

Aktualitäts-Service

Bleiben Sie up-to-date!

Damit die kaufmännischen Abläufe Ihres Unternehmens zukunftssicher sind, bieten wir Ihnen unseren Softwarepflegevertrag „Aktualitäts-Service“. Er stellt Ihnen immer ein Update mit aktualisierten Schnittstellen und relevanten Informationen bereit. Mit dem Aktualitäts-Service stehen Ihnen für die jeweils aktuelle Jahresversion folgende Leistungen zur Verfügung:



Regelmäßige Updates Ihrer Software und jährlich neue Version mit neuen Funktionen

Updates und Upgrades müssen nicht mehr separat gekauft werden, denn als Kunde mit Aktualitäts-Service stellen wir Ihnen neue Programmversionen automatisch bereit. Dadurch bieten wir Ihnen bestmögliche Kompatibilität mit dem aktuellen System bzw. der aktuellen Hardware. Sie vermeiden durch eine regelmäßige Softwarepflege große Versionssprünge, so dass die Datenübernahme und Datenkonsistenz immer sichergestellt ist.



Laufende Anpassung an gesetzliche Änderungen

Sie erhalten für die aktuelle Jahresversion die Updates inklusive der von uns bereitgestellten Anpassungen an gesetzlichen Änderungen. Wir sorgen dafür, dass diese Änderungen rechtzeitig in die Software einfließen und stellen Ihnen im Rahmen des Aktualitäts-Service ein aktuelles Update bereit.



Systemgeprüfte Software (GKV-Prädikat gemäß § 22 DEÜV)¹

Unsere Lohnabrechnungssoftware ist im Rahmen der Systemuntersuchung nach § 22 DEÜV offiziell geprüft und mit dem GKV-Zertifikat ausgezeichnet. Das bedeutet für Sie Sicherheit und gesetzliche Aktualität im Namen der Spitzenverbände aller gesetzlichen Krankenkassen.



Datenkonsistenz- und Datenreparaturfunktionen

Im täglichen Einsatz kommt es nicht nur darauf an, die Hardware gegen Ausfälle zu schützen, auch die Unversehrtheit Ihrer Unternehmensdaten muss gewährleistet sein. Inkonsistente Daten können zu Fehlentscheidungen oder Fehlfunktionen führen. Die konsequente Weiterentwicklung dieser mehrstufigen Datenvalidierung und der Datenbankreparaturfunktionen innerhalb der Software bietet Ihnen die Sicherheit, selbst bei schweren Beschädigungen und Defekten, wie sie zum Beispiel durch Hardwareausfall, Systemabstürze, Stromausfälle oder ähnlichen Szenarien verursacht werden können, die Produktivität Ihres Unternehmens mit geringen Ausfallzeiten wiederherzustellen. Mit Ihrer Entscheidung für die Inanspruchnahme des Aktualitäts-Service setzen Sie daher auf leistungsfähige Funktionen, die eine Verfügbarkeit Ihrer Daten sicherstellt.



Stets aktuelle Schnittstellen und Anbindungen

- Banking-Schnittstelle¹
- Bürgerle-Import Schnittstelle
- COM-Aktiv-Schnittstelle
- DATANORM-Schnittstelle (Import / Export)
- DATEV-Schnittstelle¹
- DSFinV-K (Export steuerliche Außenprüfung / Kassen-Nachschau)¹
- ELDA- / ZVEH-Norm-Import-Schnittstelle
- eIPAY-Schnittstelle
- ELSTER-Schnittstelle¹
- Export steuerliche Außenprüfung¹
- GAEB-Schnittstelle
- Microsoft Exchange Server-Schnittstelle (Abgleich der Termine und Aufgaben)
- Remote-Desktop-Unterstützung
- Signaturanbindung (gemäß Registrierkassenverordnung)²
- Technische Sicherheitseinrichtung Anbindung (TSE)¹
- Telefon-CD-Anbindung (KlickTel) und TAPI-Zugriff
- UPS WorldShip-Schnittstelle

¹ Diese Leistungen sind ausschließlich für Deutschland gültig. ² Diese Leistungen sind ausschließlich für Österreich gültig.

Basis-Support & Service-Pakete

Wir sind für Sie da!

Bei Fragen zur Bedienung der Software oder zu inhaltlichen Grundlagen hilft Ihnen unser Support-Team gerne weiter. Im Aktualitäts-Service ist der Basis-Support bereits für Sie enthalten! Darüber hinaus haben Sie auch die Möglichkeit, eines der größeren Service-Pakete M, L oder XL zu buchen.

Leistungen	Basis	M	L	XL
Service-Portal Zentrale Plattform für Informationen und Downloads	✓	✓	✓	✓
Telefonischer Support Innerhalb der Supportzeiten	✓	✓	✓	✓
Priorisiertes Telefon-Routing Bevorzugte Behandlung Ihres Anrufs	-	-	✓	✓
Rückruf-Service Schnellstmöglicher Rückruf innerhalb der Supportzeiten	-	-	✓	✓
Remote Support Einblick auf den Bildschirm per TeamViewer	✓	✓	✓	✓
Web-Ticketsystem Übersichtliches Ticketsystem über das Service-Portal	✓	✓	✓	✓
Reaktionszeiten Innerhalb der Supportzeiten	24h	16h	8h	4h
Support-Zeiten 08:00 Uhr bis 13:00 Uhr (Montag - Freitag) 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Montag - Donnerstag)	✓	✓	✓	✓
Support-Zeiten plus 08:00 Uhr bis 19:00 Uhr (Montag - Freitag)	-	✓	✓	✓
Support-Tickets Anzahl Tickets pro Jahr (inklusive)	7	25	42	90
Jedes weitere Ticket	40 €	40 €	40 €	40 €
Individuelle Leistungen im Support Einrichtung, Analysen, Formularanpassungen, usw.	✓	✓ 2h / Jahr inklusive	✓ 5h / Jahr inklusive	✓ 9h / Jahr inklusive
Pro Monat³	inklusive	45 €	180 €	320 €

³ Alle Preise zzgl. gesetzlicher USt. Die Mindestlaufzeit der Service-Pakete M, L und XL beträgt 12 Monate. Leistungserbringer ist die microtech GmbH.

Leistungen im Detail

Service-Portal

Das Service-Portal bietet Ihnen viele nützliche Informationen und Downloads wie z.B.:

- Vollversionen, Updates, Programmergänzungen, Häufige Fragen und Aktuelles zur Software
- Angaben zu Ihrem lizenzierten Produkt und Service-Paket
- Anwender-Forum zum direkten Austausch mit uns, unseren Partnern und anderen Kunden
- Dokumente wie Broschüren und Funktionsbeschreibungen

Rückruf-Service

Im Service-Portal können Sie einen Rückruf-Wunsch hinterlegen. Unsere Support-Mitarbeiter erhalten daraufhin eine Nachricht und setzen sich mit Ihnen in Verbindung.

Remote Support

Mit Ihrer Erlaubnis erhalten unsere Mitarbeiter Einblick auf Ihren Bildschirm per TeamViewer. So können sie direkt sehen, wo Sie Hilfe benötigen - schnell, effektiv und ohne lange Erklärungen. Veränderungen an Ihrem System können unsere Mitarbeiter nicht vornehmen. Wir sehen ausschließlich den Bildschirminhalt so, wie Sie ihn sehen.

Web-Ticketsystem und Support-Tickets

Bei technischen und inhaltlichen Fragen zur Software wird pro Thema ein Ticket im Support erfasst. Werden mehrere nicht miteinander verbundene Sachthemen bei einer neuen Anfrage thematisiert, wird pro Sachverhalt jeweils ein Ticket erstellt. Fragen zur Produktaktivierung oder Tickets auf Grund von Softwarefehlern werden nicht berechnet. Sofern Ihr Ticketkontingent aufgebraucht ist, wird jedes weitere Ticket pauschal mit 40 € netto zzgl. USt. berechnet. Hierüber werden Sie vorab informiert. Alle Ihre Anfragen werden zentral und transparent im Ticketsystem im Service-Portal geführt. Dort können Sie neue Tickets anlegen und bestehende bearbeiten sowie den jeweiligen Verlauf und Bearbeitungsstatus sehen. Zudem haben Sie jederzeit Ihr Ticketkontingent im Blick.

Reaktionszeiten

Innerhalb der angegebenen Reaktionszeiten des gewählten Pakets erhalten Sie im Rahmen der Support-Zeiten eine Rückmeldung auf ein neues Ticket.

Support-Zeiten

Unsere Mitarbeiter erreichen Sie innerhalb unserer Geschäftszeiten. Bitte berücksichtigen Sie, dass wir an den gesetzlichen Feiertagen in Rheinland-Pfalz (Deutschland) nicht erreichbar sind.

Support-Zeiten plus

Hier erhalten Sie ein "Plus" an Zeit. Unsere Mitarbeiter erreichen Sie montags bis freitags durchgängig von 08:00 bis 19:00 Uhr. Die Support-Zeiten plus gelten ausschließlich für das Modul Warenwirtschaft. Bitte berücksichtigen Sie, dass wir an den gesetzlichen Feiertagen in Rheinland-Pfalz (Deutschland) nicht erreichbar sind.

Individuelle Leistungen

Wenn Sie Unterstützung bei der Anpassung von Druckformularen, der Einrichtungen von Abläufen, Exporten, Importen oder sonstige individuelle Hilfe wünschen, steht Ihnen unserer Support gerne zur Seite. Jede Stunde individuelle Leistung wird mit 160 € zzgl. USt. berechnet. Die Abrechnung erfolgt in Einheiten von je 15 Minuten. In den Service-Paketen M, L und XL ist jeweils ein jährliches Zeitkontingent inklusive.

Gültig ab 20.10.2021 - Technische Änderungen, Irrtümer und Fehler ausdrücklich vorbehalten. Stand 20.10.2021