

## 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 Versionsprünge, 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)<sup>1</sup>

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-Schnittstelle<sup>1</sup>
- Bürgerle-Import Schnittstelle
- COM-Aktiv-Schnittstelle
- DATANORM-Schnittstelle (Import / Export)
- DATEV-Schnittstelle<sup>1</sup>
- ELDA- / und ZVEH-Norm Import Schnittstelle
- eIPAY-Schnittstelle
- ELSTER-Schnittstelle<sup>1</sup>
- GAEB-Schnittstelle
- GoBD/GDPdU-Schnittstelle (WinIDEA)<sup>1</sup>
- Microsoft Exchange Server-Schnittstelle (Abgleich der Termine und Aufgaben)
- Remote-Desktop-Unterstützung
- Signaturanbindung (gemäß Registrierkassenverordnung)<sup>2</sup>
- Telefon-CD-Anbindung (KlickTel) und TAPI-Zugriff
- UPS WorldShip-Schnittstelle

<sup>1</sup> Diese Leistungen sind ausschließlich für Deutschland gültig.

<sup>2</sup> Diese Leistungen sind ausschließlich für Österreich gültig.

## 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!

### Basis-Support

#### Service-Portal

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

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

#### Web-Ticketsystem

Alle Anfragen werden zentral und transparent im Ticketsystem im Service-Portal geführt. Hier können Sie neue Tickets anlegen und bestehende bearbeiten sowie den jeweiligen Verlauf und Bearbeitungsstatus sehen.

#### Support-Tickets

Im Basis-Support sind für Sie **7 Tickets pro Jahr inklusive!** 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.

#### Reaktionszeit

Innerhalb von 24 h erhalten Sie im Rahmen der Support-Zeiten eine Rückmeldung auf ein neues Ticket!

#### Telefonischer Support

Innerhalb der Support-Zeiten können Sie persönlich und direkt mit unseren Software-Spezialisten sprechen.

#### 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.

#### Support-Zeiten

08:00 Uhr bis 13:00 Uhr (Montag - Freitag)

14:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Montag - Donnerstag)

(Unter Berücksichtigung der gesetzlichen Feiertage in Rheinland-Pfalz, Deutschland)

Gültig ab 01.01.2018 - Technische Änderungen, Irrtümer und Fehler ausdrücklich vorbehalten. Stand: 26.02.2018

Darüber hinaus bieten wir Ihnen gerne auch **individuelle Leistungen** wie z.B. Programmeinrichtung, Analysen und Formularanpassungen zu 160 € / Stunde zzgl. USt. an. Die Abrechnung erfolgt in Einheiten von je 15 Minuten. Leistungserbringer ist die microtech GmbH.

Weitere Informationen zum Service-Angebot erhalten Sie auf <https://www.microtech.de/service/service-leistungen/> und im Service-Portal: Loggen Sie sich mit Ihrer Kundennummer und Postleitzahl unter <https://portal.microtech.de/> ein!