

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. Auf Wunsch erfolgt eine Übernahme von Stammdaten von Adressen und Artikeln mittels **Import**.
- **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 schneller und einfacher Rückgriff auf Vorläuferversion
- Beibehaltung der **Abwärtskompatibilität zu früheren Versionsständen** mit Alt-in-Neu-Konvertierung bis hin zum letzten Minimal-Build, z.B. bei Stand **25.3.925** das Zwischenrelease 25.2.920 (Nicht sinnvoll möglich bei Einsatz von E-Rechnung mit Zusatzfunktion eRechnung, da hier stets der neue Stand verpflichtend ist.)
- **Schnelle Hilfe** und **praxisnahe Lösungen per Online-Service** direkt an Ihrer Seite
- **Aktuelle Software-Dokumentation INDYA** (F1 innerhalb des Programms von T4) sowie diverse PDF-Handbücher im Menü unter "? Hilfe|PDF-Dokumente". **Aktualisierung** der Dokumentationen und Themenblätter erfolgt **automatisch** mit jeder Update-Installation im Programmverzeichnis.
- 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.
- Auf Wunsch **Installation** der jeweils freigegebenen **Updates**
- **Zugang** zum geschützten **Wartungsforum** im Internet
- Kompetenter **Support** durch **persönliche Ansprechpartner**. 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, oder Teilnahme an Update-Seminaren
- Teilnahmemöglichkeit an **Update-Seminaren** und **Key-User-Umfragen**

Im Detail

Kompetente Key-User-Hotline gemäß Key-User-Konzept für Telefon- 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. acht T4-Anwender (Modell C) bei TETRA **bei Bedarf schnelle und kompetente Hilfe über die T4-Hotline**, die per direkter Durchwahl und 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 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 Windows-Betriebssystemen, allgemeingültigen Marktanforderungen, notwendigen Microsoft-Zertifizierungen, gesetzlichen Änderungen sowie Key-User-Umfragen 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 T4-Systems. Hierzu gehört neben der Weiterentwicklung der T4-Software selbst die umfassende programmseitige Unterstützung rund um DSGVO, GoBD, Revisionsicherheit u.v.m. Dazu gehört auch die Aktualisierung relevanter Lösungen, wie z.B. XRechnung als Standard für elektronische Rechnungen (ab 2025 verpflichtend für B2B und ab 2028 für EU-Geschäfte) und IntraStat-Lösungen für die Anmeldungen bei der Außenhandelsstatistik (IDEV).

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-Service-Dauer geht zu Lasten des Kunden.

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.

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.

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 nach Lizenzprüfung im Rahmen eines ungekündigten Wartungsvertrages und zu Sonderkonditionen **gegen Zahlung einer pauschalen Bearbeitungsgebühr** 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.

T4-Key-User-Umfrage zur Anwendungsoptimierung

Wir haben uns zum Ziel gesetzt, die Anwendung von T4 nach Möglichkeit kontinuierlich noch leichter und übersichtlicher zu gestalten und weitere Assistenzsysteme auszubauen. Sollten Sie hierzu Anregungen haben, teilen Sie uns diese gerne mit. Ggf. schauen wir uns dann gemeinsam in einem kurzen Online-Termin an, was Sie konkret anregen möchten.

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 bei T4-SQL-Lizenzen lediglich auf **1,0% des VK-Listenpreises pro Monat**, zahlbar wahlweise ein Quartal, ein Halbjahr oder ein ganzes Jahr im Voraus und bei T4-Jet-Lizenzen auf 1,5% des VK-Listenpreises, zahlbar 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 8 Key-Usern, 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 zu Beginn zunächst ab Wartungsbeginn für zwei 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 dritten 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 der Kündigung 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.

Bei Fortführung des Wartungsvertrages nach einer Kündigung beträgt die Laufzeit zunächst 12 Monate und verlängert sich automatisch um jeweils weitere zwölf Monate, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf des ersten Jahres gekündigt wird.

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 Sublizenz

Bei einer Sublizenz handelt es sich um eine nicht weiter veräußerbare Unterlizenz der T4-Hauptlizenz, die für den Hauptlizenznehmer lizenziert wird. Die Sublizenz ist somit an die Hauptlizenz gebunden. Für die Hauptlizenz muss ein gültiger und ungekündigter Wartungsvertrag existieren. Sublizenzen sind immer in die Wartung der Hauptlizenz einbezogen.

Bei Sonder-Wartungsmodell "SL A1" mit einem T4-Key-User belaufen sich die Wartungsgebühren bei Sublizenzen auf 2,0% vom Sonderpreis der Sublizenz.

Sonderfall Wartungskündigung Haupt- vor Sublizenz

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

Sonderfall Wartungskündigung bei Ratenzahlung

Die Ratenzahlung ist möglich, sofern Sie für mindestens zwei 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.

T4-Spezial-Support für Nicht-Key-User von Wartungskunden

Erfolgt Support für einen Nicht-Key-User, wie z.B. einen internen Mitarbeiter aus dem Kundenunternehmen oder eine externe Person (z.B. IT-Systemhaus oder Steuerberater), werden die damit verbundenen telefonisch, schriftlich oder online erbrachten Support-Leistungen zum aktuellen Stundensatz abrechnet. Die aktuellen Stundensätze finden Sie jeweils auf unserer Website unter www.tetra-software.de unter Online-Termin.

T4-Key-User-Wechsel

Grundsätzlich werden ausschließlich fest angestellte T4-Anwender des lizenzierten Unternehmens nach entsprechender Grundausbildung zum T4-Key-User. T4-Key-User sind immer natürliche Personen und keine Abteilungen.

Zuständigkeitsänderungen der supportberechtigten Key-User sind schriftlich mitzuteilen. Die Gebühr für den Wechsel eines Key-Users beläuft sich auf €55,00 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 mit insgesamt zwei Key-Usern.

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 erwarteten Softwareausstattung beläuft sich je Änderung auf € 50,00 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 einem zeitlichen Vorlauf von mindestens einem Quartal statt.
- Für die Vertragsänderung fällt eine einmalige Gebühr in Höhe von € 100,00 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 € 499,00 netto.

Phänomenanalyse Ihrer T4-Datenbank

Ursachen für manche Effekte innerhalb der T4-Software lassen sich u.U. ausschließlich anhand der unternehmensspezifischen Datenbank analysieren. Hierzu bieten wir bei Bedarf eine Phänomenanalyse an, um die Ursache für komplexe Problemstellungen herauszufinden, die wir in neutralen Datenbanken nicht reproduzieren, können.

Sofern Sie uns Ihre T4-Datenbank zur Phänomenanalyse zukommen lassen möchten, betrachten wir diese ausschließlich datenbankanalytisch im Hinblick auf das zu untersuchende Phänomen. Anschließend erhalten Sie einen entsprechenden schriftlichen Analysebericht, woraufhin sich die Löschung Ihrer Datenbank und Rücksendung bereitgestellter Datenträger i.d.R. unmittelbar anschließt. Die Kosten für eine Phänomenanalyse belaufen sich auf € 55,00 netto je Viertelstunde.

Besonderer Supportfall E-Rechnung, Fehleranalyse E-Rechnung

Bitte verwenden Sie stets das **aktuelle T4-Release und** die aktuelle Version der Ausgabeabfragen für die elektronischen Rechnungen. Beachten Sie hierbei nicht ausschließlich den **Versionsstand der Vorgangsausgabe**, z.B. ZUGFeRD 2.3.2, sondern auch deren **letztes Änderungsdatum**. Um ganz sicher zu sein, lassen Sie das Update gerne durch unseren Support online direkt in Verbindung mit der Aktualisierung der Ausgabeabfragen vornehmen. Auch dieser Service ist für Sie **kostenfrei**.

Auch mit diesem T4-Update erfolgt wieder eine **automatische Aktualisierung der vorhandenen eRechnungs-Abfragen**. Von uns durchgeführte Aktualisierungen überschreiben dabei zwangsläufig den bei Ihnen vorliegenden Stand der Vorgangsausgaben ZUGFeRD und XRechnung. Sollten Sie entgegen der Standards für beide E-Rechnungsvarianten unternehmensspezifische Anpassungen daran vorgenommen haben, müssen Sie diese auf Basis der neuen Vorgangsausgaben wiederum individualisieren. TETRA kann diese Anpassungen weder vorhalten, noch für Sie durchführen.

Sofern Sie den programmseitigen bzw. unseren manuellen Aktualisierungsservice **nicht** in Anspruch nehmen und die Aktualisierung versäumen, kann es zu einem **besonderen Supportfall** kommen. Sollte sich dabei herausstellen, dass die Ursache für eine Problemstellung eine nicht aktualisierte Programmversion und / oder eine veraltete Fassung der eRechnungs-Vorgangsausgaben ist, erfolgt die Aktualisierung in diesem speziellen Fall kostenpflichtig.

Wir sind momentan mit zahlreichen **Fehleranalysen zur E-Rechnung** befasst. Die meisten Problemmeldungen davon haben Ursachen, die wir mit T4 **nicht** zu verantworten haben. Wenn Sie uns also Fehler zur Prüfung melden, die Ihre Kunden als Fehler auf Ihrer Empfangsseite haben, senden Sie uns bitte die betreffende E-Rechnungen im Original zu. Prüfen Sie bitte **vor** der Weiterleitung an uns, ob es sich ggf. nur um eine Warnung des spezifischen Validierers handelt. Lediglich Fehler bedürfen einer Prüfung, Warnungen nicht. Meldet Ihnen Ihr Kunde, dass Sie eine veraltete ZUGFeRD-Version einsetzen, die Sie gar nicht verwenden, kommunizieren Sie zunächst mit Ihrem Kunden, um die Sachlage zu klären. Leiten Sie uns bitte nur solche Fälle weiter, die Sie selbst trotz Ihrer eigenen Bemühungen nicht lösen können. Fehleranalysen aufgrund von Fehlern, die außerhalb von T4 liegen, erfolgen kostenpflichtig.

Allgemeine Bedingungen für T4-Dienstleistungen, wie Online-Services, Seminare und Schulungen

Allgemeine Bedingungen für Online-Services

Ein T4-Online-Dienstleistung ist eine Zusatzleistung, der auf Wunsch, auf Veranlassung und in Verantwortung des Kunden über eine Fernsteuerung erfolgt. TETRA setzt dazu die TeamViewer-Software ein, bei der lediglich Tastenkombinationen bzw. Mausbefehle sowie aktuelle optische Bildschirmhalte und keinesfalls Daten aus der Datenbank übertragen werden. Die 256Bit-Punkt-zu-Punkt-Verschlüsselung der Verbindung schützt zusätzlich gegen den sogenannten „Man-in-the-Middle-Angriff“.

Für den notwendigen Datenschutz muss der Operator während des Online-Termins selbst Sorge tragen. Vor Ort muss deshalb während des gesamten Online-Termins ein verantwortlicher Gesprächspartner (T4-Key-User) als Operator aktiv sein. Wir sehen jeweils nur die Daten, die uns der Operator zeigt und ausschließlich solche, die für den Online-Termin relevant sind. Sollten Sie dies wünschen, kann der Online-Termin auch in der Echtdatenbank anhand ausgeblendeter personengebundener Daten erfolgen. In diesem Fall wird die Checkbox bei der Tabelle "Ansprechpartner", "Kommunikation" und/oder "Vorgänge" ausgecheckt.

Alternativ kann der Online-Termin anhand von Testdaten im Testmandanten stattfinden, da Administratives, wie Abfragen, Layouts, Einstellungen, Zugriffsrechte etc., T4-übergreifend auch vom Test-Mandanten aus eingerichtet werden kann.

Für T4-Wartungskunden kostet die Online-Dienstleistung €55,00 je angebrochene Viertelstunde zzgl. MwSt. und fällt nach Aufwand an, zahlbar per Zahlungskondition gemäß Wartungsvertrag. Mit Bestätigung des Online-Termins stimmen Sie allen genannten Konditionen und Bedingungen zu. Nach erbrachter Online-Dienstleistung erhalten Sie per E-Mail einen Bericht über Dauer und Tätigkeit.

Falls der Termin Ihrerseits nicht zustande kommen sollte, bitten wir um rechtzeitige Absage, damit wir dies in unserer Terminplanung berücksichtigen können. Die Absage eines Online-Termins ist kostenfrei, wenn Sie schriftlich spätestens 48 Stunden bis Sitzungsbeginn erfolgt. Bei späterer Terminabsage bzw. Nichtdurchführung der Sitzung berechnen wir eine Pauschale in Höhe von € 110,00 netto.

Allgemeine Seminarbedingungen

Die Absage eines Seminares ist kostenfrei, wenn diese schriftlich spätestens bis sieben Tage vor Seminarbeginn erfolgt. Bei Terminabsage bis zum 4. Tag vor Seminarbeginn berechnen wir als Ausfallentschädigung eine Pauschale in Höhe von €275,00 netto pro Teilnahme, bei Firmen-Seminaren €695,00 netto, bei halbtägigen Firmen-Seminaren €348,00 netto. Bei Absagen zu einem späteren Zeitpunkt oder Nichterscheinen am Seminartag wird die volle Teilnahmegebühr fällig. Sofern keine Rückmeldung durch TETRA erfolgt, findet das Seminar statt. Bei Ausfall des Seminares durch Krankheit des Trainers, höhere Gewalt oder sonstige unvorhersehbare Ereignisse besteht kein Anspruch auf Durchführung der Veranstaltung.

Die Zahlung des Seminares erfolgt i.d.R. nach dem Seminartag per Lastschrift, siehe Zahlungsbedingungen.

Allgemeine Schulungsbedingungen

Die Schulungen orientieren sich stets ganz nach Ihrem individuellen inhaltlichen und zeitlichen Bedarf und werden nach Aufwand abgerechnet. Die Abrechnungseinheit beläuft sich auf die angebrochene Viertelstunde.

Die Absage einer Schulung ist kostenfrei, wenn Sie schriftlich spätestens bis sieben Tage vor Schulungsbeginn erfolgt. Bei Terminabsage zu einem späteren Zeitpunkt oder Nichterscheinen berechnen wir eine Pauschale in Höhe von €300,00 netto pro Tag als anteilige Ausfallentschädigung.

Bei Ausfall einer Schulung durch Krankheit des Schulungsleiters, höhere Gewalt oder sonstige unvorhersehbare Ereignisse besteht kein Anspruch auf Durchführung der Veranstaltung.

Die Zahlung der Schulung erfolgt i.d.R. nach dem Seminartag per Lastschrift, siehe Zahlungsbedingungen.

Sollte TETRA zur von Ihnen auf Wunsch veranlassten Prüfung komplexer Zusammenhänge eine Kopie Ihrer T4-Datenbank anfordern, sichert Ihnen TETRA Vertraulichkeit zu. Sämtliche uns direkt und nicht über Dritte (z.B. externe Mitarbeiter) zur Verfügung gestellten Informationen und Quelldaten werden selbstverständlich absolut vertraulich behandelt und unverzüglich nach Erledigung der Datenbank-Überprüfungsarbeiten vernichtet.

Allgemeine Information zu unseren Dienstleistungen:

Bild- und Tonaufzeichnungen in online durchgeführten Dienstleistungen sind ohne unsere ausdrückliche Zustimmung durch den Berater von TETRA untersagt.

Akzeptanz Wartungsbedingungen mit Abschluss des Wartungsvertrages

In die hier genannten Wartungs- und Dienstleistungsbedingungen und zuvor zur Kenntnis genommenen und akzeptierten Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie Lizenzbedingungen willigt der T4-Lizenz- und Wartungsnehmer mit Abschluss, Änderung bzw. Verlängerung eines T4-Wartungsvertrages jeweils ein.