

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Version 1.0 vom 22.04.2022; gültig für Bestandskunden ab 06.05.2022

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB, Vereinbarung) gelten für alle Verträge, sowie immer dann, wenn wir hierauf Bezug nehmen zwischen der

IDENTsmart GmbH
Carl-von-Ossietzky-Str. 3
83043 Bad Aibling
Deutschland
Telefon: +49 08104 899 90 40

Geschäftsführer: Robert Schneider
HRB Traunstein: 26737
USt-ID: DE 259 235 493
(IDENTsmart, wir, uns)

und Kunden mit Unternehmereigenschaft im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuchs, sowie Körperschaften, Instituten und Anstalten des öffentlichen Rechts. Wir schließen Verträge mit Verbrauchern ausdrücklich und endgültig aus.

Präambel

Diese AGB gliedern sich in **einen Allgemeinen Teil** (Teil 1), dessen Bestimmungen – ausdrückliche Abweichungen in den anderen Teilen bleiben unberührt – für sämtliche Verträge zwischen den Kunden und IDENTsmart gelten, **einen Besonderen Teil** (Teil 2), der für bestimmte Verträge abweichende Regelungen von den Bestimmungen des Allgemeinen Teils regelt und dem **Wartung und Support Vereinbarung** (SLA) (Teil 3).

Ungeachtet des jeweiligen Vertrages gelten diese AGB immer insgesamt als vereinbart, auch wenn bestimmte Vertragsbedingungen zu bestimmten Verträgen im Einzelfall nicht einschlägig sind. Die Leistungen und Angebote, wie auch alle Vereinbarungen geschlossen zwischen dem Kunden und der IDENTsmart GmbH werden ausschließlich von diesen Bedingungen geregelt.

Teil 1 - Allgemeiner Teil

§ 1 Allgemeines und Geltungsbereich

IDENTsmart bietet Kunden und ihren Mitarbeitern, bzw. Vertretern und Repräsentanten, welche die beschriebenen Leistungen erhalten (Kunde) auf ihren Webseiten app.timerecording.com, identsmart.com und timerecording.com ein Zeiterfassungssystem und damit verbundene Dienstleistungen des Anbieters als Firma. Die Leistungen beinhaltet die internet-bezogene Anwendung unter der Web Adresse app.timerecording.com (Software), die Sammlung der Anwendungen und Geräte, die der Anbieter anbietet, inklusive der Software, Smartphone App, Terminals zur Zeiterfassung und Application Programming Interface (API) (Systeme) und die Leistungen der Angestellten, Vertreter und Repräsentanten (Services).

Das System wird über das Internet zugänglich gemacht. Ein Internetzugang, der für die Nutzung des Systems benötigt wird, ist nicht Gegenstand der Leistungen von IDENTsmart.

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

Die Vereinbarung gilt für alle Services, die IDENTsmart gegenüber ihren Kunden erbringt. Sie gilt auch für zukünftige Geschäfte zwischen dem Kunden und IDENTsmart (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 IDENTsmart hat diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

Der Kunde stimmt zu und erlaubt, dass ihm alle Nachrichten, Vereinbarungen, Dokumente, Informationen und Offenlegungen in Verbindung mit seinem spezifischen Zugang des Kunden zum System (Account) elektronisch zugestellt werden dürfen.

Diese können beinhalten:

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

IDENTsmart stellt dem Kunden diese Informationen via Email an die im Account angegebene Kontakt Email-Adresse zur Verfügung.

Der Kunde ist verpflichtet IDENTsmart eine korrekte und vollständige Email-Adresse, Kontaktinformationen und Rechnungsinformationen zur Verfügung zu stellen.

§ 2 Kostenlose Testversion

Der Kunde kann einen Probe-Account (Test-Account) in einem Zeitraum von 60 Tagen kostenlos testen. Durch Anmeldung für den kostenlosen Account entstehen für den Kunden keine Verpflichtungen oder Kosten.

Nach Ablauf des kostenlosen Accounts nach 60 Tagen ist keine weitere Nutzung möglich, sofern der Testzeitraum nicht von IDENTsmart verlängert wurde. Weitere 14 Tage nach Ablauf des etwaig verlängerten kostenlosen Accounts werden der Account inkl. der damit erfassten Daten gelöscht. IDENTsmart behält sich das Recht vor, dem Kunden die Erstellung eines kostenlosen Accounts zu verbieten, oder die Anzahl der kostenlosen Accounts, die ein einzelner Kunde anlegen und gleichzeitig erhalten kann, zu limitieren.

§ 3 Vertragsabschluss und Kündigung

Der Vertragsabschluss und die Erstellung eines kostenpflichtigen Accounts kommen mit optionaler Annahme eines schriftlichen Angebots sowie mit der zwingend notwendigen Freischaltung des Systems durch Eingabe der vollständigen Firmen- und Zahlungsdaten in der Software 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. Eine Kündigung kann lediglich zum Ende des geltenden Lizenzzeitraumes erfolgen, wobei die anwendbare Kündigungsfrist zu berücksichtigen ist. Die anwendbare Kündigungsfrist beträgt 30 Tage bei einem Lizenzzeitraum von einem Jahr und sieben Tage zum Monatsende bei einem Lizenzzeitraum von einem Monat, sofern keine anderen Vereinbarungen getroffen wurden.

Die Kündigung kann auf folgende Weise übermittelt werden:

- Per E-Mail an info@identsmart.com

- Postalisch an die im Impressum angegebenen Adresse (<https://timerecording.com/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. IDENTsmart behält sich seinerseits die Kündigung eines Vertrages aus schwerwiegenden Gründen (Missbrauch, unerlaubte Weitervermietung, Insolvenz des Kunden etc.) ausdrücklich vor.

§ 4 Preise

Es gelten grundsätzlich die auf der Webseite <https://timerecording.com/zeiterfassungsterminal-preise/> angeführten Preise, sofern kein individuelles Angebot vorliegt. Bei den angeführten Preisen für alle Produkte und Services handelt es sich ausschließlich um Nettopreise.

IDENTsmart behält sich Änderungen der angeführten Preise während der Vereinbarungslaufzeit, ausschließlich zur Inflationsanpassung, ausdrücklich vor. Sollte der Vertrag eine andere Währung als Euro enthalten, behält sich IDENTsmart ausdrücklich das Recht vor, die gelisteten Preise an Währungsfluktuationen anzupassen.

§ 5 Zahlung und Abrechnung

Für die Nutzung des kostenpflichtigen Angebotes von IDENTsmart TimeRecording und abhängig von dem von Ihnen gewählten Lizenztyp ist eine Vergütung zu zahlen. Diese Vergütung ist stets im Voraus per Kreditkarte und Sofort-Überweisung oder auf Rechnung zu zahlen. Wird der Vertrag verlängert, wird Ihre Kreditkarte mit der von Ihnen zu zahlenden Vergütung belastet oder eine Rechnung an die hinterlegten Kontaktdaten versandt.

- Wenn der Kunde „Kreditkarte“ oder „Sofort-Überweisung“ 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 „Sofort-Überweisung“ 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 IDENTsmart vor, jegliche Mehrkosten sowie Verzugszinsen dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- Wenn der Kunde „auf Rechnung“ als Zahlungsart gewählt hat, stellt der Kunde die Begleichung der ausstehenden Vergütung bis zum genannten Anfangsdatum des Vergütungszeitraumes sicher.

Für den Verzugsfall gelten unternehmerische Zinsen gem. § 288 BGB als vereinbart. Sollte ein Kunde mit Zahlungen mehr als vierzehn (14) Tage in Verzug geraten, berechtigt das IDENTsmart zur Deaktivierung des Zugangs zum System, Auflösung der Vereinbarung und Betreibung der offenen Forderungen.

Gegen Forderungen von IDENTsmart kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen.

§ 6 Nutzungsbedingungen

IDENTsmart stellt dem Kunden das System zur Abdeckung der in der Leistungsumfang (§ 7 Leistungsumfang) beschriebenen Funktionalitäten in der Art und Weise bereit, dass dem Kunden die Nutzung der Funktionalitäten ermöglicht wird. IDENTsmart 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 IDENTsmart sofort verständigen, wenn es zu einer unautorisierten Nutzung des Accounts gekommen ist. IDENTsmart 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 von IDENTsmart 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 IDENTsmart ohne Erstattung jeglicher Kosten dem Kunden das Recht, das System weiterhin zu nutzen.

§ 7 Leistungsumfang

Sofern vertraglich nichts Anderweitiges vereinbart wurde, ist der Leistungsumfang der Software in dem **Teil 2; § 16 Produktbeschreibung** beschrieben. IDENTsmart 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 IDENTsmart 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.

§ 8 Datenschutz

Schutz und Sicherheit von Daten ist ein essentielles Interesse beider Parteien. Der Vorgang der Datenverarbeitung ist in der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) dargestellt.

§ 9 Untersuchungs- und Meldepflicht

Der Kunde verpflichtet sich, 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 zu melden. Nicht-offensichtliche Mängel müssen spätestens 2 Wochen nach dem Erkennen durch den Kunden gemeldet werden.

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

§ 10 Haftung

IDENTsmart 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 IDENTsmart – 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.

IDENTsmart haftet nicht für Inhalt, Richtigkeit oder Vollständigkeit von durch den Kunden übermittelte Daten oder Inhalte.

IDENTsmart übernimmt keine Haftung dafür, dass das durch IDENTsmart bereitgestellte System allen Anforderungen des Kunden genügt und für den Kunden den gewünschten wirtschaftlichen Erfolg erzielt.

IDENTsmart haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit. Bei grober Fahrlässigkeit haftet IDENTsmart 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 übertreten, so stellt der Kunde IDENTsmart gegenüber sämtlichen daraus resultierenden Ansprüchen Dritter frei.

§ 11 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 Firmensitz 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 Datenschutz-Gesetzesverordnung, verstehen und einhalten, sowie die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung von IDENTsmart erfüllen.

§ 12 Urheberrecht

Die Software und alle Unterlagen bleiben Eigentum von IDENTsmart. Sollte IDENTsmart bei der Ausführung dieser Vereinbarung Adaptierungen der Software für den Kunden vornehmen, verbleiben alle daraus resultierenden Urheber- und Nutzungsrechte an den Entwicklungen bei IDENTsmart.

§ 13 Geheimhaltung

Die Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung sämtlicher Informationen, die sie untereinander ausgetauscht haben und von denen sie wissen oder billigerweise vermuten können, dass diese Informationen als vertraulich zu behandeln sind, außer wenn die andere Partei aufgrund von Gesetzen und sonstigen Vorschriften oder aufgrund eines Gerichtsurteils zur Erteilung dieser Informationen verpflichtet ist.

§ 14 Änderungen der AGB

IDENTsmart 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 Schlussbestimmungen

Ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag ist München, soweit die Vertragsparteien Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind und kein gesetzlich ausschließlicher Gerichtsstand begründet ist.

Sämtliche Verträge unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des IPR und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (CISG).

Die Parteien vereinbaren für die Gültigkeit von Verträgen die Schriftform.

Erweist sich eine Bestimmung dieses Vertrages als unwirksam, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen nicht. In diesem Fall und im Falle regelungsbedürftiger Lücken dieses Vertrages werden die Vertragspartner den Vertrag dergestalt ergänzen, dass der diesem Vertrag zugrundeliegende wirtschaftliche Sinn und Zweck möglichst weitgehend erreicht wird. Die Parteien

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

Die maßgebliche Fassung für die Verwendung dieser AGB ist die Fassung in deutscher Sprache. Sämtliche etwaige Übersetzungen in andere Sprachen stellen lediglich ein Komfortangebot von IDENTsmart dar. Bei einem Dissens zwischen der deutschen Fassung und einer Übersetzung kommt der deutschen Fassung die Geltungshoheit zu.

Diese Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ersetzt alle vorhergehenden Versionen, deren Teilen inkludiert.

Teil 2 - Besondere Bedingungen für die einzelnen Bestandteile

§ 16 Produktbeschreibung

IDENTsmart TimeRecording ist ein modular aufgebautes 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. Zusätzlich kann über ein Kartenlese-Terminal (HW-Komponente) die Daten der Mitarbeiter erfasst werden.

Das SaaS-Modell erspart dem Servicenehmer einen Gutteil der Betriebskosten. Der Servicegeber übernimmt die komplette IT-Administration und weitere Dienstleistungen wie Wartungsarbeiten und Backups.

IDENTsmart TimeRecording wird entsprechend dem gewünschten Funktionsumfang in den Modulen angeboten.

1. Modul Arbeitszeiterfassung

Die IDENTsmart TimeRecording ist die Lösung für die einfache, kostengünstige und sichere Personalzeiterfassung. Erfasst werden reine An- und Abwesenheitszeiten (Kommen/Gehen, Pause). Neben der intuitiven Erfassung haben die Mitarbeiter auch die Möglichkeit, die von ihnen erfassten Zeiten jederzeit übersichtlich in einer Kalender- und Listenansicht einzusehen.

Die Stundenabrechnung der IDENTsmart TimeRecording Arbeitszeiterfassung dient als Basis für die Lohn- und Gehaltsabrechnungen. Jeder Mitarbeiter kann einem frei definierbaren Arbeitszeitmodell zugeordnet werden. Alle Arbeitszeitmodelle können individuell angepasst werden und beinhalten u.a. Gleitzeit-, Überstunden- und Zeitausgleichsregelungen. Mitarbeiter können in IDENTsmart TimeRecording Ihre Stundenabrechnung einsehen.

Dank der Möglichkeit für den Datenexport lässt sich IDENTsmart TimeRecording einfach in bestehende Verwaltungssysteme (z.B. für die Lohnabrechnung) eingliedern.

Vorgesetzte und Administratoren haben die Berechtigung für die zugeordneten Mitarbeiter Arbeitszeiten einzusehen und letztgültig zu bestätigen oder zu korrigieren.

Die wichtigsten Funktionen:

- Exakte Arbeitszeiterfassung
- Erstellung und Nutzung verschiedener Arbeitszeitmodelle
- Intuitive Nutzung im Webbrowser am PC/Mac, am Smartphone/Tablet oder das Terminal
- Frei konfigurierbare Arbeitszeitmodell
- Abbildung von unterschiedlichen Anstellungsarten (Vollzeit, Teilzeit, Stundenlohn etc.)
- Flexibel einstellbare Pausenregelungen zur einhalten der gesetzlichen Vorgaben
- Optimaler Überblick mit der Stundenabrechnung
- Statusübersicht mit Live-Ansicht des Status der Mitarbeiter

- Umfangreiche Auswertungsfunktionen
- Möglichkeiten für den Datenexport

Weitere Funktionen und Anpassungen müssen der aktuellen IDENTsmart Web-Seite (<https://identsmart.com/arbeitszeiterfassung/>) entnommen werden.

2. Modul Urlaubsverwaltung

Mit der Urlaubs- und Abwesenheitsverwaltung bietet IDENTsmart TimeRecording alle Funktionen, die zur effizienten Bearbeitung von Urlaub, Zeitausgleich, Krankheit und sonstige Abwesenheiten notwendig sind. Die Funktionen sind optimal integriert und daher einfach und intuitiv bedienbar und übersichtlich.

Besonders von Vorteil ist die automatische Berechnung des Urlaubsanspruchs entsprechend vorab definierter Regeln.

Die wichtigsten Funktionen:

- Erfassung von Urlaub, Zeitausgleich, Krankheit und weiteren sonstigen Abwesenheiten
- Automatische Berechnung des Urlaubsanspruchs mit Anspruchsintervallen
- Freie Definition von sonstigen Abwesenheitstypen entsprechend der Anforderungen
- Vielfältige Konfigurationsmöglichkeiten für Abwesenheitstypen mit Bezeichnung, Zeitgutschrift usw.
- Beliebige Feiertagskalender können integriert werden
- Umfangreiche Auswertungsfunktionen und Datenexport
- Intuitive Nutzung im Webbrowser am PC/Mac oder unterwegs am Smartphone/Tablet

Weitere Funktionen und Anpassungen müssen der aktuellen IDENTsmart Web-Seite (<https://identsmart.com/arbeitszeiterfassung/>) entnommen werden.

§ 17 Basisleistungen

IDENTsmart TimeRecording bietet während der Vertragslaufzeit umfassende Serviceleistungen. Diese Serviceleistungen umfassen die Sicherstellung des reibungslosen technischen Betriebs, laufende Updates und inkludierten die definierten Support-Leistungen. Die genaue Leistungsbeschreibung ist in unserer **Wartung und Support Vereinbarung (SLA) im Teil 3** beschrieben.

§ 18 Optionale Leistungen

1. Online Beratung

Während des online Termins unterstützt Sie ein erfahrener IDENTsmart TimeRecording-Mitarbeiter aktiv und demonstriert die Benutzung der IDENTsmart TimeRecording Lösung.

Ihre Vorteile:

- Persönlicher Ansprechpartner
- Nutzung des Know-hows von IDENTsmart TimeRecording-Experten
- Weniger Aufwand beim Einrichten des Accounts
- Optimale Konfiguration

2. Terminal ID800

Einfaches Terminal zur Erfassung der Buchungen von Kommen/Gehen/Pausen. Das Terminal wird komplett inkl. Netzteil und Montagematerial geliefert.

- Identifikation per Chip (Karte oder Schlüsselanhänger)
- Anzeige: Farb-LCD mit Touchscreen und Hintergrundbeleuchtung
- Anbindung per WLAN

Detailliertere Beschreibung sind zu finden auf der aktuellen IDENTsmart Web-Seite (<https://identsmart.com/arbeitszeiterfassung/>).

Teil 3 – Wartung und Support Vereinbarung (SLA)

§ 19 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 IDENTsmart TimeRecording erwarten kann.

1. Umfang Anwendersupport

IDENTsmart übernimmt gegenüber dem Kunden Supportleistungen im Rahmen der Nutzung von IDENTsmart TimeRecording. Folgende Tätigkeiten im Rahmen der Nutzung von IDENTsmart TimeRecording seitens von IDENTsmart 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 beauftragen 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 von IDENTsmart übereinstimmt
- Unbefugte, durch den Kunden vorgenommene Änderungen an der Konfiguration oder dem Setup
- Fälle, in denen der Kunde IDENTsmart 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

2. Ticketing und Servicezeiten

IDENTsmart stellt dem Kunden eine Support Kontaktformular (<https://timerecording.com/support/>) bzw. Email-Adresse zur Verfügung. Alle Support-Anfragen werden in einem Ticketing System zur Abbildung des Service & Support Prozesses erfasst und bearbeitet.

Der betreute Betrieb erfolgt an Werktagen [wie folgt: Montag – Donnerstag 09:00-17:00, Freitag 09:00-13:00 (CET/CEST)]. Gesetzliche Feiertage in Deutschland und Österreich, die unter die Woche fallen, gelten nicht als Werktage.

3. Reaktionszeit und Fehlerbehebungszeit

Die folgende Tabelle definiert die Reaktionsschritte, die von IDENTsmart durchgeführt werden und anhand derer IDENTsmart die Fehlerbehebung bearbeitet. Die angegebenen Zeiten gelten ab dem Zeitpunkt der Fehlerannahme bei IDENTsmart.

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

Klassifikation	Kriterium	Reaktionszeit*	Fehlerbehebungszeit*
Level 1 (Kritisch)	IDENTsmart TimeRecording ist nicht verfügbar	Innerhalb von 1 Stunde	Innerhalb von 6 Stunden
Level 2 (Mittel)	IDENTsmart TimeRecording ist verfügbar, aber wesentliche Funktionen sind eingeschränkt nutzbar	Innerhalb von 24 Stunden	Innerhalb von 7 Werktagen
Level 3 (Leicht)	IDENTsmart TimeRecording ist verfügbar, aber die Nutzbarkeit ist geringfügig beeinträchtigt	Innerhalb von 72 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 12 Stunden (Zeitraum des betreuten Betriebs) nach Meldungseingang bearbeitet, längstens jedoch nach 3 Werktagen.

4. Verfügbarkeit

IDENTsmart gewährleistet eine Verfügbarkeit von IDENTsmart TimeRecording von 99% 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 (Teil 3– 4. Reaktionszeit und Fehlerbehebungszeit) betroffen ist. Ist die Sicherheit des Netzbetriebes oder die Aufrechterhaltung der Netzintegrität gefährdet, ist IDENTsmart 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 IDENTsmart liegen, wie etwa Beeinträchtigungen durch DoS- Angriffe, Internetanbindung des Kunden zum Rechenzentrum von IDENTsmart TimeRecording

5. Backups

Die Daten auf den Servern von IDENTsmart werden täglich gesichert. Im Fall eines Ausfalls der Software und einem gegebenenfalls damit verbundenen Datenverlust spielt IDENTsmart die letzte

verfügbare Sicherung ein. Dies kann dazu führen, dass bestimmte noch nicht durch das Backup gesicherte Daten nachgetragen werden müssen.

6. 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.

IDENTsmart 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.