

Leistungsbeschreibung Service für die Nutzer der Vollmachtsdatenbank (Leistungsbeschreibung Service)

Anfragen zum Berufsregister und zur Eintragung der SmartCard für Berufsträger oder des Kammermitgliedsausweises

Bei Fragen zu den Inhalten des Berufsregisters oder zur Eintragung der SmartCard für Berufsträger im jeweiligen Berufsregister der Steuerberaterkammer oder zum Kammermitgliedsausweis wendet sich der Nutzer an seine zuständige Steuerberaterkammer. Eine Hilfe durch die Bundessteuerberaterkammer (BStBK) ist in diesen Fällen nicht möglich.

Anfragen zur Nutzung der Steuerberaterplattform

Bei Fragen zur Registrierung bei der Steuerberaterplattform oder der Anmeldung mit der digitalen Steuerberateridentität über die Steuerberaterplattform wendet sich der Nutzer direkt an service@bstbk-steuerberaterplattform.de

Leistungsumfang Service zur Vollmachtsdatenbank gegenüber den Nutzern

1. Kostenlose elektronische Informationsmedien

Den Nutzern der Vollmachtsdatenbank (VDB) der BStBK stehen kostenlose elektronische Informationsmedien zur Verfügung.

(1) Hilfe im Programm

(2) Das Hilfe-Center ergänzt die Programmhilfen um tagesaktuelle Serviceinformationen und kann im [Internet](#) aufgerufen werden. Die Dokumente des Hilfe-Center stehen kostenlos bereit. Bei Anfragen zu den Inhalten und zur Bedienung des Hilfe-Center ist ein Kontakt über die Hotline der Vollmachtsdatenbank über 0800 0112344 möglich. Hier wird dem Nutzer bei Fragen zu Inhalten und Problemen durch einen Servicemitarbeiter weitergeholfen.

2. Telefonischer/Schriftlicher Service

2.1. Serviceauskünfte und Servicezeiten

Bei telefonischem Kontakt ist zunächst die Angabe der Teilnehmernummer und der tagesaktuellen Service-TAN notwendig, um die Auskunftsberechtigung festzustellen. Die Service-TAN kann der Nutzer in der Vollmachtsdatenbank unter dem Punkt Service-TAN abrufen einsehen.

Wenn der Nutzer keine Service-TAN zur Hand hat, ruft der Servicemitarbeiter zur Authentifizierung den Nutzer unter der in der VDB gespeicherten Rufnummer, diese wurde im Rahmen der Registrierung abgefragt, zurück.

Servicezeiten

Die Servicemitarbeiter sind - vorbehaltlich der folgenden beiden Absätze - von Montag bis Freitag von 7.45 bis 18.00 Uhr erreichbar.

Am 24. und 31.12. sowie an bundeseinheitlichen Feiertagen ist das Service-Center geschlossen.

An regionalen Feiertagen (Heilige Drei Könige, Fronleichnam und Allerheiligen) steht der Service mit einem Notdienst zur Verfügung.

Leistungsbeschreibung Service für die Nutzer der Vollmachtsdatenbank (Leistungsbeschreibung Service)

2.2. Serviceleistungen

Programmservice

Der Programmservice unterstützt bei produktspezifischen Fragen. Das Entgelt für derartige Leistungen ist in untenstehender Ziff. 3 geregelt.

Kostenlos sind Anfragen

- zu Störungen im Rechenzentrum,
- bei Wünschen und Verbesserungsvorschlägen.

So kann der Nutzer Kontakt aufnehmen

Schriftlich

per E-Mail: service@bstbk-vollmachtsdatenbank.de

Telefonisch

Für spezielle Anfragen zur Vollmachtsdatenbank steht folgende Rufnummer zur Verfügung:
Tel.: 0800 0112344

Terminservice

Für einen telefonischen Kontakt ohne Warteschleife kann über den Terminservice unter <https://www.terminland.de/vollmachtsdatenbank-bstbk> ein Termin gebucht werden. Ein Servicemitarbeiter meldet sich zu dem ausgewählten Termin. Ist aus der Anfrage die Lösung erkennbar, kann der Servicemitarbeiter diese schon vorab schriftlich zur Verfügung stellen und den Termin stornieren.

Auftragsservice

Alternativ zum Programmservice besteht für den Nutzer die Möglichkeit, eine individuelle Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Sie bietet dem Nutzer damit die Möglichkeit, mit einem Programmspezialisten individuelle Themen zu besprechen und zu lösen. Das Entgelt für derartige Leistungen ist in untenstehender Ziff. 3 geregelt.

Individuelle Dienstleistungen sind bspw.:

- Beratung zur Programmeinrichtung,
- Beratung zu Fachthemen,
- Schulung,
- Prozessberatung und individuelle Dienstleistungen.

Hierauf wird der Nutzer im Vorfeld oder im Gespräch hingewiesen.

Eilservice

Leistungsbeschreibung Service für die Nutzer der Vollmachtsdatenbank (Leistungsbeschreibung Service)

Bei dringenden Fragen steht der Eilservice Montag bis Freitag von 7:45 bis 18:00 Uhr zur Verfügung. Ausgenommen sind der 24. und 31.12. sowie bundeseinheitliche Feiertage. Anfragen können per E-Mail gestellt werden. Die Reaktionszeit nach Eingang im VDB-Support beträgt 2 Stunden. Sollte nicht innerhalb von 2 Stunden auf die Anfrage reagiert werden, wird der reguläre Preis für den telefonischen/schriftlichen Support berechnet.

Das Entgelt für derartige Leistungen ist in untenstehender Ziff. 3 geregelt.

Notfallservice

Ergänzend zum regulären Service steht Montag bis Freitag von 18:00 - 20:00 Uhr ein Notfallsupport zur Verfügung. Davon ausgenommen sind der 24. und 31.12. sowie bundeseinheitliche Feiertage. Bei Inanspruchnahme wird der Service im Rahmen des Firstlevel-Supports geleistet.

Dieser ist telefonisch unter Tel. 0800 0112344 erreichbar.

Der Notfallservice ist eine individuelle Dienstleistung, die im Rahmen des Auftragservice abgerechnet wird. Siehe untenstehende Ziff. 3.

3. Entgelte für Services und Lieferungen

Den Nutzern stehen die vorstehend beschriebenen Serviceleistungen und die nachfolgend genannten Lieferungen und Leistungen zu folgenden Entgelten zur Verfügung:

- 15,00 € pro telefonischem/schriftlichem Servicekontakt
- 45,00 € pro angefangenen 15 Minuten (Auftragservice, unter anderem Notfallservice)
- 35,00 € pro Eilservice
- 54,00 € pro mIDentity inkl. SmartCard

Die vorstehend genannten Entgelte verstehen sich jeweils zuzüglich Umsatzsteuer, sofern anwendbar.

4. Änderungen

Der BStBK ist es gestattet und diese behält sich vor, die oben in Ziff. 2.2 genannten Kontaktdaten zu ändern.

Ebenso ist es der BStBK gestattet und diese behält sich vor, die in diesem Dokument genannten Links zu ändern.

In beiden vorstehend genannten Fällen wird die BStBK den Nutzer der VDB vorab informieren. Die BStBK wird im Fall von Änderungen eine aktuelle Fassung dieses Dokuments bereitstellen, welche die vorhergehenden Fassungen ersetzt.