

DIENSTLEISTUNGSPAKET TOSCA STARTER PAKET

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

1 Dienstleistungspaket Übersicht

Zielsetzung und Umfang. Dieses Dienstleistungspaket bietet grundlegende Unterstützung für neue Tosca Kunden. Der Kunde wird auf Basis einer bewährten Methode bestehend aus 29 Personentagen ("PT") von Consultants in 5 Phasen bei der Einführung unterstützt. Tosca Berater arbeiten mit einem Kernteam von bis zu 10 Benutzern, um deren Arbeitsplätze ("Workspaces") aufzusetzen und zu konfigurieren, sowie die Benutzer zu trainieren und zu coachen, sodass sie möglichst schnell mit Tosca produktiv werden. Um den Umfang der Dienstleistungen in diesem Dienstleistungspaket um bestimmte Bereiche zu erweitern gibt es optionale Add-Ons. Dies ist ein "Time and Material" Dienstleistungspaket.

Zeitplan. Der folgende Zeitplan wird verwendet, um Dienstleistungen an den Kunden zu erbringen.

Aufgaben	Lieferort	Rolle	Woche 0	Woche 1	Woche 2	Woche 3	Woche 4	Woche 5	Woche 6	Woche 7	Woche 8
Kick-Off und Deep Dive											
Kick-Off und Deep Dive	Remote	Architekt	1 PT								
Environment und Scoping											
Infrastruktur Vorbereiten	Vor Ort	Kunde		INFRASTRUKTUR							
Setup & Konfiguration	Vor Ort	Architekt					1 PT				
Test Strategie	Vor Ort	Architekt					3 PT				
Implementierung											
Beispiel Testfälle	Vor Ort	Spezialist						4 PT			
Customisierungen	Remote	Engineer						4 PT			
Training/Coaching											
Automation Specialist Training 1 & 2	Remote (online)	Kunde					TRAINING				
Coaching	Vor Ort	Spezialist							4 PT	4 PT	
Optimierung und Rollout											
Ausführungsstrategie	Vor Ort	Engineer									4 PT
Review & Nächste Schritte	Vor Ort	Architekt									4 PT

Wochen 1 und 2 sind für den Kunden reserviert, um seinerseits die benötigte Infrastruktur für Tosca bereitzustellen. Einzelne Aufgaben können länger oder kürzer dauern, als im Zeitplan für das Dienstleistungspaket beschrieben. Ein Automation Architect (definiert in Kapitel 1.2) berichtet und diskutiert solche Abweichungen, sobald diese identifiziert sind, um das beste Ergebnis für den Kunden sicherzustellen.

1.1 Aufwand

Zuteilung von Consultants. Für die Erbringung des Dienstleistungspakets wird Personal ("Consultants") mit spezifischem Wissen und Können mit der folgenden geschätzten Aufteilung bereitgestellt:

Rolle	Woche 0	Woche 1	Woche 2	Woche 3	Woche 4	Woche 5	Woche 6	Woche 7	Woche 8	Gesamt
Automation Architect	1 PT				4 PT				4 PT	9 PT
Automation Specialist						4 PT	4 PT	4 PT		12 PT
Automation Engineer						4 PT			4 PT	8 PT
Gesamt										29 PT

Remote Vor Ort

1.2 Beschreibung der Rollen

Automation Architects sind IT Fachkräfte mit einem Abschluss in Softwareentwicklung, Informatik oder einer vergleichbaren Ausbildung. Zusätzlich besitzt diese Rolle mindestens 3 Jahre Berufserfahrung in einem der folgenden Fachbereiche: der Entwicklung, dem Support, Design oder Testen von Software Programmen ("**Architekt**"). Architekten zeichnen sich durch Lösungskompetenz komplexer Probleme und ergebnisorientierter Projektkoordinierung aus. Architekten sind Experten im Umgang mit häufig auftretenden automatisierungs- und testspezifischen Herausforderungen (zum Beispiel: Test Daten, Konfiguration der Infrastruktur) und coachen das gesamte Team von 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. Architekten sind spezialisiert auf den Risikobasierten Testansatz welche die Anwendung von Test Case Design und Testdatenverwaltung beinhaltet. Architekten sind zentrale Ansprechpersonen für den Kunden, Consultants und jegliche zusätzliche am Projekt beteiligte Teams.

Automation Engineers sind IT Fachkräfte mit einem Abschluss in Softwareentwicklung, Informatik oder einer vergleichbaren Ausbildung. Zusätzlich besitzen diese Experten über mindestens 2 Jahre Erfahrung in objektorientierter Programmierung – speziell in C# ("**Engineer**"). Engineers unterstützen die Testfallerstellung und bereiten eine Übersicht der verwendeten UI und API auf, um Projektmitarbeitern ohne Programmierkenntnissen die Test Automatisierung zu ermöglichen. Die Hauptaufgabe von Engineers ist die Sicherstellung der Automatisierung mit der bestmöglichen Stabilität für die ausgewählten Anwendungen. 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: Entwicklung, Support, Design oder Testen von Software Programmen ("**Spezialist**"). Diese Experten erstellen Testfälle und bilden den Kunden im Zuge von eigenen Trainings, oder direkt an den ausgewählten Anwendungen aus. Spezialisten unterstützen auch bei der Automatisierung, Ausführung und Wartung von Testfällen. Die Hauptaufgabe der Spezialisten ist der Transfer von Wissen hinsichtlich der fachgerechten Anwendung von Tosca zum Kunden.

1.3 Definition von Test Case

Ein **Test Case** wird in diesem Dokument als die Spezifizierung der Eingabeparameter, der Ausführungsbedingungen, des Testablaufs und der erwarteten Ergebnisse definiert. Dieser dient beispielsweise dazu, einen bestimmten Programmpfad auszuführen und dessen Funktionalität zu verifizieren, oder die Konformität mit einer bestimmten Anforderung zu überprüfen ("**Test Case**"). Test Cases werden in Tosca mit Hilfe von TestCase Objekten abgebildet.

1.4 Liefergegenstände

Phase	Nr.	Liefergegenstand
Kick-Off und Deep Dive	1	Kick-Off Präsentation
	2	Deep Dive Protokoll
	3	Statusbericht
	4	Aufgabenliste
Environment und Scoping	5	Dokumentation von Tosca Setup und Konfiguration
	6	Test Strategie Dokument
	7	Liste von Spezialthemen für Training/Coaching
Implementierung	8	Tosca Subset mit Beispiel Testfällen
	9	Optional: Customisierung oder SET

Training/Coaching	10	Automation Specialist 1 & 2 Zertifikate für Benutzer (vorausgesetzt sie bestehen den Test)
	11	Dokumentation von Coaching Sessions
Optimierung und Rollout	12	Unbeaufsichtigte Ausführungsstrategie Dokument
	13	Abschlusspräsentation

2 Dienstleistungspaket Beschreibung

2.1 Kick-Off und Deep Dive

Kick-Off Meeting

Verantwortung Gesellschaft: Der Architekt bereitet ein Remote Meeting mit dem Kunden und den Consultants vor und führt es durch, um den Umfang der Dienstleistung, den Zeitplan, die Teams und deren jeweilige Verantwortung und die Arbeitsweise zu besprechen. Der Architekt erstellt und verteilt die initiale Aufgabenliste, inklusive Tosca Installationsanforderungen und Test Cases, die vom Kunden zur Verfügung gestellt werden müssen. Der Architekt erstellt, aktualisiert und verteilt die *Kick-Off Präsentation*.

Verantwortung Kunde: Der Kunde liefert Information für die Vorbereitung und nimmt am Kick-Off Meeting teil.

Application Deep Dive

Verantwortung Gesellschaft: Der Architekt wählt eine (1) spezifische Applikation als initialen Automationskandidaten und nennt benötigte Kundenteilnehmer für einen (1) Remote Workshop. Während der Deep Dive Präsentation eruiert der Architekt Anforderungen für nachhaltige Ausführung, Testdatenkonsistenz, Benutzerzugänge und die Test Cases selbst. Zusätzlich identifizieren der Architekt und der Engineer bis zu zwei (2) spezifische Erweiterungen für Tosca ("**Customisierungen**"), welche den Automationsaufwand reduzieren. Der Architekt erstellt und verteilt das *Deep Dive Protokoll*.

Verantwortung Kunde: Der Kunde demonstriert die Funktionalität der Applikation und präsentiert die vorbereiteten Test Cases. Der Kunde stellt die aktive Partizipation der erforderlichen Teilnehmer im Workshop sicher.

Quality Checks

Verantwortung Gesellschaft: Über den Zeitraum der Leistungserbringung führt der Architekt regelmäßige Qualitätskontrollen durch, um sicherzustellen, dass die Verwendung von Tosca Komponenten und die Implementierung mit Tosca Standards und Best Practices übereinstimmen. Der Architekt berichtet über jegliche Hürden, welche die Implementierung beeinflussen können und plant die nötigen Aufgaben und Ressourcen, um die im Leistungsumfang enthaltenen Aufgaben abzuschließen. Zusätzlich vereinbart der Architekt ein wöchentliches "Touch Point Meeting" mit dem Kunden, um etwaige Probleme zu identifizieren, den Status zu erheben und neue Aufgaben zu besprechen. Der Architekt erstellt, aktualisiert und verteilt den *Statusbericht* und die *Aufgabenliste*.

Verantwortung Kunde: Die erforderlichen Kunden Team Mitglieder nehmen an "Touch Point Meetings" teil und tragen zur Erstellung und Aktualisierung von Statusberichten und Aufgabenlisten bei.

2.2 Environment und Scoping

Setup & Konfiguration

Verantwortung Gesellschaft: Der Architekt unterstützt den Kunden, um die Hardware und Software während Setup und Installation vorzubereiten. Das initiale Setup für eine Installation besteht aus den folgenden Leistungen:

- Beratung bezüglich erforderlicher Hardware
- Beratung bezüglich Setup und Installation

Der Architekt unterstützt den Kunden bei der Konfiguration der benötigten Tosca Datenbanken, bei der Installation und Konfiguration der benötigten Lizenz-Komponenten und bei der Installation der Software auf Systemen des Kunden, sowie bei der Herstellung der Verbindung zur Common Repository Datenbank.

Dieses Setup beinhaltet nicht die Installation und Konfiguration von fortgeschrittenen Tosca Komponenten wie Tosca BI, Orchestrated Service Virtualization, Distributed Execution oder Tosca Analytics.

Der Architekt unterstützt bei der Konfiguration und bei dem Setup einer Common Repository Datenbank. Der Architekt berät den Kunden mit Best Practices und unterstützt den Kunden, indem er Steuerungsmechanismen und Policies vorschlägt, um eine Multi-User Tosca Umgebung effektiv auszurollen und zu managen. Die initiale Konfiguration besteht aus den folgenden Tätigkeiten:

- Setup von Benutzermanagement Policies in Tosca einschließlich der Anlage von Benutzergruppen in Tosca, Gruppenberechtigungen und Synchronisierung zum LDAP System des Kunden
- Entwicklung einer nachhaltigen Ordnerstruktur, die ein Wachstum der Organisation unterstützt
- Herstellung eines Basisprozesses, um Tosca Artefakte zu erstellen und um Qualitätsstandards innerhalb der Common Repository Datenbank sicherzustellen
- Beratung des Kunden bezüglich Namenskonventionen von Tosca Artefakten

Der Architekt erzeugt und verteilt die *Dokumentation von Tosca Setup und Konfiguration*.

Verantwortung Kunde: Der Kunde liefert benötigte Ressourcen (Systeme, Spezialisten, Netzwerkzugriff, etc.), um das Setup von Tosca zu ermöglichen. Der Kunde stellt Lizenzen für Drittanbietersoftware zur Verfügung, welche während der Erbringung der Dienstleistung benötigt wird (wie zum Beispiel MS Office oder MS Visual Studio). Die erforderlichen Kunden-Teammitglieder nehmen in Meetings teil.

Test Strategie

Verantwortung Gesellschaft: Der Architekt analysiert die vom Kunden bereitgestellten Test Cases und unterstützt den Kunden in erforderlichen Anpassungen, um manuelle Test Cases für die Automatisierung vorzubereiten. Der Architekt definiert Test Cases mit passenden Eingaben und Verifizierungen, die für die Implementierung verwendet werden. Dies kann die Erstellung einer Struktur für Anforderungen und dazu gehörigen Test Sheet(s) inkludieren. Dieser Prozess inkludiert die Bewertung passender Test Case Kandidaten für Automatisierung, die Reduktion unnötiger Abhängigkeiten zwischen Test Cases und die Aufteilung von Test Cases in kleinere Einheiten.

Zusätzlich entscheidet der Architekt mit dem Kunden, welche Spezialthemen während der Training/Coaching Phase besprochen werden sollen. Sessions zu diesen Themen sind Teil des Leistungsumfanges der Implementierung und beziehen sich auf die spezifische Applikation und die Umgebung des Kunden. Der Architekt erstellt und verteilt das *Test Strategie Dokument* und die *Liste von Spezialthemen für Training/Coaching*.

Verantwortung Kunde: Der Kunde liefert Informationen zu und Dokumentation von zuvor definierten (manuellen) Test Cases. Der Kunde stellt die Teilnahme von erforderlichen Kunden-Teammitgliedern bei Meetings und Workshops sicher. Zusätzlich liefert der Kunde Test Daten und Test User mit den benötigten Berechtigungen, um die Szenarien in der Kundenumgebung ausführen zu können.

2.3 Implementierung

Beispiel Testfälle

Verantwortung Gesellschaft: Der Spezialist automatisiert Test Cases und/oder Test Case Vorlagen, die zuvor durch den Architekten und den Kunden während der Test Strategie definiert wurden. Die Test Cases werden auf Basis von Tosca Best Practices angelegt – dies inkludiert Namenskonventionen, Ordnerstrukturen und Wiederverwendbarkeit. Während der Implementierung werden diese automatisierten Beispiel Testfälle als Grundlage für die verbleibenden Testfälle des Kunden genutzt, um dessen Automatisierungsziele zu erreichen. Der Spezialist meldet mögliche Anforderungen für Customisierungen an den Architekten. Der Spezialist erzeugt und verteilt das *Tosca Subset mit Beispiel Testfällen*.

Verantwortung Kunde: Der Kunde stellt Zugriff auf die benötigte Infrastruktur und/oder Tools zur Verfügung, die vom Spezialisten zur Automatisierung von Test Cases benötigt werden. Der Kunde stellt einen Experten im Kundensystem zur Verfügung, um den Spezialisten zu unterstützen (zum Beispiel um Test Daten oder Benutzerberechtigungen zu aktualisieren).

Customisierungen

Verantwortung Gesellschaft: Der Engineer liefert Anforderungen für die Entwicklungsumgebung an den Kunden. Customisierungen oder Special Execution Tasks ("SET") die während des Application Deep Dive, oder während der Erstellung der Beispiel Testfälle identifiziert wurden, werden vom Engineer remote für das Kundensystem entwickelt. Der Engineer liefert die benötigten Dateien und bringt den Benutzern die Verwendung der *Customisierung oder SETs* näher.

Verantwortung Kunde: Der Kunde stellt remote Zugang zu einer Entwicklungsumgebung zur Verfügung, welche den Anforderungen des Engineers entspricht.

2.4 Training/Coaching

Automation Specialist Training 1 & 2

Verantwortung Gesellschaft: Der Architekt aktiviert das englisch-sprachige Online-Training für bis zu 10 vom Kunden benannte Benutzer. Diese Kurse entsprechen dem Tosca Zertifizierungsniveau und liefern die Grundlagen für ein erfolgreiches Arbeiten mit Tosca.

Verantwortung Kunde: Der Kunde liefert eine Liste mit Namen und Emailadressen von für die Trainings zu aktivierenden Benutzern. Die Benutzer müssen die Trainings absolvieren und die Zertifizierungen für Automation Specialist 1 und 2 erhalten, bevor Tosca Consultants vor Ort kommen. Jeder Teilnehmer hat zwei Anritte zur Zertifizierungsprüfung.

Unter diesen Links gibt es weiterführende Information zu den Trainings:

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

Nach erfolgreichem Abschluss der Zertifizierungsprüfung erhalten die Benutzer *Automation Specialist 1 & 2 Zertifikate*.

Coaching

Verantwortung Gesellschaft: Der Spezialist beantwortet Fragen, die von den Benutzern nach dem Abschluss des Online Trainings gestellt werden. Der Spezialist unterstützt die Benutzer dabei, effiziente Tosca Repositories zu erstellen und ihr Automationsvermögen zu verbessern. Der Spezialist unterstützt Benutzer mit Hilfe von Best Practices und funktionierenden echten Beispielen als Wissenstransfer, indem gemeinsam an Test Cases für das Kundensystem gearbeitet wird. Der Spezialist vereinbart Coaching Sessions mit Fokus auf die Spezialthemen, die vom Architekten und vom Kunden während der Test Strategie identifiziert wurden. Der Spezialist erstellt und verteilt die *Dokumentation von Coaching Sessions*.

Verantwortung Kunde: Der Kunde liefert Fragen, Test Cases und Benutzer für die Coaching Sessions. Der Kunde stellt Trainingsräumlichkeiten (Meetingraum, Projektor, etc.), sowie Zugang zu den Räumlichkeiten für den Spezialisten zur Verfügung.

2.5 Optimierung und Rollout

Ausführungsstrategie

Verantwortung Gesellschaft: Der Engineer optimiert die im Rahmen der Lieferung automatisierten Test Cases, sodass diese wiederholt und möglichst ohne manuelle Interaktion ausgeführt werden können. Der Engineer unterstützt den Kunden dabei, eine Unbeaufsichtigte Ausführungsstrategie zu implementieren. Folgende Themen können hierbei behandelt werden:

- Setup und Implementierung von Distributed Execution (DEX)
- Design und Implementierung von TCSHELL Scripts
- Einführung von Konzepten, Design und Implementierung von Recovery Szenarien

Der Engineer unterstützt diese Aktivitäten, indem er Beispiele anführt und Benutzer im Rahmen des verbleibenden Zeitbudgets coacht. Der Engineer erstellt und verteilt das „*Unbeaufsichtigte Ausführungsstrategie Dokument*“.

Verantwortung Kunde: Der Kunde liefert zeitnahe Rückmeldung zu den vom Engineer gelieferten Liefergegenständen. Der Kunde stellt die Teilnahme benötigter Benutzer in Workshops sicher.

Review & Nächste Schritte

Verantwortung Gesellschaft: Der Architekt prüft das Test Case Portfolio und die QA Prozesse der Implementierung und dokumentiert identifizierte Probleme, Risiken und Empfehlungen für nächste Schritte in einer Präsentation. Während der Präsentation teilt der Architekt Best Practices, um die Verwendung von Tosca zu verbessern. Der Architekt erstellt und verteilt die *Abschlusspräsentation*.

Verantwortung Kunde: Der Kunde nimmt am Abschluss-Workshop teil.

3 Preisgestaltung und Verrechnung

Personenstunden und -tage. 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.

Verrechnung. Die Verrechnung der Dienstleistungen erfolgt monatlich im Nachhinein basierend der Zeiterfassung, anteilmäßig entsprechend der tatsächlich geleisteten Arbeitszeiten und den tatsächlichen Aufwänden ("Time & Material").

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.

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.

Abschluss der Dienstleistung. Die Dienstleistung ist abgeschlossen, sobald die beauftragte Anzahl PTs aufgebraucht ist oder die beauftragten Liefergegenstände laut Vertrag geliefert wurden. Liefergegenstände gelten als geliefert, sobald es eine schriftliche Abnahme des Kunden gibt, oder kein schriftlicher Einspruch innerhalb einer (1) Woche nach Bereitstellung an den Kunden eingebracht wird. Änderungen der beauftragten Anzahl PT oder der beauftragten Liefergegenstände erfordern beiderseitiges Einverständnis in Form einer Dienstleistungsauftragsänderung.

Reise Regionen. Reisen innerhalb (Ressourcenregion = Dienstleistungsregion) der folgenden Regionen, ist als "regional" definiert: Nordamerika, Indien, Europa und Australien. Reisen außerhalb dieser Regionen (Ressourcenregion ≠ Dienstleistungsregion) ist als "globales Reisen" definiert.

Reisekosten. Das Dienstleistungspaket beinhaltet keine Reisekosten. Nach Maßgabe der Bestellung kann die Gesellschaft eine der drei folgenden Methoden zur Be- und Verrechnung der Reisekosten wählen:

- **Nach tatsächlichem 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.
- **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 bzw. AUD 500 für regionale Reisen. Für globale Reisen beträgt die tägliche Pauschale USD 800, EUR 650 bzw. AUD 1100.
- **Gedeckelte Ausgaben.** Reisekosten können vor Beginn des Kunden-Einsatzes berechnet und mit einer festen Gebühr gedeckelt werden. In diesem Fall darf die Gesellschaft die festgelegten Reisekosten-Obergrenzen und den Reisekostenplan nicht überschreiten, was sich auf die Möglichkeit von Vor-Ort-Service auswirken kann.

4 Organisation

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 die Gesellschaft nach vernünftigem Ermessen benötigt, um den Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung nachzukommen. Vor Ort- und insbesondere Remote-Dienstleistungen erfordern, dass der Kunde seine Systeme verfügbar macht.

Tosca Software Lizenzen. Lizenzen für Tosca sind nicht Bestandteil dieser Dienstleistungsbeauftragung. Der Kunde ist verantwortlich den zugeteilten Tosca Beratern die erforderlichen Software-Lizenzen zur Verfügung zu stellen.

Lieferort. Die Dienstleistung wird an der Lieferadresse des Kunden ("Vor Ort"), wie in der Bestellung angegeben, sowie an vom Kunden entfernten Standorten der Gesellschaft ("Remote") erbracht.

Personelle Besetzung. Die Gesellschaft setzt qualifizierte Consultants ein, die die Erbringung der Dienstleistung beaufsichtigen. Die Gesellschaft kann hierzu sowohl eigenes, als auch Personal von ausgewählten Partnerunternehmen einsetzen. In jedem Fall bleibt die Gesellschaft 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 erhalten. Um auf Kundenbedürfnisse bestmöglich eingehen zu können, behält sich die Gesellschaft das Recht vor, bereits eingesetztes Personal jederzeit nach mindestens zweiwöchiger vorheriger Bekanntgabe an den Kunden, entsprechend Expertise, Schwerpunktbereichen oder Rollen auszutauschen.

Vorlaufzeit. Spätestens 6 Wochen nach Auftragseingang beginnt die Gesellschaft, die vereinbarten Dienstleistungen bereitzustellen. Jeder Einsatz wird sorgfältig geplant und einvernehmlich zwischen den Parteien unter Berücksichtigung des empfohlenen Zeitplans abgestimmt. Dieser Zeitplan stellt die Grundlage für die Ressourcenzuteilung und die Reiseplanung dar und muss spätestens 2 Wochen vor jedem Einsatz in finaler Fassung vorliegen. Die Gesellschaft stellt sicher, dass die Vorlaufzeiten für das angeforderte Dienstleistungspaket auf ein Minimum beschränkt sind.

Einsatzpause. Eine durch den Kunden verursachte kurzfristige Reduktion der Einsatzfähigkeit der Tosca 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 Tosca 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 nicht nach, kommen die üblichen Vorlaufzeiten zur Anwendung, um das Projekt seitens der Gesellschaft neu zu besetzen und den Einsatz fortzuführen. Kosten, die durch eine Einsatzpause entstehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Workshop Anzahl Teilnehmer. Um ein effizientes Trainer-/Teilnehmerzahl Verhältnis zu gewährleisten, können maximal 10 Personen an Workshops teilnehmen.

4.1 Reiseverhalten

An- und Abreise. Tosca Consultants reisen normalerweise zwischen Montag und Donnerstag. Ankunfts- und Abfahrtszeiten werden dem Kunden im Voraus mitgeteilt. Tosca Consultants können am Ankunftstag jederzeit bis 10:30 Uhr Ortszeit eintreffen und am Abreisetag jederzeit nach 14:30 Uhr Ortszeit abreisen. Die Gesellschaft entschädigt den Kunden für die verlorene Zeit am An- und Abreisetag während der Leistungserbringung, sodass ein Minimum von 8 Personenstunden erreicht wird. Wenn andere Ankunfts- und Abfahrtszeiten eingehalten werden müssen, kann die Gesellschaft eine zusätzliche Nacht einplanen, um eine frühzeitige Ankunft / spätere Abreise zu ermöglichen. Diese zusätzliche Übernachtung wird dem Kunden in Rechnung gestellt.

Unterkunft. Die Gesellschaft wird in erster Linie Hotels der Kategorie "****" buchen (drei Sterne außer Indien). Je nach Verfügbarkeit, Entfernung und Erfahrung kann die Gesellschaft diesen Standard nach eigenem Ermessen verringern. Wenn der Standard angehoben werden muss, benötigt die Gesellschaft eine vorherige schriftliche Genehmigung des Kunden. Die Gesellschaft hält sich an alle Reiserichtlinien, die vom Kunden angemessen verkündet werden, sofern diese den hier beschriebenen Standards entsprechen.

Flug. Die Gesellschaft wird in erster Linie Non-Stop-Flüge der Economy Class buchen, die dem Lieferort am nächsten liegen.

Nahverkehr. Abhängig vom Vor Ort Standort, dem Abflug- und Ankunftsflughafen, der verfügbaren Infrastruktur und dem zeitlichen Bedarf kann die Gesellschaft zwischen Autovermietung, Taxi / Shuttle-Service und öffentlichen Verkehrsmitteln wählen.

Reisefrequenz. Um die Reisekosten zu optimieren, wird die Gesellschaft Einsätze möglichst im Zeitrahmen von 4 aufeinanderfolgenden Tagen (Montag bis Donnerstag) oder an mindestens 2 aufeinanderfolgenden Tagen planen. Die Gesellschaft wird für die Dauer des Service wöchentlich zum und vom Vor Ort Standort reisen. Interkontinentale Ressourcen können bis zu vier Wochen Vor Ort bleiben und Remote-Service für eine Woche bereitstellen, bevor sie zum Vor Ort Einsatz zurückkehren.

Reise Substitution. Sollte derselbe Consultant in zwei aufeinanderfolgenden Wochen beim Vor Ort Standort geplant sein, dann kann die Gesellschaft 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.

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