

# Términos y Condiciones Generales para TimeTac next

## Versión 1.0.

Vigente para nuevos Clientes: 01.09.2023

Los servicios y ofertas, así como todos los acuerdos celebrados entre el cliente y el proveedor, se rigen exclusivamente por estos términos y condiciones. Las condiciones generales del cliente sólo se aplicarán en la medida en que el proveedor las haya aceptado expresamente por escrito.

El proveedor sólo celebra contratos con empresarios. Por lo tanto, no se aplica la Ley Austriaca de Protección del Consumidor (KSchG).

### § 1. Definiciones

"Cuenta" se refiere al acceso específico del cliente al sistema, esto incluye todas las cuentas de usuario.

"Proveedor" se refiere a la empresa TimeTac GmbH y a sus empleados, agentes y representantes que prestan los servicios acordados. Los datos de contacto están disponibles en (<https://next.timetac.com/es/avisolegal/>).

"Cliente" se refiere a la empresa, sus empleados, agentes y representantes que reciben los servicios en los que se basa el acuerdo.

"Periodo de Servicio" se refiere al periodo durante el cual el Cliente puede utilizar el Software.

"Dispositivo de alquiler" se refiere al hardware y los accesorios que se proporcionan al cliente para su uso previo pago uso, pero que siguen siendo propiedad del proveedor.

"Usuario" se refiere a todas las cuentas de usuario creadas en la cuenta del cliente. A "Usuario de pago" es un usuario que está activado en el software durante más de cinco días por mes natural. está activado.

"Partes" se refiere al Cliente y al Proveedor conjuntamente.

"Servicio" se refiere a los servicios del Proveedor e incluye el software, los sistemas y los servicios de los servicios de los empleados, agentes y representantes del Proveedor.

"Software" se refiere a la aplicación relacionada con Internet en las direcciones web [app.timetac.com](http://app.timetac.com) y los servicios relacionados.

"Sistema" se refiere a todas las aplicaciones y hardware ofrecidos por el Proveedor, incluidos el software, la aplicación para smartphone, los terminales de registro de tiempo y la Interfaz de Programación de Aplicaciones (API).

"Acuerdo" se refiere a estas Condiciones Generales.

"Acceso" o "accesos" se refiere al uso descrito en este acuerdo con pago anual (§ 6.2). Los accesos son el número de usuarios facturables posibles en una cuenta. Una cuenta sólo puede ser utilizada por un usuario facturable al mes en TimeTac.

"Servicios adicionales con coste mensual" son servicios prestados por Timetac que pueden reservarse como opción a una cuenta activa y se facturan por separado mensualmente.

## § 2. Cláusulas generales y aplicabilidad

El Proveedor ofrece a sus Clientes el uso del seguimiento de tiempos y asistencia en sus páginas web, incluyendo los Servicios anexos.

Se requiere acceso a Internet para poder utilizar los Sistemas. Tenga en cuenta que el acceso a Internet no es proporcionado por el Proveedor.

La aceptación del presente Acuerdo solo podrá ser realizada por personas autorizadas del Cliente.

El Acuerdo se aplica a todos los Servicios y hardware que el Proveedor suministra al Cliente, ya sea vendido o alquilado, así como a cualquier transacción comercial futura entre las Partes contratantes.

Las condiciones del Cliente que entren en conflicto o se desvíen de estos términos no son aplicables a menos que el Proveedor haya acordado explícitamente su validez por escrito (el correo electrónico cumple con el requisito de forma escrita). Además, este Acuerdo también se aplicará si el Proveedor entrega al Cliente sin restricciones o acepta el pago del Cliente con conocimiento de las condiciones generales y términos divergentes del Cliente.

El Cliente acepta y consiente en recibir electrónicamente todas las comunicaciones, acuerdos, documentos, avisos y divulgaciones que el Proveedor proporcione en relación con la Cuenta.

Estas comunicaciones incluyen:

1. Acuerdos y políticas a los que el Cliente acceda, incluidas las actualizaciones de este Acuerdo o estas políticas;
2. Detalles de la Cuenta, historial, recibos de transacciones, confirmaciones, facturas y cualquier otra información de la Cuenta o transacción;
3. Divulgaciones o declaraciones legales, regulatorias y fiscales que el Proveedor pueda estar obligado a poner a disposición del Cliente;
4. Respuestas a reclamaciones o consultas presentadas en relación con la Cuenta del Cliente.

El Proveedor proporcionará estas Comunicaciones al Cliente enviándolas por correo electrónico a la dirección de correo electrónico de contacto que figura en la Gestión de la Cuenta como Persona de Contacto.

Es responsabilidad del Cliente proporcionar al Proveedor una dirección de correo electrónico, informaciones de contacto y de facturación verdaderas, precisas y completas. El Cliente puede revisar y actualizar dicha información directamente en la Cuenta.

### § 3. Prueba gratuita

El cliente puede probar Timetac a continuación de forma gratuita dentro del marco ofrecido individualmente. El registro de la cuenta gratuita no conlleva ninguna obligación ni coste para el cliente.

Tras la expiración de la prueba gratuita, no es posible ningún otro uso, a menos que el proveedor haya ampliado expresamente el periodo de prueba. En cualquier caso, 14 días después de la expiración del

se eliminará la cuenta y todos los datos de usuario almacenados en ella.

El Proveedor se reserva el derecho a poner fin al periodo de prueba en cualquier momento y sin previo aviso, a denegar la creación de una cuenta gratuita desde el principio sin indicar los motivos, o a limitar el número de cuentas gratuitas.

el número de cuentas gratuitas que un cliente individual puede crear y recibir al mismo tiempo. puede crear y recibir al mismo tiempo.

### § 4 Conclusión del contrato y cancelación

La celebración del contrato y, por tanto, la transferencia a una cuenta de cargo, tiene lugar con la activación del sistema como resultado de la introducción en el software de los datos completos de la empresa y de pago del cliente. Opcionalmente, el contrato se concluye con la aceptación formal por parte del cliente de una oferta por escrito del proveedor. La facturación de la versión completa comienza el día en que se celebra el contrato, salvo que se acuerde otra cosa por escrito.

El acuerdo para el uso facturable de la cuenta se formaliza por un periodo indefinido.

Las siguientes condiciones se aplican a las cancelaciones, a menos que se acuerde lo contrario:

- En caso de pago mensual, la cancelación es posible con un preaviso de siete días hasta el último día del mes.
- En el caso de pago anual, la cancelación es posible con un plazo de preaviso de 30 días hasta el final de la finalización del periodo de prestación. Si no se cancela antes de esta fecha, el plazo se prorrogará automáticamente un año más.

Se acuerda un plazo mínimo de 3 meses para los servicios adicionales con costes mensuales. Tras la expiración de este plazo mínimo, los servicios adicionales con costes mensuales pueden cancelarse con un plazo de preaviso de 7 días hasta el final del mes. Si se cancela el sistema al que se refieren los servicios adicionales con coste mensual, el plazo de preaviso se ajustará al del producto principal. Un servicio adicional con costes mensuales no puede adquirirse sin el producto principal.

- La cancelación se puede presentar de la siguiente manera

Por correo electrónico a [billing@timetac.com](mailto:billing@timetac.com)

- Por carta certificada a la dirección indicada en el aviso legal (<https://next.timetac.com/es/aviso-legal/>)

Tras la cancelación, todos los pagos que aún deba realizar el cliente se determinan como parte de una factura final. Éstos se facturarán al cliente y son exigibles de forma inmediata. Por su parte, el proveedor se reserva expresamente el derecho a rescindir un contrato por motivos graves (uso indebido, subarriendo no autorizado, insolvencia del cliente, etc.).

## § 5. Precios

Se aplican los precios indicados en el sitio web <https://next.timetac.com/es/#precios>, a menos que se hayan acordado individualmente otros precios. Los precios indicados en el sitio web o en las ofertas para todos los productos y servicios son únicamente precios netos.

El proveedor se reserva expresamente el derecho a cambiar los precios con un plazo de notificación de 30 días hasta el final del periodo de servicio. Dicha notificación se enviará a la dirección de contacto almacenada en el sistema y mantenida por el cliente.

El cliente es responsable del pago correcto del IVA, los derechos de importación y los impuestos de importación. El cliente está obligado a facilitar el número de identificación fiscal correspondiente.

## § 6. Pago y facturación

Al suscribir el presente contrato, el Cliente podrá elegir entre dos condiciones de suscripción según § 6.1 o § 6.2 del presente contrato.

### § 6.1 Suscripción mensual

El Proveedor calcula los costes al final de cada mes natural en función del número de Usuarios facturables dentro de la Cuenta y del módulo asignado a cada Usuario. El Periodo de Servicio es el mes natural de la fecha de facturación. El pago solo puede efectuarse mediante tarjeta de crédito o domiciliación bancaria (SEPA).

Los costes puntuales, como el hardware o determinados servicios, serán facturados por separado.

### § 6.2 Suscripción anual

Al concluir el contrato o cambiarlo a pago anual, el cliente selecciona un número de accesos para el periodo de servicio de un año. Esto se facturará al cliente con un año de antelación cuando se formalice el contrato.

Si el número de accesos aumenta durante el año, los accesos adicionales se facturarán a prorrata al final del mes o parte del mismo por la duración restante del periodo de servicio.

Los costes únicos, como el hardware o servicios adicionales, se facturan por separado.

El proveedor no reembolsa los accesos no utilizados. El número de accesos adquiridos originalmente, así como los accesos adicionales, pueden utilizarse hasta el final del periodo de servicio. En caso de renovación automática por un año más, se utilizarán como nueva base de cálculo, los usuarios facturables del último mes del periodo de prestación.

En caso de pago anual, el proveedor puede emitir una factura, independientemente de la forma de pago seleccionada por el cliente, que éste deberá abonar mediante transferencia bancaria antes de la puesta en funcionamiento del software. En el caso del pago anual, debe especificarse una tarjeta de crédito o domiciliación SEPA como método de pago.

### § 6.3 Condiciones generales de pago

Si el Cliente paga mediante tarjeta de crédito o domiciliación bancaria SEPA, el Cliente es responsable de asegurarse de que los detalles de pago válidos se ingresen en el Software.

Cualquier persona que utilice una tarjeta de crédito o domiciliación bancaria SEPA declara y garantiza que está autorizada a utilizar el método de pago y que todos los cargos pueden ser facturados a esa tarjeta de crédito o cuenta bancaria y no serán rechazados. Si no es posible realizar un débito de pago debido a un fallo del Cliente, el Proveedor se reserva el derecho de cobrar costos adicionales e intereses por mora al Cliente. Los intereses por mora se acuerdan según los intereses de la empresa en el § 456 del Código Comercial de Austria (UGB).

Cambiar de la Suscripción Mensual (§ 6.1) a la Suscripción Anual (§ 6.2) o viceversa se puede hacer al final de cada mes (para la Suscripción Mensual) o al final del Período de Servicio (para la Suscripción Anual).

La factura generada contiene un detalle de todos los Servicios y se envía automáticamente por correo electrónico. El pago de la factura se realiza según el método de pago o métodos puestos a disposición por el Proveedor en el país del Cliente.

Si el Cliente incurre en mora con los pagos durante más de catorce (14) días, el Proveedor estará autorizado a desactivar el acceso a los Sistemas, rescindir el Acuerdo y atender las reclamaciones pendientes.

## § 7. Condiciones de uso

El Proveedor brinda al Cliente el Sistema para cubrir la funcionalidad descrita en el § 8 (Alcance del Software) de tal manera que el Cliente pueda utilizar las funcionalidades. En el transcurso de este Acuerdo, el Proveedor no concede al Cliente el derecho de reproducir, editar, transmitir o de cualquier manera modificar el Software por parte del Cliente.

El Cliente está obligado a proteger los datos de acceso de la Cuenta del conocimiento no autorizado de terceros. El Cliente es responsable de mantener la seguridad y el control adecuados de todas y cada una de las identificaciones, contraseñas, números de identificación de usuario, claves de API o cualquier otro código que se utilice para acceder a la Cuenta. El Cliente notificará inmediatamente al Proveedor cualquier uso no autorizado de la Cuenta del Cliente. El Proveedor no es responsable de ninguna pérdida debido a contraseñas robadas o hackeadas en el área de influencia del Cliente.

Se prohíbe al Cliente el uso indebido de los Sistemas del Proveedor. El Cliente garantiza que no utilizará dispositivos o equipos, software u otros datos de manera que provoque cambios en el Software o afecte la disponibilidad del Sistema.

Si el Cliente viola estos Términos de Uso, el Proveedor privará al Cliente del derecho a continuar utilizando los Sistemas sin reembolso de ningún costo.

## § 8. Alcance del Software

A menos que se acuerde de manera diferente en el contrato, el alcance de los servicios del Software se describe en el Apéndice 1 (Alcance de los Servicios). El Proveedor tiene derecho a cambiar el alcance acordado del Software en cualquier momento, si esto resulta en una mejora del Software en cuestión, un cambio en la situación legal requiere tales cambios, un cambio debido a la experiencia práctica es apropiado o si el cambio es habitual y teniendo en cuenta los intereses mutuos del Cliente es razonable.

Si el Proveedor suministra algún Software adicional o complementario o cualquier otro Servicio dentro del Presupuesto, entonces esto puede ser retirado en cualquier momento y no implicará ninguna obligación futura.

## § 9. Protección de datos

El Proveedor procesa todos los datos exclusivamente en base a las disposiciones legales [Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), Ley de Protección de Datos de Austria - Datenschutzgesetz (DSG), BGBl. I N.º 165/1999, y Ley de Telecomunicaciones de Austria - Telekommunikationsgesetz 2021 (TKG 2021)].

Las operaciones de procesamiento de datos se describen en el Acuerdo de Procesamiento de Datos (DPA).

## § 10. Obligación de Inspección y Notificación de Defectos

El Cliente está obligado a supervisar el Software en busca de defectos evidentes que sean inmediatamente perceptibles para un Cliente promedio y a informar de cualquier defecto dentro de las 2 semanas posteriores a la puesta en marcha, con una descripción detallada del defecto.

Los defectos no evidentes deben ser reportados por el Cliente a más tardar 2 semanas después de su detección.

En caso de incumplimiento de la obligación de inspeccionar y notificar los defectos, el Software se considerará aceptado con respecto al defecto en cuestión.

## § 11. Responsabilidad

El Proveedor no se hace responsable de los daños causados por terceros, eventos de la naturaleza (por ejemplo, daños por incendio y agua, rayo directo o indirecto) o acciones realizadas por el Cliente y sus empleados.

El Proveedor se niega a aceptar cualquier responsabilidad por pérdida de beneficios, daños consecuenciales, daños inmateriales, ahorros no realizados, pérdidas de interés, pérdidas financieras y reclamaciones de terceros basadas en responsabilidad del producto.

El Proveedor tampoco es responsable de los contenidos, corrección o integridad de los datos transmitidos por el Cliente.

El Proveedor no asume ninguna responsabilidad de que el Sistema proporcionado cumpla con todos los requisitos establecidos por el Cliente o logre el éxito económico deseado.

El Proveedor no asume responsabilidad por negligencia leve. El Proveedor asume la responsabilidad por negligencia grave. El monto máximo garantizado se limita a la tarifa anual estipulada o la tarifa de licencia acordada.

En caso de que el Proveedor además revenda hardware al Cliente, la garantía de este hardware se limita a la garantía del respectivo fabricante.

Si el Cliente viola cualquier regulación o ley durante el uso del Software, el Cliente indemnizará y eximirá al Proveedor de todas las reclamaciones resultantes de terceros.

En caso de que el Proveedor revenda adicionalmente hardware al Cliente, la garantía para este hardware se limita a la garantía del fabricante respectivo.

En caso de que el Cliente infrinja alguna norma o ley durante el uso del Software, el Cliente indemnizará y mantendrá indemne al Proveedor de todas las reclamaciones resultantes de terceros.

## § 12. Cumplimiento de las leyes

El Cliente garantiza que el uso de los Sistemas y todos los datos introducidos y cargados cumplirán con todas las leyes y regulaciones aplicables y no dañarán los derechos y libertades de terceros.

Si la organización del Cliente se encuentra en la Unión Europea, o el Cliente brinda acceso a los Sistemas a cualquier persona en la Unión Europea, el Cliente comprende y se compromete a cumplir con las responsabilidades como Responsable del Tratamiento, descritas en el Reglamento General de Protección de Datos [Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE], y completará el Acuerdo de Procesamiento de Datos del Proveedor.

## § 13. Derecho de autor

El Software y el hardware de acuerdo con el § 15 y todo el material adicional proporcionado siguen siendo propiedad exclusiva del Proveedor. En caso de que el Proveedor realice cambios en el Software durante la duración de este Acuerdo, todas las modificaciones resultantes seguirán siendo derechos de autor y derechos de uso del Proveedor.

## § 14. Modificaciones al Acuerdo

El Proveedor se reserva el derecho de modificar el Acuerdo. El Cliente será informado acerca de cualquier nueva modificación por escrito y se le dará un período de dos semanas para plantear cualquier queja o preocupación después de recibir las modificaciones. Si el Proveedor no recibe una objeción por escrito por parte del Cliente, entonces la nueva versión del Acuerdo entrará en vigencia.

## § 15. Retención de la propiedad y hardware de alquiler

Cualquier hardware vendido por el Proveedor seguirá siendo su propiedad hasta que se haya realizado el pago completo. En caso de incumplimiento del contrato por parte del Cliente, en particular en caso de mora en el pago, el Proveedor tendrá derecho a recuperar el hardware. La recuperación del hardware por parte del Proveedor no constituirá una retirada del contrato a menos que esto sea declarado expresamente por escrito por el Proveedor. El producto de la realización se acreditará contra las obligaciones del Cliente, menos cualquier costo razonable de realización.

La instalación y conexión del hardware será realizada por el Cliente. El Cliente proporcionará una conexión a Internet funcional y estable para mantener la conexión con los Servicios del Proveedor. El Proveedor proporcionará al Cliente toda la información necesaria para la conexión del hardware a los Servicios del Proveedor.

El hardware alquilado al Cliente sigue siendo propiedad del Proveedor.

El Cliente es responsable del uso cuidadoso del equipo de alquiler. El Cliente se asegurará de que el equipo de alquiler se utilice exclusivamente para el propósito previsto. El Cliente compensará al Proveedor por todos los daños resultantes del uso indebido. El Cliente no tiene derecho a eliminar, dañar, abrir o alterar de alguna manera las señales, números u otras marcas adheridas al equipo de alquiler.

Si se requiere soporte técnico para el equipo de alquiler, se debe contactar al servicio al cliente del Proveedor. El Proveedor decide si es necesario un dispositivo de reemplazo o mantenimiento remoto para la solución de problemas. En caso de reemplazo, se enviará un dispositivo funcional al Cliente por correo postal dentro de los 14 días (matasellos). El equipo de alquiler debe ser devuelto a expensas del Proveedor dentro de los 14 días posteriores a la llegada de una unidad de reemplazo, incluyendo los accesorios suministrados. El Cliente no tiene derecho a recibir un dispositivo nuevo. No es posible transferir los datos almacenados por el Cliente en el equipo de alquiler. Después de la terminación del contrato, el equipo de alquiler, incluidos todos los accesorios, debe ser devuelto en un plazo de 14 días. Los costos razonables de envío serán pagados por el Proveedor.

Al Cliente no se le permite empeñar o asignar el equipo de alquiler como garantía. Los derechos derivados de este acuerdo no pueden ser transferidos por el Cliente a terceros. El uso del equipo de alquiler en el marco de un grupo de empresas solo está permitido después de consultar con el proveedor. La decisión de ofrecer equipo en el marco de la compra o el alquiler queda a discreción exclusiva del Proveedor.

## § 16. Disposiciones finales

El lugar de jurisdicción es Graz, Austria. El lugar de cumplimiento también es Graz.

Las relaciones contractuales entre las Partes contratantes se rigen exclusivamente por el derecho austriaco, excluyendo sus normas de conflicto de leyes. Se excluye explícitamente la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Las Partes contratantes acuerdan que los contratos tengan validez en forma escrita. Si alguna de las disposiciones del Acuerdo fuera ineficaz o nula en parte o en su totalidad, las Partes contratantes acuerdan estipular una disposición que se acerque más al significado y propósito de la disposición ineficaz o nula.

Las Partes contratantes renuncian expresamente al derecho de impugnar más de la mitad de los contratos por error o reducción.

Esta versión del Acuerdo prevalece sobre cualquier versión anterior, incluyendo los Apéndices.



## Apéndice 1 - Alcance de los servicios

### 1. Descripción del producto

TimeTac next es un sistema de registro de tiempos y se ofrece como SaaS (Software como Servicio). El modelo SaaS se basa en el principio de que el software y la infraestructura informática son gestionados por un proveedor externo de servicios informáticos y utilizados por el cliente como un servicio.

El acceso al software se realiza mediante un navegador web o aplicaciones. El modelo SaaS ahorra al destinatario del servicio una gran parte de los costes operativos, y no hay costes de adquisición en absoluto.

El proveedor de servicios se encarga de toda la administración informática y de otros servicios, como las tareas de mantenimiento y las copias de seguridad.

Las funciones más importantes son:

- Registro de horas en directo y a posteriori
- Iniciar, detener y pausar tareas
- Mostrar los registros de tiempo en el calendario y en la vista de lista
- Vincular los registros de tiempo a varias tareas
- Iniciar/detener el registro de tiempo para otros usuarios (dependiendo de la autorización)
- Editar los registros de tiempo actuales
- Resumen general en el panel de control
- Resumen del estado de los compañeros

Gestión de ausencias

- Introducir ausencias sin solicitud/autorización
- Ver ausencias en el equipo y en toda la empresa (según autorización)
- Crear y cancelar ausencias para otros usuarios (según autorización)
- Asignar días festivos (plantillas de calendario de vacaciones)
- Definir el derecho a vacaciones
- Crear tipos de ausencia
- Calendario anual personal/calendario de empresa

Estructura de la empresa:

- Asignar empleados a cada departamento
- Definir la gestión de departamentos y la delegación de funciones
- Crear y editar varios modelos de jornada laboral

Determinar los días laborables

- Determinar las horas de trabajo objetivo y las horas de trabajo máximas legalmente permitidas
- Asignar/visualizar el tiempo de descanso legal diario o semanal por modelo de tiempo de trabajo
- Comprobar el cumplimiento de los descansos mínimos legales incluyendo avisos en el calendario/lista

Informes de horas:

- Informe de horas de cada empleado
- Balance diario/mensual del tiempo de trabajo
- Comprobación del cumplimiento de los descansos mínimos legales incl. aviso Evaluación
- Exportación de datos para administradores como .csv

## 2. Servicios opcionales

### 3.3. Máquina de fichar EVO Basic

Una máquina de fichar simple para registrar entradas, salidas y pausas. Se entrega completa, con adaptador de corriente y soporte de pared, y cuenta con conexión LAN.

- Identificación mediante chip (llavero) u opcionalmente huella dactilar.
- Pantalla táctil en color TFT de 3,5 pulgadas.
- Dimensiones de la carcasa: 202 x 109 x 70 mm (LxAnxAI), certificación IP54 en la parte frontal.
- Conexión a través de TCP/IP: LAN u opcionalmente WiFi, GSM/GPRS.

### 3.4. Máquina de Fichar EVO Smart

Una máquina de fichar moderna de gama media con una amplia pantalla táctil. Se entrega completa, con adaptador de corriente y soporte de pared, y cuenta con conexión LAN.

- Identificación mediante chip (llavero) u opcionalmente huella dactilar.
- Pantalla táctil en color TFT de 5 pulgadas.
- Dimensiones de la carcasa: 200 x 109 x 85 mm (LxAnxAI), certificación IP54 en la parte frontal.
- Conexión a través de TCP/IP: LAN u opcionalmente WiFi, GSM/GPRS.

### 3.5. Máquina de Fichar EVO Advanced

Una elegante máquina de fichar con múltiples opciones de configuración y funcionalidades. El panel de control se puede personalizar para satisfacer diferentes requisitos, con varias opciones disponibles. Se entrega completa, con adaptador de corriente y soporte de pared, y cuenta con un puerto LAN.

- Identificación mediante chip (llavero) u opcionalmente huella dactilar.
- Pantalla táctil en color TFT de 4,3 pulgadas.
- Dimensiones de la carcasa: 270 x 140 x 80 mm (LxAnxAI), certificación IP54 en la parte frontal.
- Conexión a través de TCP/IP: LAN u opcionalmente WiFi, GSM/GPRS.

## Apéndice 2 - Acuerdo de nivel de servicio (ANS)

### 1. General

Este ANS describe los servicios y la disponibilidad del soporte al usuario, así como los servicios y la disponibilidad en el funcionamiento técnico que el Cliente puede esperar durante la duración del contrato para el uso de TimeTac.

### 2. Ámbito del soporte al usuario

El proveedor de servicios asume la responsabilidad de proporcionar al cliente soporte durante el uso de TimeTac. En nombre del cliente, se definirá un máximo de cuatro personas que tendrán derecho a plantear una solicitud de soporte. El cliente puede esperar los siguientes servicios durante la duración del contrato:

- Ayuda en el manejo de las funcionalidades generales del sistema
- Ayuda en la gestión de los usuarios y sus autorizaciones
- Ayuda en el análisis de datos (informes de horas, solicitudes de vacaciones, etc.)
- Asistencia en la garantía de calidad de los datos registrados
- Ajustes relativos a la configuración individual (siempre que los ajustes puedan realizarse con ayuda de las funciones estándar)

Otros servicios, como el mantenimiento de extensiones individuales de funciones o API, no están incluidos en el soporte continuo durante la duración del contrato.

Servicios excluidos adicionales del soporte al usuario:

- Corrección de errores que resulten de un uso de TimeTac que no corresponda con el modo de uso aconsejado (según lo definido en los Términos y Condiciones Generales, durante capacitaciones, en la base de conocimientos u otras instrucciones proporcionadas por el Proveedor).
- Ajustes no aprobados de la configuración o la configuración realizados por el Cliente.
- En caso de que el Cliente impida que el Proveedor brinde servicio al producto.
- Errores causados por productos distintos de TimeTac.
- Errores causados por el Cliente y/o resultado de ajustes, adiciones o eliminaciones de partes del software o asignación no aprobada de autorizaciones de usuario.

### 3. Gestión de Tickets y Horarios de Servicio

El Proveedor proporciona al Cliente una línea directa de soporte, así como una dirección de correo electrónico de soporte. Todas las solicitudes y procesos de soporte se registran y gestionan en un sistema de tickets.

El soporte funciona en días laborables: de lunes a viernes de 09:00 a 17:00, y los viernes de 09:00 a 13:00 (CET/CEST). Los días festivos legales en Austria no se consideran días laborables.

## 4. Tiempo de reacción y corrección de errores

La siguiente tabla ofrece una visión general de las clasificaciones definidas que realiza el proveedor en caso de que ocurra un error. Los intervalos de tiempo definidos son válidos a partir del reconocimiento del error por parte del proveedor. Los intervalos de tiempo para reaccionar o corregir un error dependen de la gravedad de la falla y, por lo tanto, se priorizan:

Clasificación	Criterio	*Intervalo de reacción	*Intervalo para corrección
Nivel 1 (crítico)	TimeTac no está disponible	Plazo de 1 hora	Plazo de 1 hora
Nivel 2 (medio)	TimeTac está disponible, pero las funciones importantes tienen un uso limitado	Plazo de 4 horas	Plazo de 7 días laborables
Nivel 3 (no crítico)	TimeTac está disponible, pero su uso está afectado mínimamente	Plazo de 24 horas	Según disponibilidad de actualizaciones

\*Estos intervalos de tiempo definidos hacen referencia a las horas de soporte mencionadas anteriormente. El tiempo que transcurre fuera de estas horas de soporte detiene los intervalos de tiempo de reacción y corrección. El intervalo de tiempo de corrección también se cumple si se proporciona al cliente una solución alternativa razonable hasta que se pueda presentar una solución definitiva.

Las solicitudes de soporte que no están relacionadas con errores del propio producto se tratan en un plazo de 6 horas o como máximo en un plazo de 3 días laborables (durante las horas de soporte), a partir del reconocimiento del informe.

## 5. Disponibilidad

El proveedor garantiza una tasa de disponibilidad del 99,9 % (media anual) en la que el servicio no se ve afectado por ningún tiempo de inactividad. El tiempo de inactividad define el lapso de tiempo en minutos que el servicio se ve afectado por una avería correspondiente al nivel 1 (Apéndice 2 - Tiempos de respuesta y rectificación). En caso de que el funcionamiento o la integridad de la red se vean amenazados, el proveedor tiene derecho a prohibir el acceso al servicio. Las interrupciones provocadas por las siguientes incidencias no se consideran tiempos de inactividad:

- El cliente informa de un error, aunque no lo haya
- Los periodos de tiempo que se utilizan para trabajos de mantenimiento
- Errores que no tienen relación con las responsabilidades del proveedor, como perturbaciones causadas por ataques DoS, falta de conexión al centro de datos causada por una conexión a Internet poco fiable del cliente

## 6. Copias de seguridad

El proveedor crea regularmente copias de seguridad de los datos de los clientes. Las copias de seguridad están codificadas, separadas según los requisitos legales y almacenadas en centros de datos en Europa.

## 7. Publicaciones y actualizaciones continuas

Las autorizaciones de productos se realizan en un proceso de integración y entrega continuas. Estas publicaciones continuas se utilizan para corregir errores y mejorar o añadir funcionalidades. En caso de que se produzca una publicación que pueda tener un impacto directo en el uso de TimeTac, se informará al cliente por correo electrónico o mediante notificaciones. El proveedor se esfuerza por facilitar al cliente las liberaciones en el plazo previsto. Sin embargo, el cliente no tiene derecho a la disponibilidad de una publicación en un momento determinado.