

Allgemeine Geschäftsbedingungen für TimeTac next

Version 1.0

Gültig für Neukunden ab 01.09.2023

Die Leistungen und Angebote, wie auch alle Vereinbarungen, die zwischen dem Kunden und dem Anbieter abgeschlossen werden, werden ausschließlich von diesen Bedingungen geregelt. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur insoweit, als der Anbieter diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

Der Anbieter schließt Verträge nur mit Unternehmern und Unternehmerinnen ab. Deshalb sind hier die österreichischen Konsumentenschutzgesetze (KSchG) nicht gültig.

§ 1. Definitionen

„Account“ bezieht sich auf den spezifischen Zugang des Kunden zum System, dies beinhaltet alle Benutzerkonten.

„Anbieter“ bezieht sich auf das Unternehmen TimeTac GmbH und dessen Angestellte, Vertreter und Repräsentanten, welche die vereinbarten Services leisten. Die Kontaktdaten sind unter (<https://next.timetac.com/de/impressum/>) abrufbar.

„Kunde“ bezieht sich auf das Unternehmen, dessen Mitarbeiter, Vertreter und Repräsentanten, die der Vereinbarung zugrunde liegenden Services erhalten.

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

„Mietgerät“ bezieht sich auf Hardware und Zubehör, welche dem Kunden entgeltlich zur Benutzung überlassen werden, dabei allerdings im Eigentum des Anbieters verbleiben.

„Nutzer“ bezieht sich auf alle Benutzerkonten, die im Account des Kunden angelegt sind. Ein „Verrechenbarer Nutzer“ ist ein Nutzer, welcher in der Software mehr als fünf Tage im Kalendermonat aktiviert ist.

„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 internetbezogene Anwendung unter den Web-Adressen app.timetac.com und dazugehörigen Services.

„System“ bezieht sich auf alle Anwendungen und Hardware, die der Anbieter anbietet, inklusive der Software, Smartphone App, Terminals zur Zeiterfassung und Application Programming Interface (API).

„Vereinbarung“ bezeichnet diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

„Zugang“ oder „Zugänge“ bezieht sich auf die in dieser Vereinbarung beschriebene Nutzung bei jährlicher Zahlung (§ 6.2). Zugänge sind die Anzahl von möglichen verrechenbaren Nutzern in einem Account. Ein Zugang kann nur von einem verrechenbaren Nutzer pro Monat in TimeTac verwendet werden.

„Zusatzdienste mit monatlichen Kosten“ sind Leistungen von Timetac, welche optional zu einem aktiven Account buchbar sind und gesondert monatlich in Rechnung gestellt werden.

§ 2. Allgemeines und Geltungsbereich

Der Anbieter bietet auf seiner Webseiten Kunden ein Zeiterfassungssystem und damit verbundene Services an.

Das Zeiterfassungssystem wird über das Internet zugänglich gemacht. Ein Internetzugang, der für die Nutzung des Zeiterfassungssystems benötigt wird, ist nicht Gegenstand der Leistungen des Anbieters.

Die Annahme dieser Vereinbarung darf nur durch vertretungsberechtigte Personen des Kunden erfolgen.

Die Vereinbarung gilt für alle Services und Hardware, die der Anbieter gegenüber seinen Kunden erbringt bzw. verkauft oder vermietet. Sie gilt auch für zukünftige Geschäfte zwischen den Parteien, selbst wenn nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wurde. Bedingungen des Kunden, die im Konflikt mit oder abweichend von diesen Bedingungen sind, sind nicht wirksam, außer der Anbieter hat diesen ausdrücklich und schriftlich (E-Mail erfüllt das Erfordernis der Schriftlichkeit) zugestimmt. Darüber hinaus gilt diese Vereinbarung auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis abweichender Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden vorbehaltlos an den Kunden liefert oder dessen Zahlung annimmt.

Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass vom Anbieter alle Nachrichten, Vereinbarungen, Dokumente, sonstige Informationen und Offenlegungen an seinen Account oder per E-Mail elektronisch zugestellt werden dürfen.

Diese können inkludieren:

1. Vereinbarungen, denen der Kunde zustimmt, einschließlich aller Aktualisierungen.
2. Details des Accounts, dessen Historie, Transaktionsbelege, Bestätigungen, Rechnungen und alle anderen Account- oder Transaktionsinformationen.
3. Rechtliche, regulative oder steuerliche Offenlegungen oder Erklärungen, die der Anbieter für den Kunden offenlegen muss.
4. Antworten auf Ansprüche oder Fragen, die in Verbindung mit dem Account gestellt wurden.

Der Anbieter stellt dem Kunden diese Informationen via E-Mail an die in der Accountverwaltung unter „Ansprechpartner“ hinterlegte E-Mail-Adresse zur Verfügung.

Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter eine korrekte und vollständige E-Mail-Adresse, sonstige Kontaktinformationen und Rechnungsinformationen zur Verfügung zu stellen. Der Kunde kann diese Informationen direkt in seinem Account angeben und aktuell halten.

§ 3. Kostenlose Testversion

Der Kunde kann Timetac next im individuell angebotenen Rahmen kostenlos testen. Durch Anmeldung für den kostenlosen Account entstehen für den Kunden keine Verpflichtungen oder Kosten.

Nach Ablauf des kostenlosen Tests ist keine weitere Nutzung möglich, sofern der Testzeitraum nicht vom Anbieter ausdrücklich verlängert wurde. Jedenfalls werden 14 Tage nach Ablauf des Testzeitraums der Account und alle dort gespeicherten Benutzerdaten gelöscht.

Der Anbieter behält sich das Recht vor, den Testzeitraum jederzeit und ohne Vorankündigung zu beenden, die Erstellung eines kostenlosen Accounts ohne Angabe von Gründen von Anfang an zu verweigern, oder die Anzahl der kostenlosen Accounts, die ein einzelner Kunde anlegen und gleichzeitig erhalten kann, zu limitieren.

§ 4. Vertragsabschluss und Kündigung

Der Vertragsabschluss und damit eine Überführung in einen kostenpflichtigen Account erfolgt mit Freischaltung des Systems infolge der Eingabe der vollständigen Unternehmens- und Zahlungsdaten des Kunden in der Software zustande. Optional kommt der Vertrag durch formgerechte Annahme des Kunden eines schriftlichen Angebots des Anbieters zustande. Die Verrechnung der Vollversion beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses, sofern keine abweichende Vereinbarung in Schriftform getroffen wurde.

Die Vereinbarung zur kostenpflichtigen Nutzung des Accounts wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Für Kündigungen gelten die folgenden Konditionen, sofern keine anderen Vereinbarungen getroffen wurden:

- Bei monatlicher Zahlung kann mit einer Frist von sieben Tagen zum Monatsletzten gekündigt werden
- Bei jährlicher Zahlung ist die Kündigung mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende der Leistungsperiode möglich. Wird spätestens zu diesem Zeitpunkt nicht gekündigt, verlängert sich die Laufzeit automatisch um ein weiteres Jahr

Für Zusatzdienste mit monatlichen Kosten gilt eine Mindestlaufzeit von 3 Monaten als vereinbart. Nach Ablauf dieser Mindestlaufzeit sind Zusatzdienste mit monatlichen Kosten unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 7 Tagen zum Monatsende kündbar. Bei Kündigung des Systems, auf welches sich die Zusatzdienste mit monatlichen Kosten beziehen, wird die Kündigungsfrist ans Hauptprodukt angeglichen. Ein Zusatzdienst mit monatlichen Kosten kann nicht ohne Hauptprodukt bezogen werden.

Die Kündigung kann auf folgende Weise übermittelt werden:

- Per E-Mail an billing@timetac.com
- Postalisch per eingeschriebenem Brief an die im Impressum angegebene Adresse (<https://next.timetac.com/de/impressum/>)

Nach erfolgter Kündigung werden im Rahmen einer Endabrechnung alle noch fälligen Zahlungen des Kunden ermittelt. Diese werden dem Kunden in Rechnung gestellt und sind prompt fällig. Der Anbieter behält sich seinerseits die Kündigung eines Vertrages aus schwerwiegenden Gründen (Missbrauch, unerlaubte Weitervermietung, Insolvenz des Kunden etc.) ausdrücklich vor.

§ 5. Preise

Es gelten die auf der Webseite <https://next.timetac.com/de/#preise> angeführten Preisen, sofern keine davon abweichenden Preise individuell vereinbart wurden. Bei den auf der Website oder in Angeboten angeführten Preisen für alle Produkte und Services handelt es sich ausschließlich um Nettopreise.

Der Anbieter behält sich Änderungen der Preise mit einer Frist von 30 Tagen zum Ablauf der Leistungsperiode ausdrücklich vor. Eine solche Benachrichtigung findet an die im System hinterlegte und vom Kunden gepflegte Kontaktadresse statt.

Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Abführung von Mehrwertsteuern, Einfuhrzöllen und Einfuhrsteuern liegt beim Kunden. Der Kunde ist dazu verpflichtet, die 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

Vom Anbieter werden die Kosten monatlich nachträglich gemäß der Anzahl der verrechenbaren Nutzer ermittelt. Die Leistungsperiode entspricht dem Monat des Rechnungsdatums. Die Zahlung kann ausschließlich per Kreditkarte oder SEPA-Lastschrift erfolgen.

Einmalkosten, wie Hardware oder Dienstleistungen, werden separat verrechnet.

§ 6.2 Jährliche Zahlung

Bei Vertragsabschluss oder Änderung des Vertrags auf jährliche Zahlung wählt der Kunde eine Anzahl an Zugängen für die Leistungsperiode von einem Jahr. Diese wird bei Vertragsabschluss dem Kunden für ein Jahr im Voraus in Rechnung gestellt.

Sollte sich die Anzahl der Zugänge während des Jahres erhöhen, werden die zusätzlichen Zugänge aliquot per Ende des angefangenen Monats für die restliche Dauer der Leistungsperiode nachverrechnet. Zur Berechnung der zusätzlich abzurechnenden Zugänge werden alle verrechenbaren Nutzer herangezogen.

Einmalkosten, wie Hardware oder Dienstleistungen, werden separat verrechnet.

Der Anbieter gewährt keine Rückerstattung für nicht genutzte Zugänge. Die ursprünglich erworbene Anzahl der Zugänge, sowie eventuell darüberhinausgehende Zugänge, können bis zum Ende der Leistungsperiode genutzt werden. Bei automatischer Verlängerung um ein weiteres Jahr werden die Verrechenbaren Nutzer des letzten Monats der Leistungsperiode als neue Berechnungsbasis herangezogen.

Bei jährlicher Zahlung kann vom Anbieter, unabhängig von der vom Kunden gewählten Zahlart, eine Rechnung ausgestellt werden, die mittels Überweisung vor Inbetriebnahme der Software vom Kunden beglichen werden muss. Für die unterjährigen Anpassungen der Zugänge, sowie zur Bezahlung von Hardware oder Dienstleistungen, muss bei jährlicher Zahlung eine Kreditkarte oder SEPA-Lastschrift als Zahlungsart hinterlegt werden.

§ 6.3 Allgemeine Zahlungsbedingungen

Wenn der Kunde Kreditkarte oder SEPA-Lastschrift als Zahlungsart gewählt hat, ist der Kunde verantwortlich dafür, dass jederzeit gültige Daten in der Software angegeben sind. Alle Kunden mit der Zahlart Kreditkarte oder SEPA-Lastschrift erklären und garantieren, dass die Berechtigung zur Verwendung der jeweiligen Daten gegeben ist und dass alle anfallenden Kosten auf diese Zahlungsart verrechnet und nicht abgelehnt werden können. Ist eine Abbuchung aufgrund eines Verschuldens des Kunden nicht möglich, behält sich der Anbieter vor, jegliche Mehrkosten sowie Verzugszinsen dem Kunden weiterzuverrechnen. Für den Verzugsfall gelten unternehmerische Zinsen gem. § 456 UGB als vereinbart.

Eine Änderung von monatlicher Zahlung (§ 6.1) auf jährliche Zahlung (§ 6.2) oder andersherum kann bei monatlicher Zahlung jederzeit, bei jährlicher Zahlung zum Ende der Leistungsperiode erfolgen.

Die erstellte Rechnung enthält eine detaillierte Auflistung aller Leistungen und wird automatisch per Mail zugesendet.

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

Sollte ein Kunde mit Zahlungen mehr als vierzehn (14) Tage in Verzug geraten, berechtigt das den Anbieter zur Deaktivierung des Zugangs zum System, Auflösung der Vereinbarung und Betreibung der offenen Forderungen.

§ 7. Nutzungsbedingungen

Der Anbieter stellt dem Kunden das System zur Abdeckung der in der Leistungsumfang (§ 8. Leistungsumfang) beschriebenen Funktionalitäten in der Art und Weise bereit, dass dem Kunden die Nutzung der Funktionalitäten ermöglicht wird. Der Anbieter räumt im Zuge dieser Vereinbarung dem Kunden nicht das Recht ein, die Software kundenseitig zu vervielfältigen, zu bearbeiten, weiterzugeben oder in irgendeiner Form zu verändern.

Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten für seinen Account vor der unberechtigten Kenntnisnahme Dritter zu schützen. Der Kunde ist selbst verantwortlich für eine angemessene Sicherheit und Kontrolle bei der Aufbewahrung aller IDs, Passwörter, Nutzer-Identifikationsnummern, API Schlüssel oder anderen Codes, die der Kunde zur Verwendung des Accounts benötigt. Der Kunde wird den Anbieter sofort verständigen, wenn es zu einer unautorisierten Nutzung des Accounts gekommen ist. Der Anbieter ist nicht haftbar für Schäden, die dem Kunden aufgrund gestohlener oder gehackter Passwörter im Einflussbereich des Kunden entstehen.

Dem Kunden ist es untersagt, das System des Anbieters missbräuchlich in Anspruch zu nehmen. Der Kunde sichert zu, dass er keine Geräte und Einrichtungen, Software oder sonstige Daten in einer

Weise nutzt, die zu Veränderungen des Systems führen können und/oder die Verfügbarkeit des Systems beeinträchtigen können.

Bei Verstoß des Kunden gegen diese Nutzungsbedingungen entzieht der Anbieter ohne Erstattung jeglicher Kosten dem Kunden das Recht, das System weiterhin zu nutzen.

§ 8. Leistungsumfang

Sofern vertraglich nichts Anderweitiges vereinbart wurde, ist der Leistungsumfang der Software in der Anlage 1 (Leistungsumfang) beschrieben. Der Anbieter ist berechtigt, den vereinbarten Leistungsumfang jederzeit zu ändern, wenn hierdurch eine Verbesserung der Software eintritt, eine Änderung der Rechtslage dies erfordert, eine solche Änderung aufgrund der praktischen Erfahrungen zweckmäßig ist, oder wenn die Änderung handelsüblich ist und unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen dem Kunden zumutbar ist.

Stellt der Anbieter zusätzlich zu dem Serviceangebot unentgeltlich Software oder Service unentgeltlich bereit, erfolgt dies unter dem Vorbehalt jederzeitigen Widerrufs und stellt keine Verbindlichkeit für die Zukunft dar.

§ 9. Datenschutz

Der Anbieter verarbeitet alle Daten ausschließlich auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen [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), Datenschutzgesetz (DSG), BGBl. I Nr. 165/1999, idgF und Telekommunikationsgesetz 2021 (TKG 2021)]. Die Datenverarbeitungsvorgänge sind in der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung dargestellt.

§ 10. Untersuchungs- und Rügepflicht

Der Kunde ist verpflichtet, die Software auf offensichtliche Mängel, die einem durchschnittlichen Kunden ohne weiteres auffallen, zu untersuchen und etwaige Mängel innerhalb von 2 Wochen ab Inbetriebnahme mit einer detaillierten Mängelbeschreibung an den Anbieter zu melden.

Nicht-offensichtliche Mängel müssen spätestens 2 Wochen nach dem Erkennen durch den Kunden an den Anbieter gemeldet werden.

Bei Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Software in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

§ 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.

Datenschutzrechtliche Haftungsansprüche gemäß Art. 82 DSGVO bleiben davon unberührt.

§ 12. Konformität mit Gesetzen

Der Kunde gewährleistet, dass seine Verwendung des Systems und alle eingegebenen oder hochgeladenen Daten mit allen anwendbaren Gesetzen und Regulationen übereinstimmen und Rechte Dritter nicht verletzen.

Wenn sich der Unternehmenssitz des Kunden in der Europäischen Union befindet, 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, Hardware nach Maßgabe von § 15 und alle Unterlagen bleiben dingliches und geistiges Eigentum des Anbieters. Sollte der Anbieter bei der Ausführung dieser Vereinbarung Adaptierungen der Software für den Kunden vornehmen, verbleiben alle daraus resultierenden Urheber- und Nutzungsrechte an den Entwicklungen beim Anbieter.

§ 14. Änderungen der AGB

Der Anbieter behält sich vor, die Vereinbarung anzupassen oder zu ändern. Der Kunde wird über Änderungen der AGB in Textform informiert. Widerspricht der Kunde den geänderten Geschäftsbedingungen nicht innerhalb von zwei Wochen nach Empfang der Benachrichtigung, gelten die geänderten AGB als angenommen.

§15. Eigentumsvorbehalt und Mietgeräte

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 erfolgt durch den Kunden. Der Kunde stellt eine funktionierende und stabile Internetverbindung zur Verfügung, um eine reibungslose Verbindung mit den Services des Anbieters zu gewährleisten. Der Anbieter stellt dem Kunden alle notwendigen Informationen zur Verbindung von Hardware mit den Services des Anbieters zur Verfügung.

Hardware, die vom Anbieter an den Kunden vermietet wird, verbleibt im Eigentum des Anbieters. Der Kunde steht für den schonenden Gebrauch der Mietgeräte ein. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die Mietgeräte ausschließlich wie vom Anbieter vorgesehen gebraucht werden. Alle Schäden, die aus dem nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch resultieren, hat der Kunde dem Anbieter zu ersetzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, am Mietgerät angebrachte Schilder, Nummern oder andere Kennzeichen abzunehmen, zu beschädigen, Mietgeräte zu öffnen oder anderweitig zu verändern.

Sollte für Mietgeräte technischer Support benötigt werden, so ist der Kundendienst des Anbieters zu kontaktieren. Der Anbieter entscheidet, ob ein Austausch oder eine Fernwartung zur Fehlerbehebung notwendig ist. Im Falle eines Austauschs wird dem Kunden ein funktionstüchtiges Gerät am Postweg innerhalb von 14 Tagen (Poststempel) zugeschickt. Mietgeräte sind auf Anweisung des Anbieters innerhalb von 14 Tagen nach Eintreffen eines Austauschgeräts inklusive mitgeliefertem Zubehör auf Kosten des Anbieters zu retournieren. Es besteht für den Kunden kein Recht darauf, ein fabrikneues Gerät zu erhalten. Eine Übertragung der auf Mietgeräten vom Kunden gespeicherten Daten ist nicht möglich. Nach Vertragsbeendigung sind Mietgeräte inklusive vollständigem Zubehör innerhalb von 14 Tagen zu retournieren. Allfällige Versandkosten trägt der Anbieter.

Verpfändung oder Sicherungsübereignung von Mietgeräten sind dem Kunden nicht gestattet. Rechte aus dieser Vereinbarung können vom Kunden nicht an Dritte abgetreten werden. Eine Benutzung von Mietgeräten im Rahmen eines Konzernverbunds ist nur nach Absprache mit dem Anbieter erlaubt.

Die Entscheidung, Geräte im Rahmen von Kauf oder Miete anzubieten, obliegt dem Anbieter.

§ 16. Schlussbestimmungen

Als Gerichtsstand wird ausschließlich Graz, Österreich, vereinbart. Erfüllungsort ist ebenfalls Graz.

Es gilt österreichisches Recht als vereinbart, unter Ausschluss der Verweisungsnormen. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden ausdrücklich keine Anwendung.

Die Parteien vereinbaren für die Gültigkeit von Verträgen die Schriftform.

Die allfällige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen der Vereinbarung lässt die Geltung der übrigen Vertragsbedingungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame, die der unwirksamen Bestimmung nach deren Sinn und Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.

Die Parteien verzichten ausdrücklich auf das Recht, Verträge wegen Irrtums oder Verkürzung über die Hälfte anzufechten.

Diese Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ersetzt alle vorhergehenden Versionen, deren Anlagen eingeschlossen.

Anlage 1 - Leistungsumfang

1. Produktbeschreibung

TimeTac next ist ein Zeiterfassungssystem und wird als SaaS (Software as a Service) angeboten. Das SaaS-Modell basiert auf dem Grundsatz, dass die Software und die IT-Infrastruktur von einem externen IT-Dienstleister betrieben und vom Kunden als Service genutzt werden.

Der Zugriff auf die Software wird über einen Webbrowser oder Apps realisiert. Das SaaS-Modell erspart dem Servicenehmer einen Gutteil der Betriebskosten, Anschaffungskosten entfallen gänzlich. Der Servicegeber übernimmt die komplette IT-Administration und weitere Dienstleistungen wie Wartungsarbeiten und Backups.

Die wichtigsten Funktionen umfassen:

Zeiterfassung live und nachträglich

- Aufgaben starten, stoppen und pausieren
- Zeitbuchungen in der Kalender- und Listenansicht anzeigen
- Zeitbuchungen mit verschiedenen Aufgaben verknüpfen
- Zeiterfassung für andere User starten / stoppen (je nach Berechtigung)
- Laufende Zeitbuchungen bearbeiten
- Zusammenfassende Übersicht am Dashboard
- Statusübersicht der Kolleginnen und Kollegen

Abwesenheitsverwaltung

- Abwesenheiten ohne Antrag / Bewilligung eintragen
- Abwesenheiten im Team und gesamten Unternehmen einsehen (je nach Berechtigung)
- Abwesenheiten für andere User erstellen und stornieren (je nach Berechtigung)
- Gesetzliche Feiertage zuweisen (Vorlagen Feiertagskalender)
- Urlaubsanspruch festlegen
- Abwesenheitstypen erstellen
- Persönlicher Jahreskalender / Unternehmenskalender

Organisationen abbilden

- Abteilungen erstellen / bearbeiten
- Mitarbeitende zuweisen
- Abteilungsleitung und Stellvertretung festlegen
- Verschiedene Arbeitszeitmodelle erstellen und bearbeiten
- Arbeitstage festlegen
- Soll-Arbeitsstunden und gesetzlich erlaubte Maximalarbeitszeit festlegen
- tägliche bzw. wöchentliche gesetzliche Ruhezeit je Arbeitszeitmodell zuweisen / einsehen
- Prüfung der Einhaltung gesetzlicher Mindestpausen inkl. Warnung in Kalender / Liste

Auswertungen

- Stundenabrechnung für einzelne Mitarbeitende
- Täglicher/ monatlicher Arbeitszeitsaldo
- Prüfung der Einhaltung gesetzlicher Mindestpausen inkl. Warnung Auswertung
- Export der Daten für Admins als .csv

2. Optionale Leistungen und Produkte

2.1 Terminal EVO Basic

Einfaches Terminal zur Erfassung der Buchungen von Kommen/Gehen/Pausen. Das Terminal wird komplett inkl. Netzteil und Wandhalterung geliefert und über einen LAN-Anschluss angebunden.

- Identifikation per Chip (Schlüsselanhänger) oder Fingerprint
- Anzeige 3,5" Farb-TFT mit Touch
- Gehäuse 202 x 109 x 70mm (LxBxH), IP54 für Front
- Anbindung per TCP/IP: LAN oder optional WLAN, Mobilfunk

2.2 Terminal EVO Smart

Modernes Mittelklasse-Terminal mit großem Touchscreen. Das Terminal wird komplett inkl. Netzteil und Wandhalterung geliefert und über einen LAN-Anschluss angebunden.

- Identifikation per Chip (Schlüsselanhänger) oder Fingerprint
- Anzeige 5" Farb-TFT mit Touch
- Gehäuse 200 x 109 x 85mm (LxBxH), IP54 für Front
- Anbindung per TCP/IP: LAN oder optional WLAN, Mobilfunk

2.3 Terminal EVO Advanced

Elegantes Terminal mit vielfältigen Möglichkeiten zur Parametrierung und Abbildung der Kundenanforderungen. Das Bedienfeld kann komplett individuell auf die Anforderungen abgestimmt werden, vielfältige Optionen stehen zur Verfügung. Das Terminal wird komplett inkl. Netzteil und Wandhalterung geliefert und über einen LAN-Anschluss angebunden.

- Identifikation per Chip (Schlüsselanhänger) oder Fingerprint
 - Anzeige 4,3" Farb-TFT mit Touch
 - Gehäuse 270 x 140 x 80mm (LxBxH), IP54 für Front
 - Anbindung per TCP/IP: LAN oder optional WLAN, Mobilfunk
-

Anlage 2 - Service Level Agreement (SLA)

1. Allgemein

Dieses SLA beschreibt die Leistungen und Verfügbarkeit des Anwendersupports sowie die Leistungen und Verfügbarkeit im technischen Betrieb, die der Kunde während der Vertragslaufzeit für die Nutzung von TimeTac erwarten kann.

2. Umfang Anwendersupport

Der Anbieter übernimmt gegenüber dem Kunden Supportleistungen im Rahmen der Nutzung von TimeTac. Auf Seiten des Kunden werden Personen definiert, die berechtigt sind, entsprechende Support-Anfragen zu stellen. Folgende Tätigkeiten im Rahmen der Nutzung von TimeTac seitens des Anbieters sind unter Supportleistungen zu verstehen:

- 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

Alle anderen Supportleistungen, wie etwa die Betreuung von beauftragten individuellen Erweiterungen oder Schnittstellen, sind von der laufenden Betreuung im Support grundsätzlich ausgenommen.

Ebenfalls ausgenommen vom Anwendersupport sind:

- Fehler, die daraus entstehen, dass der Kunde das Produkt in einer Weise nutzt, die nicht mit den Schulungen, der Knowledge Base oder anderen Anweisungen des Anbieters übereinstimmt
- Unbefugte, durch den Kunden vorgenommene Änderungen an der Konfiguration oder dem Setup
- Fälle, in denen der Kunde den Anbieter an der Wartung des Produkts gehindert hat
- Fehler, die durch Fremdprodukte verursacht werden
- Fehler, die durch den Kunden verursacht wurden, insbesondere durch das Verändern von Teilen der Software oder durch Hinzufügen, Löschen oder unzulässiges Zuweisen von Benutzerrechten

3. Ticketing und Servicezeiten

Der Support für TimeTac next steht an den folgenden Tagen zu folgenden Zeiten zur Verfügung:

- Montag – Donnerstag 09:00-17:00 (CET/CEST)
- Freitag 09:00-13:00 (CET/CEST)
- Gesetzliche Feiertage in Österreich gelten nicht als Werktage

Alle Support-Anfragen werden in einem Ticketing System zur Abbildung des Service & Support Prozesses erfasst und bearbeitet.

Jene Kanäle, über welche der Kunde Kontakt zum Support des Anbieters aufnehmen kann, unterscheiden sich je nach gewähltem Support-Modell (Standard-Support, Premium-Support, siehe 3.1 und 3.2).

3.1 Standard-Support

Der Standard-Support ist im Preis von Timetac next standardmäßig inkludiert. Die Kontaktaufnahme mit dem Support des Anbieters erfolgt über ein Kontaktformular, welches auf der Website des Anbieters zu finden ist. Weitere Kontaktmöglichkeiten bestehen nicht, können allerdings kostenpflichtig zusätzlich erworben werden (siehe Premium-Support).

3.2 Premium-Support

Die Kontaktaufnahme im Rahmen des Premium-Supports ist sowohl per Kontaktformular, als auch per E-Mail, Telefon und Live-Chat möglich. Die E-Mail-Adresse sowie die Telefonnummer werden in Ihrem TimeTac-Account zur Verfügung gestellt.

Der Premium-Support wird als Zusatzdienst mit monatlichen Kosten abgerechnet und ist im Rahmen der unter §4 definierten Kündigungsfristen kündbar.

4. Reaktionszeit und Fehlerbehebungszeit

Die folgende Tabelle definiert die Reaktionsschritte, die vom Anbieter durchgeführt werden und anhand derer der Anbieter die Fehlerbehebung bearbeitet. Die angegebenen Zeiten gelten ab dem Zeitpunkt der Fehlerannahme beim Anbieter.

Die Reaktionszeit und Fehlerbehebungszeit hängen von der Schwere der Störung und damit einhergehend der Priorisierung ab:

Klassifikation	Kriterium	Reaktionszeit *	Fehlerbehebungszeit *
Level 1(Kritisch)	TimeTac ist nicht verfügbar	Innerhalb von 1 Stunde	Innerhalb von 6 Stunden
Level 2 (Mittel)	TimeTac ist verfügbar, aber wesentliche Funktionen sind eingeschränkt nutzbar	Innerhalb von 4 Stunden	Innerhalb von 7 Werktagen
Level 3 (Leicht)	TimeTac ist verfügbar, aber die Nutzbarkeit ist geringfügig beeinträchtigt	Innerhalb von 24 Stunden	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.

Supportanfragen, die keinen Zusammenhang mit Fehlern im Produkt haben, werden nach Möglichkeit innerhalb von 6 Stunden (Zeitraum des betreuten Betriebs) nach Meldungseingang bearbeitet, längstens jedoch nach 3 Werktagen.

5. Verfügbarkeit

Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit von TimeTac von 99.9% im Jahresdurchschnitt, in dem die bereitgestellte Dienstleistung nicht durch eine Ausfallzeit beeinträchtigt wurde. Die „Ausfallzeit“ ist definiert als Zeitraum in Minuten, währenddessen die Dienstleistung von einer Störung der Fehlerklassifikation Level 1 (Anlage 2 - 4. Reaktionszeit und Fehlerbehebungszeit) betroffen ist. Ist die Sicherheit des Netzbetriebes oder die Aufrechterhaltung der Netzintegrität gefährdet, ist der Anbieter berechtigt, den Zugang zu der Dienstleistung je nach Erfordernis vorübergehend zu beschränken. 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

6. Backups

Der Anbieter erstellt in regelmäßigen Abständen eine Sicherung der Datenbank des Kunden. Die Backups werden dabei verschlüsselt nach Mandanten getrennt in einem Rechenzentrum innerhalb der Europäischen Union oder einem sicheren Drittland mit gleichwertigem Schutzniveau (vgl. Art 45 DSGVO) abgelegt.

7. Releases und laufende Updates

Produkt-Releases erfolgen in einem kontinuierlichen Integrations- und Auslieferungsverfahren. Mit diesen laufenden Releases werden sowohl bekannte Fehler beseitigt als auch neue bzw. verbesserte Funktionen für die vom Kunden genutzten Produkte zur Verfügung gestellt. Sofern es zu erwarten ist, dass Releases eine unmittelbare Auswirkung auf die Produktnutzung des Kunden haben, werden diese je nach Umfang entweder vorab per E-Mail oder mit dem Release über Benachrichtigungen bekannt gegeben.

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