Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Kundensupport

Stand: 16.07.2026

Geltungsbereich und Gegenstand der AGB

Die TimePunch GmbH entwickelt und vertreibt die Zeiterfassungssoftware TimePunch. Für die Kunden, die TimePunch nutzen, bietet die TimePunch GmbH 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 2019 (Essential / Standard / Datacenter) benötigt.
   Bei einer Windows Serverversion älter als 2019 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 GmbH 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 GmbH die Datenbank MS SQL-Server Express ab Version 2017 installiert. Unterstützt werden auch bereits vorhandene MS SQL-Server Datenbankversionen Standard und Datacenter.
8. Bei MS SQL-Server Versionen, die älter als Version 2017 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-Zertifikate vorhanden sein. Bitte beachten Sie, dass keine selbstsignierten Zertifikate installiert und/oder supportet werden.
10. Wenn andere Programme die Standardwebseite des IIS belegen, kann der TimePunch Server nicht installiert werden.
11. TimePunch wird immer in der aktuellen Version 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 bei der Verwendung älterer Datafox Terminals 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
⇒ 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. 31 Zeichen 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.

Bei aktuellen Datafox Terminals ab 2024 mit WLAN ist dies nicht mehr notwendig.

Fernwartungssoftware

Für den Support benutzt die TimePunch GmbH ausschließlich die Fernwartungssoftware „Supremo“ 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, wird ein Zuschlag in Höhe von 50% auf den Supportpreis erhoben.

Supportberechnung

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

Die aktuellen Supportpreise sind der Seite 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 von 15 Minuten Supportkosten in Höhe der aktuellen Supportpreise an. Innerhalb der ersten 15 Minuten wird der Telefonsupport ohne Aufschalten nicht abgerechnet.

Wenn sich ein Support Mitarbeiter der TimePunch GmbH beim Kunden auf den PC oder Server mit der Fernwartungssoftware „Supremo“ aufschaltet, fallen Supportkosten in Höhe der aktuellen

Supportpreise anfallen. Dies ist abhängig vom durchgeführten Support und eventuellen Beratung- und/oder Wartungsverträgen.

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.

Zahlungsbedingungen

Zahlungen erfolgen per SEPA-Lastschrifteinzug oder Überweisung des Rechnungsbetrags nach Erhalt der Rechnung. Bei Überschreiten des Zahlungsziels werden Verzugsgebühren i.H.v. 5,- € bei der ersten Mahnung, sowie 15,- € bei der zweiten Mahnung von Seiten der TimePunch GmbH erhoben. Eine dritte Mahnung erfolgt nicht. Der offene Betrag wird nach Ablauf der 2. Mahnfrist zum Inkasso weitergeleitet.

Der Kunde ist nicht berechtigt, gegenüber der TimePunch GmbH, mit Forderungen aufzurechnen, es sei denn, dass es sich um rechtskräftig festgestellte Ansprüche oder von der TimePunch GmbH schriftlich anerkannte Ansprüche handelt.

Neukunden-Support

Neukunden haben die Möglichkeit beim erstmaligen Kauf von TimePunch einen kostenpflichtigen Neukunden-Support abzuschließen.

Der Neukunden-Support beinhaltet:

⇒ Eine Onboarding-Schulung für max. 2 Mitarbeitende, je 2 mal 1 Std. Schulung
⇒ Fachlicher Support für 2 Monate, Start mit dem Monat nach der ersten Onboarding-Schulung.
⇒ Technischer Support für 2 Monate, Start mit dem Monat nach der ersten Onboarding-Schulung.

Der Neukunden-Support beinhaltet keinen On-Demand Support und keine weiteren Schulungen oder Workshops. Wird der Neukunden-Support innerhalb der ersten 6 Monate nach Rechnungstellung nicht in Anspruch genommen, dann verfällt dieser, ohne Anspruch auf Kostenerstattung.

Fachlicher Support

Der fachliche Support umfasst alle Anwender- und Bedienungsfragen zum Thema Personalzeiterfassung, sowie Projekt- und Auftragserfassung der Software TimePunch. Unterstützt werden die aktuelle TimePunch Hauptversion, sowie die beiden vorangegangenen Hauptversionen.

Technischer Support

Der technische Support umfasst alle Fragen zur Installation und dem Betrieb von TimePunch auf dem Server. Unterstützt werden die aktuelle TimePunch Hauptversion, sowie die beiden vorangegangenen Hauptversionen.

Ausschluss für den technischen Support

⇒ Keinen Support von selbstsignierten Zertifikaten
⇒ Keinen Support bei Komplikationen mit Antivirensoftware
⇒ Keinen Support bei der Installation des TimePunch Client auf anderen Betriebssystemen als die in den Installationsvoraussetzungen genannten
⇒ Keinen Support bei Komplikationen mit der Firewall
⇒ Keinen Support bei Komplikationen mit dem Router/Routing
⇒ 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

Installations-Support

Beim Installationssupport unterstützen wir unsere Kunden bei der Installation von TimePunch auf ihrem Server, sofern die Installationsvoraussetzungen für den TimePunch Server erfüllt sind.

Der Installationssupport ist kostenpflichtig und beinhaltet die Installation des TimePunch Application Servers auf einem geeigneten Server oder Server-VM.

Die im Abschnitt „Technischer Support“ genannten Ausschlusskriterien gelten ebenso für den Installationssupport.

Wird der Installations-Support innerhalb der ersten 6 Monate nach Rechnungstellung nicht in Anspruch genommen, dann verfällt dieser, ohne Anspruch auf Kostenerstattung.

On-Demand Support

Zum On-Demand Support gehören:

⇒ Pflege -und Arbeit mit Kundendaten in TimePunch
⇒ Berichtsanpassung über die Fernwartung
⇒ Datenbankreparatur
⇒ Gerätekonfiguration
⇒ Neu-Installation/Installation eines TimePunch Clients.

Der On-Demand Support gilt als beauftragt, wenn vom Kunden eine formlose, schriftliche Beauftragung, z.B. in Form einer Mail oder als Support-Ticket, vorliegt. On-Demand Support wird unabhängig von einem bestehenden Supportvertrag immer in Rechnung gestellt.

Schulungen

Die TimePunch GmbH 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 50% der Schulungsgebühren multipliziert mit der Anzahl der zusätzlichen Personen.

Visuelle und audiovisuelle Aufzeichnungen sind grundsätzlich untersagt.

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 den technischen Support und fachlichen Support können mit 3 Std. Vorlauf gebucht werden. Schulungstermine können mit einem Tag Vorlauf gebucht werden. Die Reservierung erfolgt dabei über das Online- Buchungssystem „Booking“

⇒ https://support.timepunch.de

Termine, die vom Kunden nicht wahrgenommen werden können, müssen 2 Std. vorher abgesagt werden. Bei zu spät abgesagten Terminen werden die Supportkosten in Rechnung gestellt. Für abgebrochene oder unterbrochene Supporte müssen neue Anschluss -Termine vereinbart werden.

Supportverträge

Die TimePunch GmbH bietet zwei verschiedene Supportverträge an.

⇒ Supportvertrag: „Beratung“
- Dieser Vertrag beinhaltet ausschließlich Unterstützung bei fachlichen Anwenderfragen. Alle technischen Fragen sind dabei ausgeschlossen.
- Siehe Abschnitt „Fachlicher Support“

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

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 zwei Versionen gültig. Innerhalb dieser beiden Versionen werden Updates kostenlos zur Verfügung gestellt. Die verfügbaren Versionen ergeben sich aus dem Namen der Lizenz.

Installation von Updates

Als Update bezeichnet man neue Software-Versionen innerhalb der gleichen Hauptversion. 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. 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“