softengine
Die Zukunft des Mittelstands

stepsERP Service-Pakete

Leistungsbeschreibung und Paketübersicht

Gültig ab 01. Juli 2026

Stand: Juli 2026

Inhalt

Ihre Service-Pakete im Überblick 3
Pakete und Preise 3
Leistungen im Vergleich 3
Paketinhalte auf einen Blick 4

Leistungsbeschreibung 5
Update Standard 5
Delta-Schulung / Webinar 5
Kompatibilitäts-Check 6
Delta Beratung / persönlich 6
stepsERP Akademie (Basic Level) 7
Patch Service 7
Ticket Handling 8
Update Versand (V-LOG) 8
Update ReWe (SBS ReWe) 9
stepsERP Update auf Testsystem 10
OnTop Rabatt / Kontingentstunden (–5 €) 10

Fragen zu den Service-Paketen? 11

Ihre Service-Pakete im Überblick

Mit den stepsERP Service-Paketen sichern Sie den laufenden Betrieb Ihrer stepsERP-Installation ab – von der jährlichen Standardaktualisierung über persönliche Delta-Beratung bis zur priorisierten Ticketbearbeitung. Zur Auswahl stehen drei Pakete: Small, Medium und Large.

Leistungen im Vergleich

Die folgende Übersicht zeigt, welche Leistungen in welchem Paket enthalten sind.

Leistung	Small	Medium	Large
Update-Standard	✓	✓	✓
Delta-Schulung / Webinar	✓	✓	✓
Kompatibilitäts-Check	✓	✓	✓
Delta Beratung / persönlich	€	✓	✓
stepsERP Akademie (Basic Level)	€	✓	✓
Patch Service	–	✓	✓
Ticket Handling	–	✓	✓
Update Versand (V-LOG)	€	✓	✓
Update ReWe (SBS ReWe)	€	€	✓
stepsERP Update auf Testsystem	€	€	✓
OnTop Rabatt / Kontingentstunden (–5 €)	–	–	✓

Legende: ✓ im Paket enthalten · € optional gegen Aufpreis · – nicht verfügbar

Paketinhalte auf einen Blick

In allen Paketen enthalten (S · M · L)

- Update-Standard
- Delta-Schulung / Webinar
- Kompatibilitäts-Check

Zusätzlich ab Medium (M · L)

- Delta Beratung / persönlich
- stepsERP Akademie (Basic Level)
- Patch Service
- Ticket Handling
- Update Versand (V-LOG)

Nur in Large (L)

- Update ReWe (SBS ReWe)
- stepsERP Update auf Testsystem
- OnTop Rabatt / Kontingentstunden (–5 €)

Leistungsbeschreibung

Die folgenden Abschnitte beschreiben jede Leistung im Detail: Leistungsumfang, Zielsetzung sowie die Verfügbarkeit in den Paketen Small, Medium und Large.

Update Standard

Verfügbar in: Small ✓ · Medium ✓ · Large ✓

Leistungsumfang

Der Service umfasst die einmal jährliche Durchführung eines stepsERP-Standard-Updates auf die aktuelle, freigegebene Version. Enthalten sind die Bereitstellung sowie die technische Installation des Updates im Standardumfang.

Zielsetzung

Ziel ist es, die Software auf einem aktuellen und wartungsfähigen Stand zu halten und die vom Hersteller bereitgestellten Neuerungen, Optimierungen sowie Fehlerkorrekturen im Standardprodukt verfügbar zu machen.

Nicht enthalten

Nicht Bestandteil der Leistung sind die Prüfung, Anpassung oder Unterstützung von kundenspezifischen Erweiterungen, Individualentwicklungen, Schnittstellen oder Produkten von Drittanbietern.

Delta Schulung / Webinar

Verfügbar in: Small ✓ · Medium ✓ · Large ✓

Leistungsumfang

Der Service umfasst die Teilnahme an Delta-Schulungen in Form eines Webinars zur jeweils bereitgestellten stepsERP Version. Dabei werden die wesentlichen Neuerungen, Änderungen und Optimierungen der aktuellen Version kompakt und praxisnah vorgestellt. Die Schulung bezieht sich ausschließlich auf die Neuerungen und Änderungen der stepsERP Standardfunktionalität.

Zielsetzung

Ziel ist es, Anwender und Key-User über neue Funktionen und Änderungen zu informieren, damit diese die bereitgestellten Erweiterungen und Verbesserungen im Standardprodukt effektiv nutzen können.

Nicht enthalten

Nicht Bestandteil der Leistung sind individuelle Anwenderschulungen, kundenspezifische Prozessberatungen, die Schulung von Individualentwicklungen, kundenspezifischem Customizing oder angebundenen Drittprodukten.

Kompatibilitäts-Check

Verfügbar in: Small ✓ · Medium ✓ · Large ✓

Leistungsumfang

Der Service umfasst die Prüfung der bestehenden stepsERP Umgebung hinsichtlich der Kompatibilität mit der jeweils vorgesehenen stepsERP Version. Dabei werden bekannte kundenspezifische Anpassungen, vorhandene Schnittstellen sowie angebundene Systeme auf erkennbare Risiken und mögliche Auswirkungen des Updates bewertet.

Zielsetzung

Ziel ist es, potenzielle Kompatibilitätsprobleme frühzeitig zu identifizieren und den Updateaufwand besser planbar zu machen.

Nicht enthalten

Nicht Bestandteil der Leistung sind die technische Anpassung oder Fehlerbehebung von Individualentwicklungen, kundenspezifischem Customizing, Schnittstellen oder Produkten von Drittanbietern. Ebenso umfasst der Kompatibilitäts-Check keine Durchführung von Funktionstests oder die Gewährleistung der uneingeschränkten Funktionsfähigkeit kundenspezifischer Erweiterungen nach dem Update.

Delta Beratung / persönlich

Verfügbar in: Small – · Medium ✓ · Large ✓

Leistungsumfang

Der Service umfasst eine persönliche Delta-Beratung zur jeweils bereitgestellten stepsERP Version. Im Rahmen eines individuellen Beratungstermins werden die wesentlichen Neuerungen, Änderungen und Optimierungen der aktuellen Version vorgestellt und gemeinsam hinsichtlich ihrer Relevanz für die konkrete Nutzung von stepsERP beim Kunden bewertet. Dabei kann gezielt auf bestehende Prozesse, Arbeitsweisen und fachliche Fragestellungen eingegangen werden. Die Beratung bezieht sich ausschließlich auf die Neuerungen und Änderungen der jeweiligen stepsERP Version sowie deren Einsatz im bestehenden Kundenszenario.

Zielsetzung

Ziel ist es, den Nutzen der neuen Funktionen für das Unternehmen zu maximieren und konkrete Handlungsempfehlungen für die Anwendung im Tagesgeschäft abzuleiten.

Nicht enthalten

Nicht Bestandteil der Leistung sind individuelle Anwenderschulungen außerhalb des Update-Kontextes, die Umsetzung von Optimierungsmaßnahmen, die Anpassung von Individualentwicklungen oder kundenspezifischem Customizing sowie Beratungsleistungen zu Produkten von Drittanbietern.

stepsERP Akademie (Basic Level)

Verfügbar in: Small – · Medium ✓ · Large ✓

Leistungsumfang

Der Service umfasst den Zugang zur stepsERP Akademie Basic Level mit der Teilnahme an allen angebotenen Live-Anwenderschulungen für bis zu drei benannte Mitarbeiter. Darüber hinaus erhalten die Teilnehmer Zugriff auf die stepsERP Akademie Mediathek mit aufgezeichneten Schulungen und Lerninhalten rund um die Nutzung der stepsERP Standardfunktionalität. Nach erfolgreicher Teilnahme an 15 Schulungen erhalten die Teilnehmer ein Zertifikat, dass Sie als Zertifizierte stepsERP Anwender auszeichnet. Die Inhalte der stepsERP Akademie beziehen sich ausschließlich auf die Standardfunktionalität und die durch der Step Ahead bereitgestellten Schulungsinhalte.

Zielsetzung

Ziel ist es, Anwender und Key-User nachhaltig beim Aufbau und der Vertiefung ihres stepsERP Wissens zu unterstützen sowie einen kontinuierlichen Wissenstransfer im Unternehmen sicherzustellen.

Nicht enthalten

Nicht Bestandteil der Leistung sind individuelle Anwenderschulungen, kundenspezifische Workshops, Beratungsleistungen zu spezifischen Geschäftsprozessen, die Vermittlung von Inhalten zu Individualentwicklungen oder kundenspezifischem Customizing.

Patch Service

Verfügbar in: Small – · Medium ✓ · Large ✓

Leistungsumfang

Der Service umfasst die proaktive Information über verfügbare kumulative Hotfixes für die eingesetzte stepsERP Version sowie deren technische Installation im Standardsystem. Dabei werden vom Hersteller bereitgestellte Fehlerkorrekturen und Optimierungen außerhalb der regulären Updatezyklen bewertet und nach Abstimmung beim Kunden eingespielt.

Zielsetzung

Ziel ist es, die Stabilität, Sicherheit und Leistungsfähigkeit der stepsERP Standardfunktionalität sicherzustellen und bekannte Fehler zeitnah zu beheben.

Nicht enthalten

Nicht Bestandteil der Leistung sind die Prüfung, Anpassung oder Fehlerbehebung von kundenspezifischen Erweiterungen, Individualentwicklungen, Schnittstellen oder Produkten von Drittanbietern. Ebenso umfasst der Patch Service keine Funktions- oder Regressionstests kundenspezifischer Anpassungen sowie keine Gewährleistung der Kompatibilität von Individualentwicklungen nach der Installation eines Hotfixes.

Ticket Handling

Verfügbar in: Small – · Medium ✓ · Large ✓

Leistungsumfang

Der Service umfasst die effiziente und unkomplizierte Bearbeitung eingehender Supportmeldungen rund um die stepsERP Anwendung. Interne Rückfragen, Abstimmungen, Ticketübergaben und organisatorische Tätigkeiten werden dem Kunden nicht als berechenbare Leistungen aufgeführt. Berechnet bzw. von einem bestehenden Stundenkontingent abgezogen wird ausschließlich die tatsächlich für die Analyse, Bearbeitung und Lösung der Supportanfrage erforderliche Arbeitszeit.

Update Versand (V-LOG)

Verfügbar in: Small – · Medium ✓ · Large ✓

Leistungsumfang

Der Service umfasst die regelmäßige Prüfung und Durchführung verfügbarer Updates für die Versandsoftware V-LOG. Hierzu gehören die Bereitstellung und technische Installation der vom Hersteller freigegebenen Versionen und Programmaktualisierungen innerhalb der unterstützten Standardumgebung.

Zielsetzung

Ziel ist es, die Funktionsfähigkeit, Sicherheit und Kompatibilität der Versandsoftware mit den angebundenen Versanddienstleistern auf einem aktuellen Stand zu halten und von bereitgestellten Optimierungen sowie Fehlerkorrekturen zu profitieren.

Nicht enthalten

Nicht Bestandteil der Leistung sind die Anpassung oder Fehlerbehebung kundenspezifischer Erweiterungen, individuelle Schnittstellenanpassungen, kundenspezifische Prozessänderungen oder Leistungen im Zusammenhang mit Drittanwendungen außerhalb des Standardumfangs von V-LOG und stepsERP. Ebenso umfasst der Service keine Durchführung umfassender Funktionstests kundenspezifischer Anpassungen oder die Gewährleistung der uneingeschränkten Funktionsfähigkeit individueller Erweiterungen nach dem Update.

Update ReWe (SBS ReWe)

Verfügbar in: Small – · Medium – · Large ✓

Leistungsumfang

Der Service umfasst die regelmäßige Prüfung und Durchführung verfügbarer Updates für die Finanzbuchhaltungssoftware SBS ReWe. Hierzu gehören die Bereitstellung und technische Installation der vom Hersteller freigegebenen Versionen, Programmaktualisierungen sowie regulatorisch bedingter Anpassungen innerhalb der unterstützten Standardumgebung.

Zielsetzung

Ziel ist es, die Aktualität, Stabilität und Funktionsfähigkeit der Finanzbuchhaltung sicherzustellen sowie von bereitgestellten Optimierungen, Fehlerkorrekturen und gesetzlichen Anpassungen zu profitieren.

Nicht enthalten

Nicht Bestandteil der Leistung sind die Anpassung oder Fehlerbehebung kundenspezifischer Erweiterungen, individuelle Auswertungen, Schnittstellenanpassungen, kundenspezifische Prozessänderungen oder Leistungen im Zusammenhang mit Produkten von Drittanbietern. Ebenso umfasst der Service keine Durchführung umfassender Funktionstests kundenspezifischer Anpassungen sowie keine Gewährleistung der uneingeschränkten Funktionsfähigkeit individueller Erweiterungen nach dem Update.

stepsERP Update auf Testsystem

Verfügbar in: Small – · Medium – · Large ✓

Leistungsumfang

Der Service umfasst die Durchführung eines stepsERP Updates im Standard auf einem vom Kunden bereitgestellten Testsystem. Hierzu gehören die Bereitstellung sowie die technische Installation der aktuellen, freigegebenen stepsERP Version innerhalb der bestehenden Testumgebung. Die Leistung beschränkt sich auf die technische Aktualisierung des bereitgestellten Testsystems und bezieht sich ausschließlich auf die stepsERP Standardfunktionalität. Diese Leistung kann einmal jährlich in Anspruch genommen werden.

Zielsetzung

Ziel ist es, dem Kunden die Möglichkeit zu geben, neue Funktionen, Änderungen und Optimierungen vor dem Produktivupdate unter realitätsnahen Bedingungen zu prüfen und interne Freigabeprozesse vorzubereiten.

Nicht enthalten

Nicht Bestandteil der Leistung sind die Begleitung oder Durchführung der kundenseitigen Testphase, die Analyse von Testergebnissen, die Behebung von Fehlern in Kundenspezifischen Erweiterungen, Individualentwicklungen, Schnittstellen oder Produkten von Drittanbietern sowie die Durchführung von Anpassungen auf Basis der Testergebnisse.

OnTop Rabatt / Kontingentstunden (–5 €)

Verfügbar in: Small – · Medium – · Large ✓

Leistungsumfang

Mit diesem Vorteil erhalten Kunden einen Nachlass von 5 € auf den jeweils gültigen Stundensatz ihrer Kontingentstunden. Der Rabatt wird automatisch im Professional Service Vertrag bzw. bei der Verrechnung der im Rahmen des Kontingents erbrachten Leistungen berücksichtigt. Der Nachlass gilt ausschließlich für Kontingentstunden innerhalb der Professional Service Vertrags und ist nicht mit anderen Sonderkonditionen oder individuellen Preisvereinbarungen kombinierbar. Eine Auszahlung, Übertragung oder Verrechnung des Preisvorteils außerhalb von Kontingentstunden ist ausgeschlossen.

Zielsetzung

Ziel ist es, Kunden mit einem aktiven Servicepaket einen zusätzlichen wirtschaftlichen Vorteil für Beratungs-, Support- und Serviceleistungen zu bieten.

Fragen zu den Service Paketen?

Ihr stepsERP Ansprechpartner berät Sie gern zur Auswahl des passenden Pakets und zu optionalen Zusatzleistungen. Sie erreichen uns unter www.stepahead.de.