



keSolutions GmbH

Ehemals epc GmbH

Leistungsschein

Managed Time Tracking



Inhalt

Präambel.....	3
§ 1. Leistungen im Detail	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.1 Microsoft Tenant Management	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.2 Microsoft 365 Lizenzmanagement	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.3 Microsoft 365 Anti Threat Protection	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.4 Mailarchiv für Exchange Online Postfächer	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.5 Veeam Backup für OneDrive for Business + Exchange Online + Teams	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.6 Entstörungszeiten bis zu 15 Min.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
§ 2. Abgrenzungen	Fehler! Textmarke nicht definiert.
§ 3. Mitwirkungspflichten.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
§ 4. Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise	Fehler! Textmarke nicht definiert.





Präambel

Die epc GmbH überwacht und verwaltet Ihren Microsoft Tenant. Sie bietet im Rahmen des Managed IT Produkts „Managed 365“ folgende Leistungen:

- Microsoft Tenant Management
- Microsoft 365 Lizenzmanagement
- Microsoft 365 Anti Threat Protection
- Mailarchiv für Exchange Online Postfächer
- Veeam Backup für OneDrive for Business + Exchange Online + Teams
- Entstörungstätigkeiten bis zu 15 Minuten





Inhalt

Präambel	5
§ 1. Leistungen im Detail	6
1.1 Grundeinrichtung der Software und Hardware (optional erhältlich).....	6
1.2 Grundeinrichtung der App Einbindung	6
1.3 Sicherstellen der SelfService Funktionen	6
1.4 Benutzerlizenz	6
1.5 Patch und Releasemanagement für SaaS	6
1.6 Integration der vorhandenen Multifunktionsgeräte.....	6
1.7 Erstellung regelmäßiger Backups	6
1.8 Technischer Service und Support mit 4h Reaktionszeit.....	6
1.9 Technische Entstörungen unter 15 Minuten	7
1.10 Individuelle Token (mit Firmenlogo) zur Zeiterfassung	7
1.11 Fachlicher und Technischer Support mit 4h Reaktionszeit.....	7
1.12 Fachliche Fehleranalyse unter 15 Minuten.....	7
§ 2. Abgrenzungen	7
§ 3. Mitwirkungspflichten	7
§ 4. Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise	9





Präambel

Die epc GmbH bietet Ihnen eine DSGVO-konforme Lösung zur Aufzeichnung und Dokumentation Ihrer Arbeits-, Urlaubs-, Fehl-, und Projektzeiten mit folgenden Grundleistungen in verschiedenen Leistungspaketen an:

Paket „Basic“

- Grundeinrichtung der Software und Hardware optional bei Bestellung von Terminals / NFC Kartenleser für MFP
- Grundeinrichtung der App-Anbindung
- Sicherstellung der SelfService Funktionen
- Benutzerlizenz für UTAX Zeitblick
- Patch und Releasemanagement für SaaS

Paket „Standard“

- Alle Komponenten aus dem „Basic“ Paket und zusätzlich:
- Integration der vorhandenen Multifunktionsgeräte
- Erstellung regelmäßiger Backups
- Technischer Service und Support mit 4h Reaktionszeit
- Technische Entstörungen unter 15 Minuten
- Individuelle Token (mit Firmenlogo) zur Zeiterfassung

Paket „Premium“

- Alle Komponenten aus den Paketen „Basic“ und „Standard“ und zusätzlich:
- Fachlicher und Technischer Support mit 4h Reaktionszeit
- Fachliche Fehleranalyse unter 15 Minuten





§ 1. Leistungen im Detail

1.1 Grundeinrichtung der Software und Hardware (optional erhältlich)

Bereitstellung der Time Tracking Plattform sowie der Grundkonfiguration der Plattform. Darüber hinaus werden optional erworbene Terminals durch die epc GmbH verknüpft.

1.2 Grundeinrichtung der App Einbindung

Wir richten die App auf Ihren Mobile Endgeräten mit iOS oder Android Betriebssystem ein und stellen den Zugriff und die Kommunikation mit den zentralen Komponenten sicher.

1.3 Sicherstellen der SelfService Funktionen

Bereitstellung des Selfservice Portals zur eigenen Administration und Nutzung der Time Track Funktionen.

1.4 Benutzerlizenz

Wir stellen sicher, dass ausreichend Lizenzen in Höhe der Anzahl der Mitarbeiter zur Verfügung gestellt wird. Die Lizenzkosten sind im Service enthalten.

1.5 Patch und Releasemanagement für SaaS

Neue Sicherheitspatches und Releases implementieren wir, sofern erforderlich.

1.6 Integration der vorhandenen Multifunktionsgeräte

Wir binden Ihre vorhandenen Multifunktionsgeräte in die Time Tracking Plattform ein, so dass Sie diese als Erfassungsterminal nutzen können. Voraussetzung dafür ist ein vorhandener und lizenziertes NFC Kartenleser im Multifunktionsdrucker (optional erhältlich).

1.7 Erstellung regelmäßiger Backups

Zur Absicherung von unvorhergesehenen Ereignissen (z.B. Naturkatastrophen) wird ein regelmäßiges geo-redundantes Backup erstellt.

1.8 Technischer Service und Support mit 4h Reaktionszeit

Die Bereitstellung unseres technischen Supports zum servicerenden Objekt erfolgt während unserer Supportzeit: Mo. – Fr. 08:00 bis 17:00 Uhr.

Ausgenommen sind niedersächsische und bundesweite Feiertage sowie Heiligabend und Silvester.





Wir sind bestrebt, Ihr Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten, daher sichern wir Ihnen eine Reaktionszeit von vier Stunden zu.

1.9 Technische Entstörungen unter 15 Minuten

Bis zu einem zeitlichen Aufwand von 15 Minuten, entstören wir Ihr System innerhalb der oben geltenden Servicekonditionen kostenfrei. Erhöhter Entstörungsaufwand wird nach tatsächlichem Zeitaufwand nach unseren Standardkonditionen berechnet.

1.10 Individuelle Token (mit Firmenlogo) zur Zeiterfassung

Auf Wunsch erhalten Sie, einen auf Ihr Bestandssystem (z.B. Zutrittssystem) angepassten Token je Benutzerlizenz. Die Token werden dabei mit einem individuellem Firmenlogo versehen. Hierzu muss der Kunde das Logo in einer entsprechenden Vektorgrafik zur Verfügung stellen.

1.11 Fachlicher und Technischer Support mit 4h Reaktionszeit

Zusätzlich zum technischen Support bieten wir Ihnen einen Fachlichen Service (z.B. Projektanlage auf der Time Tracking Plattform) an. Es gelten dabei die oben genannten Support Parameter.

1.12 Fachliche Fehleranalyse unter 15 Minuten

Fachlicher Support innerhalb von 15 Minuten ist kostenfrei. Erhöhter Supportaufwand wird nach tatsächlichem Zeitaufwand nach unseren Standardkonditionen berechnet.

§ 2. Abgrenzungen

Es werden während der Serviceerbringung keine leistungsbezieharen nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG oder personenbeziehare Daten außer der o.g. ausgewertet. Die Quartalsberichte stellen keine entsprechenden Informationen dar.

§ 3. Mitwirkungspflichten

Da die Anzahl des Managed Time Tracking Service entsprechend den tatsächlich Mitarbeitenden skaliert, ist der Kunde in der Verantwortung die korrekte Anzahl der aktiven Mitarbeitenden an die epc GmbH zu übermitteln.

Beim Einsatz lizenzierungspflichtiger und nicht über die epc GmbH bezogener Software, verpflichtet sich der Kunde die zugehörige Lizenz in nachweisbarer Form vorzuhalten und auf Anfrage innerhalb einer Frist von 5 Werktagen vorzulegen.





Der Kunde benennt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Abstimmung in Fehler- und Problemfällen und für die gemeinsame Festlegung geeigneter Maßnahmen.

Die Mitwirkungspflichten werden grundsätzlich in einer Qualität erbracht, die es der epc GmbH erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen.





§ 4. Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise

Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern keine Partei 3 Monate im Vorwege schriftlich vor Vertragsabschluss kündigt.

Bei neu hinzukommenden Mitarbeitenden nehmen wir automatisch eine Anhebung des Managed Time Tracking und der dazugehörigen Dienste vor. Bei ausscheidenden Mitarbeitenden reduzieren wir diese entsprechend, sobald uns dies mitgeteilt wurde.

Die Zahlung erfolgt quartalsweise im Voraus.

