

Leistungsbeschreibung Selektiv

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	Premium	Enterprise
Allgemein			
Neuheiten und Wissenswertes zum DMRZ-Account	X	X	X
Buchung von Leistungspaketen	X	X	X
Verwaltung des DMRZ-Kundenkontos	X	X	X
Versicherten, Mitarbeitern und Kontakten eine kleine Aufmerksamkeit senden	X	X	X
Erklärungen und Hilfestellungen zur DMRZ-Software	X	X	X
Dokumentation von Fernwartungen durch DMRZ-Mitarbeiter	X	X	X
Stammdaten von Leistungserbringern und Ärzten verwalten	X	X	X
Vertragsbesonderheiten verwalten	X	X	X
Grundlegende Konfiguration des DMRZ-Zugangs und Verwaltung der Unternehmensdaten	X	X	X
Erstellung von Druckvorlagen	X	X	X
Passwort ändern	X	X	X
TAN-Schlüssel sperren / TAN-Liste sperren	X	X	X
Rollen- und Rechteverwaltung für Mitarbeiterzugänge	X	X	X
Systeminterne Kommunikation mit dem DMRZ	X	X	X
Verwaltung von Löschrufen je Unterlagentyp	X	X	X
Durch das DMRZ gesteuerter Versand von Rechnungen (ohne Originalbelege) und Mahnungen	X	X	X
Informationen zu Krankenkassen und Sonstigen Kontaktdaten	X	X	X
Schnellüberblick über anstehende Aufgaben	X	X	X
Verwaltung des Auftragsverarbeitungsvertrags	X	X	X
Überblick über das aktuelle Leistungspaket des Kunden inkl. der dazugehörigen Preise	X	X	X
Abrechnung	Basic	Premium	Enterprise
Erfassung und Abrechnung von Leistungen nach SGB V § 295	X	X	X
Erstellen von Korrekturrechnungen	X	X	X
Konfiguration und Erstellung von Zahlungserinnerungen und Mahnungen	X	X	X
Stammdatenverwaltung von Versicherten/Kunden	X	X	X
Vertragskonfiguration	X	X	X
Verwaltung von stornierten Rechnungen	X	X	X
Hinterlegung von Personalstammdaten	X	X	X
Statistiken	Basic	Premium	Enterprise
Versichertenstatistiken	X	X	X
Sonderstatistiken	X	X	X
Versichertenimport	Basic	Premium	Enterprise
Import von Versichertenstammdaten in einem vorgegebenen Format	X	X	X
Rechnungsschnittstelle	Basic	Premium	Enterprise
Import von Abrechnungsdaten in CSV-Format	X	X	X
Import von Abrechnungsdaten über Open-API Schnittstelle (kostenpflichtige Zusatzleistung)	-	-	X

Kostenpflichtige Zusatzleistungen (in folgenden Tarifen buchbar)

Buchungssystem (Voraussetzung: Fallakte)	Basic	Premium	Enterprise
Erstellung von Auszahlungsbelegen an Leistungserbringer	-	-	X
Übersicht über alle Buchungen je Buchungsart	-	-	X
Erstellung von Buchungsbeträgen für Mandantenrechnungen	-	-	X
Erstellung von Bankkonten	-	-	X
Übersicht von Kontobuchungen	-	-	X
Bankkonto-Einrichtung und -Synchronisation	-	-	X
Erstellung von Sammelüberweisungen	-	-	X
Zuordnung von Zahlungsbelegen	-	-	X
Belegkonfiguration	-	-	X
Einrichtung des Kundenaccounts zur Vorfinanzierung	Basic	Premium	Enterprise
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
SmartConnect SozialFactoring	Basic	Premium	Enterprise
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
Anbindung Kartenleser (eGK-Karte)	Basic	Premium	Enterprise
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
Anbindung Finanzbuchhaltungssoftware (erstmalige Einrichtung)	Basic	Premium	Enterprise
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)	X	X	X
OpenApi	Basic	Premium	Enterprise
Bereitstellung einer Importfunktion zu individuell mit Kunden abgestimmten Daten zum Datenimport aus von Kunden verwendeter Dritt-Software	X	X	X
Daten-Export (kundenspezifischer Export)	Basic	Premium	Enterprise
Einrichtung einer zusätzlichen Maske mit Exportfunktion zum kundenspezifischen Export von Daten	X	X	X
Daten-Import	Basic	Premium	Enterprise
Einrichtung einer Funktion zum Daten-Import aus dem Kundenzugang von durch den Kunden definierter Daten (Voraussetzung: Die csv-Dateien müssen den Vorgaben von DMRZ entsprechen)	X	X	X
Schulungen (online)	Basic	Premium	Enterprise
Durchführung einer Schulung durch einen DMRZ-Mitarbeiter. Die Schulung wird online durchgeführt.	X	X	X
Schulungen (vor Ort beim Kunden)	Basic	Premium	Enterprise
Durchführung einer vor-Ort Schulung beim Kunden durch einen DMRZ-Mitarbeiter.	X	X	X
Anpassungen / Neukonfigurationen	Basic	Premium	Enterprise
Vornahme von Anpassungen und Neukonfigurationen von Schnittstellen, Anbindungen, Datenexportfunktionen nach Kundenwunsch	X	X	X

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 ✓ Automatische Datenpflege - Adressdaten von Rechnungs-/Prüfstellen stets aktuell	Kostenträgermanagement ✓ Automatische Datenpflege - Adressdaten von Rechnungs-/Prüfstellen stets aktuell	Kostenträgermanagement ✓ Automatische Datenpflege - Adressdaten von Rechnungs-/Prüfstellen stets aktuell
Vertragsservice+ ✓ Rahmenverträge hinterlegt	Vertragsservice ✓ Rahmenverträge hinterlegt	Vertragsservice ✓ Rahmenverträge hinterlegt
Standortverwaltung ✓ Zugehörige Betriebe/ Standorte zentral über einen Account verwalten und abrechnen.	-	-
Verwaltung mehrerer Leistungserbringer in einem Zugang	-	-
1 x kostenfreie Online-Schulung	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 beim 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.