

# Leistungsbeschreibung

Stand September 2024

## 1. Allgemeine Informationen

**Unternehmensname:** Zeitwart UG (haftungsbeschränkt)

**Produktname:** Zeitwart – SaaS zur Raum- und Ressourcenverwaltung

**Beschreibung des Produkts:**

Zeitwart ist eine Software-as-a-Service (SaaS)-Lösung zur Verwaltung von Räumen und Ressourcen. Die Software bietet eine benutzerfreundliche Plattform für die effiziente Organisation und Buchung von Räumen in Unternehmen, Bildungseinrichtungen und anderen Organisationen. Sie richtet sich an Unternehmen, die ihre interne Raumverwaltung digitalisieren und optimieren möchten.

**Version:** Aktuelle Version gemäß Stand 01.09.2024 - 2024-09.1.1

Änderungen und neue Versionen/Funktionen werden automatisch integriert und werden regelmäßig unter <https://zeitwart.de/docs/release-notes> veröffentlicht.

## 2. Leistungsumfang

**Allgemeines:**

**Pakete:** Alle Pakete von Zeitwart haben den gleichen hier beschriebenen Leistungsumfang. Die unterschiedlichen Pakete unterscheiden sich ausschließlich durch die Anzahl der zu buchenden Ressourcen.

Im Folgenden werden die wichtigsten Funktionen beschrieben. Änderungen und neue Versionen/Funktionen werden automatisch integriert und regelmäßig unter <https://zeitwart.de/docs/release-notes> veröffentlicht.

**Microsoft Integration:**

Zeitwart lässt sich nahtlos in eine bestehende Microsoft-Umgebung integrieren, sodass Ressourcen weiterhin wie gewohnt in Outlook zu Terminen hinzugefügt werden können. Die Buchungen werden automatisch mit Zeitwart bidirektional synchronisiert. Zusätzlich können alle erweiterten Funktionalitäten von Zeitwart genutzt werden, wie z. B. die Anzeige der Raumbelugung auf Displays oder die Definition von Zugriffsrechten für spezifische Nutzergruppen. Dabei können frei definierbare Buchungsregeln festgelegt werden, beispielsweise könnte ein Besprechungsraum freitags ausschließlich für die Marketingabteilung buchbar sein, an den restlichen Tagen jedoch nicht.

### **Identity Provider (Integration mit Drittsystemen):**

Zeitwart unterstützt die Authentifizierung von Benutzern über verschiedene Identity Provider, darunter lokale Benutzerkonten, Single-Sign-On via oAuth2 (Azure AD) und Shibboleth (SAML2) sowie Bibliothekssysteme wie WinBIAP. Administratoren können lokale Benutzer manuell anlegen, eine Self-Service-Registrierung aktivieren oder Nutzer per Excel-Import hinzufügen. Für eine zentrale Verwaltung kann Single-Sign-On verwendet werden, wodurch Passwörter ausschließlich in externen Systemen gespeichert und verwaltet werden. Mehrere Identity Provider des gleichen Typs können ebenfalls parallel eingebunden werden, beispielsweise für unterschiedliche Bibliotheksstandorte.

### **Differenzierte Rollenverwaltung:**

Zeitwart ermöglicht die Abbildung einer komplexen Rechtestruktur. Jeder Nutzer erhält genau die Buchungsrechte, die für seine Aufgaben erforderlich sind, während Administratoren ihre jeweilige Organisationseinheit eigenständig verwalten können. Dies erfolgt über eine übersichtliche und logisch strukturierte Benutzeroberfläche, die eine einfache Verwaltung der Rechtevergabe gewährleistet.

### **Umfangreiche Buchungsregeln:**

Mit Zeitwart lassen sich Ressourcen durch frei konfigurierbare Buchungsregeln gezielt steuern. Dank einer intelligenten Organisations- und Rechtestruktur bleibt die Verwaltung selbst bei einer großen Anzahl von Ressourcen übersichtlich und einfach handhabbar.

### **Teilnehmerverwaltung:**

Veranstaltungen mit einer maximalen Teilnehmerzahl lassen sich mit minimalem Verwaltungsaufwand erstellen und bei Bedarf auch für externe Besucher freigeben. Interessierte Teilnehmer registrieren sich einfach per E-Mail und erhalten einen QR-Code, der für die Einlasskontrolle genutzt werden kann.

### **Buchbare Services:**

Ein Service ist eine buchbare Dienstleistung, die zusätzlich zu einer Ressource angeboten wird. Services werden von verschiedenen Servicedienstleistern, wie z. B. einer Catering-Firma oder der IT-Abteilung, bereitgestellt. Sie können in Verbindung mit Räumen oder anderen Ressourcen gebucht werden und unterliegen den gleichen Buchungsregeln. Beispiele für Services sind Catering, IT-Support oder Gebäudemanagement-Aufgaben. Durch flexible Servicetypen, wie z. B. Auswahlfelder oder Mehrfachauswahl, können individuelle Anforderungen abgedeckt werden. Alle Buchungen unterliegen Validierungsregeln, um die Eingaben zu überprüfen.

### **Statistik:**

Die Statistikfunktionen von Zeitwart ermöglichen eine umfassende Übersicht über die Raumbuchungen. Mit den vielseitigen Analysemöglichkeiten können Ressourcen effizient verwaltet werden. Der Gesamtüberblick zeigt die Anzahl der Buchungen, die gebuchte Zeit und die Auslastung in Prozent. Die Buchungsmatrix visualisiert die Auslastung nach Wochentagen und Stunden. Mithilfe der Zeitanalyse lässt sich die Auslastung nach Tagen, Wochen und Monaten gruppieren. Die Ressourcenübersicht gibt detaillierte Informationen zur Auslastung jeder Ressource. Zudem bietet die Statistik die Möglichkeit, nachzuvollziehen, welche Nutzergruppen und Organisationseinheiten welche Räume und Ressourcen nutzen. So kann die Raumplanung optimiert und die Effizienz durch gezielte Analysen gesteigert werden.

## **Smartes Genehmigungsverfahren:**

Zeitwart ermöglicht ein flexibles Genehmigungsverfahren, das gezielt dort eingesetzt werden kann, wo es benötigt wird. Für jede Rolle kann individuell pro Organisationseinheit festgelegt werden, ob ein Genehmigungsprozess erforderlich ist. Dadurch bietet Zeitwart maximale Freiheit bei der Konfiguration und passt sich den spezifischen Anforderungen der Organisation optimal an.

## **Touchfähige Raumdisplays:**

Die touchfähigen Raumdisplays ermöglichen es Nutzern, sich per NFC/RFID-Chip anzumelden, um Buchungen direkt am Display vorzunehmen. Eine LED-Anzeige zeigt aus der Ferne gut erkennbar an, ob der Raum belegt ist. Zusätzlich kann ein großer Bildschirm im Eingangsbereich genutzt werden, um eine Übersicht der aktuellen Raumelegungen anzuzeigen. Ein kleines Display direkt am Raum informiert über die momentane Belegung des jeweiligen Raumes.

## **Hilfreiche Filterfunktion:**

Die Filterfunktion ermöglicht es, eigene Attribute für Ressourcen zu definieren, nach denen gefiltert werden kann. So lassen sich beispielsweise alle Räume mit Beamer oder alle Poolfahrzeuge mit Elektroantrieb schnell und einfach finden.

## **Automatische Backups:**

Zeitwart führt tägliche automatische Backups der verwendeten Datenbanken durch. Diese Sicherungen ermöglichen eine schnelle und zuverlässige Wiederherstellung von Daten im Falle eines Datenverlusts.

## **Automatische Kollisionsprüfung:**

Die automatische Kollisionsprüfung von Zeitwart verhindert Doppelbuchungen und lässt sich präzise konfigurieren, um gezielt an den erforderlichen Stellen zu greifen. Neben einer globalen Kollisionsprüfung kann beispielsweise auch eine spezifische Prüfung innerhalb bestimmter Organisationseinheiten durchgeführt werden.

## **Regelbarer E-Mail-Versand:**

Der E-Mail-Versand in Zeitwart lässt sich detailliert über Benutzereinstellungen und automatisierte Workflows steuern. So können E-Mails individuell angepasst und auch Sonderfälle berücksichtigt werden, um einen gezielten und bedarfsgerechten Versand zu gewährleisten.

## **REST-API:**

Zeitwart bietet eine umfassende REST-API, die alle Funktionalitäten der Software bereitstellt.

Programmgesteuert können Termine gebucht, Verfügbarkeitsabfragen durchgeführt oder neue Nutzer angelegt werden. Dadurch lassen sich auch komplexe Buchungsvorgänge automatisiert über externe Anwendungen steuern und integrieren.

## **iCal-Feed:**

Mit der Integration von iCal-Feeds können die in Zeitwart gebuchten Termine automatisch in persönliche Kalender-Apps abonniert werden. Dies erhöht die Sichtbarkeit und Planbarkeit der Termine auf allen Geräten und sorgt für eine nahtlose Synchronisation.

**Workflows:**

Zeitwart ermöglicht die Automatisierung interner Abläufe durch flexible Workflows. So kann beispielsweise die Registrierung neuer Nutzer auf eine bestimmte Domain beschränkt werden. Beim Login lassen sich automatisch Rollen zuweisen, etwa indem E-Mail-Adressen wie "v.nachname@domain.de" der Rolle "Mitarbeiter" und "vorname.nachname@domain.de" der Rolle "Student" zugeordnet werden. Zusätzlich kann der E-Mail-Versand bei der Stornierung von Terminen automatisch ausgelöst werden. Ebenso können Webhooks an vordefinierte URLs gesendet werden, wenn sich ein Teilnehmer für eine Veranstaltung anmeldet. Diese Workflows tragen zu einer effizienteren Verwaltung und Optimierung von Prozessen bei.

**Abhängige Ressourcen:**

Mit dieser Funktion können Räume, die buchbare Arbeitsplätze enthalten und selbst ebenfalls buchbar sind, optimal verwaltet werden. Wird der gesamte Raum gebucht, werden automatisch Buchungen für alle darin enthaltenen Arbeitsplätze erzeugt, um anzuzeigen, dass der Raum belegt ist. Umgekehrt wird der Raum blockiert und kann nicht mehr gebucht werden, sobald mindestens ein Arbeitsplatz reserviert wurde.

## 4. Technische Details

**Technologie:** Zeitwart ist ein webbasiertes SaaS und basiert auf Laravel (PHP Framework) und nutzt moderne Webtechnologien wie Laravel Sanctum für Authentifizierung.

**Hosting:** Die Software wird in Rechenzentren von Hetzner (Deutschland) gehostet, die ISO 27001-zertifiziert sind.

Sicherheit:

**Datenverschlüsselung:** AES-256 für ruhende Daten, TLS 1.2 für die Übertragung.

**Zugriffssteuerung:** Rollenbasiertes Zugriffssystem (RBAC) mit sicheren Authentifizierungsmechanismen.

**Backup-Strategie:** Regelmäßige Backups, tägliche Sicherung der Daten.

**Skalierbarkeit:** Multi-Tenant-Architektur, jeder Kunde hat eine separate Datenbank.

**Sicherheitsmaßnahmen:** Die Sicherheitsmaßen können im Detail im Dokument *Umsetzung Zeitwart BSI Con. 10 v1* nachgelesen werden. Dieses kann auf Wunsch angefordert werden.

## 5. Service-Level-Agreements (SLA)

**Verfügbarkeit:** Garantiert 98,5 % im Jahresdurchschnitt. Geplante Wartungszeiten zählen nicht als Ausfall.

**Reaktionszeiten:** Grundsätzliche Erreichbarkeit des Supports werktäglich zwischen 08:00 und 18:00 Uhr. Garantierte Reaktionszeit von 24 Stunden.

**Wartungsfenster:** Updates und Wartungsarbeiten erfolgen außerhalb der Hauptarbeitszeiten.

**Support-Level:** Technischer Support für die Nutzung der Anwendung, keine 24/7-Bereitschaft.

## 6. Abrechnungsmodell

**Preismodelle:** Verschiedene Pakete abhängig von der Anzahl der zu buchenden Ressourcen.

**Zahlungsoptionen:** Jährliche Abrechnung.

## 7. Rechtliche Aspekte

### **Datenschutz und DSGVO:**

Zeitwart erfüllt die Anforderungen der DSGVO. Die Verarbeitung der Daten erfolgt in Rechenzentren in Deutschland. Ein AV-Vertrag mit dem Hosting-Anbieter Hetzner ist vorhanden.

### **Vertragslaufzeiten und Kündigungsbedingungen:**

Der Vertrag hat eine Laufzeit von 12 Monaten, Kündigungen sind danach monatlich möglich. Nach Vertragsende werden alle Daten des Kunden sicher gelöscht.

## 8. Onboarding und Schulung

**Einrichtungsservice und Dokumentation:** Unterstützung bei der initialen Einrichtung und Integration durch umfangreiche Dokumentation auf der Webseite oder individuell auf Anfrage.

**Schulungen:** Webinare, JourFixe und Schulungen auf Anfrage.

## 9. Updates und Wartung

**Automatische Updates:** Zeitwart spielt Updates und Sicherheitspatches automatisch ein, ohne Unterbrechung der Hauptdienste.