

Das T4-Software-Konzept

- **Funktionsstarke Business-Software** zum **Dreimonatstest** bzw. zeitlich befristeten Direkteinsatz in eigenem Netzwerk mit dem **T4-Start-Up-Paket**
- **Komplette Grundeinrichtung** im Rahmen des T4-Start-Up-Paketes, u.a. mit Einrichtung von Benutzerprofilen einschließlich Zugriffsrechten, elektronischem Briefpapier, Beleglayouts für Angebote, Rechnungen, Briefe, Berichte, vielfältigen Auswertungen etc.
- **Preisgünstige Software**, überschaubare Investition, auf Wunsch auch in Raten, per Leasing oder zur Miete
- **Geringe Schulungskosten** durch effizientes **T4-Key-User-Konzept**
- **Faire Wartungsgebühren** für Support, Updates und Internet-Wartungsforum
- **Kompetenter und persönlicher T4-Key-User-Support** ohne Call-Center-Charakter
- **Einfachste Updatefähigkeit im Rahmen der Standard-Software** trotz hohem Grad an Individualisierbarkeit, bei Bedarf Rückgriff auf Vorläuferversion
- Beibehaltung der **Abwärtskompatibilität zu früheren Versionsständen** mit Alt-in-Neu-Konvertierung bis hin zum letzten Minimal-Build, z.B. bei Stand **20.1.786** das Zwischenrelease 786
- **Schnelle Hilfe** und **praxisnahe Lösungen per Online-Service**
- **Aktuelle Software-Dokumentation INDYA** (F1 innerhalb des Programms von T4) sowie diverse PDF-Handbücher im Menü unter „? Hilfe|PDF-Dokumente“. **Aktualisierung** der Dokumentationen erfolgt **automatisch** mit jeder Update-Installation.
- Auch Spezialitäten sind Dank der **T4-Werkzeuge** schlank realisierbar

Leistungen des T4-Support- und -Wartungsvertrages

Die **T4-Wartung beinhaltet** u.a. folgende Leistungen:

- Nachhaltige und verantwortliche **Software-Weiterentwicklung**
- Bereitstellung aller **Updates** mit detaillierten und bebilderten Newslisten (Bei mittleren und großen Updateschritten erfolgt die Bekanntgabe der Update-Freigabe zusätzlich zur Veröffentlichung im Wartungsforum per E-Mail-Mailing.)
- Zugang zum geschützten **Wartungsforum** im Internet
- Kompetenter **Support**. Der telefonische Support wird für T4-Key-User über eine nicht zusätzlich kostenpflichtige reguläre Festnetz-Telefon-Nr. angeboten und ist zeitlich nicht limitiert.
- **Vergünstigungen** auf z.B. optionale Seminare und Zusatzausstattungen
- **Serviceaktionen**, wie kostenfreie Update-Installation, die auf Wunsch online durchgeführt wird
- Teilnahmemöglichkeit an **Key-User-Umfragen** und **Kudentagen**

Im Detail

Kompetente Key-User-Hotline gemäß Key-User-Konzept für Telefon-, Fax- und E-Mail-Support bezogen auf die jeweils aktuelle T4-Version

Je nach gewähltem Wartungsmodell erhalten zwei T4 Anwender (Modell A), vier T4-Anwender (Modell B) bzw. alle T4-Anwender (Modell C) bei TETRA **bei Bedarf schnelle und kompetente Hilfe über die T4-Hotline**, die per direkter Durchwahl und über nicht separat kostenpflichtige Telefonnummern innerhalb der Geschäftszeiten von TETRA erreichbar ist.

Als **T4-Key-User** sind betriebsintern fest angestellte Netzwerk-, Datenbank-Administratoren bzw. leitende Mitarbeiter. Diese Administratoren bzw. hauptverantwortlichen "Key-User" werden bei TETRA registriert und mit Abschluss des Wartungsvertrages schriftlich festgelegt.

Um sicherzustellen, dass die Key-User ihrer Administrations-, Wartungs- und Support-Aufgabe für T4 auch fachlich nachkommen können, sollten diese gemäß **T4-Key-User-Konzept** zuvor eine

Grundausbildung anhand von zwei aufeinander aufbauenden Seminaren (Crash- und Administrations-Kurs) bei TETRA durchlaufen.

Für die **Berechtigungsüberprüfung** des T4-Key-Users wird bei unklarer Identifikation zu Beginn des Supports ein individueller Service-Code und die Lizenz-Seriennummer abgefragt.

Die Key-User und ggf. ergänzend bestimmbare **Newsletter-Empfänger** erhalten für das Unternehmen des Lizenz- und Wartungsnehmers die **regelmäßigen E-Mail-Newsletter** rund um Themen, wie mittlere und große Updates, Schulungen/Seminare, Umfragen, Kundentage etc. Mit der Autorisierung zum Key-User wird implizit in den Newsletter-Empfang eingewilligt.

Softwarepflege sowie automatische Zurverfügungstellung aller T4-Updates im passwortgeschützten T4-Wartungsforum zum Herunterladen

T4 wird aufgrund von neuen Betriebssystemen, allgemeingültigen Marktanforderungen, Key-User-Umfragen sowie gesetzlichen Änderungen ständig weiterentwickelt und optimiert. Wartungskunden profitieren unmittelbar von den neuen Funktionen, Optimierungen sowie deren detaillierter Dokumentation und nutzen so die Sicherheit und den Komfort eines stets aktuellen Systems.

Wartungsforum im Internet

Wartungskunden erhalten über ihr persönliches Passwort **Zugriff auf sämtliche Informationen rund um T4**: Bereitstellung der aktuellen kleinen Zwischenreleases bis großen Updates zur schnellen Verfügbarkeit von Optimierungen und Weiterentwicklungen sowie der anwendungsbezogenen Themen- und Tippblätter, FAQ, Aktualisierungsservice sämtlicher T4-Dokumentationen, etc. zum Download aus dem Internet. Unter "Services" finden sich **interessante Serviceangebote**.

Online-Dienstleistung via Internet, wie Service, -Schulung und -Einrichtung

Auf Wunsch und Veranlassung des Kunden erfolgt bei Bedarf ein **individueller T4-Online-Service**. Die im Regelfall **kompakt gehaltene Dienstleistungszeit** für die Online-Servicedauer geht zu Lasten des Kunden, für Wartungskunden zum Sonderpreis.

Preisgünstige Erweiterungen der T4-Lizenz

Wartungskunden haben die Möglichkeit, auch **einzelne Mehranwender zum Vorzugspreis** erwerben, also z.B. eine Lizenzenerweiterung von derzeit fünf auf sechs Anwender. Kunden ohne Wartung können lediglich auf die Schritte der Preisliste zurückgreifen.

Zahlreiche, lohnenswerte Vergünstigungen auf T4-Erweiterungen und -Lösungen

Lizenerweiterungen, wie Upgrades, Zusatzmodule und Zusatzfunktionen, sowie Schulungen, Seminare, Online-Services, Lösungen des Monats etc. werden Wartungskunden **zu vergünstigten Sonderkonditionen** angeboten, in der Regel **mit einem Rabatt in Höhe von 50%**. In Verbindung mit Wartungsrechnungen gibt es außerdem **attraktive Gutscheinaktionen**.

Mehrmandantennutzung mit plusMAN

Im Standardumfang der T4-Software-Lizenz kann der Lizenznehmer bis zu zwei Mandanten nutzen. Dabei steht ein Mandant für den Echtbetrieb und einer für Testzwecke mit Demo-Einschränkungen zur Verfügung. Zur Nutzung eines 2. Mandanten für den Echtbetrieb sowie im Falle des Submandanteneinsatzes ist jeweils das Zusatzmodul plusMAN erforderlich.

Nach Vorlage eines Handelsregisterauszuges, der den Zusammenhang zur Unternehmensgruppe nachweist, kann unter bestimmten Voraussetzungen ein weiteres Unternehmen in die T4-Nutzung der gewarteten T4-Lizenz einbezogen werden. Bitte beachten Sie hierzu auch unsere Lizenzbedingungen und die Bedingungen der Nutzungsrechterweiterung.

Wartungskunden mit dem **Zusatzmodul plusMAN** können im Rahmen eines ungekündigten Wartungsvertrages und zu Sonderkonditionen **gegen Zahlung einer pauschalen Bearbeitungsgebühr** in Höhe von € 100,00 netto je hinzukommendem Mandant/Submandant auf die Möglichkeit einer **erweiterten Freischaltung der benötigten Anzahl von echten Mandanten bzw. echten Submandanten** sowie beliebig vieler Test-Mandanten zurückgreifen.

Businessstag

Wartungskunden haben die Möglichkeit der Teilnahme am jährlich stattfindenden **Kudentag**, der Kundenzusammenkunft mit Begleitseminar, speziell für T4-Key-User, Geschäftsführer und Abteilungsleiter von Wartungskunden.

Key-User-Umfrage oder "Ihre Meinung ist uns wichtig!"

Wir möchten T4 noch mehr an Ihren ganz konkreten Bedürfnissen ausrichten. Wartungskunden haben mit unserer Key-User-Umfrage die Chance, maßgeblich die Weiterentwicklung von T4 mitzugestalten.

Modelle und Preise der T4-Support- und -Wartung

Modell A entsprechend dem von TETRA empfohlenen Key-User-Konzept mit 2 Key-Usern
Maximal zwei Key-User, die über eine entsprechende Grundausbildung verfügen. Bei Inhabern von Einzelplatz-Lizenzen wird nur ein einziger Anwender zum T4-Key-User autorisiert. Die Wartungsgebühr beläuft sich hierbei lediglich auf **1,0% des VK-Listenpreises pro Monat** (bzw. auf 1,5% bei exakt fünf Anwendern oder bei weniger als fünf Anwendern), zahlbar wahlweise ein Quartal, ein Halbjahr oder ein ganzes Jahr im Voraus.

Modell B entsprechend Key-User-Konzept, jedoch mit 4 Key-Usern
Maximal vier Key-User, die über eine entsprechende Grundausbildung verfügen. Wartungsgebühr beläuft sich hierbei auf **1,5% des VK-Listenpreises pro Monat** (bzw. auf 2,25% bei exakt fünf Anwendern oder bei weniger als fünf Anwendern), zahlbar wahlweise ein Quartal, ein Halbjahr oder ein ganzes Jahr im Voraus.

Modell C mit allen Anwendern, von TETRA nicht empfohlen
Anzahl von T4-Support-Berechtigten entspricht der lizenzierten Anwender-Anzahl der T4-Lizenz. Wartungsgebühr beläuft sich auf **2,5% des VK-Listenpreises pro Monat**, zahlbar wahlweise ein Quartal, ein Halbjahr oder ein ganzes Jahr im Voraus.

Sonderwartungsmodelle mit abweichender Anzahl von Key-Usern auf Anfrage.

Siehe auch „Key-User-Wechsel“ weiter unten.

Unsere Wartungsgebühren verstehen sich zuzüglich der jeweils zum Rechnungszeitpunkt gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer (MwSt.).

Wartungsbedingungen

Neueste Version

Gewartet und im Rahmen des Supports unterstützt wird jeweils der aktuelle Versionsstand von T4, der bei Anforderungen von Support oder Online-Unterstützung stets installiert sein muss. Der netzwerkweit einheitliche Einsatz des neuesten verfügbaren Softwarestandes muss sichergestellt sein, um dem Kunden bestmöglich helfen zu können.

Wartungsvertragsdauer und -kündigung

Der Wartungsvertrag wird zunächst ab Wartungsbeginn für drei Jahre abgeschlossen. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils weitere zwölf Monate, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf des dritten Jahres gekündigt wird. Ab dem vierten Wartungsjahr verlängert sich die T4-Wartung automatisch um jeweils weitere zwölf Monate, wenn dieser nicht drei Monate vor Ablauf von zwölf Monaten gekündigt wird.

Bei Kündigungen ist das Datum des nachweislichen Eingangs bei TETRA maßgeblich. Die Kündigung wird nur wirksam, wenn diese von TETRA bestätigt oder die Erklärung mit einem nachweisbaren Zustellverfahren übermittelt wird. Wir bestätigen jede Kündigung, die wir erhalten, umgehend in Schriftform per E-Mail bzw. per Fax.

Wartungsbeginn und -intervalle

Bei gewünschter quartalsweiser Zahlung wird der 1. Teilbeitrag mit dem Kauf der Vollversion erhoben. Die weiteren Zahlungen sind jeweils zum darauffolgenden Intervall (Quartal) fällig und werden zur Fälligkeit per SEPA-Basis-Lastschrift von der Bankverbindung gemäß Lastschrift-Mandat abgebucht. Für dieses Zahlungsintervall und die Zusendung der Quartalsrechnungen bzw. Halbjahresrechnungen erheben wir einen Aufschlag in Höhe von € 5,00 je Rechnungsstellung.

Fortführen nach Kündigung

Wird ein durch Kündigung zunächst auslaufender Wartungsvertrag auf Kundenwunsch später zeitlich lückenlos fortgeführt, verlängert sich die T4-Wartung automatisch um zwölf Monate und kann mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten vor Ablauf von zwölf Monaten gekündigt werden. Anderenfalls verlängert sich die T4-Wartung automatisch um jeweils weitere zwölf Monate.

Sonderfall Sublizenzen

Bei Sublizenzen handelt es sich um nicht weiter veräußerbare Unterlizenzen der T4-Hauptlizenz, die für einen weiteren, mit dem Hauptlizenznehmer organisatorisch verbundenen Lizenznehmer lizenziert werden. Die Sublizenz ist somit an die Hauptlizenz gebunden. T4-Kunden mit Wartungsvertrag erhalten die Sublizenzen im Rahmen der befristeten Sonderaktion zu Sonderkonditionen, den gleichzeitigen Abschluss eines T4-Wartungsvertrages für den Sublizenznehmer für mindestens drei Jahre vorausgesetzt. Bei Sonder-Wartungsmodell "SL A1" mit einem T4-Key-User belaufen sich diese bei Sublizenzen auf 2,0% vom Sonderpreis der Sublizenz.

Sonderfall Wartungskündigung Haupt- vor Sublizenz

Die Wartung der Hauptlizenz kann erst enden, wenn die Wartung der Sublizenz endet. Eine ggf. getätigte Wartungskündigung der Hauptlizenz wird erst mit dem eigentlichen Wartungsvertragsende der Sublizenz wirksam.

Sonderfall Wartungskündigung bei Ratenzahlung

Die Ratenzahlung ist möglich, sofern Sie für mindestens drei Jahre einen entsprechenden Wartungsvertrag zur Software-Lizenz mit uns abgeschlossen haben. Eine ggf. getätigte Wartungskündigung wird im Rahmen der Ratenzahlung erst ein Quartal nach dem eigentlichen Wartungsvertragsende wirksam.

Zahlungsverzug

Gerät der Wartungsnehmer mit der Zahlung einer fälligen Wartungsgebühr in Verzug, werden alle noch ausstehenden Wartungsgebühren bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in einem Zug und zur sofortigen Zahlung fällig. Dies gilt auch ohne explizite Rechnungsstellung der Gebühren. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit bezieht sich die Fälligkeit der Wartungsgebühren jeweils auf den Zeitraum bis zum Ende des aktuellen Wartungsvertragsjahres.

Key-User-Wechsel

Grundsätzlich werden ausschließlich fest angestellte T4-Anwender des lizenzierten Unternehmens nach entsprechender Grundausbildung, möglichst anhand der Seminare Crash- und Administrations-Kurs zum supportberechtigten T4-Key-User autorisiert.

Zuständigkeitsänderungen der supportberechtigten Key-User sind schriftlich mitzuteilen. Die Gebühr für den Wechsel eines Key-Users beläuft sich auf € 40,00 netto. Kostenfrei ist die Mitteilung eines weiteren Key-Users, der gemäß gewähltem Wartungsmodell noch möglich ist, jedoch zu Beginn des T4-Einsatzes noch nicht festgelegt worden war, z.B. der 2. Key-User bei Modell A.

Es besteht eine **Key-User-Pflicht!** Sollte einer der autorisierten Key-User wegfallen, muss mindestens eine Person im Unternehmen weiterhin Key-User sein. Entfallen alle Key-User im Team, wird automatisch ein Geschäftsführer des Unternehmens zum künftigen Key-User für T4. So ist gewährleistet, dass mindestens eine Person im Kreise der T4-Anwender Adressat für Update-Informationen und Newsletter sowie Ansprechpartner im Supportfall ist.

Bedingung zur Autorisierung der T4-Key-User

Eine verantwortliche Administration und Wartung von T4 sowie eine innerbetriebliche Support- und Schulungsunterstützung erfordern einen entsprechenden programmspezifischen Know-How-Aufbau. Es wird von TETRA daher dringend empfohlen, ausschließlich fest angestellte T4-Anwender des lizenzierten Unternehmens und diese nur nach entsprechender Grundausbildung möglichst anhand der Seminare Crash- und Administrations-Kurs zum supportberechtigten T4-Key-User zu autorisieren. Sollten Sie diese sinnvolle Grundausbildung der Key-User ablehnen, widerspricht das dem T4-Key-User-Konzept und den Vorgaben der GoBD, die im Rahmen des ordnungsgemäßen IT-Betriebs für Mitarbeiter grundsätzlich fordert, dass diese über eine entsprechende Qualifikation und Kenntnis verfügen müssen, die auch nachvollziehbar ist. Für daraus entstehende Fehler und Versäumnisse bei der T4-Administration übernimmt die Geschäftsleitung des Lizenznehmers die volle Verantwortung. Externe Berater oder Betreuer können keine Key-User für T4 werden und sind somit nicht Hotline-berechtigt. Support für diesen Personenkreis erfolgt kostenpflichtig online bzw. telefonisch.

Wartungsmodell-Wechsel

Die Gebühr für einen Wartungsmodell-Wechsel und für andere vertragliche Veränderungen der gewarteten Softwareausstattung beläuft sich je Änderung auf € 40,00 netto.

Wünscht der Wartungskunde einen Wartungsmodell-Wechsel, der sich reduzierend auf die Wartungsgebühren auswirkt, z.B. von Modell B mit vier supportberechtigten T4-Key-Usern auf Modell A mit zwei supportberechtigten T4-Key-Usern, kann dieser nach vorhergehender Absprache unter folgenden Bedingungen erfolgen:

- Der Wechsel kann frühestens zum nächsten Wartungsvertragsjahr vorgenommen werden.
- Die Beauftragung findet mit mindestens einem Quartal Vorlauf statt.
- Für die Vertragsänderung fällt eine einmalige Gebühr in Höhe von € 40,00 an.

Umlizenzierung

Eine unternehmerische Umstellung der Firmierung des Lizenz- und Wartungsnehmers (z.B. durch Umfirmierung oder Kauf des Unternehmens durch ein anderes Unternehmen) erfordert gemäß TETRA-Lizenzvertrag eine Umlizenzierung der Software-Lizenz.

Damit verbunden werden die Rechte und Pflichten zur Lizenznutzung inkl. Wartung auf den neuen Lizenznehmer übertragen. Die Gebühr für die Umlizenzierung und den begleitenden formalen Akt beläuft sich auf € 399,00 netto.

Akzeptanz Wartungsbedingungen mit Abschluss des Wartungsvertrages

In die hier genannten Wartungsbedingungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen willigt der T4-Lizenz- und Wartungsnehmer mit Abschluss eines T4-Wartungsvertrages ein.