

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TimePunch KG für den Kundensupport

Stand: 09.03.2021

Die TimePunch KG entwickelt und vertreibt die Zeiterfassungssoftware TimePunch. Für die Kunden, die TimePunch nutzen, bietet die TimePunch KG Unterstützung bei fachlichen und technischen Problemen an. Dazu gehört auch, die Installation der Software TimePunch.

In den nachfolgenden Punkten sind die Support- und Installationsvoraussetzungen festgelegt, um einen, für die TimePunch Kunden effizienten und zufriedenstellenden Support leisten zu können.

Installationsvoraussetzungen

TimePunch Server:

1. Für den TimePunch Server wird der Windows Server ab Version 2012 (Essential / Standard / Datacenter) benötigt.
Bei einer Windows Serverversion älter als 2012 sowie bei einem Windows Core Server kann TimePunch nicht installiert werden.
2. Der Arbeitsspeicher benötigt mindestens eine Größe von 6 GB. Bei einer Arbeitsspeichergröße unter 6GB, wird ein Kostenzuschlag von 50% auf den Supportpreis erhoben.
3. Der Festplattenspeicher benötigt mindestens eine Größe von 50GB. Die TimePunch KG weist darauf hin, dass bei einer Festplattenkapazität unter 50 GB TimePunch nicht installiert werden kann.
4. Die CPU benötigt 2 Kerne. Bei einer CPU mit einem Kern wird ein Kostenzuschlag von 50% auf den Supportpreis erhoben.
5. Der TimePunch Server benötigt zwingend eine Internetverbindung
6. Der TimePunch Server kann nicht installiert werden, wenn
 - ⇒ auf dem Server ein Exchange Server installiert ist
 - ⇒ auf dem Server ein Domain-Controller installiert ist
 - ⇒ der Server ein Windows Terminal Server ist
7. Es wird von dem Mitarbeiter der TimePunch KG die Datenbank MS SQL-Server Express ab Version 2012 installiert. Unterstützt werden auch die vorhandenen MS SQL-Server Datenbankversionen Standard und Datacenter.
8. Bei MS SQL-Server Versionen, die älter als Version 2012 sind, kann TimePunch nicht installiert werden.
9. Für den IIS Webserver sind SSL -Zertifikate nicht zwingend erforderlich. Wenn es vom Kunden gewünscht wird, SSL Zertifikate zu installieren, müssen aktuelle SSL vorhanden sein, damit wir diese installieren können. Bitte beachten Sie, dass wir keine selbstsignierten Zertifikate installieren und/oder supporten.
10. Wenn andere Programme die Standardwebseite des IIS belegen, kann der TimePunch Server nicht installiert werden.
11. TimePunch wird nur ab der Version 3.x installiert. Ältere TimePunch Versionen werden nicht mehr installiert.

TimePunch Client

Der TimePunch Client wird ausschließlich auf einem Windows PC oder einem Terminal Server installiert. Eine Installation auf anderen Betriebssystemen ist nicht möglich.

WLAN-Einstellungen für die Datafox Zeiterfassungsterminals

Um die Datafox Zeiterfassungsterminals mit WLAN in das interne Firmennetzwerk des Kunden zu integrieren, müssen beim Access Point folgende Einstellungen vom Kunden durchgeführt werden:

Access Point Einstellungen

- ⇒ Die gleiche SSID im 2,4GHz Netz und 5GHz Netz wird nicht unterstützt
- ⇒ 5GHz wird nicht unterstützt
- ⇒ Von B/G/N auf B/G umschalten (N wird nicht unterstützt!)
- ⇒ Ggf. vorhandene Repeater abschalten (wird nicht unterstützt)
- ⇒ Funktion MIMO abschalten (wird nicht unterstützt)
- ⇒ WLAN-Schlüssel darf max. 31Zeichen lang sein
- ⇒ fester WLAN – Kanal (muss auch in der WLAN config konfiguriert werden)
- ⇒ Authentifizierung nicht im mixed mode (wpa / wpa2), sondern nur wpa2 möglich

Die aktuellen Voraussetzungen für die WLAN-Einstellungen werden immer dem Kunden mitgeteilt.

Fernwartungssoftware

Für den Support benutzt die TimePunch KG ausschließlich die Fernwartungssoftware „TeamViewer“ zum Aufschalten auf den PC oder Server beim Kunden. Wenn der Kunde verlangt, eine Fernwartungssoftware eines anderen Herstellers zum Aufschalten auf den PC oder Server zu verwenden, dann wird ein Zuschlag in Höhe von 50% auf den Supportpreis erhoben.

Supportberechnung

Die TimePunch KG berechnet die Zeit für den Kundensupport pro angefangenen 30 Minuten zzgl. der gesetzlichen MwSt. ab.

Die aktuellen Supportpreise sind auf der auf der auf der Homepage <https://support.timepunch.de/> zu entnehmen. Der Kunde erhält zu Beginn des Monats eine Übersicht über die Zeit, der von ihm in Anspruch genommenen Supportleistungen aus dem Vormonat. Anhand dieser Übersicht wird die Rechnung gestellt.

Beim Telefonsupport ohne Aufschaltung fallen erst nach einer Dauer ab 30 Minuten Supportkosten in Höhe der aktuellen Supportpreise an. Innerhalb der ersten 30 Minuten wird der Telefonsupport ohne Aufschalten nicht abgerechnet.

Wenn sich ein Support Mitarbeiter der TimePunch KG beim Kunden auf den PC oder Server mit der Fernwartungssoftware „TeamViewer“ aufschaltet, fallen sofort Supportkosten in Höhe der aktuellen Supportpreise an.

Wenn der bereits begonnene Support abgebrochen werden muss, weil die Support Voraussetzung seitens des Kunden nicht erfüllt sind, wird dieser Termin trotzdem in Rechnung gestellt.

Fachlicher Support

Der fachliche Support umfasst alle Anwender- und Bedienungsfragen zum Thema Personalzeiterfassung, sowie Projekt- und Auftragserfassung der Software TimePunch.

Technischer Support

Der technische Support umfasst alle Fragen zur Installation und dem Betrieb von TimePunch auf dem Server.

Für die unten aufgeführten Punkte, gewährt die TimePunch KG keine Unterstützung

- ⇒ Keinen Support von selbstsignierten Zertifikaten
- ⇒ Keinen Support bei Komplikationen mit Antivirensoftware
- ⇒ Keinen Support bei der Installation des TimePunch Client auf anderen Betriebssystemen

Firmen Netzwerk des Kunden:

- ⇒ Keinen Support bei Komplikationen mit der Firewall
- ⇒ Keinen Support bei Komplikationen mit dem Router
- ⇒ Keinen Support bei Komplikationen mit dem DNS
- ⇒ Keinen Support bei Komplikationen mit der VPN Verbindung
- ⇒ Keinen Support bei Komplikationen mit einem Proxy Server
- ⇒ Keinen Support bei Komplikationen mit einem vorhandenen Microsoft SQL-Server
- ⇒ Keinen Support bei Komplikationen mit einem SMTP Server

Sonstiger Support

Der Sonstige Support wird unabhängig von einem bestehenden Supportvertrag immer in Rechnung gestellt. Dazu gehören die Berichts Anpassung über TeamViewer, eine Datenbankreparatur, die Gerätekonfiguration, die Neu-Installation/Installation des TimePunch Clients und das fachliche Pflegen der TimePunch Daten im Auftrag des Kunden.

Schulungen

Die TimePunch KG bietet verschiedene TimePunch-Schulungen an. Die Schulungen sind auf max. 2 Stunden und auf max. 2 Personen begrenzt. Sollen mehr Mitarbeiter an der Schulung teilnehmen, erhöht sich der Preis um die Anzahl der Personen.

Die aktuellen Preise sind auf der Homepage zu entnehmen. Präsensschulungen werden nach Auftrag geplant und durchgeführt. Für Präsensschulungen werden min. 4 Std. angesetzt.

Terminvergabe für den Support

Termine für Schulungen, technischer Support und fachlicher Support können mit 24h Vorlauf gebucht werden und werden wie folgt vereinbart:

- ⇒ Online- Buchungssystem „Booking“ unter <https://support.timepunch.de>
- ⇒ E-Mail: support@timepunch-info.de
- ⇒ Telefonisch:06206-70409-00

Termine, die vom Kunden nicht wahrgenommen werden können, müssen 24h vorher abgesagt werden. Bei zu spät abgesagten Terminen werden 50% der Supportkosten in Rechnung gestellt. Für abgebrochene oder unterbrochene Supporte müssen neue Anschluss -Termine vereinbart werden.

Supportverträge

Die TimePunch KG bietet zwei verschiedene Supportverträge an.

- ⇒ Supportvertrag: „Beratung“
 - Dieser Vertrag beinhaltet ausschließlich Unterstützung bei fachlichen Anwender Fragen. Alle technischen Fragen sind dabei ausgeschlossen.
- ⇒ Supportvertrag: „Wartung & Pflege“
 - Dieser Vertrag beinhaltet ausschließlich Unterstützung bei technischen Problemen. Alle fachlichen Fragen sind dabei ausgeschlossen.

Für die Supportverträge wird ein jährlicher Betrag zzgl. der gesetzlichen MwSt. fällig, ausgehend vom Datum des Vertragsabschlusses.

Lizenzierung und Gültigkeit

Die Kauflizenz von TimePunch ist immer für eine, bzw. zwei Versionen gültig. Innerhalb dieser beiden Versionen werden Updates kostenlos zur Verfügung gestellt. Die verfügbaren Versionen ergeben sich aus dem Namen der Lizenz.

Lautet diese „v3.x/4.x“ ist die Lizenz für alle Versionen innerhalb der Hauptversion 3 und 4 gültig.

Installation von Updates

Als Update bezeichnet man neue Software-Versionen innerhalb der gleichen Hauptversion. Als Beispiel ist die Version 4.3 ein Update in der Hauptversion 4. Updates werden im Rahmen des technischen Kundensupports installiert und sind Bestandteil des Supportvertrags: „Wartung & Pflege“.

Installation von Upgrades

Als Upgrade bezeichnet man den Wechsel der Hauptversion. Als Beispiel der Wechsel von Version 3.9 auf 4.0. Ein Upgrade kann, je nach vorhandener Lizenz, Kosten verursachen, sofern eine neue Lizenz benötigt wird. Die Installation eines Upgrades ist kostenpflichtig und muss beauftragt werden. Upgrade-Installationen sind nicht Bestandteil des Supportvertrags: „Wartung & Pflege“

Nutzung eines PZE Leihterminals

Wenn ein Problem mit dem PZE Erfassungsterminal Online nicht behoben werden kann, bietet die TimePunch KG Ihren Kunden an, ein Zeiterfassungsterminal gegen eine monatliche Leih-Gebühr zu erhalten, um Ausfallzeiten bei Erfassung der Arbeitszeit Ihrer Mitarbeiter zu vermeiden.

Die TimePunch KG sendet dem Kunden das Zeiterfassungsterminal per Post zu und der Support Mitarbeiter bindet das Zeiterfassungsterminal ins Kundennetzwerk ein.

Danach sendet der Kunde das defektes Terminal per Post an die TimePunch KG

In der Regel beträgt die Dauer der Reparatur 3 Wochen. Da das defekte Terminal zur Überprüfung zum Hersteller gesendet wird, können Verzögerungen entstehen. Darauf hat die TimePunch keinen Einfluss und kann daher von ihr nicht ausgeschlossen werden.

Sobald die TimePunch KG das reparierte Terminal vom Hersteller wieder erhalten hat, wird geprüft, ob der Fehler beseitigt werden konnte und sendet das Terminal zum Kunden zurück.. Der Support vereinbart mit dem Kunden einen Termin, um das Zeiterfassungsterminal in sein Firmennetzwerk einzubinden. Danach sendet der Kunde das Leihterminal an die TimePunch KG zurück.

Der Kunde ist verpflichtet, das Zeiterfassungsterminal unversehrt an die TimePunch KG zurückzusenden. Etwaige Schäden werden von ihr in Rechnung gestellt. Solange sich das Zeiterfassungsterminal beim Kunden befindet, fallen weiterhin monatliche Kosten an..

Die monatlichen Kosten werden pro angefangenen Monat berechnet und richten sich nach dem Terminaltyp. Die Höhe der monatlichen Leihgebühr wird dem Kunde vorab mitgeteilt.

Für die Installation des Leihterminals **und** die Installation des reparierten Kundenterminals ins Kunden Netzwerk durch den TimePunch Support, können jeweils Supportkosten anfallen, die mit den aktuellen Supportsätze fakturiert werden.