



Software-Wartung und –Pflege sowie Unterstützung (Hotline, Fernwartung, ...)

Für folgende Anwendungsprogramme können Sie mit uns einen Dienstleistungsvertrag abschließen:

SBS Lohn plus® der Herstellerfirma: SBS-Software GmbH · 75006 Bretten

SBS Rewe plus® der Herstellerfirma: SBS-Software GmbH · 75006 Bretten

WAGO-Curadata [tse :nit] / [tse :nit] Lohn – WAGO-Curadata Steuerberatungs-Systeme GmbH

Ein Anwendungsprogramm zeichnet sich selbst zunächst einmal durch Aktualität und Vollständigkeit – aber auch durch Bedienungsfreundlichkeit aus. Daneben ist es auch wünschenswert, fachkompetente Informationen zu einzelnen Punkten von Fall zu Fall schnell nachschlagen oder nachfragen zu können.

Hier eine Auszug / eine Übersicht über den Softwarehersteller SBS-Software GmbH:

Grundsätzlich (selbstverständlich) enthalten in Bezug auf **Wartung und Pflege** sind:

- ALLE Updates zu den erworbenen Anwendungen/Modulen
- ALLE gesetzlichen Änderungen zu den erworbenen Anwendungen/Modulen
- Permanente Weiterentwicklung und Funktionserweiterung

Alles zusammen ergibt ein Paket, welches eine langfristige Zusammenarbeit mit den Kunden ermöglicht und dazu auch noch im Preis-Vergleich unter Durchschnitt gewertet wird.

Wesentliche Vorteile ergeben sich aus ganz verschiedenen Programminhalten:

- neue und teils schon vorgefertigte Auswertungsmöglichkeiten (Bsp.: Kostenrechnung)
- Abbau und Vermeidung von doppelter Datenpflege (Bsp. Zahlungsverkehr)
- Zeitersparnis durch Nutzung aktueller Kommunikationsmethoden (Bsp. dakota.ag, E-Mail-Integration)
- Zeit- und Kosteneinsparungen durch weniger Papier (Bsp. Archivierung)
- Diverse amtliche Tabellen, Listen und vor allem Formulare werden mitgeliefert (Bsp. Lohnsteuer-Tabellen, Bescheinigungen, ...).

Was wir nicht vergessen wollen: allgemeine Kostensenkung durch die Software selbst !!!!!

Insgesamt mehr als 20 Entwickler gewährleisten eine schnell Umsetzung neuer Anforderungen, mehr als 20 Hotliner beraten nicht nur am Telefon, sondern testen jede Software, die unser Haus verlässt auf Praxistauglichkeit und Fehler. Eine umfangreiche Qualitätssicherung kontrolliert die Aktualität unserer Produkte und sorgt für Stabilität.

Sicherlich ergeben sich aus Ihrer eigenen Spezialisierung weitere Vorteile, die auch andere Partner nutzen können. Wir freuen uns sehr über Ihre Mithilfe bei der Weiterentwicklung dieser Unterlagen.

Unsere **Hotline**kunden erhalten nach Abschluß des Software-Wartungs- und Pflegevertrages mit uns:

- den Zugangscode auf unsere besonderen Internetseiten - sowie
- unsere spezielle Hotlinetelefonnummer (07527-xxxxxx)

schriftlich mitgeteilt.

Hier eine kurze Übersicht über unsere Leistungen sowie den **Mehrwert** für unsere Kunden mit Software-Wartungs- und –Pflegevertrag incl. **Hotline** über uns:

1. Moderne Medien als Informationsquellen (Internet mit FAQ, Zusatzinfos zu besonderen Fachthemen): Neben den ausführlichen Hilfetexten in den Anwendungen stellen wir unseren Kunden im Internet aktuellste Informationen zur Verfügung. Für verschiedene (oft wiederkehrende) Themen stellen wir hier auch Dateien und weitere Werkzeuge zum Download bereit.

Fortsetzung Seite 2



Software-Wartung und –Pflege sowie Unterstützung (Hotline, Fernwartung, ...)

Fortsetzung von Seite 1

2. Hotlinetelefon incl. Sonder-E-Mail-Adresse ist verfügbar zur direkten Erreichbarkeit:
Unseren Hotlinekunden stehen wir natürlich auch als kostenlose Hotline (telefonisch, per E-Mail) zur Verfügung. Wir halten dabei nichts von irgendwelchen gebührenpflichtigen Sondertelefonnummern (**keine 0900-er / xxx Nummer**). Unsere Hotlinezeiten sind:
- Montag bis Freitag jeweils von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr und von 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Unsere Hotlinetelefonansammler-Nummer ist während dieser Zeit üblicherweise mit 2 Personen besetzt. Wir sind in den angebotenen Anwendungen zertifiziert (siehe auch auf unserer Website) und bringen neben theoretischer Ausbildung auch Praxis und Erfahrung mit (wir nutzen diese Anwendungen z. Teil auch selber für die Bearbeitung beispielsweise Lohn-/Gehaltsabrechnung, Finanzbuchhaltung, ...).
Hotlineanfragen haben bei uns **Priorität 1** (auch vor Neugeschäften, ...).
Die Abarbeitung von Hotlineanfragen erfolgt in folgender Rangfolge:
 - 2.a Telefonische Anfragen werden unverzüglich bearbeitet – Sondertelefonnummer: 07527-xxxxxx:
Dafür stellen wir unseren Hotlinekunden eine besondere Telefonnummer zur Verfügung.
Kann einmal eine Ihrer Fragen nicht unmittelbar geklärt werden, erfolgt schnellstmöglich entweder
- ein telefonischer kostenfreier Rückruf mit Beantwortung der offenen Anfrage - oder
- eine Beantwortung der offenen Anfrage per E-Mail.
 - 2.b Anfragen per E-Mail – an unsere Sonder-E-Mail-Adresse xxxxxxxx@buerdat.com:
Ist ein Maileingang zu verzeichnen, wird dieses Mail umgehend geöffnet und beantwortet
- entweder durch Re-Mail - oder
- durch ggf. telefonischen kostenfreien Rückruf
3. Anfragen per Telefax, an unsere Standard-E-Mailadresse, per Briefpost, per Anrufbeantworter, ...
Diese Anfragen können nicht unverzüglich bearbeitet werden. Natürlich werden auch diese bearbeitet – allerdings gilt hier die Prioritätsstufe 2.

Sonderleistungen (nicht im Vertrag beinhaltet) wie Fernwartung / Fernschulung durch uns:
In manchen Fällen wünschen unsere Kunden, daß wir per Fernwartung Sondereinrichtungen an den Anwendungen vornehmen. Auch werden damit teilweise Schulungen zu besonderen Programmmodulen (Kurzarbeitergeld, Zahlungsverkehr, Kostenrechnung, ...) per Fernschulung angefordert.
Unsere vorhandenen technischen Möglichkeiten stehen seit Jahren zur Verfügung und werden dafür eingesetzt. Fernwartung / Fernschulung wird gesondert berechnet. Für unsere Kunden gibt es dafür eine besondere Preisliste mit ermäßigtem Stundensatz. Diese Preisliste erhalten alle unsere Kunden mit Software-Wartungs- und Pflegevertrag automatisch zugesandt.

Welche Schlussfolgerungen lassen die genannten Punkte zu (Beispiel: SBS Lohn plus®)?
Da wir bereits sehr lange am Markt sind, können Sie und Ihre Kunden sich auf unsere Erfahrung und Praxisnähe verlassen. Über 60% unserer Kunden sind 6 Jahre und länger Anwender unserer Produkte. Der SBS Lohn plus® beispielsweise ist letztendlich das Ergebnis aus Anforderungen und Wünschen von mehr als 6.200 Anwendern, die branchenübergreifend weit mehr als 3 Millionen Abrechnungen pro Monat durchführen. Ein Pflegevertrag sichert den Anwender ab und beinhaltet Leistungen, die bei den meisten unserer Mitanbieter extra berechnet werden oder nur mittels Sonder-Nummern (0900xxx, ...) erreichbar sind.

Für diesen Bereich stehen Ihnen unsere speziellen AGB's zur Verfügung, welche alle unsere Kunden vor Vertragsabschluß schriftlich erhalten bzw. Sie diese gerne bei uns anfordern können.