

Leistungsbeschreibung für Privatpersonen und Unternehmen (Experten-Suchende) für die Online-Plattform DATEV SmartExperts

Diese Leistungsbeschreibung richtet sich an die Zielgruppe Privatpersonen und Unternehmen, die auf www.smartexperts.de nach einem Experten in den Bereichen Steuerberatung, Rechtsberatung und/ oder Wirtschaftsprüfung suchen.

1. Programmziel und Programminhalt

a. Programmziel:

DATEV SmartExperts ist eine Online-Plattform, die durch die DATEV eG, Paumgartnerstr. 6-14, 90429 Nürnberg, Deutschland, betrieben wird.

DATEV SmartExperts ermöglicht es Kanzleien – entsprechend dem genossenschaftlichen Fördergedanken – sich und ihre jeweiligen Leistungen bzw. Spezialisierungen online breit zu präsentieren. Die hier hinterlegten Informationen dienen dem Abgleich mit Suchabfragen von Interessenten.

Suchende Privatpersonen und Unternehmen können über die Plattform www.smartexperts.de eines oder mehrere DATEV-Mitglieder als Experten für deren jeweiligen individuellen Beratungsbedarf in den Bereichen Steuerberatung, Rechtsberatung und/oder Wirtschaftsprüfung suchen, finden, kontaktieren und bewerten können.

b. Programminhalt:

Suchenden stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

Suchfunktion:

Auf der Plattform www.smartexperts.de steht Besuchern der Website eine öffentliche Suchfunktion nach Kanzleien zur Verfügung, die ihr Kanzleiprofil veröffentlicht haben. Die Eingabe eines konkreten Suchanliegens und weiterer Suchkriterien (u.a. Ort, gewünschte Leistung) unterstützt die Suche nach einem passgenauen Experten. Entsprechend der individuellen Suchkriterien wird als Ergebnis der durchgeführten Suche eine Trefferliste angezeigt. Die Position der Experten in der Trefferliste wird durch die Suchfunktion definiert – dies kann je nach Suchbegriff und individueller Einstellung nach Relevanz, nach Entfernung zum eigenen Standort bzw. dem Zentrum des definierten Stadtgebiets oder zufällig erfolgen. Bei Auswahl eines Treffers wird die Detailseite der gewählten Kanzlei angezeigt.

Bewertungen:

Hier steht den Nutzern die Funktion bzw. die Ansicht von Bewertungen zur Verfügung. Interessenten bzw. Mandanten mit nachweisbarem Kontakt zu einer Kanzlei können diese bewerten, sofern die Kanzlei diese Funktion aktiviert hat.

Kontaktaufnahme:

Über die Detailseite kann man mittels eines Kontaktformulars elektronisch mit der Kanzlei in Kontakt treten. Die Daten aus dem Kontaktformular werden bei Absenden entsprechend des derzeit gültigen TLS 1.2 Standard verschlüsselt. Ist eine noch höhere Verschlüsselung gewünscht, hat sich der Nutzer mit der Kanzlei in Verbindung zu setzen, die er kontaktieren möchte.

Neben dem Kontaktformular, über das eine Kontaktaufnahme zu den Kanzleien direkt über das System möglich ist, stehen zusätzlich – je nach Angaben der Kanzlei – weitere Interaktionswege wie beispielsweise Website, Telefon, E-Mail, Skype und verschiedene Social Media zur Verfügung. Der Suchende kann sich ebenso eine Merkliste zu den aus seiner Sicht interessanten Kanzleien anlegen.

- c. Es erfolgt eine kontinuierliche Pflege und Weiterentwicklung der Plattform auf der Grundlage von technischen Gegebenheiten, Wartungsbedarf und neuen Markterkenntnissen.
- d. Vereinbarungen, die von der aktuellen Leistungsbeschreibung abweichen oder diese ergänzen, bedürfen unserer ausdrücklichen Zustimmung in Schriftform oder Textform.

2. Kosten

Nach aktuellem Stand ist die Verwendung kostenfrei.

3. Bereitstellung, Sicherheit und Verfügbarkeit

- a. Um DATEV SmartExperts nutzen zu können, müssen folgende Systemvoraussetzungen erfüllt sein:

- Internetzugang
- Unterstützte Browser für die Webanwendung:
Aktuelle Versionen der Browser Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Mozilla Firefox und Safari.

- b. DATEV strebt an, DATEV SmartExperts und die damit in Zusammenhang stehenden Dienste an 7 Tagen in der Woche jeweils 24 Stunden zur Verfügung zu stellen. Ausnahmen können sich durch erforderliche Wartungstätigkeiten und unvorhergesehene/ unvorhersehbare Ereignisse ergeben. Eine jederzeitige technische Verfügbarkeit wird von DATEV angesichts der Unentgeltlichkeit von DATEV SmartExperts jedoch nicht gewährleistet. Ziel der DATEV ist es, eine technische Verfügbarkeit der Funktionalitäten mit einer Quote von 99 % pro Jahr zu gewährleisten.

Zeiten, in denen DATEV SmartExperts aufgrund von planmäßigen Wartungen und außerplanmäßigen zwingend notwendigen Maßnahmen, z.B. um die Sicherheit und Integrität der Daten und des Betriebs zu gewährleisten, nicht zu erreichen ist, gehen nicht zu Lasten der Verfügbarkeit. Sofern möglich, wird DATEV den Nutzer zuvor entsprechend auf elektronischem Weg, insbesondere per E-Mail, informieren.

Für Nutzer der Plattform DATEV SmartExperts steht ein Servicekontakt über E-Mail, ein Hilfe-Bereich und in eingeschränktem Umfang auch eine Telefonhotline zur Verfügung.

Überblick Betriebs- und Supportzeiten:

Betriebsfenster	Vereinbarte Werte
Betriebszeiten	00:00 – 24:00 Uhr
Supportzeiten DATEV	E-Mail: service@smartexperts.de Telefon: 0800 / 08 48 477 (gebührenfrei) Servicezeiten: Montag bis Samstag von 08:00 – 20:00 Uhr Kein Support an Feiertagen sowie am 24. und 31.12. <i>(als Feiertage gelten die Feiertage im Bundesland Bayern und am Standort Nürnberg)</i>
Wartungsfenster	Wird bei Bedarf bekannt gegeben

Informationen zu Wartungsarbeiten und Störungen im DATEV-Rechenzentrum finden Sie hier: https://www.datev-status.de/dsk/ext_site/app.html