Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültig für Neukunden und Bestandskunden ab dem 01.09.2023

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Alle Angebote, Dienstleistungen und Vereinbarungen, die zwischen dem Kunden und Visual World GmbH (Anbieter) abgeschlossen werden, unterliegen ausschließlich diesen Bedingungen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden sind nur dann gültig, wenn der Anbieter ihnen ausdrücklich und schriftlich zustimmt.

Der Anbieter geht Verträge ausschließlich mit gewerblichen Kunden ein. Für den Vertrag zwischen beiden Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland, wobei das UN-Kaufrecht ausgeschlossen wird.

1. Definitionen

„Account" bezieht sich auf den individuellen Zugang eines Mitarbeiters oder Admin-Nutzers zum System und ist einem Mandanten zugehörig. Ein „verrechenbarer Account" ist ein Nutzer, welcher in der Software mehr als fünf Tage im Kalendermonat aktiviert ist.

„Anbieter" bezieht sich auf die Visual World GmbH sowie auf deren Mitarbeiter, Bevollmächtigte und Repräsentanten, die für die Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen verantwortlich sind. Die Kontaktinformationen sind unter folgender Webseite abrufbar: https://visual-world.de/impressum/"

„Kunde" bezieht sich auf das Unternehmen sowie auf dessen Mitarbeiter, Bevollmächtigte und Repräsentanten, die die in der Vereinbarung festgelegten Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

„Leistungsperiode" bezieht sich auf den Zeitraum, in welchem der Kunde die Software nutzen kann.

„Mandant" ist der Kunde, auf dem die Accounts angelegt sind.

„Parteien" bezieht sich auf Kunde und Anbieter gemeinsam.

„Service" bezieht sich auf die Dienstleistungen des Anbieters und inkludiert Software, Systeme und die Leistungen der Angestellten, Vertreter und Repräsentanten des Anbieters.

„Software" bezieht sich auf die internet-bezogene Anwendung unter den Web-Adressen app.timatra.de und timatra.de.

„System" umfasst sämtliche von dem Anbieter bereitgestellten Anwendungskomponenten, einschließlich Software, Smartphone-Apps, Zeiterfassungsterminals und Application Programming Interfaces (APIs)."

„Vereinbarung" bezeichnet diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

„Zugang" oder „Zugänge" bezieht sich auf die in dieser Vereinbarung beschriebene Nutzung bei monatlicher oder jährlicher Zahlung (Punkte 6.1 und 6.2). Zugänge sind die Anzahl von möglichen verrechenbaren Accounts in einem Mandanten. Ein Zugang kann nur von einem Verrechenbaren Nutzer pro Monat in „timatra" verwendet werden.

2. Allgemeines und Geltungsbereich

SaaS Version:

Der Anbieter stellt seinen Kunden auf seiner Website ein Zeiterfassungssystem zur Verfügung. Dieses Zeiterfassungssystem ist über das Internet zugänglich. Die Bereitstellung eines Internetzugangs für die Nutzung des Zeiterfassungssystems ist nicht Bestandteil der Leistungen des Anbieters.

On-Premise Version:

Der Anbieter liefert den Kunden eine Software für die Zeiterfassung, die direkt auf den Systemen des Kunden installiert wird. Eine Bereitstellung von zusätzlicher Infrastruktur für die Nutzung dieser Software ist nicht im Serviceangebot des Anbieters enthalten.

Die Annahme dieser Vereinbarung darf ausschließlich von bevollmächtigten Vertretern des Kunden vorgenommen werden.

Diese Vereinbarung findet Anwendung auf sämtliche Dienstleistungen, die der Anbieter seinen Kunden zur Verfügung stellt. Sie gilt auch für künftige Transaktionen zwischen den Vertragsparteien, selbst wenn darauf nicht explizit Bezug genommen wurde. Kundenspezifische Bedingungen, die diesen Bedingungen widersprechen oder von ihnen abweichen, erhalten nur Gültigkeit, wenn der Anbieter seine ausdrückliche schriftliche Zustimmung gibt. Hierbei gelten E-Mails als anerkannte schriftliche Form. Diese Vereinbarung behält ihre Gültigkeit, selbst wenn der Anbieter, obwohl ihm unterschiedliche Geschäftsbedingungen des Kunden bekannt sind, Lieferungen tätigt oder Zahlungen entgegennimmt. Der Kunde bestätigt, dass der Anbieter berechtigt ist, alle Mitteilungen, Verträge, Unterlagen, Hinweise und Bekanntmachungen, die den Account betreffen, elektronisch sowohl über den Account selbst als auch via E-Mail zu übermitteln.

Dies können Folgendes umfassen:

- Zustimmungsbedürftige Vereinbarungen, einschließlich aller Aktualisierungen, denen der Kunde zustimmt.
- Informationen bezüglich des Accounts, einschließlich seiner Historie, Transaktionsnachweise, Bestätigungen, Rechnungen und jeglicher anderer Account- oder Transaktionsdaten.
- Erforderliche rechtliche, regulatorische oder steuerliche Offenlegungen oder Erklärungen, die der Anbieter dem Kunden mitteilen muss.
- Antworten auf Anfragen oder Fragen, die im Zusammenhang mit dem Account gestellt werden.

Der Anbieter stellt dem Kunden diese Informationen per E-Mail an die in Betriebseinstellungen unter „Ansprechpartner“ hinterlegte E-Mail-Adresse zur Verfügung. Der Kunde ist dazu verpflichtet, dem Anbieter eine korrekte und vollständige E-Mail-Adresse sowie alle anderen erforderlichen Kontakt- und Rechnungsinformationen zur Verfügung zu stellen. Diese Informationen kann der Kunde direkt in seinem Account angeben und aktualisieren.

3. Kostenlose Testversion

Der Kunde kann den Account 30 Tage lang kostenfrei testen. Während dieser Zeit entstehen keine Verpflichtungen oder zusätzlichen Kosten durch die Registrierung.

Es ist keine weitere Nutzung nach Ablauf der 30-tägigen Testphase möglich, es besteht nur noch ein Lesemodus. Nach weiteren 60 Tagen nach Ablauf des Testzeitraums erfolgt die Löschung des Accounts und aller darin erfassten Daten.

Der Anbieter behält sich das Recht vor, den Testzeitraum jederzeit und ohne Vorankündigung zu beenden. Zudem steht es ihm frei, die Einrichtung eines Gratis-Accounts ohne Begründung zu verweigern oder die Menge der von einem Kunden anlegbaren Test-Accounts zu limitieren.

4. Vertragsabschluss und Kündigung

Ein kostenpflichtiger Account wird erstellt, sobald das System durch eine Auftragserteilung des Kunden über die Software aktiviert und vom Anbieter ein Lizenzschlüssel bereitgestellt wird. Alternativ kommt der Vertrag zustande, wenn der Kunde ein schriftliches Angebot des Anbieters annimmt. Die Abrechnung des kostenpflichtigen Accounts startet am Vertragsbeginn, es sei denn, es existiert eine separate schriftliche Abmachung.

Die Laufzeit des kostenpflichtigen Accounts ist unbefristet. Für Kündigungen gelten die folgenden Konditionen, sofern keine abweichenden schriftlichen Abkommen bestehen:

- Bei monatlicher Bezahlung ist die Kündigung mit sieben Tagen zum Monatsende möglich.
- Bei jährlicher Bezahlung muss 30 Tage vor Ende der Laufzeit gekündigt werden. Ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag um ein Jahr.
- Kündigungen können folgendermaßen eingereicht werden:
    - Via E-Mail an: service@timatra.de
- Durch eingeschriebenen Brief an die im Impressum gelistete Adresse.
- Nach der Kündigung werden alle ausstehenden Zahlungen in einer Abschlussrechnung aufgelistet, die sofort beglichen werden muss.
- Der Anbieter kann den Vertrag bei schwerwiegenden Gründen (z. B. Missbrauch, unrechtmäßige Weitergabe, Insolvenz) kündigen.

5. Preise

Sofern nicht individuell abweichende Preise vereinbart wurden, gelten die auf der Webseite app.timatra.de und timatra.de angegebenen Preisen. Die Preise für alle Produkte und Dienstleistungen, die auf der Website oder in Angeboten aufgeführt sind, sind ausschließlich Nettopreise.

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Preise mit einer Vorankündigungsfrist von 30 Tagen zum Ende der jeweiligen Leistungsperiode zu ändern. Diese Benachrichtigung erfolgt an die vom Kunden im System hinterlegte Kontaktadresse. Der Kunde behält diesbezüglich ein Sonderkündigungsrecht.

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die ordnungsgemäße Abführung von Mehrwertsteuern, Einfuhrzöllen und Einfuhrsteuern sicherzustellen. Der Kunde ist verpflichtet, seine jeweilige Steuernummer anzugeben.

6. Zahlung und Abrechnung

Der Kunde ist bei Vertragsschluss berechtigt Zeiträume der Abrechnungen der Leistungen des Anbieters (Leistungsperiode) gemäß 6.1 oder 6.2 zu wählen:

6.1 Monatliche Zahlung

Beim Abschluss eines Vertrages mit monatlicher Zahlungsoption, entscheidet der Kunde, wie viele Zugänge er für die Leistungsperiode wählt. Dieser Betrag wird dem Kunden zu Beginn eines jeden Monats in Rechnung gestellt. Die Zahlungsoptionen beschränken sich ausschließlich auf Überweisungen seitens des Kunden.

Einmalige Kosten, wie beispielsweise für Hardware oder Dienstleistungen, werden separat in Rechnung gestellt.

6.2 Jährliche Zahlung

Wenn ein Vertrag mit jährlicher Zahlungsweise abgeschlossen oder geändert wird, legt der Kunde zu Beginn fest, wie viele Zugänge er für das kommende Jahr benötigt. Der entsprechende Betrag wird dem Kunden im Voraus für das gesamte Jahr in Rechnung gestellt. Zahlungen können nur per Überweisung getätigt werden.

Wächst die Zahl der Zugänge im Laufe des Jahres, werden diese zusätzlichen Zugänge am Ende des aktuellen Monats anteilig für die verbleibenden Monate des Jahres berechnet. Für diese Berechnung werden alle zahlungspflichtigen Nutzer berücksichtigt.

Sonderkosten, etwa für Hardware oder spezielle Dienste, werden gesondert abgerechnet.

Ungenutzte Zugänge werden nicht zurückerstattet. Alle erworbenen Zugänge, ob initial oder später hinzugefügt, sind bis zum Ende des Vertragsjahres gültig. Bei automatischer Vertragsverlängerung um ein weiteres Jahr dient die Nutzeranzahl des letzten Monats des vorangegangenen Jahres als Basis für die Kostenberechnung.

Bei einer jährlichen Zahlungsmodalität für die On-Premise-Version wird vom Anbieter eine Rechnung erstellt. Diese muss vor der Aktivierung der Software vom Kunden überwiesen werden.

Für nachträgliche Anpassungen der Nutzeranzahl oder zusätzliche Hardware- und Dienstleistungskosten erhält der Kunde eine separate Rechnung, die innerhalb von 7 Tagen zu begleichen ist.

6.3 Allgemeine Zahlungsbedingungen

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die Gebühren für die Software und alle anwendbaren Services gemäß dem jeweiligen Angebot oder der Rechnung zu zahlen. Alle Beträge und Gebühren verstehen sich zuzüglich Steuern, Zöllen, Abgaben und anderen staatlichen Gebühren. Der Kunde ist für die Zahlung aller Steuern und aller damit verbundenen Zinsen und/oder Strafen verantwortlich, die sich aus den hierunter geleisteten Zahlungen ergeben, mit Ausnahme von Steuern, die auf dem Nettoeinkommen des Anbieters basieren.

Kunden, die Kreditkarte oder SEPA-Lastschrift als Zahlungsmethode auswählen, müssen sicherstellen, dass in der Software stets aktuelle Daten hinterlegt sind. Sie bestätigen zudem, dass sie berechtigt sind, diese Daten zu nutzen und dass sämtliche anfallenden Gebühren über diese Methode beglichen und nicht abgelehnt werden dürfen. Sollte eine Zahlung wegen eines Verschuldens des Kunden nicht durchführbar sein, kann der Anbieter dem Kunden zusätzliche Kosten und Verzugszinsen in Rechnung stellen. Verzugszinsen werden in Höhe von 9 % über dem jeweiligen Basiszinssatz p.a. berechnet. Die Geltendmachung eines höheren Verzugsschadens bleibt vorbehalten.

Bei Verträgen mit einer monatlichen Vertragslaufzeit beginnt der Abrechnungszeitraum ab dem Vertragsbeginn oder gemäß einer schriftlichen Vereinbarung der Parteien und dauert einen Monat. Die Zahlung ist innerhalb von 7 Tagen nach dem Rechnungsdatum fällig.

Für Verträge mit einer jährlichen Vertragslaufzeit startet der Abrechnungszeitraum ab dem Vertragsbeginn oder gemäß einer schriftlichen Absprache der Parteien und erstreckt sich über ein Jahr. Die Zahlung ist innerhalb von 7 Tagen nach dem Rechnungsdatum fällig.

Die Umstellung von monatlicher Zahlung (gemäß 6.1) auf jährliche Zahlung (gemäß 6.2) oder umgekehrt ist bei monatlicher Zahlung jederzeit möglich, während bei jährlicher Zahlung die Änderung zum Ende der Leistungsperiode erfolgen kann.

Die erstellte Rechnung enthält eine ausführliche Aufschlüsselung aller erbrachten Leistungen und wird per E-Mail verschickt.

Die Bezahlung der Rechnung erfolgt gemäß der im jeweiligen Land vom Anbieter zur Verfügung gestellten Zahlungsart.

Falls ein Kunde mit seinen Zahlungen mehr als vierzehn (14) Tage in Verzug gerät, hat der Anbieter das Recht, den Zugriff auf das System zu deaktivieren, den Vertrag aufzulösen und die ausstehenden Zahlungen einzufordern.

7. Nutzungsbedingungen

Der Anbieter stellt dem Kunden das System in Übereinstimmung mit den im Leistungsumfang (siehe Punkt 8, Leistungsumfang) beschriebenen Funktionalitäten zur Verfügung, um dem Kunden die Nutzung dieser Funktionalitäten zu ermöglichen. Im Rahmen dieser Vereinbarung überträgt der Anbieter dem Kunden jedoch keine Befugnis zur Vervielfältigung, Bearbeitung, Weitergabe oder Veränderung der Software.

Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten für sein Konto vor unbefugtem Zugriff Dritter zu schützen. Der Kunde trägt die Verantwortung für die angemessene Sicherheit und Kontrolle sämtlicher IDs, Passwörter, Nutzer-Identifikationsnummern, API-Schlüssel oder anderer Codes, die zur Nutzung seines Kontos erforderlich sind. Sollte es zu einer nicht autorisierten Nutzung des Kontos kommen, muss der Kunde den Anbieter unverzüglich benachrichtigen. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Schäden, die dem Kunden aufgrund gestohlener oder gehackter Passwörter innerhalb des Einflussbereichs des Kunden entstehen.

Dem Kunden ist es untersagt, das System des Anbieters in missbräuchlicher Weise zu nutzen. Der Kunde bestätigt, dass er keine Geräte, Einrichtungen, Software oder Daten in einer Art und Weise verwendet, die zu Veränderungen am System führen oder die Verfügbarkeit des Systems beeinträchtigen könnten.

Bei Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen behält sich der Anbieter das Recht vor, dem Kunden ohne Rückerstattung jeglicher Kosten das Recht zur weiteren Nutzung des Systems zu entziehen.

8. Leistungsumfang

Sofern vertraglich keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, sind die Funktionen der Software im Leistungsumfang gemäß Anlage 1 beschrieben. Der Anbieter behält sich das Recht vor, den vereinbarten Leistungsumfang zu ändern, wenn dies zur Verbesserung der Software dient, gesetzliche Anforderungen eine Änderung erfordern, solche Änderungen aufgrund praktischer Erfahrungen sinnvoll sind oder wenn die Änderung branchenüblich ist und dem Kunden unter Berücksichtigung beiderseitiger Interessen zumutbar ist.

Wenn der Anbieter neben dem Serviceangebot auch kostenlose Software oder Dienstleistungen bereitstellt, geschieht dies unter dem Vorbehalt des jederzeitigen Widerrufs und stellt keine zukünftige Verpflichtung dar.

9. Datenschutz

Der Anbieter fungiert als Auftragsverarbeiter für die Kundendaten, die in der Software gespeichert und verarbeitet werden, während der Kunde für diese Daten als Verantwortlicher gilt. Kunden, die vor dem 1. September 2023 bereits einen separaten Auftragsverarbeitungsvertrag abgeschlossen haben, behalten die Gültigkeit dieses Vertrags für ihren Account (falls zutreffend). Für alle anderen Kunden

wird eine Vereinbarung zur Datenverarbeitung auf der „timatra“-Website hiermit vereinbart und als integraler Bestandteil des Vertrags aufgenommen. Im Falle eines Konflikts zwischen diesen AGB und Vereinbarung zur Datenverarbeitung, hat letzterer Vorrang.

Der Begriff „Vertrauliche Informationen“ bezieht sich auf alle Informationen, unabhängig davon, ob sie schriftlich oder mündlich übermittelt werden, die entweder

a) von Natur aus vertraulich oder geheimhaltungsbedürftig sind oder

b) aufgrund der besonderen Umstände von der empfangenden Partei als vertraulich und geheimhaltungsbedürftig erkannt werden müssen. Dies schließt insbesondere Produktbeschreibungen, -spezifikationen und Preise ein. Die Parteien verpflichten sich zu den folgenden Maßnahmen:

- Sie werden vertrauliche Informationen der anderen Partei nicht ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung an Dritte weitergeben.
- Sie werden vertrauliche Informationen nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke verwenden.
- Sie werden angemessene Sicherheitsvorkehrungen treffen, die mindestens dem Schutz vor unbefugter Offenlegung gegenüber Dritten entsprechen und die sie für ihre eigenen vertraulichen Informationen treffen. Beide Parteien sind auch verpflichtet, sicherzustellen, dass ihre Kunden, Mitarbeiter, Unterauftragnehmer und gesetzlichen Vertreter keine vertraulichen Informationen unbefugt offenlegen oder nutzen.
- Sie werden sich gegenseitig schriftlich über jeglichen Missbrauch vertraulicher Informationen informieren.
- c) Vertrauliche Informationen schließen Informationen aus, die:
- der empfangenden Partei vor der Übermittlung bereits bekannt waren und für die keine bestehende Vertraulichkeitsvereinbarung existiert,
- von einem Dritten übermittelt werden, der nicht einer ähnlichen Vertraulichkeitsvereinbarung unterliegt,
- öffentlich bekannt sind,
- unabhängig und ohne Nutzung vertraulicher Informationen entwickelt wurden,
- schriftlich zur Veröffentlichung freigegeben wurden
- aufgrund einer rechtskräftigen gerichtlichen oder behördlichen Anordnung offengelegt werden müssen, vorausgesetzt, dass die betroffene Partei rechtzeitig über die Anordnung informiert wird und geeignete rechtliche Schritte ergreifen kann.

d) Keine der Parteien darf vertrauliche Informationen durch Reverse Engineering erhalten. Hierbei sind alle Handlungen eingeschlossen, einschließlich Beobachtung, Tests, Untersuchung und Rekonstruktion, die darauf abzielen, vertrauliche Informationen zu erlangen.

e) Die Beschränkungen in den Abschnitten 2 bis 4 gelten entweder bis zu dem Zeitpunkt, an dem die betreffenden vertraulichen Informationen nicht mehr vertraulich sind oder für einen Zeitraum von fünf Jahren nach Beendigung des Vertrags, je nachdem, welches Ereignis zuerst eintritt.

10. Untersuchungs- und Rügepflicht des Kunden

Die nachfolgenden Verpflichtungen gelten als Hauptverpflichtungen des Kunden und sind nicht lediglich Nebenverpflichtungen oder Verpflichtungen zweiter Ordnung.

- 1. Während des Testzeitraums ist der Kunde verpflichtet, die Funktionalitäten der Software zu überprüfen und dem Anbieter in schriftlicher Form auf eventuelle Mängel und Abweichungen von der Servicebeschreibung hinzuweisen, bevor ein kostenpflichtiger Vertrag über die Nutzung der Software abgeschlossen wird. Der Kunde kann keine Mängel oder Abweichungen von der Servicebeschreibung geltend machen, die bereits während des Testzeitraums bekannt waren oder vorhanden waren, aber nicht vor Abschluss eines kostenpflichtigen Vertrags über die Nutzung der Software gemeldet wurden.

- 2. Der Kunde muss eine qualifizierte Kontaktperson sowie einen Stellvertreter benennen, die berechtigt sind, alle erforderlichen Entscheidungen zur Vertragserfüllung zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Jeder Wechsel dieser Kontaktpersonen (einschließlich der Stellvertreter) muss dem Anbieter unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden.

- 3. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Inhalte und Daten, die in der Software verarbeitet werden. Die Nutzung der Software muss in Übereinstimmung mit dem Vertrag und den geltenden gesetzlichen Bestimmungen erfolgen, und dabei dürfen keine Rechte Dritter verletzt werden. Der Kunde muss den Anbieter unverzüglich schriftlich benachrichtigen über:

- missbräuchliche Nutzung oder den Verdacht auf missbräuchliche Nutzung der Software und der Dienstleistungen

- jede Gefahr oder Verdacht auf Gefahr für den Datenschutz oder die Datensicherheit im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung

- jede Gefahr oder Verdacht auf Gefahr für die Leistungserbringung seitens des Anbieters, beispielsweise durch den Verlust von Zugangsdaten oder Hackerangriffe.

- 4. Der Kunde ist verpflichtet, die folgenden technischen Voraussetzungen sicherzustellen:

- Die Bereitstellung einer ausreichenden Internetverbindung mit angemessener Bandbreite und Latenzzeit obliegt dem Kunden.

- Zur optimalen Nutzung der Software sollten der Kunde die neuesten Versionen der folgenden Browser verwenden: Google

- Der Kunde ist verantwortlich für die Implementierung von IT-Sicherheitsmaßnahmen gemäß den aktuellen technischen Standards, um sicherzustellen, dass die Nutzung der Software den angemessenen Sicherheitsstandards in seiner eigenen Organisation entspricht.

- Die Verwendung von gemeinsamen Konten, sogenannten Shared Accounts (z. B. personal@kunde.de), ist untersagt. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Nutzer der Software ihre Zugangsdaten nicht weitergeben.
- Der Kunde ist für die Sicherheit der genutzten Internetverbindung verantwortlich, insbesondere für die Nutzung firmeneigener anstelle öffentlicher Virtual Private Networks (VPN) und für die Verwendung von VPN-Verbindungen in öffentlichen Netzwerken.
- Die fachliche Einrichtung und Verwaltung des Kontos liegen in der Verantwortung des Kunden. Dies gilt unabhängig davon, ob der Anbieter dem Kunden bei der Einrichtung des Kontos in irgendeiner Form unterstützt.

Hierzu gehören:

- die fachliche Einrichtung des Kontos, einschließlich Datenmigration, Konfiguration von Prozessen und Produkten,
- die fachliche Konfiguration von Integrationen im Konto und in Drittsystemen, wie die Festlegung, ob bestimmte Datenfelder übernommen werden sollen oder wie kundenspezifische Werte aus Mehrfachauswahlfeldern zugeordnet werden sollen,
- die Überprüfung der ordnungsgemäßen Funktionsweise der Integration anhand von Testfällen (z.B. hinsichtlich der Textlänge von Freitextfeldern) vor dem Produktiveinsatz,
- die technische Anbindung von Schnittstellen auf Kundenseite gemäß der Spezifikation der ein- und ausgehenden Daten, einschließlich der Eingabe von API-Schlüsseln und der Freischaltung von Schnittstellen im Drittsystem,
- die Verwaltung des Kontos, einschließlich der Erstellung von Benutzern und Rollen sowie der Vergabe von Zugriffsrechten.

11. Haftung

- Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die auf Handlungen Dritter, höhere Gewalt (z.B. Feuer- und Wasserschäden, direkter oder indirekter Blitzschlag etc.) oder Einwirkungen durch den Kunden bzw. dessen Mitarbeiter zurückzuführen sind. Darüber hinaus haftet der Anbieter – soweit rechtswirksam vereinbart – in keinem Fall für entgangenen Gewinn, Folgeschäden, ideelle Schäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste, Vermögensschäden und Ansprüche Dritter aus dem Titel der Produkthaftung. Der Anbieter haftet nicht für Inhalt, Richtigkeit oder Vollständigkeit von durch den Kunden übermittelten Daten oder Inhalte. Der Anbieter übernimmt keine Haftung dafür, dass das durch den Anbieter bereitgestellte System allen Anforderungen des Kunden genügt und für den Kunden den gewünschten wirtschaftlichen Erfolg erzielt. Der Anbieter haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit. Bei grober Fahrlässigkeit haftet der Anbieter für allfällige Schäden. Die maximale Haftungssumme beschränkt sich auf das vereinbarte jährliche Leistungsentgelt bzw.

die vereinbarten Lizenzkosten. Sollte der Kunde im Zusammenhang mit der Nutzung der Software-Rechtsvorschriften verletzen, so ist der Kunde verpflichtet, den Anbieter gegenüber sämtlichen daraus resultierenden Ansprüchen Dritter schad- und klaglos zu halten.

- Der Anbieter haftet entsprechend den geltenden gesetzlichen Bestimmungen für Schäden, die aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, sowie für sonstige Schäden, die auf vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzungen beruhen, unabhängig davon, ob die Leistung entgeltlich oder unentgeltlich erbracht wird. Darüber hinaus unterliegt die Haftung des Anbieters den gesetzlichen Vorschriften gegenüber Kunden mit einem kostenpflichtigen Vertrag über die Nutzung der Software, soweit diese Haftung nach zwingenden gesetzlichen Bestimmungen vorgesehen ist. Dies schließt die Haftung in Fällen ein, in denen der Anbieter Garantien übernommen hat, arglistiges Verschweigen von Mängeln vorliegt oder die Haftung gemäß dem Produkthaftungsgesetz für entgeltliche Leistungen gegeben ist. Garantien des Anbieters werden ausschließlich in schriftlicher Form abgegeben und gelten im Zweifelsfall nur dann als solche, wenn sie ausdrücklich als „Garantie“ bezeichnet sind.

- Der Anbieter haftet für Schäden bei leichter Fahrlässigkeit in Bezug auf entgeltliche Leistungen nur dann, wenn diese Schäden durch den Anbieter verursacht wurden und auf erheblichen Pflichtverletzungen beruhen, die die Erfüllung des Vertragszwecks gefährden oder auf der Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf (auch bekannt als Kardinalpflichten). In solchen Fällen ist die Haftung von dem Anbieter auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für die leichte Fahrlässigkeit bei Verletzung von Pflichten, die keine Kardinalpflichten sind, ist ausgeschlossen, es sei denn, der Anbieter haftet nach dem Gesetz.

- Während der unentgeltlichen Leistungserbringung, beispielsweise im Rahmen des Testzeitraums, haftet der Anbieter ausschließlich für Schäden, die auf Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder Arglist zurückzuführen sind. Diese Haftungsbeschränkung erstreckt sich nicht auf Schäden, die die Gesundheit, das Leben oder den Körper betreffen, für die der Anbieter uneingeschränkt haftet.

- Die Haftungsbeschränkungen gemäß Ziffer 2 bis 4 gelten auch für Ansprüche gegen leitende Angestellte, Arbeitnehmer, sonstige Erfüllungsgehilfen/Erfüllungsgehilfinnen oder Unterauftragnehmer/innen von dem Anbieter.

12. Konformität mit Gesetzen

Der Kunde sichert zu, dass seine Nutzung, sowie die Einstellungen des Systems und alle eingegebenen oder hochgeladenen Daten mit allen anwendbaren Gesetzen und Vorschriften übereinstimmen und Rechte Dritter nicht verletzen. Sofern der Geschäftssitz des Kunden in der Europäischen Union liegt, oder der Kunde Zugang zum Service für jemanden in der Europäischen Union bereitstellt, muss der Kunde die Verantwortung als Verantwortlicher, beschrieben in der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum

Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (DSGVO), verstehen und einhalten, sowie die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung des Anbieters erfüllen.

13. Urheberrecht

Die Software, gemäß den Bestimmungen von Punkt 15 und alle zugehörigen Unterlagen bleiben dingliches und geistiges Eigentum des Anbieters. Falls der Anbieter im Rahmen dieser Vereinbarung Anpassungen oder Anpassungen an der Software für den Kunden durchführt, behält der Anbieter alle damit verbundenen Urheberrechte und Nutzungsrechte an den Entwicklungen.

14. Änderungen der AGB

Der Anbieter behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) jederzeit zu ändern oder Regelungen für die Nutzung neuer zusätzlicher Services oder Funktionen der Software oder Services zu aktualisieren. Änderungen und Ergänzungen dieser AGB werden dem Kunden per E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse spätestens vier Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen mitgeteilt. Die Zustimmung des Kunden zur Änderung der AGB gilt als erteilt, wenn der Kunde der Änderung nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen, beginnend mit dem auf die Ankündigung der Änderung folgenden Tag, in Textform widerspricht. Die Ankündigung enthält Informationen zur Änderung, zur Widerspruchsmöglichkeit, zur Frist, zum Textformerfordernis und zum Ergebnis des Widerspruchs

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Software und/oder die Services zu ändern, um abweichende Funktionen anzubieten, es sei denn, die Änderungen oder Abweichungen sind für den Kunden nicht zumutbar. Wenn die Bereitstellung einer geänderten Version der Software oder eine Änderung der Funktionalität der Software wesentliche Änderungen der vom Kunden unterstützten Arbeitsabläufe oder Einschränkungen in der Verwendbarkeit der bisher erzeugten Daten mit sich bringt, wird der Anbieter den Kunden spätestens vier Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten dieser Änderungen in Textform darüber informieren. Wenn der Kunde innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Änderungsmitteilung in Textform keinen Widerspruch einlegt, wird die Änderung Teil des Vertrags. Die Mitteilung enthält Informationen zur Änderung, zur Widerspruchsmöglichkeit, zur Frist, zum Textformerfordernis und zum Ergebnis des Widerspruchs.

Der Anbieter behält sich auch das Recht vor, die Software und/oder die Services zu ändern:

Um gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden oder aufgrund von Gerichtsentscheidungen.

Zur Behebung von Sicherheitslücken der Software. Aufgrund wesentlicher Änderungen in den Leistungen oder Vertragsbedingungen von Drittanbietern oder Unterauftragnehmern, die die weitere Bereitstellung unverhältnismäßig erschweren würde. Wenn der Kunde aufgrund dieser Änderungen zusätzliche Funktionalitäten oder Integrationen bezahlt hat und der Vertrag jährlich abgerechnet wird, erhält der Kunde eine angemessene anteilige Rückerstattung der im Voraus gezahlten Gebühren.

Der Anbieter kann seine Listenpreise jährlich anpassen, um Personalkosten oder andere Kostensteigerungen auszugleichen. Die Preisanpassungen und der Zeitpunkt ihres Inkrafttretens werden dem Kunden in Textform mitgeteilt. Preiserhöhungen von mehr als 5 % können vom Kunden innerhalb von zwei Wochen nach Mitteilung widersprochen werden. Eine Änderung des Preises aufgrund von Änderungen des Leistungsumfangs oder der Anzahl der zu verwaltenden Mitarbeitenden gilt nicht als Preisanpassung im Sinne dieser Regelung.

Wenn der Kunde einer Änderung gemäß den oben genannten Mitteilungspflichten widerspricht, wird die vorgeschlagene Änderung nicht wirksam, und der Vertrag wird zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. In diesem Fall behält sich der Anbieter das Recht vor, den Vertrag außerordentlich mit einer einmonatigen Frist zu kündigen.

Abgesehen von den in den vorherigen Absätzen genannten Änderungen müssen alle Vertragsänderungen von beiden Parteien in Textform vereinbart werden.

15. Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Bezahlung verbleibt jegliche vom Anbieter verkaufte Hardware in dessen Eigentum. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist der Anbieter berechtigt, die Hardware zurückzufordern. In der Rückforderung der Hardware durch den Anbieter liegt kein Rücktritt vom Vertrag, es sei denn dies wird vom Anbieter ausdrücklich schriftlich erklärt. Der Verwertungserlös ist auf die Verbindlichkeiten des Kunden – abzüglich angemessener Verwertungskosten – anzurechnen.

Die Montage und der Anschluss der Hardware erfolgen durch den Kunden. Der Kunde stellt eine funktionierende und stabile Internetverbindung zur Verfügung, um eine reibungslose Verbindung mit den Systemen des Anbieters zu gewährleisten. Der Anbieter stellt dem Kunden alle notwendigen Informationen zur Verbindung von Hardware mit den Systemen des Anbieters zur Verfügung.

Sollte der Kunde bereits RFID- oder NFC-Tags nutzen, so ist dem Anbieter ein Muster zur Verfügung zu stellen, sodass die Hardware auch mit den Tags funktioniert.

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die die Geräte ausschließlich bestimmungsgemäß gebraucht werden. Alle Schäden, die aus dem nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch resultieren, haftet der Kunde. Sollte für die Endgeräte technischer Support benötigt werden, so kann der Kundendienst des Anbieters kontaktiert werden. Der Anbieter entscheidet, ob ein Austausch oder eine Fernwartung zur Fehlerbehebung notwendig ist.

Eine Übertragung der auf den Geräten vom Kunden gespeicherten Daten ist nicht möglich. Die Entscheidung, Geräte im Rahmen von Kauf anzubieten, obliegt dem Anbieter.

16. Schlussbestimmungen

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, müssen alle Mitteilungen und Erklärungen gemäß diesem Vertrag schriftlich erfolgen, wobei die Schriftform auch die Textform (z.B. E-Mail) einschließt. Änderungen dieses Vertrags erfordern ebenfalls die Schrift- oder Textform. Diese Regelung gilt auch

für den Verzicht auf die Einhaltung dieser Formerfordernisse.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags für ungültig, rechtswidrig oder undurchsetzbar erklärt werden, bleiben die übrigen Bestimmungen dieses Vertrags weiterhin wirksam und die ungültige, rechtswidrige oder undurchsetzbare Bestimmung wird so angepasst, dass sie im größtmöglichen gesetzlich zulässigen Umfang gültig und durchsetzbar ist.

Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Für sämtliche Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Kunden ergeben, ist, soweit gesetzlich zulässig, der Gerichtsstand Chemnitz zuständig.

Anlage 1 – Leistungsumfang

Produktbeschreibung

„timatra“ ist ein umfassendes Zeiterfassungssystem und wird als SaaS (Software as a Service) oder als On-Premise-Lösung angeboten.

Bei der SaaS-Option wird „timatra“ vom Anbieter bereitgestellt und in der Cloud auf deutschen Servern gehostet. Bei dieser Option muss keine eigene Hardware oder Infrastruktur verwalten werden. Stattdessen können Sie die Software über einen Webbrowser oder eine mobile App nutzen. Dies bietet den Vorteil der Flexibilität, da die Software von überall und auf verschiedenen Geräten zugänglich ist. Die Wartung und Aktualisierung der Software liegt in unserer Verantwortung. Sie tragen nur die Kosten des Abonnements.

Bei der On-Premise-Option besteht die Möglichkeit, die Software auf Ihren eigenen Servern zu installieren und zu betreiben. Sie haben die volle Kontrolle über die Hardware und die Softwareumgebung., welche wir für Sie an Ihre speziellen Anforderungen anpassen können. Dies bietet eine hohe Datensicherheit und Kontrolle. Allerdings sind die Kosten für den Kauf / Miete, die Wartung und die Aktualisierung der Hardware und Software höher und die Implementierung kann mehr Zeit in Anspruch nehmen. Da bei der On-Premise Lösung das System nicht aus dem Internet erreichbar ist, können wir hier die App leider nicht anbieten. „timatra“ wird mit dem Funktionsumfang:

- Dashboard
- Pflege des Personalstamms
- Abwesenheitsverwaltung
- Anwesenheitszeiterfassung
- Kostenträgerbuchung / Projektzeiten
- Schichtplanung

angeboten.

Hosting: in Deutschland entwickelt und gehostet

„timatra“ wurde von uns entwickelt und wird in Deutschland gehostet. Dies unterstreicht unser Engagement für Qualität und Datensicherheit. Unsere Hosting-Infrastruktur in Deutschland gewährleistet höchste Standards in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit, da Deutschland und Europa strenge Datenschutzgesetze und -richtlinien haben. Mit dieser Kombination bieten wir unseren Kunden die Gewissheit, dass ihre Daten in einer sicheren Umgebung gespeichert und verarbeitet werden, was besonders in sensiblen Branchen und für Unternehmen, die höchsten Wert auf Datenschutz legen, von großer Bedeutung ist.

- **Dashboard**

Im übersichtlichen Dashboard von „timatra“ werden wichtige Personalinformationen prägnant dargestellt. Hier sind die bevorstehenden Geburtstage der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ebenso sichtbar wie die laufenden sowie geplanten Urlaubszeiten. Zusätzlich werden offene Abwesenheitsanfragen übersichtlich angezeigt. Dieses Dashboard bietet einen schnellen und klaren Überblick über Personalereignisse, was eine effektive Planung und Abstimmung im Unternehmen erleichtert.

- **Pflege des Personalstamms**

In der Mitarbeiterübersicht werden die personalbezogenen Daten, die Urlaubstage, Schichtmodell sowie mögliche Korrekturen zentral erfasst. Dies ermöglicht die effiziente Verwaltung des Personalstamms. Durch die zentrale Erfassung aller relevanten Informationen in der Mitarbeiterübersicht wird die Genauigkeit und Aktualität der Daten sichergestellt. Dies erleichtert nicht nur die Planung von Urlaubstagen und Schichtmodellen, sondern ermöglicht auch die schnelle Identifizierung und Korrektur von Fehlern oder Unstimmigkeiten.

- **Abwesenheitsverwaltung**

Innerhalb der Unternehmenseinstellungen wird der voreingestellte Standard-Urlaubsanspruch des Unternehmens definiert. Dieser Wert wird in Verbindung mit den individuellen Eintrittsdaten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren Schichtplanung genutzt, um eine präzise automatische Berechnung des individuellen Urlaubsanspruchs zu ermöglichen. Durch diese intelligente Verknüpfung von Datenquellen gewährleistet das System eine akkurate Ermittlung der Urlaubstage für jeden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, was die Verwaltung und Planung von Urlaubszeiten erheblich erleichtert

Urlaubsbeantragung durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

In der Mitarbeiterübersicht von „timatra“ haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, neben der Erfassung von Arbeits-, Pausen- und Projektzeiten auch Urlaub und andere Abwesenheiten wie z. B. Homeoffice, Stundenabbau oder sonstige Freistellungen zu beantragen. Diese Anfragen werden automatisch im System erfasst und erscheinen als geplante Urlaube/Abwesenheiten in der Verwaltungsansicht „Urlaub & Abwesenheiten“ sowie im Dashboard. Der zuvor festgelegte Vorgesetzte kann diesen in der Verwaltungsansicht genehmigen oder ablehnen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden über die Entscheidung via E-Mail informiert. Diese nahtlose Abfolge ermöglicht eine effiziente und transparente Abwicklung von Urlaubs- und Abwesenheitsanfragen.

Automatisches Beziehen von Feiertagen & Urlaubszeiten des gewählten Bundeslandes

Die Funktion zur automatischen Berücksichtigung von Feiertagen und Urlaubszeiten des ausgewählten Bundeslandes in „timatra“ ermöglicht eine mühelose Integration dieser wichtigen Ereignisse in den Arbeitszeitplan. Durch die Auswahl des entsprechenden Bundeslandes werden automatisch die regionalen Feiertage und Urlaubszeiten in den Plan eingefügt. Dies erleichtert die Planung von Arbeitszeiten, verhindert Konflikte und trägt zur genauen Abstimmung von Arbeits- und Freizeit bei. Die automatische Einbeziehung dieser Daten spart Zeit, minimiert Fehler und unterstützt ein reibungsloses Arbeitszeitmanagement.

Zentrale Merkmale:

- Verwaltung von Urlaub, Zeitausgleich, Krankheitsfällen und anderen Abwesenheitsgründen
- Selbsttätige Kalkulation des Urlaubskontingents
- Individuell anpassbare Kategorien für Abwesenheitsgründe je nach Bedarf
- Einbinden eines Feiertagskalenders für Deutschland samt allen Bundesländern mit automatischen Updates
- Umfassende Analysewerkzeuge und Möglichkeiten zum Datenexport (.xls)
- Benutzerfreundliche Handhabung im Webbrowser am PC/Mac sowie mobil auf Smartphone/Tablet.
- **Anwesenheitszeiterfassung**

Das „timatra“ System zur Anwesenheitszeiterfassung bietet Ihnen eine effiziente, preiswerte und sichere Methode zur Erfassung von Arbeitszeiten. Es konzentriert sich auf die reine Erfassung von Anwesenheitszeiten.

Die Mitarbeiter profitieren von einer benutzerfreundlichen Zeiterfassung und können zudem ihre erfassten Anwesenheitsstunden jederzeit in einer klaren Listenansicht prüfen.

Die Stundenabrechnung von „timatra“ bildet die Grundlage für Lohn- und Gehaltsabrechnungen. Für Administratoren besteht die Möglichkeit, Anwesenheitszeiten der ihnen zugeordneten Mitarbeiter zu überprüfen und anzupassen.

Durch diverse Auswertungsmöglichkeiten in „timatra“ kann die Anwesenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter detailliert eingesehen werden. Das System bietet eine Tagesauswertung, eine übersichtliche Wochenauswertung mit aktuellen Überstunden und Anzeige des Überstundenkontos sowie eine Erfassung der aktuellen Anwesenheiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Unternehmen, im Homeoffice oder bei Dienstreisen.

Zudem ermöglicht die Software die Einsicht und Korrektur der Buchungen einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über individuelle Zeiträume. Dabei prüft „timatra“ automatisch, ob die vorgegebenen Sollzeiten und die Zeitvorgaben des Arbeitsschutzgesetzes eingehalten werden. Falls nicht, werden diese Abweichungen durch gelbe und rote Markierungen visualisiert.

Buchung der Anwesenheiten über Terminal, Web und App

„timatra“ ermöglicht eine flexible Buchung von Anwesenheiten über verschiedene Kanäle: Terminal, Web und App. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, ihre Anwesenheiten entweder über dedizierte Terminals vor Ort, die Webplattform oder die mobile App zu erfassen. Diese Vielseitigkeit gewährleistet eine reibungslose Zeiterfassung, unabhängig von Standort oder bevorzugtem Gerät. Die intuitive Benutzeroberfläche in allen drei Schnittstellen vereinfacht die Buchung von Anwesenheiten und unterstützt eine präzise und genaue Aufzeichnung der Arbeitszeiten. Somit können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter flexibel und bequem ihre Anwesenheiten erfassen, während Unternehmen von einer zuverlässigen Datenbasis profitieren.

Hauptfunktionen im Überblick:

- Präzise Erfassung von Anwesenheitszeiten
- Benutzerfreundliche Anwendung im Webbrowser am PC/Mac sowie auf Smartphone/Tablet und am Terminal
- Darstellung diverser Beschäftigungsmodelle (z.B. Vollzeit, Teilzeit, Stundenbasis)
- Regelungen für Pausenzeiten entsprechend gesetzlichen Anforderungen
- Klare Übersicht durch die Stundenabrechnung
- Detaillierte Auswertungsoptionen
- Exportoption für Daten als .xlsx
- **Kostenträgerbuchung / Projektzeiten**

In „timatra“ können vielfältige Kunden und dessen zugehörigen Projekte angelegt werden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, über ihre individuelle Ansicht die jeweiligen Zeiten auf die zugehörigen Projekte zu buchen. Verschiedene Automatismen sorgen dafür, dass dies möglichst schnell und komfortabel abläuft. Beispielsweise hilft eine automatische Vervollständigung bereits existierende Buchungen als Vorlage wiederzuverwenden. Auf Grundlage der Anwesenheiten werden passende Zeiten direkt vorgeschlagen und die Buchungen automatisch beendet und wieder mit der letzten Aktivität begonnen.

Optional kann ein Ticketsystem angebunden werden, sodass eine Buchung auf die Ticketnummer möglich ist.

Hauptfeatures im Überblick:

- Präzise Zeiterfassung auf Projekte und Aufträge bezogen
- Flexibles Erstellen von Projekt- und Auftragsstrukturen
- Tiefgreifende Analyse- und Berichtsfunktionen

- Benutzerfreundlicher Zugriff im Webbrowser am PC/Mac oder mobil auf Smartphone/Tablet

- **Schichtplanung**

Auf Grundlage Ihrer Anforderungen können Sie verschiedene Schichtmodelle anlegen und den entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zuordnen. Bei Ein- und Ausbuchen der Anwesenheit wird der Mitarbeiter automatisch der betreffenden Schicht anhand der Zeiten zugeordnet.

In der Schichtplanung besteht die Option, individuelle Wochenpläne zu erstellen, bei denen Mitarbeiter auf Arbeitsplätze und Schichten eines Schichtmodells zugeordnet werden.

- **Basisleistungen**

„timatra“ bietet Ihnen zum Onboarding einen Selfservice an. Dieser unterstützt Sie bei der Einrichtung Ihres „timatra“ Accounts. Sollten sich danach noch Fragen ergeben, können Sie die Hilfe-Seiten sowie den kostenpflichtigen Supportservice nutzen.

- **Schnittstellen**

Gerne prüfen wir die Möglichkeiten einer Schnittstelle und die Kosten aufgrund des individuellen Kundenbedarfs. Die Kosten dafür trägt der Kunde und er erklärt sich bereit, dass diese Schnittstelle allen anderen Nutzer zur Verfügung gestellt .

- **Hardware-Möglichkeit Terminal**

Passende und getestete Hardware, sowie die erforderlichen Grundvoraussetzungen finden Sie in unserem Onlineshop unter www.timatra.de

Anlage 2 – Kostenpflichtige Option Service Level Agreement (SLA)

Preise werden auf Anfrage bekanntgegeben.

- **Allgemein**

Diese Vereinbarung soll die Betreuung und Verfügbarkeit eines Anwendersupports sowie den Betrieb während der Vertragslaufzeit für die Nutzung von „timatra“ gewährleisten und regeln.

- **Umfang Anwendersupport**

Der Anbieter stellt dem Kunden Supportleistungen für die Nutzung von „timatra“ zur Verfügung. Der Kunde legt bis zu drei Personen fest, die autorisiert sind, Support-Anfrageneinzureichen. Unter Supportleistungen versteht man folgende Aktivitäten des Anbieters im Zusammenhang mit der Nutzung von „timatra“:

- Unterstützung bei der Bedienung von generellen Systemfunktionalitäten

- Unterstützung bei der Verwaltung von Benutzern und Berechtigungen

- Unterstützung bei der Analyse von Daten (Zeitbuchungen, Abwesenheitsanträge etc.)

- Unterstützung bei der Qualitätssicherung der Datenerfassung
- Durchführung von Konfigurationsanpassungen, sofern diese mit Standardfunktionen abgebildet werden können.

Betreuungsleistungen für individuelle Erweiterungen oder Schnittstellen sind generell nicht im laufenden Support enthalten.

Vom Anwendersupport nicht abgedeckt sind:

- Fehler aufgrund einer nicht konformen Nutzung des Produkts, die nicht den Schulungen, der Wissensdatenbank oder Anbieteranweisungen entspricht
- Vom Kunden eigenmächtig durchgeführte Änderungen an der Systemkonfiguration
- Situationen, in denen der Kunde die Wartung durch den Anbieter verhindert
- Fehler, die durch Drittanbieterprodukte verursacht werden
- Probleme, die direkt durch Handlungen des Kunden entstehen, wie beispielsweise Modifikationen der Software oder unsachgemäßes Verwalten von Benutzerberechtigungen.
- **Ticketing und Servicezeiten**

Der Anbieter stellt dem Kunden ein Ticketsystem zur Verfügung. Alle Support-Anfragen werden in diesem System zur Abbildung des Service & Support Prozesses erfasst und bearbeitet.

Der betreute Betrieb erfolgt an Werktagen wie folgt: Montag – Donnerstag 09:00-15:00, Freitag 09:00-13:00 (MEZ). Ausgeschlossen davon sind alle im Bundesland Sachsen jeweils gültigen Feiertage sowie der Zeitraum vom 24. bis 31. Dezember (einschließlich) eines jeden Jahres.

- **Einstufung von Fehlern und Fristen zur Behebung**

Die Reaktionszeit beträgt vier Stunden.

Die Reaktionszeit wird definiert als die Zeit, die ab der Meldung eines Fehlers bis zur Aufmerksamkeit des Auftragnehmers verstreicht. Maßgeblich für das Zeitlimit sind die definierten Servicezeiten.

Falls sich ein eingestelltes Ticket als Fehler herausstellt, so hat der Anbieter folgende Zeit, um dem Fehler Abhilfe zu schaffen. Dabei kann Abhilfe auch bedeuten, dass ein entsprechender Workaround geschaffen wird, wodurch sich die Priorität des Fehlers neu definieren lässt und entsprechend neue Zeiten gelten.

Fehler werden wie folgt kategorisiert:

- Level 1(Kritisch) Timatra ist nicht verfügbar#

Antwort und Lösung Innerhalb von 8 Stunden

- Level 2 (Mittel) Timatra ist verfügbar, aber wesentliche Funktionen sind eingeschränkt nutzbar

Antwort innerhalb von 8 Stunden Lösung Innerhalb von 5 Werktagen

- Level 3 (Leicht) Timatra ist verfügbar, aber die Nutzbarkeit ist geringfügig beeinträchtigt#

Antwort innerhalb von 24 Stunden, Lösung Nach Verfügbarkeit der Updates

Die Angaben zu den Reaktionszeiten und Fehlerbehebungszeiten beziehen sich auf den Zeitraum des betreuten Betriebs. Zeiträume außerhalb des betreuten Betriebs pausieren die angegebene Zeitdauer. Die Fehlerbehebungszeit gilt auch dann als eingehalten, wenn dem Kunden ein zumutbarer Workaround zur Verfügung gestellt wird, bis eine finale Problemlösung möglich ist.

- **Verfügbarkeit**

Der Anbieter sichert zu, dass „timatra“ im jährlichen Durchschnitt eine Verfügbarkeit von 99% aufweist, ohne durch Ausfallzeiten beeinträchtigt zu werden. Die „Ausfallzeit” ist definiert als Zeitraum in Minuten, währenddessen die Dienstleistung von einer Störung der Fehlerklassifikation Level 1 (Einstufung von Fehlern und Fristen zur Behebung) betroffen ist.

Im Falle der Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes oder der Netzwerkintegrität, behält sich der Anbieter das Recht vor, den Zugriff auf die Dienstleitung zeitweilig einzuschränken, je nachdem, was erforderlich ist. Zeiträume, in denen aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände eine Störung auftritt, gelten grundsätzlich nicht als Ausfallzeiten, wie etwa:

- der Kunde hat eine Störung gemeldet, obwohl keine Störung vorlag
- Zeiträume, in denen planmäßig Wartungsarbeiten durchgeführt werden
- eine Störung, verursacht durch Ereignisse, die außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters liegen, wie etwa Beeinträchtigungen durch DoS-Angriffe, Internetanbindung des Kunden zum Rechenzentrum des Anbieters
- **Backups**

Der Anbieter erstellt in regelmäßigen Abständen eine Sicherung der Datenbank. Die Backups werden dabei in einem Rechenzentrum in Europa abgelegt.

- **Releases und laufende Updates**

Produktaktualisierungen werden durch stetiges Integrations- und Bereitstellungsverfahren durchgeführt. Mit diesen regelmäßigen Aktualisierungen werden sowohl bekannte Fehler beseitigt, sondern ebenfalls neue bzw. optimierte Funktionen für “timatra“ zur Verfügung gestellt. Sofern es zu erwarten ist, dass solche Aktualisierungen direkte Auswirkungen auf die Nutzung des Kunden haben, werden diese je nach Umfang entweder vorab per E-Mail oder mit der Aktualisierung über Meldungen informiert.

Der Anbieter ist bemüht, Aktualisierungen zeitnah allen Kunden zur Verfügung zu stellen, es gibt jedoch keinen Anspruch seitens des Kunden auf Verfügbarkeit eines Releases zu einem bestimmten Zeitpunkt.