

## Leistungsbeschreibung Pflege

Hier sehen Sie eine Auflistung aller verfügbaren Funktionen in den jeweiligen Tarifen. Die Preise der kostenpflichtigen Zusatzleistungen erhalten Sie auf Anfrage. Die Preise für die Schulungen entnehmen Sie bitte der Preisliste. Nicht alle Funktionen, die unter „Kostenpflichtige Zusatzleistungen“ aufgelistet sind, sind untereinander kombinierbar.

Legende:

x = sichtbar und nutzbar

o = nur sichtbar, keine Bearbeitung möglich

– = nicht verfügbar

Kurzbeschreibung	Tarife			
	Basic	Advanced	Premium	Hosting
<b>Allgemein</b>				
Neuheiten und Wissenswertes zum DMRZ-Account	X	X	X	O
Buchung von Leistungspaketen	X	X	X	O
Verwaltung des DMRZ-Kundenkontos	X	X	X	O
Versicherten, Mitarbeitern und Kontakten eine kleine Aufmerksamkeit senden	X	X	X	O
Erklärungen und Hilfestellungen zur DMRZ-Software	X	X	X	O
Dokumentation von Fernwartungen durch DMRZ-Mitarbeiter	X	X	X	O
Stammdaten von Ärzten verwalten	X	X	X	O
Vertragsbesonderheiten verwalten	X	X	X	O
Grundlegende Konfiguration des DMRZ-Zugangs und Verwaltung der Unternehmensdaten	X	X	X	O
Individuelle Gestaltung von Rechnungen und Mahnungen	X	X	X	O
Erstellung von Druckvorlagen	X	X	X	O
Passwort ändern	X	X	X	O
TAN-Schlüssel sperren / TAN-Liste sperren	X	X	X	O
Rollen- und Rechteverwaltung für Mitarbeiterzugänge	X	X	X	O
Versandbedingungen für Kostenträger verwalten	X	X	X	O
Systeminterne Kommunikation mit dem DMRZ	X	X	X	O
Verwaltung von Löschrufen je Unterlagentyp	X	X	X	O
Durch das DMRZ gesteuerter Versand von Rechnungen (ohne Originalbelege) und Mahnungen	X	X	X	O
Informationen zu Krankenkassen, Kostenträgern, KV-Bezirken und Sonstigen Kontaktdaten	X	X	X	O
Schnellüberblick über anstehende Aufgaben	X	X	X	O
Verwaltung des Auftragsverarbeitungsvertrags	X	X	X	X
Überblick über das aktuelle Leistungspaket des Kunden inkl. der dazugehörigen Preise	X	X	X	X
<b>Abrechnung</b>	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Erfassung und Abrechnung von Leistungen nach § 302 SGB V (Hilfsmittel, häusliche Krankenpflege, Haushaltshilfe, SAPV)	X	X	X	O
Erfassung und Abrechnung von Leistungen nach § 105 SGB XI (Ambulante Pflege, Tagespflege, Nachtpflege, Verhinderungspflege, Beratungsbesuch, Entlastungsleistungen, Pflegekurse, Vergütungszuschlag)	X	X	X	O
Erfassung und Abrechnung von Leistungen mit nicht-gesetzlichen Kostenträgern per Papier	X	X	X	O
Erfassung und Abrechnung von Privatleistungen	X	X	X	O
Konfiguration und Erstellung von Zahlungserinnerungen und Mahnungen	X	X	X	O
Erstellung einer Leistungsplanung	X	X	X	O
Erstellen von Leistungsnachweisen/Durchführungsnachweisen	X	X	X	O
Erstellung von Kostenvoranschlägen	X	X	X	O
Erstellung von Stundenzetteln für Intensivpflege	X	X	X	O
Hinterlegung von Verordnungsdaten	X	X	X	O
Hinterlegung von Genehmigungsdaten	X	X	X	O
Mobile Erfassung von Leistungen per myDMRZ-App	X	X	X	O
Erstellung von Nebenrechnungen (Eigenanteil, SGB XII, Beihilfe, Investitionskosten)	X	X	X	O
Erstellen von Korrektur-Rechnungen	X	X	X	O
Buchen von Zahlungseingängen	X	X	X	O
<b>Personalplanung</b>	Basic	Advanced	Premium	Hosting

Erstellen und Erfassen von Dienstplänen	-	X	X	0
Erstellen und Erfassen von Tourenplänen	X	X	X	0
Hinterlegung von Personalstammdaten	X	X	X	0
Hinterlegung von Arbeitsverträgen	-	X	X	0
Hinterlegung von Fahrzeugdaten	X	X	X	0
Wunschbuch	-	-	X	0
Erfassung und Verwaltung von Arbeitszeiten	-	X	X	0
Verwalten von Qualifikationen	X	X	X	0
Verwalten von Pflegeteams	X	X	X	0
Verwalten von Terminen	-	X	X	0
Mobile Erfassung der Tourenpläne	X	X	X	0
Mobile Ansicht der persönlichen Dienstpläne	-	X	X	0
Mobile Ansicht von persönlichen Terminen	-	X	X	0
<b>Versichertenverwaltung</b>	<b>Basic</b>	<b>Advanced</b>	<b>Premium</b>	<b>Hosting</b>
Hinterlegung von Versicherten-Stammdaten	X	X	X	0
Verwalten von Wohngemeinschaften	-	-	X	0
Verwalten von Schlüsselkästen	-	-	X	0
Einschätzung der Pflegebedürftigkeit mit Hilfe des NBA	-	-	X	0
Pflegedokumentation nach Krohwinkel	-	-	X	0
Pflegedokumentation nach dem Strukturmodell	-	-	X	0
Mobile Ansicht von Kontaktdaten und Schlüsseln	-	-	X	0
Mobile Erfassung von Pflegedokumenten	-	-	X	0
<b>Statistiken</b>	<b>Basic</b>	<b>Advanced</b>	<b>Premium</b>	<b>Hosting</b>
Einsatzstatistiken	X	X	X	0
Erlösstatistiken	X	X	X	0
Tourenplanungsstatistiken	X	X	X	0
Versichertenstatistiken	X	X	X	0
<b>Weitere Leistungen</b>	<b>Basic</b>	<b>Advanced</b>	<b>Premium</b>	<b>Hosting</b>
Verwaltung von Organisationseinheiten	X	X	X	0
Übergabebuch	-	-	X	0
Verwaltung von Smartphones/Tablets	X	X	X	0
Mobile Nutzung des Übergabebuchs	-	-	X	0
Mobile Fotografierfunktion zur Übermittlung und Archivierung von Dokumenten	X	X	X	0
Mobiler TAN-Generator	X	X	X	0

### Kostenpflichtige Zusatzleistungen (in folgenden Tarifen buchbar)

Abrechnung SGB-XI-Leistungen	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Möglichkeit der Erfassung von Leistungen zur Abrechnung von SGB-XI-Leistungen (Pflegehilfsmittel, z.B.: Hausnotruf)	X	X	X	0
Einrichtung des Kundenaccounts zur Vorfinanzierung	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Einrichtung der Anbindung zur Vorfinanzierung im Kundenaccount zur elektronischen Übermittlung der Rechnungsdaten an die SozialFactoring GmbH (ehemals BfS). (Voraussetzung zur Nutzung ist ein bestehendes Vertragsverhältnis zwischen Kunde und SozialFactoring GmbH, ehemals BfS, zur Vorfinanzierung)	X	X	X	0
SmartConnect SozialFactoring	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Bereitstellung, Pflege und Betrieb der Schnittstelle zur Vorfinanzierung. (Voraussetzung zur Nutzung ist ein bestehendes Vertragsverhältnis zwischen Kunde und SozialFactoring GmbH, ehemals BfS, zur Vorfinanzierung)	X	X	X	0
Anbindung Kartenleser (eGK-Karte)	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Konfiguration der DMRZ-Kartenleser Software und Einrichtung einer zusätzlichen Maske „eGK Kartenleser“ zur Übertragung von Versichertendaten an DMRZ und deren Verwaltung (Nur für von DMRZ unterstützte Kartenlesegeräte verfügbar. Voraussetzung ist ein vorhandenes Kartenlesegerät und eine implementierte eGK-Schnittstelle)	X	X	X	0
Anbindung Finanzbuchhaltungssoftware (erstmalige Einrichtung)	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Einrichtung der Anbindung an eine Finanzbuchhaltungssoftware des Kunden zum Import von Rechnungsdaten im csv-Format in die Finanzbuchhaltungssoftware. Einrichtung zusätzlicher Masken „Fibu Export“ zum Datenexport und „Debitoren / Kreditoren“ zur Erstellung der Debitoren / Kreditoren. Ausweis der Debitorennummer auf den Belegen. (Nur für von DMRZ unterstützte Finanzbuchhaltungssoftware. Voraussetzung ist eine implementierte Finanzbuchhaltungsschnittstelle. Voraussetzung ist die Verwendung des Datev-Sonderkontenrahmens SKR 45)	X	X	X	0
Anbindung Finanzbuchhaltungssoftware (weitere Unternehmen oder Standorte eines Kunden)	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Einrichtung einer weiteren Anbindung an eine Finanzbuchhaltungssoftware des Kunden bei Kunden mit mehreren Unternehmen oder Standorten, die in einem Zugang verwaltet werden (Unternehmer-Mandant-Lösung)	X	X	X	0
Einrichtung der Anbindung an eine Finanzbuchhaltungssoftware des Kunden zum Import von Rechnungsdaten im csv-Format in die Finanzbuchhaltungssoftware. Einrichtung zusätzlicher Masken „Fibu Export“ zum Datenexport und „Debitoren / Kreditoren“ zur Erstellung der Debitoren / Kreditoren. Ausweis der Debitorennummer auf den Belegen. (Nur für von DMRZ unterstützte Finanzbuchhaltungssoftware. Voraussetzung ist eine implementierte Finanzbuchhaltungsschnittstelle. Der Kunde muss die Unternehmer-Mandant-Lösung gewählt haben und bereits über eine eingerichtete Anbindung an eine Finanzbuchhaltungssoftware (erstmalige Einrichtung) verfügen. Voraussetzung ist die Verwendung des Datev-Sonderkontenrahmens SKR 45).				
CSV-Versichertenimport	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Einrichtung einer zusätzlichen Maske „Versichertenimport“ zum Import von Versichertendaten aus csv-Dateien des Kunden gemäß von DMRZ erstellter csv-Musterdatei	X	X	X	0
CSV-Versichertenimport aus bestehendem DMRZ-Zugang	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Einrichtung eines CSV-Versichertenimport aus bestehendem DMRZ-Zugang in einen anderen DMRZ-Zugang des Kunden gemäß von DMRZ erstellter csv-Musterdatei	X	X	X	0
OpenApi	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Bereitstellung einer Importfunktion zu individuell mit Kunden abgestimmten Daten zum Datenimport aus von Kunden verwendeter Dritt-Software	X	X	X	0
Daten-Export (kundenspezifischer Export)	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Einrichtung einer zusätzlichen Maske mit Exportfunktion zum kundenspezifischen Export von Daten	X	X	X	0
Daten-Import	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Einrichtung einer Funktion zum Daten-Import aus dem Kundenzugang	X	X	X	0



von durch den Kunden definierter Daten (Voraussetzung: soweit vom DMRZ.de System unterstützt)				
CSV-Rechnungsimport (bei Nutzung branchenüblicher Software durch den Kunden)	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Einrichtung einer zusätzlichen Maske „Rechnungsschnittstelle“ zum Import von Abrechnungsdaten aus vom Kunden genutzter Software in das DMRZ-System. (Import erfolgt als csv-Datei. Die csv-Dateien müssen den Vorgaben des DMRZ entsprechen. Hierzu wird eine technische Anlage zur Verfügung gestellt. Voraussetzung ist die Nutzung einer branchenüblichen Software durch den Kunden)	X	X	X	0
CSV-Rechnungsimport (bei Nutzung individueller Software durch den Kunden)	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Einrichtung einer zusätzlichen Maske „Rechnungsschnittstelle“ zum Import von Abrechnungsdaten aus vom Kunden genutzter Software in das DMRZ-System. (Import erfolgt als csv-Datei. Die csv-Dateien müssen den Vorgaben des DMRZ entsprechen. Hierzu wird eine technische Anlage zur Verfügung gestellt. Bei Nutzung individueller Software durch den Kunden nur auf Anfrage möglich.)	X	X	X	0
Zahlungseingangsimport	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Einrichtung einer zusätzlichen Maske „Zahlungseingangsimport“ zum Import von Zahlungseingangsdaten aus csv-Dateien des Kunden gemäß von DMRZ vorgegebener csv-Musterdatei	X	X	X	0
Individuelle Konfigurationen nach Kundenwunsch	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Vornahme von individuellen Konfigurationen nach Kundenwunsch	X	X	X	0
Schulungen (online)	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Durchführung einer Schulung durch einen DMRZ-Mitarbeiter. Die Schulung wird online durchgeführt.	X	X	X	0
Anpassungen / Neukonfigurationen	Basic	Advanced	Premium	Hosting
Vornahme von Anpassungen und Neukonfigurationen von Schnittstellen, Anbindungen, Datenimport- und Exportfunktionen nach Kundenwunsch	X	X	X	0

## Leistungsbeschreibung Servicepakete

Servicepakete		
Gold Paket	Silber Paket	Bronze Paket
Komplett-Sorglos: Sofortige Hilfe und maximaler Speicher.	Beste Balance: Mehr Möglichkeiten und persönlicher Support.	Einstieg: Für gelegentliche Fragen mit eingeschränkten Funktionen.
Zugang zum Hilfe-Center	Zugang zum Hilfe-Center	Zugang zum Hilfe-Center
24/7 Chatbot-Support	24/7 Chatbot-Support	24/7 Chatbot-Support
High Priority E-Mail Ticketing Antwortzeit (Mo-Fr.): Garantiert innerhalb 3 h*	Priority E-Mail-Ticketing Antwortzeit (Mo-Fr.): Garantiert innerhalb 8 h*	E-Mail-Ticketing Antwortzeit (Mo-Fr.): 24 h*
Fernwartung	Fernwartung	Fernwartung
Persönlicher Telefonsupport Mo.-Fr.: 10-17 Uhr	Persönlicher Telefonsupport Mo.-Fr.: 10-17 Uhr	-
15 GB Speichervolumen für Verordnungen und Dokumente	5 GB Speichervolumen für Verordnungen und Dokumente	100 MB Speichervolumen für Verordnungen und Dokumente
Kostenträgermanagement <input checked="" type="checkbox"/> Automatische Datenpflege - Adressdaten von Rechnungs- /Prüfstellen stets aktuell	Kostenträgermanagement <input checked="" type="checkbox"/> Automatische Datenpflege - Adressdaten von Rechnungs- /Prüfstellen stets aktuell	Kostenträgermanagement <input checked="" type="checkbox"/> Automatische Datenpflege - Adressdaten von Rechnungs- /Prüfstellen stets aktuell
Vertragsservice+ <input checked="" type="checkbox"/> Rahmenverträge hinterlegt <input checked="" type="checkbox"/> Individualverträge hinterlegt	Vertragsservice <input checked="" type="checkbox"/> Rahmenverträge hinterlegt	Vertragsservice <input checked="" type="checkbox"/> Rahmenverträge hinterlegt
Standortverwaltung <input checked="" type="checkbox"/> Zugehörige Betriebe/ Standorte zentral über einen Account verwalten und abrechnen.	-	-
Online-Schulung (zubuchbar)	Online-Schulung (zubuchbar)	Online-Schulung (zubuchbar)

\* Die angegebenen Antwortzeiten gelten ausschließlich während unserer Geschäftszeiten von Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr. Anfragen außerhalb dieser Zeiten werden am nächsten Werktag bearbeitet.

### Allgemeine Kundeninformationen

#### Hinweis zur Speicherung von Verschlüsselungsschlüsseln bei DMRZ

Zum Schutz der gespeicherten Kundendaten werden Verschlüsselungsverfahren eingesetzt.

Die für die Verschlüsselung verwendeten privaten Schlüssel werden in der produktiven Hauptdatenbank bei unserem externen Dienstleister gespeichert (Provider-Managed Keys). Dadurch ist ein technischer Zugriff auf diese Schlüssel durch berechtigte Administratoren des Dienstleisters in Ausnahmefällen möglich.

Solche Zugriffe erfolgen ausschließlich bei begründetem Bedarf, werden zeitlich befristet gewährt und vollständig protokolliert. Weitere Details zu den eingesetzten Verfahren und Sicherheitsmaßnahmen stellen wir Ihnen auf Anfrage gerne zur Verfügung.

#### Angaben zu Gerichtsbarkeit und Lokationen

Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten ist gemäß Ziff. 21.2. der DMRZ-AGB Düsseldorf. Die Verarbeitung, Sicherung und Speicherung von Daten der Cloud-Kunden erfolgt ausschließlich in Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union, die im Besitz der Deutsches Medizinrechenzentrum GmbH oder autorisierten Unterauftragnehmern sind. Übersicht zur Lokation der Daten:

OTC (Open Telekom Cloud): Magdeburg, Biere, Amsterdam

Azure (Microsoft Corporation): EU (Germany West Central (Frankfurt), West Europe (Amsterdam, Niederlande) und Schweden (Gävle)

netclusive GmbH: Frankfurt und Lindau am Bodensee

Centron GmbH: Hallstadt

Der Anbieter stellt sicher, dass Änderungen der Datenlokationen sowie relevante Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen den Kunden in angemessener Frist angezeigt werden.

#### Angaben zu Verfügbarkeit und Störungsbeseitigung im Normalbetrieb

Es wird vertraglich gegenüber den Kunden eine jährliche Mindestverfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel gewährleistet. Ausnahmen (z. B. Wartungsfenster) sind in Ziffer 5. (Verfügbarkeit der Leistung) der AGB festgelegt. Die Verfügbarkeit wird durch kontinuierliches Monitoring der Systemkomponenten überwacht. Die Ergebnisse werden in monatlichen Reports zusammengefasst und im Rahmen des internen Reporting berücksichtigt.

Störungen im Normalbetrieb werden gemäß dem Incident-Management-Prozess erfasst, klassifiziert und priorisiert. Im Falle einer Störung erfolgt eine automatisierte Meldung an den Incident-Response-Dienst, der nach definierten Prioritätsstufen unverzüglich die Störungsbeseitigung einleitet. Eskalationswege und Kommunikationsverfahren (z. B. Statusseite, Benachrichtigung per E-Mail) sind festgelegt.



Kritische Incidents (z. B. Gesamtausfall des Dienstes) werden nach Einleitung der Störungsbeseitigung innerhalb von 24 Stunden, hohe Priorität (starke Funktionseinschränkungen) innerhalb von 72 Stunden, mittlere und niedrige Prioritäten innerhalb von 7 Tagen sowie 30 Tagen innerhalb des Regelbetriebs behoben oder mitigiert. Wiederkehrende Ursachenanalysen werden nach jeder schwerwiegenden Störung durchgeführt und dokumentiert.

Die vorgenannten Angaben stellen Zielwerte und durchschnittliche Erfahrungswerte im Normalbetrieb dar. Sie sind nicht in allen Einzelfällen verbindlich, dies gilt insbesondere für Fälle, die nicht im Einflussbereich des Anbieters liegen, wie z.B. höherer Gewalt, Verschulden Dritter, netzbedingte Störungen etc. Sind Leistungen aufgrund der eigenständigen Einbindung von Angeboten von Drittanbieter durch den Kunden nicht verfügbar, so ist der Anbieter dafür ebenfalls nicht verantwortlich. Verbindliche Zusagen zu Verfügbarkeit und Reaktionszeiten ergeben sich ausschließlich aus den vertraglichen Vereinbarungen mit den Kunden sowie gesetzlichen Vorschriften und haben Vorrang vor den hier dargestellten Durchschnittswerten. Bei Nichteinhaltung stehen dem Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu.