On-Site**"), wie in der Bestellung angegeben, sowie an vom Kunden entfernten Tricentis-Standorten ("**Remote**") erbracht.
- 4.3. Personelle Besetzung.** Tricentis wird qualifizierte Consultants einsetzen, die die Erbringung der Dienstleistung beaufsichtigen. Tricentis kann hierzu sowohl eigenes als auch Personal von

ausgewählten Partnerunternehmen einsetzen. In jedem Fall bleibt Tricentis einziger Vertragspartner des Kunden und wird sicherstellen, dass die gewählten Partnerunternehmen die vereinbarten Regelungen einhalten. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass in Anspruch genommene Subunternehmer Zugang zu den Kundensystemen haben können. Um auf Kundenbedürfnisse bestmöglich eingehen zu können, behält sich Tricentis das Recht vor, bereits eingesetztes Personal jederzeit nach mindestens zweiwöchiger vorheriger Bekanntgabe an den Kunden, entsprechend Expertise, Schwerpunktbereichen oder Rollen auszutauschen.

- 4.4. Vorlaufzeit.** Ab Auftragserteilung benötigt Tricentis eine Vorlaufzeit von vier bis sechs Wochen um die vereinbarten Dienstleistungen bereitzustellen. Jeder Einsatz wird sorgfältig geplant und einvernehmlich zwischen den Parteien unter Berücksichtigung des empfohlenen Projektplans abgestimmt. Dieser stellt die Grundlage für die Ressourcenzuteilung und die Reiseplanung dar und muss spätestens 2 Wochen vor jedem Einsatz in finaler Fassung vorliegen. Tricentis wird sicherstellen, dass die Vorlaufzeiten für das angeforderte Servicepaket auf ein Minimum beschränkt sind.
- 4.5. Einsatzpause.** Eine durch den Kunden verursachte kurzfristige Reduktion der Einsatzfähigkeit der Tricentis Consultants (zum Beispiel: der Kunde kann seine Aufgaben nicht wie in der Einsatzplanung vorgegeben erfüllen, Änderung der Einsatzplanung, ...) wird als Einsatzpause betrachtet. In diesem Fall bleiben die Tricentis Consultants bis zum Ende der Woche im Projekt eingesetzt. Der Kunde hat eine Woche Zeit, um die angeforderten Aufgaben zu erledigen und eine umgehende Wiederaufnahme der Dienstleistungen zu ermöglichen. Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen jedoch nicht nach, kommen die üblichen Vorlaufzeiten zur Anwendung, um das Projekt seitens Tricentis neu zu besetzen und den Einsatz fortzuführen. Kosten, die durch eine Einsatzpause entstehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 4.6. Workshop Anzahl Teilnehmer.** Um ein effizientes Trainer/Teilnehmerzahl Verhältnis zu gewährleisten, können maximal 10 Personen an Workshops teilnehmen.
- 4.7. Reiseverhalten.**
- 4.7.1. An- und Abreise.** Tricentis Mitarbeiter reisen normalerweise zwischen Montag und Donnerstag. Ankunfts- und Abfahrtszeiten werden dem Kunden im Voraus mitgeteilt. Tricentis kann am Ankunftstag jederzeit bis 10:30 Uhr Ortszeit eintreffen und am Abreisetag jederzeit nach 14:30 Uhr Ortszeit abfahren. Tricentis entschädigt den Kunden für die verlorene Zeit am An- und Abreisetag während des Service-Engagements, so dass ein Minimum von 8 Personenstunden erreicht wird. Wenn andere Ankunfts- und Abfahrtszeiten eingehalten werden müssen, kann Tricentis eine zusätzliche Nacht einplanen, um eine frühzeitige Ankunft / spätere Abreise zu ermöglichen. Diese zusätzliche Übernachtung wird dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 4.7.2. Unterkunft.** Tricentis wird in erster Linie Hotels der Kategorie "****" buchen (drei Sterne außer Indien). Je nach Verfügbarkeit, Entfernung und Erfahrung kann Tricentis diesen Standard nach eigenem Ermessen verringern. Wenn der Standard angehoben werden muss, benötigt Tricentis eine vorherige schriftliche Genehmigung des Kunden. Tricentis hält sich an alle Reiserichtlinien, die vom Kunden angemessen verkündet werden, sofern diese den hier beschriebenen Standards entsprechen.
- 4.7.3. Flug.** Tricentis wird in erster Linie Non-Stop-Flüge der Economy Class buchen, die dem On-Site Standort am nächsten liegen.
- 4.7.4. Nahverkehr.** Abhängig vom On-Site Standort, dem Abflug- und Ankunftsflughafen, der verfügbaren Infrastruktur und dem zeitlichen Bedarf kann Tricentis zwischen Autovermietung, Taxi / Shuttle-Service und öffentlichen Verkehrsmitteln wählen.
- 4.7.5. Reisefrequenz.** Um die Reisekosten zu optimieren, wird Tricentis Einsätze möglichst im Zeitrahmen von 4 aufeinanderfolgenden Tagen (Montag bis Donnerstag) oder an mindestens 2 aufeinanderfolgenden Tagen planen. Tricentis wird für die Dauer des Service wöchentlich zum und vom Standort vor Ort reisen. Interkontinentale Ressourcen können bis zu vier Wochen vor Ort bleiben und Remote-Service für eine Woche bereitstellen, bevor sie zu On-Site zurückkehren.
- 4.7.6. Reise Substitution.** Sollte derselbe Consultant in zwei aufeinanderfolgenden Wochen beim Standort vor Ort geplant sein, dann kann Tricentis zwischen der wöchentlichen Anreise oder alternativ, dem Aufenthalt über das Wochenende wählen. In diesem Fall können die mit dem Flug verbundenen Kosten durch die Kosten ersetzt werden, die während des Wochenendes für Unterkunft, Verpflegung und Transport vor Ort anfallen.

4.7.7. Messen. Während Messen können die Preise der Unterkunft höher als üblich sein. Tricentis wird dem Kunden die Entscheidung überlassen den Projektplan zu ändern um Kosten zu sparen.