

Leistungsbeschreibung Foxtag

Die Foxtag GmbH (nachfolgend Foxtag genannt) bietet eine Software für Instandhaltungsmanagement im Wege der Software-Miete an, die als Software-as-a-Service erbracht und Cloud-basiert bereitgestellt wird. Die Daten werden in Deutschland auf Hoch-Sicherheits-Servern gehostet (weitere Details dazu enthalten unsere Datenschutzerklärung sowie unsere Vereinbarung zur DSGVO).

Die Nutzung von Foxtag erfolgt für registrierte Nutzer über einen web-basierten Firmen-Account (PC mit Internet-Zugang erforderlich) und über die mobile Foxtag App (Smartphone oder Tablet für Android oder iOS erforderlich). Im webbasierten Firmen-Account können alle Aufgaben der Verwaltung und Planung erledigt werden. In der Foxtag-App erfolgt die digitale Dokumentation der Service-Aufträge.

Foxtag zeigt gemäß der vom Kunden gemachten Eingaben und Uploads für Geräte, Gegenstände oder Anlagen Standort und Service-Fälligkeit an, speichert während der Auftrag-Durchführung gemachte Eingaben sowie die Historien von durchgeführten Serviceeinsätzen und erzeugt automatisch Berichte und Einträge.

Foxtag unterstützt mit der angebotenen Software-Lösung den Kunden (z.B. Unternehmen aus den Bereichen Facility Management, Industrieservices, Sicherheitstechnik, Brandschutz, Gebäudetechnik, Elektrik etc.) bei der Planung, Ausführung und Dokumentation von Serviceaufträgen in den Bereichen Prüfung und Instandhaltung.

Zur Nutzung von Foxtag müssen Kunden sich registrieren und erhalten mit der Registrierung bei Foxtag einen Firmen-Account. In einem Firmen-Account können Nutzer angelegt werden und ihnen können unterschiedliche Rechte für die Nutzung des Firmen-Accounts zugewiesen werden. Es werden dabei Rechte angeboten zur Administration (Administrator), zum Planen und Daten pflegen (Planer), um Aufträge mit der App durchführen und optional zusätzlich einen Web-Zugang zu nutzen (Auftrags-Durchführender). Für jeden Nutzer in einem Firmen-Account sind Nutzer-Lizenzen zu buchen. Für alle Nutzer-Lizenzen eines Firmen-Accounts gelten Lizenzpreis und Lizenzlaufzeit des ausgewählten Leistungspakets.

Der Leistungsumfang ist abhängig vom für den Firmen-Account gewählten Leistungspaket, der über den Web-Zugang von Foxtag ausgewählt und während der kostenlosen Testphase geändert werden kann. Nach der kostenlosen Testphase, ist ein Wechsel in ein umfangreicheres Leistungspaket möglich (bspw. von Foxtag Basic auf Foxtag Pro), eine Zurückstufung in ein weniger umfangreiches Leistungspaket ist nicht möglich (bspw von Foxtag Pro auf Foxtag Basic).

Foxtag bietet derzeit folgende Leistungspakete an:

- Foxtag Basic
- Foxtag Pro

1 Begriffserklärungen

Kunde / Key-Account-Kunde: Eine Firma, die sich mit Firmennamen, E-Mail-Adresse (des sich registrierenden Mitarbeiters) und Passwort registriert, erhält einen Firmen-Account und wird Kunde von Foxtag. Ein Key-Account-Kunde kann mehrere Firmen-Accounts z.B. für einzelne Niederlassungen bei Foxtag anlegen.

Firmen-Account: Eine Firma, die sich mit Firmennamen, E-Mail-Adresse (des sich registrierenden Mitarbeiters) und Passwort registriert, erhält einen Firmen-Account. In einem Firmen-Account können Nutzer angelegt und eingeladen werden. Eine Person, die einen Firmen-Account bei Foxtag eröffnet, erhält zugleich für sich einen persönlichen Foxtag-Account und einen Nutzer-Account bei Foxtag.

Foxtag-Account: Für jede Person, die die Software von Foxtag verwendet, wird ein persönlicher Foxtag-Account erstellt, in dem E-Mail-Adresse, Vor- und Nachname der Person hinterlegt sind und für den die Person ein Passwort vergeben hat. Mit einem Foxtag-Account kann eine Person in einem oder mehreren Firmen-Accounts mit den für den Firmen-Account vergebenen Nutzer-Rechten aktiv sein (Nutzer-Account). Ein Foxtag-Account wird immer dann erstellt, wenn ein neuer Nutzer für einen Firmen-Account angelegt wird und für die Person noch kein Foxtag-Account existiert. Ein Foxtag-Account besteht so lange, wie mindestens ein damit verbundener Nutzer-Account existiert.

Nutzer / Nutzer-Account: Ein persönlicher Foxtag-Account zusammen mit den Nutzer-Rechten für einen Firmen-Account bildet einen Nutzer-Account (Administrator, Planer und / oder Auftrag-Durchführender mit und ohne Web-Zugang, Portal-Nutzer). Ein Nutzer-Account wird erstellt, wenn eine Person einen Firmen-Account registriert und sich damit selbst als ersten Nutzer des Firmen-Accounts anlegt, oder wenn eine Person per E-Mail als Nutzer in einen Firmen-Account eingeladen wird und diese Einladung annimmt. Ein Nutzer-Account besteht so lange, bis ein Nutzer diesen bei Foxtag löscht, oder der Firmen-Account des Nutzers gelöscht wird.

2 Leistungspaket Foxtag Basic

Im Rahmen des Leistungspakets Foxtag Basic werden Leistungen zur Unterstützung des **Asset-Management** (digitale Erfassung von Anlagen und Installationen), dem **Service-Management** (Management und digitale Dokumentation von Serviceeinsätzen) und **Wartungs-Managements** (Management und digitale Dokumentation von wiederkehrenden

Wartungsaufgaben) für unterschiedliche Geräte und Anlagen angeboten. Zu diesen Anlagen und Geräte gehören z.B. Rauchwarnmelder, Feuerlöscher, Brandmeldeanlagen, Türen, Aufzüge, Heizungs- und Klimaanlage.

Für Foxtag Basic gelten folgende weitere Leistungen und Bedingungen:

2.1 Lizenzen, Laufzeiten und Tarife

Für jeden Nutzer ist eine Nutzer-Lizenz zu buchen. Die Buchung einer Lizenz erfolgt in Foxtag Basic entweder in einem Tarif mit jährlicher Vertragslaufzeit oder zu einem Tarif mit höherem Lizenz-Preis und monatlicher Laufzeit und Zahlung. Ebenfalls ist die Buchung von Lizenz-Paketen möglich, bei denen mehrere Lizenzen zusammen im Paket zu einem Paketpreis gebucht werden. Nutzer-Lizenzen und Lizenz-Pakete verlängern sich automatisch (Abo-Modell). Der Kunde kann jederzeit Lizenzen oder Lizenz-Pakete kündigen, um diese zum Ende ihrer Laufzeit zu beenden (das Abo endet zum Ende der Lizenzlaufzeit). Lizenzen, die Bestandteil gebuchter Pakete sind, können nicht einzeln gekündigt werden. Preise entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste.

2.2 Leistungen Kundenservice

Für Servicefragen steht Kunden **kostenlos** die Foxtag **Nutzerhilfe** sowie der Foxtag **E-Mail-Support** zur Verfügung. Eingehende Anfragen im Foxtag E-Mail-Support werden in der Regel binnen 24 Stunden per Mail oder Rückruf beantwortet.

Telefonische Serviceanfragen sind kostenpflichtig. Die beanspruchte Zeit wird gemäß Preisliste abgerechnet. Der Kunde wird über die Kosten bei Gesprächsbeginn informiert.

2.3 Speicherplatz (für Berichte, Fotos, Dokumente, etc.)

Mit der Nutzung von Foxtag wird Speicherplatz benötigt, um beispielsweise erstellte Berichte und Fotos zu speichern sowie Dateien wie Pläne, Anleitungen etc. im Account abzulegen.

Foxtag bietet in Foxtag Basic ein Freikontingent von 5 GB Speicherplatz pro Firmen-Account an. Zusätzlicher Speicherplatz zur Nutzung von Foxtag kann kostenpflichtig gemäß Preisliste gebucht werden.

3 Leistungspaket Foxtag Pro

Im Rahmen des Leistungspakets Foxtag Pro werden **erweiterte Leistungen** zur Unterstützung des **Asset-Management** (digitale Erfassung von Anlagen und Installationen), dem **Service-Management** (Management und digitale Dokumentation von Serviceeinsätzen) und **Wartungs-Managements** (Management und digitale Dokumentation von wiederkehrenden Wartungsaufgaben) und des **Störungsmanagement** (Management und digitale Dokumentation von Störungen und Störungsbehebungen) angeboten für unterschiedliche Geräte und Anlagen. Zu diesen Anlagen und Geräte gehören z.B. Brandmeldeanlagen, RWA, Feuerlöscher, Türen, Aufzüge, Heizungs- und Klimaanlage.

Es gelten für Foxtag Pro folgende Leistungen und Bedingungen:

3.1 Lizenzpool, Lizenzen, Laufzeiten und Tarif

Der Kunde kann als Key-Account-Kunde mit einer separaten Vereinbarung einen **Lizenzpool** nutzen. Dabei ist für jeden Nutzer eine Lizenz zu buchen, allerdings können Nutzer unter Nutzung einer einzigen Nutzer-Lizenz in mehreren Firmen-Accounts als Nutzer angelegt sein.

Die Buchung einer Lizenz erfolgt bei Foxtag Pro mit jährlicher Vertragslaufzeit und Zahlung. Ebenfalls ist die Buchung von Lizenz-Paketen möglich, bei denen mehrere Lizenzen zusammen im Paket zu einem Paketpreis gebucht werden. Nutzer-Lizenzen und Lizenz-Pakete verlängern sich automatisch (Abo-Modell). Der Kunde kann jederzeit Lizenzen oder Lizenz-Pakete kündigen, um diese zum Ende ihrer Laufzeit zu beenden (das Abo endet zum Ende der Lizenzlaufzeit). Lizenzen, die Bestandteil gebuchter Pakete sind, können nicht einzeln gekündigt werden. Preise entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste.

3.2 Leistungen Kundenservice

Für Servicefragen steht Kunden **kostenlos** die Foxtag **Nutzerhilfe** sowie der Foxtag **E-Mail-Support** zur Verfügung. Eingehende Anfragen im Foxtag E-Mail-Support werden in der Regel binnen 24 Stunden per Mail oder Rückruf beantwortet.

Zusätzlich sind **telefonische Serviceanfragen kostenlos** (bis zu 60 Minuten pro Monat).

3.3 Speicherplatz (für Berichte, Fotos, Dokumente, etc.)

Mit der Nutzung von Foxtag wird Speicherplatz benötigt, um beispielsweise erstellte Berichte und Fotos zu speichern sowie Dateien wie Pläne, Anleitungen etc. im Account abzulegen.

Foxtag bietet in Foxtag PRO ein Freikontingent von 30 GB Speicherplatz pro Firmen-Account an. Zusätzlicher Speicherplatz zur Nutzung von Foxtag kann kostenpflichtig gemäß Preisliste gebucht werden.

3.4 Programmier-Schnittstelle (API)

Foxtag bietet dem Kunden im Leistungspaket Foxtag Pro die Möglichkeit, kundenseitig vorhandene Softwaresysteme wie z.B. ERP-Software für Warenwirtschaft mit Foxtag über eine Schnittstelle zu verbinden. Foxtag hat dazu eine Schnittstelle definiert und stellt eine API-Dokumentation bereit. Der Kunde ist für die Anbindung an die API selbst verantwortlich und trägt die Aufwände, die durch die Anbindung für ihn entstehen.

3.5 Erweiterte Leistungsmerkmale und Features

3.5.1 Erweiterte Auftragsplanung (für App und Web)

In der Foxtag-App können Aufträge / Termine verändert oder angelegt werden. So können Nutzer der App eine Feinplanung von Aufträgen machen, die ihnen für einen Zeitraum z.B. von einer Woche oder Monat eingestellt wurden. Zusätzlich können in der App neue Aufträge für bestehende oder neue Kunden angelegt werden.

Im Firmen-Account können mehrere Aufträge in einer Liste importiert werden, statt diese einzeln zu planen.

Es können für Aufträge vorgefertigte Materiallisten importiert werden.

3.5.2 Kundenanlage in der Foxtag App

In der Foxtag-App können neue Kunden angelegt werden und für diese direkt Termine / Aufträge erstellt werden.

3.5.3 Störungsbehebung in der Foxtag-App

Serviceaufträge zur Störungsbehebung können in der Foxtag App unter Anzeige der Störungshistorie mit allen Details und Materialverbräuchen dokumentiert werden.

3.5.4 Störungserfassung und Störungsverwaltung

Im Web-Zugang können Störungen mit Bewertung des Schweregrades erfasst werden und es können die Daten aller Störungen bearbeitet werden. Eine Gesamtliste aller Störungsmeldungen und Detailansichten zu jeder Störung mit Störungshistorie ermöglichen die einfache Planung von Aufträgen zur Störungsbehebung beim nächsten Wartungstermin oder als separaten Servicetermin.

3.5.5 Erweiterte Foto-Dokumentation

Es können Fotos an Störungen gemacht und angezeigt werden. Es können Fotos an Komponenten gemacht und angezeigt werden.

3.5.6 Erweiterte Stammdaten

Innerhalb einer Wartungsanwendung können bis zu 8 erweiterte Stammdaten für Komponenten / Subkomponenten mit bis zu 16 Zeichen in der Bezeichnung frei festgelegt werden.

3.5.7 Berichts-Editor PRO

Der Foxtag Berichts-Editor PRO ermöglicht unterschiedliche Einstellungen für Berichte und Berichtslayouts. Erstellte Berichtslayouts können unterschiedlichen Auftragsstypen zugeordnet werden.

3.5.8 Auswertungen

Foxtag stellt im Leistungspaket Foxtag Pro Auswertungen in Form von PDF oder Excel-Berichten bereit. Diese Berichte beziehen sich auf die mit Foxtag erfassten Daten, bspw. dokumentierte Artikelpositionen (Materialverbräuche) oder zukünftige Austauschfähigkeiten.

3 Sonstige Bestimmungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Foxtag GmbH, die aktuelle Preisliste und die Leistungsbeschreibungen.

(Stand 01.09.2024)