Produkt- und Leistungsbeschreibung

Kleos

Allgemein

Kleos ist eine native Cloud-Software, die speziell für die moderne, flexible und digital-affine Anwaltskanzlei entwickelt wurde. Mit Kleos werden die individuellen Bedürfnisse der Anwender umfänglich unterstützt und der Arbeitsaufwand in der Kanzlei erheblich reduziert. Die Automatisierung von komplexeren und ggf. langwierigen Prozessen erleichtert die Arbeitsabläufe in der Kanzlei erheblich und ermöglicht dem Anwender mehr Freiheit und Effizienz, was letztendlich zu einer höheren Produktivität und besseren Mandantenservice führt.

Die Software bietet einen geschützten Zugang, der es Anwendern ermöglicht, unabhängig von ihrem Standort und Gerät, jederzeit auf ihre persönliche Arbeitsumgebung zuzugreifen. Die Verwendung von Kleos stellt sicher, dass alle vertraulichen Informationen sicher aufbewahrt werden, während sie dennoch leicht zugänglich sind. Kleos ist somit eine innovative und zukunftsorientiere Lösung, die das Arbeiten in der Anwaltsbranche auf ein neues Level hebt und die Effizienz, Sicherheit und Flexibilität maximiert.

1. Funktionen

	Essential	Pro	Business
Webanwendung - Kleos - (für Windows, Mac & Tablets*) * Die mit * gekennzeichneten Funktionen sind auf Tablets nicht oder nicht vollständig verfügbar.			
Akten und Beteiligte - Verwaltung aller Arten von Rechtsfällen, u.a. auch Prozesskostenhilfe - Unbegrenzte Anzahl von Beteiligten pro Rechtsfall - Freie Zusatzfelder - Kollisionsprüfung - Ort, Gerichts- und Behördenverzeichnis	√	✓	✓
Professionelle integrierte Dokumenten- und E-Mail-Verwaltung Integration von Microsoft Office¹ Dokumentenerstellung mit Microsoft Word* Dokumenten-Versionierung Integrierte Dokumentenvorschau PDF-Konvertierung für Word E-Mail-Erstellung aus Kleos und aus Outlook E-Mail-Import Drag & Drop von Dokumenten	√	✓	✓
Bearbeitung von PDF-Dateien - Sammelmappe (Zusammenführen mehrerer PDF-Dokumente zu einem einzigen Dokument) - PDF Manager (Ändern der Reihenfolge der Seiten, Drehen, Entfernen, Extrahieren einer Seite in eine neue Datei, Hervorheben und Kommentieren von Text und Komprimieren der Datei)	√	✓	✓
Document Creator - Bereitstellung einer umfangreichen Dokumentenvorlagen-Bibliothek² zum direkten Start "out of the Box"	✓	✓	✓

 ¹ Ausgewählte Funktionen nur mit Microsoft 365 verfügbar
 2 Eine Übersicht der verfügbaren Dokumentenvorlagen-Bibliothek befindet sich unter der Überschrift "Vorlagen". Überdies hinaus können die gedruckten Dokumentenvorlagen in dem Kleos "Handbuch Mustervorlagen" eingesehen werden.

- Automatisierte Erstellung von Dokumenten basierend auf der mitgelieferten Vorlagenbibliothek inklusive des Einmischens von fallspezifischen Informationen und ihrem Kanzlei-Briefkopf
- Dokumente können mit Workflow gesteuerten Aufgaben verknüpft werden
- Manuelles Ergänzen von Akteninformationen direkt in Word möglich

Kalender und Aufgaben

- Verwaltung von Terminen, Fristen, Wiedervorlagen und Aufgaben
- Zuweisung und Nachverfolgung von Aufgaben und Fristen
- Fristenberechnung auf der Grundlage des deutschen Prozessrechts
- Echtzeit-Synchronisierung mit Microsoft 365
- Starten von Microsoft-Teams-Meeting aus einem Termin

	Essential	Pro	Business
Aktenbuchhaltung Manuelle Erfassung von Aktenbezogenen Eingangsrechnungen (steuerfreie und steuerpflichtige Auslagen) Manuelle Erfassung von Auslagen, Gebühren und Fremdgeld zur Akte Manuelle Erfassung von Zahlungen zu Ausgangsrechnungen Manuelle Buchung von Zahlungseingängen und -ausgängen	√	√	√
Honorarabrechnung - Abrechnung nach RVG - PDF-Erstellung und Versand per E-Mail - Verwaltung von Proformarechnungen - Erstellung von elektronischen Rechnungen - XRechnung - Auswertung pro Akte	✓	✓	✓
Leistungserfassung - Erfassung von Stundensätzen: pro Anwalt, pro Akte, pro Tätigkeit - Pauschalabrechnung - Verwaltung von Auslagen - Budgetierung - Abrechnung nach Stunden		✓	√
Mahnungen und Zwangsvollstreckung - Außergerichtliches Mahnverfahren - Vollständige Unterstützung des elektronischen Mahnverfahrens - Zwangsvollstreckung			✓
Erweiterte Abrechnungsfunktionen - Massenfakturierung (Stapelverarbeitung) - Rechnungssplit (eine Rechnung/mehrere Mandanten) - Sammelabrechnung (ein Mandant/mehrere Akten)			✓
beA-Integration* - Für eingehende und ausgehende Nachrichten - Die Anmeldung an das beA erfolgt ausschließlich über ein Softwarezertifikat - Integrierte Unterstützung der qeS mittels Unterstützung des Fernsignaturdiensts der BNotK oder Unterstützung der Signaturkarten D-Trust und DGN³. Ein Smartcard Reader Rainer cbyerJack wird vorausgesetzt.	✓	✓	✓
 Allgemeine Funktionen Konfigurierbare Dashboards mit grafischen Übersichten und schnellem Zugriff auf die wichtigsten Informationen Konfigurierbare Berichte Excelexports Leistungsstarkes rollenbasiertes oder individuelles Berechtigungsmanagement, auch auf Fall- oder Dokumentenebene 	✓	✓	✓
Berichte: - Verschiedene Standardberichte (z.B. Akte, Parteien, Zeit & Abrechnungen, Kalender etc.) - Kleos Smart Reports - Zusätzlich zu den Standardberichten können individuelle Analysen und Berichte erstellt werden. Die Erstellung und Pflege dieser Kleos Smart Reports ist ein optionaler kostenpflichtiger Service.	✓	✓	✓ ✓

³ Unterstützte Kartenversionen entnehmen Sie bitte den Ausführungen unter IT-Architektur & Sicherheit sowie unseren Dokumentationen

3

Umsatzverteilung (Profit Center)

- Flexible und anteilige Umsatzverteilung

Dynamischer Cloudspeicher

- In der Grundgebühr ist für die gesamte Kanzlei der nebenstehende Speicherplatz enthalten. Dieser ist unabhängig von der Anzahl der verwendeten Lizenzen.
- Zweimal im Jahr, am 31. Juni und am 31. Dezember, überprüft WOLTERS KLUWER automatisch die Datennutzung. Sollte diese über die in der Grundgebühr enthaltene Datenmenge hinausgehen, stellt WOLTERS KLUWER automatisch zusätzliche Speicherkapazität bereit.
- Die Erhöhung der Speicherkapazität erfolgt auf Basis der aktuellen Nutzung zum Stichtag und wird in 10GB-Schritten erhöht, sodass mindestens 30% zusätzliche (freie) Speicherkapazität zur Verfügung stehen. Per E-Mail wird über eine ggf. stattfindende Anpassung informiert. Der Preis für zusätzlichen Speicher ist der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen.

Der Papierkorb bietet dem Benutzer eine Flexibilität bei der Nutzung der Speicherkapazität, indem nicht mehr benötigte Dokumente gelöscht oder heruntergeladen werden können. Damit wird die Organisation der Ablage verbessert und der Speicherplatz optimal genutzt. Der Papierkorb ist zentral verfügbar und kann von jedem Benutzer aufgerufen werden

25GB	100GB	100GB
20GB	100GB	10000

Essential	Pro	Business
✓	✓	✓

Kleos mobile App - (für iPhone & Android Smartphones)

Akten und Beteiligte

- Zugang zu allen Informationen aus der Akte und den Beteiligten
- E-Mail, Anruf, SMS oder Navigation zu jedem Teilnehmer mit einem Fingertipp
- Übersicht über die letzten Dokumente, bevorstehende Ereignisse, Aufgaben, Zeiterfassungsübersicht

Dokumente und E-Mails

- alle Dokumente und E-Mails einer Akte
- Anzeigen als PDF-Dokument
- Teilen per E-Mail, WhatsApp oder einer anderen App
- Import aus Kamera, Galerie, Dateisystem oder anderen Anwendungen

Kalender und Aufgaben

- Bearbeiten des persönlichen Kalenders
- Bearbeitung der persönlichen To-Do-Listen für Aufgaben, Fristen und Dokumentennachverfolgung
- Echtzeit-Synchronisierung mit Microsoft 365 oder Google Kalender
- Zeiterfassung
- Übersicht der erfassten Zeiten in einer Akte
- Persönliche Zeiterfassung
- Zuweisung von Folgemaßnahmen / Nachverfolgung

	Essential	Pro	Business
Kleos Connect	✓	✓	✓

Datenaustausch mit Mandanten in Echtzeit (bidirektional)

- 24/7 Zugang für Kunden zum Kleos Connect
- Keine eigene Lizenz für den Mandanten erforderlich
- Unabhängig von Geräten oder Browsern nutzbar
- Nur Zugang zu geteilten Informationen
- Die Anmeldung an Kleos Connect erfolgt mittels Benutzer und Kennwort Eine Multifaktor Autorisierung ist für Kleos Connect Benutzer nicht möglich

	Essential	Pro	Business
Kleos Assistant (Mac & Windows)	✓	✓	✓

Kleos Assistant (KA) ist eine Begleitanwendung von Kleos Um MS-Word-Dokumente mit Kleos erstellen und bearbeiten zu können, muss der Kleos-Assistent auf dem lokalen Gerät installiert werden, auf dem Kleos ausgeführt wird. Kleos Assistant ermöglicht die Integration von Signaturkomponenten in Kleos Kleos Assistant muss lokal installiert werden und wird auf Desktop- und Terminal-Server-Betriebssystemen unterstützt.

	Essential	Pro	Business
Kleos für Microsoft Outlook - COM Add-in (verfügbar, bis Microsoft den Support für diese Technologie mit einer neuen Outlook Version einstellt)	✓	✓	✓

- Speichern einer eingehenden E-Mail in Kleos mit/ohne Anhang oder Speichern des Anhangs nur in einer ausgewählten Akte
- Auswahl einer Akte durch Einholung von Vorschlägen, manuelle Suche, Anzeige der letzten Akten
- Auswahl des richtigen Ordners
- Speicherung der Informationen, ob und wann die Mail bereits gespeichert wurde
- Erstellen von Folgeaktionen (Kalendereintrag hinzufügen, Aufgabe hinzufügen, Folgeaktion hinzufügen, Zeiteintrag hinzufügen)
- Verfassen einer E-Mail unter Verwendung der Stammdaten aus der Akte und unter Verwendung von E-Mail-Vorlagen

	Essential	Pro	Business
Kleos für Microsoft Outlook - Web Add-in	✓	✓	✓

- Speichern einer eingehenden E-Mail in Kleos mit/ohne Anhang oder Speichern nur des Anhangs in einem ausgewählten Fall
- Speichern des gesamten Emailverlaufs
- Auswahl einer Akte durch Einholung von Vorschlägen, manuelle Suche, Anzeige der letzten Fälle
- Auswahl des richtigen Ordners
- Speichern in mehreren Akten möglich
- Speicherung der Informationen, ob und wann die Mail bereits gespeichert wurde.

	Essential	Pro	Business
Kleos für Microsoft Office (nur für Word) – Web Add-in (in Kürze verfügbar)	✓	✓	✓

- Erstellung von Word-Dokumenten mit Hilfe eines einfachen Klauselmanagers
- Bereicherung der Word-Dokumente mit Informationen aus einer Kleos-Akte
- Verwendung einer Kleos-Vorlage

	Essential	Pro	Business
Kleos SMART Beleg (kostenpflichtige Option/pro Buchhaltungsmandant) ⁴	✓	✓	✓

Unterstützt werden die Rechnungsformate:

- PDF, XRechnung, ZUGFeRD

E-Mail Inbox:

Belege können direkt per E-Mail zur Archivierung in das Tool verschickt werden.
 In den Einstellungen werden hierfür einmalig die E-Mail-Adressen der Anwender oder der Lieferanten hinterlegt.

Drag & Drop:

- Belegimport per Drag & Drop

KI-gestützte Belegerkennung für PDF-Rechnungen

Belegarchiv mit Volltextsuche:

 Jeder Beleg kann über ein beliebiges Stichwort auf der Rechnung mit Hilfe der Volltextsuche gefunden werden.

⁴ Eine Synchronisation mit Kleos wird nicht unterstützt. Um mit Kleos zu synchronisieren und die Finanzbuchhaltung von Kleos zu nutzen, ist das Paket Kleos Business erforderlich.

Rechnungsfreigabe verwalten:

 Mit der Funktion "Rechnungsfreigabe" können Rechnungen nur von einem Nutzer mit "Master" Rechten zur Zahlung freigegeben werden. Mitarbeiter können Rechnungen nur bezahlen, wenn sie zuvor von einem Master-Nutzer autorisiert wurden.

Zahlung der Rechnung direkt aus dem Belegarchiv:

 Über die integrierte <u>Bankanbindung via finAPI</u> lassen sich über 5.000 Banken aus Deutschland und Europa verbinden und ohne Umwege zur direkten Zahlung der Rechnung nutzen. Alternativ lässt sich auch eine SEPA-XML für die Zahlung mittels Drittanwendung exportieren.

	Essential	Pro	Business	
Integrierte Kleos Finanzbuchhaltung (kostenpflichtige Option/pro Buchhaltungsmandant)			✓	

Enthält alle Funktionen des SMART Belegs und zusätzlich diese Funktionen:

Buchhaltung

- Ist-Versteuerer und Einnahmen-Überschuss-Rechner
- Es stehen die Kontenrahmen SKR03, SKR04 zur Verfügung. Die Konten können 4-8-stellig definiert werden.
- Smarte Kontierung durch ein umfangreiches, lernendes Stichwortverzeichnis auf nutzer- und nutzerübergreifender Ebene
- Sammelfunktionen erlauben umfangreiche Buchungen mit wenigen Mausklicks.
- Anlagenbuchhaltung
- Splitbuchungen, Abschlussbuchungen

Schnittstellen

- Bankanbindung via finAPI. Über FinAPI lassen sich über 5.000 Banken und Kreditkarten aus DE und Europa verbinden. Und sollte eine Bank nicht unterstützt werden, so steht der manuelle Import von Kontoauszügen im CSV-Format zur Verfügung
- Durch die PayPal-Anbindung werden Transaktionen automatisch kontiert, Gebühren automatisch abgegrenzt
- Übergabe aller Buchungssätze und Belege zu DATEV Kanzlei-Rechnungswesen und Unternehmen Online
- Bidirektionale Synchronisation mit Kleos

Auswertungen

- Umsatzsteuer-Voranmeldung über die integrierter Elster-Schnittstelle
- Zusammenfassende Meldung
- BWA, SuSa-Liste & Konten. Die Summen- und Saldenliste lässt sich zu Kontenblättern aufklappen.
- Prüfungsexport GDPdU
- Zahlungsläufe (SEPA-XML)

	Essential	Pro	Business	
Microsoft EntralD-Integration-SSO (kostenpflichtige Option/pro Kanzlei)			✓	

Die Microsoft EntralD-Integration ermöglicht Benutzern, sich mit ihren Active Directory-Anmeldeinformationen bei verschiedenen Anwendungen und Diensten anzumelden, was den Anmeldevorgang vereinfacht und eine zentrale Verwaltung von Benutzerkonten und Zugriffsrechten ermöglicht.

EntralD wird innerhalb der Kleos Applikation mit Ausnahme der Kleos Finanzbuchhaltung unterstützt.

	Essential	Pro	Business	
Kleos API (kostenpflichtige Option)		✓	✓	

Die Kleos API bietet eine Schnittstelle zwischen KLEOS und anderen Anwendungen wie z.B. ERP-Systemen. Für die Nutzung der API ist eine separate Vereinbarung und Lizensierung erforderlich.

Die Beschreibung der API für Entwickler und Integratoren kann entweder über den Ansprechpartner des Wolters Kluwers für den Kunden bezogen werden oder durch eine Support-Anfrage an den Service Desk angefordert werden. Eine Kleos API-Lizenz ist für jeden verwendeten API-Endsystem erforderlich (z.B. ein ERP-System).

Die Nutzung der Kleos API sowie der dazugehörige Support für Entwickler und Integratoren ist eine kostenpflichtige Zusatzoption und nicht in der allgemeinen Produktlizenz enthalten.

Übersicht der API-Funktionen:

Authentifizierung

- Authentifizierung auf der Grundlage von Token-Authentifizierung
- Token aktualisieren

Akten

- Akten erstellen
- Akten aktualisieren
- Akten öffnen holen
- Aktenvorlage erhalten
- Liste der Aktentypen abrufen.
- Akten löschen
- Abruf von Zeitnachweisen

Kontakte

- Suche Kontakt
- Kontakt nach ID erhalten
- Kontaktvorlage erhalten.
- Kontakt erstellen
- Update Kontakt
- Kontakt löschen
- Rechtsformulare für Kontakt erhalten

Dokumente

- Dokumentordner öffnen
- Dokumente hochladen

Büro-Mitarbeiter

- Suche Daten Büroangestellte
- Daten Büroangestellte erstellen
 - Daten Büroangestellte nach ID abrufen
- Daten Büroangestellte bearbeiten
- Daten Büroangestellte löschen
- Office-Mitglied aus allen Gruppen entfernen
- Abrufen von verfügbaren Standorten

Anfragelimitierung:

Bei der Interaktion mit der Kleos-API besteht eine Limitierung der möglichen Anfragen. Die Anfragelimitierung ist auf maximal 60 Anfragen pro Minute oder maximal 1.000 Anfragen pro Tag festgelegt. Bei Überschreitung werden weitere Anfragen mit der Meldung "429 - Too Many Requests" vorübergehend abgewiesen.

	Essential	Pro	Business
Kleos Document Creator PLUS (kostenpflichtige Option/pro User)	√	✓	✓

Ergänzen sie EINFACH die Vorlagen-Bibliothek mit eigenen automatisierten Vorlagen für Ihre Dokumente und erstellen Sie komplexe Verträge und andere Dokumente in kürzester Zeit nach Lizenzierung sind Pakete für die Automatisierung von 20, 40, 80 oder einer unbegrenzten Anzahl von Dokumentvorlagen erhältlich. Alle Pakete enthalten standardmäßig eine Benutzerlizenz für die Verwaltung und Erstellung von Dokumentvorlagen (Template Manager) sowie die Erweiterung für den Dokumentenexport in das PDF-Format zusätzlich zum Word- und XML-Format. Zusätzliche Lizenzen für die Verwaltung und Erstellung von Dokumentenvorlagen können jederzeit lizenziert werden. Endbenutzerlizenzen müssen entsprechend der Anzahl der Benutzer lizenziert werden.

Vermeiden Sie Fehler bei der Erfassung relevanter Fakten mittels Fragenkatalog und das Dokument wird in **Echtzeit** inklusive Live-Vorschau erstellt. Sie behalten dabei immer die Kontrolle, sparen Zeit und erhöhen die Effizienz Ihrer Arbeitsabläufe.

- Auf einen Blick: Der übersichtliche No-Code-Editor ermöglicht es jedem, komplexe Vorlagenlogik sofort in Microsoft Word zu erstellen.
- Strukturierung komplexer Sachverhalte mittels eines dynamischen, intelligenten Fragebogens
- Einmaliges Einbringen juristischer Sachverhalte, die sofort automatisch wiederverwendet werden k\u00f6nnen

- Dynamische Einfügung von Akteninformationen in die jeweilige Dokumentenvorlage
- Dank der Live-Dokumenten-Vorschau bleiben Zusammenhänge und Strukturen während der Beantwortung des Fragebogens für den Benutzer transparent
- Anzeige bilingualer Vorlagen: Anlage und einfache Nutzung von zweisprachigen Vorlagen
- Einfaches Hinzufügen fragespezifischer Hilfetexte (Erklärungen, Detailinformationen, hilfreiche links etc.) erleichtern die Beantwortung des Fragebogens
- Erstellung fehlerfreier Dokumente durch Nutzung einer smarten Grammatiksteuerung (z.B. Verb-Beugung, Gendern, Deklination etc.)
- Publikationsfunktion und Versionsmanagement zur sicheren Bereitstellung neuer oder geänderter Vorlagen im Tagesbetrieb
 Verwalten Sie Rollen und Zugriffsrechte entsprechend Ihren spezifischen
- Anforderungen
- Klauselverwaltung: Risikominimierung durch einfache Aktualisierung von Vertragsklauseln
- Basiert auf der bekannten "Legal SmartDocuments Technology"

	Essential	Pro	Business
JUPUS-Connector (kostenpflichtige Option/pro Kanzlei)	✓	✓	✓

Integration eines KI-Chatbots für Kleos und automatisierte Mandatsannahme

- Automatische Erkennung von Rechtsthemen
- Vollautomatisierte Aktenerstellung
- Sammlung aller relevanten Informationen und Anlage in Kleos
- Zentrale Übersicht aller Anfragen

Die benötigte JUPUS Lizenz ist nicht im Lieferumfang enthalten.

1.1 Zugang der Benutzer

Zugang der Benutzer	
Benutzer-Zugriffs-Lizenz	Personenbezogen, nicht teilbar.
Anzahl der möglichen Nutzer	Die Anzahl der verfügbaren Lizenzen entspricht der Anzahl der erworbenen Lizenzen
Nutzerwechsel	Benutzer können deaktiviert und die Lizenz neu zugewiesen werden
Gültigkeit	Unbegrenzt
Standard-Passwortrichtlinie Kleos	Kleos interne Passwort-Mindestanforderungen: * - 12 Zeichen (10 Zeichen bei Kleos Finanzbuchhaltung) - 1 Groß- und 1 Kleinbuchstabe - 1 Ziffer oder Sonderzeichen * Kann abweichen, wenn eine externe Autorisierung verwendet wird, z. B. Microsoft Entra ID
Wählbare Benutzerrechte	Das bestehende Rollen- und Berechtigungskonzept unterstützt komplexe Berechtigungsstrukturen. Einzelne Berechtigungen und erweiterte Berechtigungen können auf Basis von frei definierten Berechtigungsvorlagen vergeben werden, z.B. für Assistenten oder Sachbearbeiter u.a
Multi-Faktor-Authentifizierung	Kleos (<u>nicht</u> verfügbar für Kleos Connect, Kleos Mobile App, Kleos Finanzbuchhaltung) unterstützt die 2-Faktor-Autorisierung für alle Benutzer. Als 2. Faktor wird eine Authenticator App z.B. auf einem Smartphone benötigt. Die Microsoft Authenticator App und die Google Authenticator App werden unterstützt.
Microsoft Entra ID (SSO)	Kleos (<u>nicht</u> verfügbar für die Kleos Finanzbuchhaltung) unterstützt die Konnektivität zu Microsoft Entra ID als optionale Funktion.

In Verbindung mit der Microsoft Entra ID-Anbindung erfolgt die Benutzerautorisierung über den Microsoft Entra ID-Benutzer und bietet Single Sign-On-Funktionalitäten.

Innerhalb von Kleos muss ein lokaler Kleos-Benutzer mit einem Microsoft Entra ID -Benutzer verknüpft werden. Nach der Verknüpfung werden Passwörter und Benutzersperrungen für diesen Benutzer ausschließlich über Microsoft Entra ID verwaltet. Die Benutzersynchronisation (z.B. Namensänderungen, etc.) ist in Kleos aus Gründen der Revisionssicherheit nicht automatisiert.

SSO mit EntralD wird nicht für die Anmeldung an die Kleos Finanzbuchhaltung unterstützt.

1.2 Besondere Produkteigenschaften Kleos

Unterstützte Schriftarten für die PDF-Konvertierung

Die serverbasierte PDF-Konvertierung unterstützt die folgenden Schriftarten:

Font Name			
Monospaced Fonts	Proportional Fonts		
Consolas	Arial	MS Sans Serif	Tahoma
Courier	Calibri	MS Serif	Times New Roman
Courier New	Cambria	MV Boli	Trebuchet MS
Lucida Console	Candara	Myanmar Text	Verdana
	Comic Sans MS	Palatino Linotype	
Symbol Fonts	Constantia	Roman	
Cambria Math	Corbel	Script	
Marlett	Franklin Gothic Medium	Segoe Print	
Segoe UI Symbol	Georgia	Segoe Script	
Symbol	Impact	Segoe UI	
Webdings	Lucida Sans Unicode	Small Fonts	
Wingdings	Modern	Sylfaen	

Schriften, die hier nicht aufgeführt sind, werden bei der Konvertierung durch ähnliche Schriften ersetzt, was zu Unterschieden im Aussehen der PDF-Datei im Vergleich zum Original führen kann.

Die Einbindung von Schriften, die von Ihnen bereitgestellt werden, ist aus lizenzrechtlichen Gründen nicht möglich.

ERV (beA - das besondere elektronische Anwaltspostfach)

Die Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK) bietet die Leistung "Besonderes elektronisches Anwaltspostfach" (beA) an. Die Software ermöglicht dem Kunden den Zugriff auf das beA und nutzt dazu die von der BRAK bereitgestellte elektronische Schnittstelle.

Die Software stellt sicher, dass Störungen auf der von der BRAK zur Verfügung gestellten Softwarewareschnittstelle zum beA dem Anwender gegenüber optisch signalisiert werden. Auch stellt die Software sicher, dass alle im beA eingegangenen Nachrichten über die Softwarewareschnittstelle der BRAK übermittelt bzw. versendet werden können, sofern diese von der BRAK gelieferte Schnittstelle keine Störungen, Fehler oder nicht dokumentierte Funktionen aufweist bzw. ein Teil davon aus technischen Gründen nicht ordnungsgemäß funktioniert, nicht erreichbar ist (z.B. wegen Ausfall der Internetleitung) oder durch die BRAK außer Betrieb genommen wird.

Weitere Pflichten im \bar{Z} usammenhang mit dem beA sind nicht Bestandteil der Software.

Sofern eine Störung in der Verbindung zum beA in der Software signalisiert wird oder das Abholen bzw. Senden von Nachrichten aus anderen Gründen nicht möglich ist, muss das jeweilige beA-Postfach manuell über die beA-Weboberfläche durch den Anwender bedient werden.

1.3 Lizenzierungsmodell Funktionserweiterung Kleos Document Creator PLUS

Benutzer-Zugangslizenz

Named-Lizenzen

Anzahl der möglichen Nutzer	Unbegrenzt, sofern Lizenzen verfügbar
Wechsel des Benutzers	Benutzer können deaktiviert und die Lizenz neu zugewiesen werden
Gültigkeit	Unbegrenzt

1.4 Besondere Produkteigenschaften Kleos Document Creator PLUS

Verwaltung von juristischen Vorlagen (SmartControl)	Dokumentvorlagen, Dokumentstile, Textbausteine, Kopf- und Fußzeilen werden über die Schnittstelle verwaltet. Darüber hinaus können Benutzern Vorlagenordner oder Vorlagen zugewiesen werden. Diese Verwaltungsplattform ist vollständig browserbasiert.
Erstellung und Verwaltung von Vorlagen (SmartEditor)	Mit SmartEditor können Sie Ihre Dokumentvorlagen schnell und einfach erstellen. Die eigentlichen Dokumentvorlagen gestalten Sie wie gewohnt in Microsoft Office Word. Anschließend definieren Sie mit dem integrierten SmartEditor die Fragestruktur für SmartWizard (Welche Daten und Informationen sollen im Fragedialog ermittelt werden.).
Benutzeroberfläche: Dialogbasierte Dokumentenerstellung (SmartWizard)	Der SmartWizard ermöglicht es dem Benutzer, das Dokument nach dem Frage-Antwort-Prinzip mit den notwendigen Inhalten zu füllen. Die Beantwortung der Fragen erfolgt vollständig browserbasiert und ermöglicht so ein system- und ortsunabhängiges Ausfüllen des Dokuments. Die logisch gesteuerten und regelbasierten Fragen ermöglichen eine schnelle und fehlerfreie Dokumentenerstellung. SmartWizard greift immer auf die letzte in SmartControl freigegebene Version der jeweiligen Vorlage zu. Dadurch wird einerseits sichergestellt dass immer die aktuelle Version verwendet wird, andererseits ist es möglich, mit Kleos Document Creator PLUS zu arbeiten und Parallelanpassungen an der entsprechenden Vorlage vorzunehmen.

1.5 Dokumentenvorlagen-Bibliothek

Die Software Kleos stellt im "Public Folder" eine Auswahl von Dokumentvorlagen zur Verfügung. Umfang und Art der zur Verfügung gestellten Dokumentvorlagen liegen im Ermessen des Dienstleisters. Der Dienstleister übernimmt insbesondere keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität dieser Vorlagen sowie für eventuelle Schäden oder Konsequenzen, die durch die direkte oder indirekte Nutzung der zur Verfügung gestellten Vorlagen entstehen.

Mit dem Erwerb der Software erklärt sich der Kunde ausdrücklich damit einverstanden, dass diese Dokumentvorlagen "wie geliefert" zur Verfügung gestellt werden und er für die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften selbst verantwortlich ist. Individuelle Änderungen oder Anpassungen z.B. des Kanzleibriefkopfes etc. können nur durch den Dienstleister kostenpflichtig vorgenommen werden. Kundenspezifische Dokumentenvorlagen können ebenfalls nur über den Service des Dienstleisters kostenpflichtig eingebunden

Die Erstellung eigener Dokumentvorlagen erfolgt über die Produkterweiterung Document Creator PLUS.

1.6 Dokumentation, Tutorials & interaktive Hilfestellungen

Gedruckte Dokumentationen sind nicht Bestandteil des gelieferten Produkts. Digitale Handbücher sind im Funktionsumfang enthalten. Kleos enthält zudem Hilfetexte und kontextabhängige Informationen zu verschiedenen Funktionen sowie Tutorials.

Folgende Dokumentationen sind aktuell in Kleos digital verfügbar:

- Nutzeroberfläche
- Arbeiten mit Akten
- Arbeiten mit Dokumenten
- Zeithonorar
- Rechnungswesen
- Einstellungen Kalender Workflows
- Aufgaben & Fristen
- Kleos Assistant
- Kleos for Outlook
- Nutzeroberfläche
- Forderungskonto & Zwangsvollstreckung
- Handbuch zum elektronischen Rechtsverkehr
- Einrichtung Softwarezertifikat
- Profitcenter
- Widgets
- Zahlungseingänge und Fremdgelder buchen

Der Zugang zu einem ständig aktualisierten Kundenportal (Customer Portal) ist in der Produktlizenz enthalten.

Die Schulung von Softwareanwendungen ist Teil der Kleos-Implementierung und wird separat berechnet.

1.7 Tutorials

Unsere Tutorials finden Sie im Kundenportal unter folgenden Link: https://support-wolterskluwer.force.com/legalsoftware/s/article/Kleos-web-Video-Tutorials

1.8 Learn & Suggest

Durch den Einsatz intelligenter Algorithmen werden nutzungsabhängige Hilfestellungen direkt in der Anwendung angeboten. Während der Nutzung werden dem Anwender relevante Informationen in Echtzeit vorgeschlagen. Um das Nutzererlebnis kontinuierlich zu verbessern (wie in der Cookie-Richtlinie beschrieben), werden Daten erhoben (siehe Beschreibung der personenbezogenen Datenverarbeitung und der technischen und organisatorischen Maßnahmen).

1.9 Enthaltene Nicht-Open und Open-Source-Komponenten in Kleos

1.9.1 Enthaltene Open-Source-Komponenten, ggf. mit Lizenzhinweisen in Kleos

RabbitMQ https://www.rabbitmq.com/versions.html

Redis-Cache https://docs.redis.com/latest/rs/administering/product-lifecycle/

https://docs.redis.com/latest/rs/release-notes/

Angular Lizenztyp: MIT-Lizenz

Angular

https://github.com/angular/angular/blob/master/LICENSE

Angular-auth-oidc-clientLizenztyp: MIT-Lizenz

Gridster2Lizenztyp: MIT-Lizenz

Akita (Salesforce)

D3js

Lizenz-Typ: Apache 2.0

D3js

Lizenztyp: ISC

Popper

PrimeNG

Lizenz-Typ: MIT-Lizenz

Lizenz-Typ: MIT-Lizenz

Lizenztyp: LGPL 2.1

RxJs

Lizenztyp: Apache 2.0

NGXTranslateLicense

Microsoft Signal RL

Lizenztyp: MIT-Lizenz

Lizenztyp: MIT-Lizenz

NGXTranslateLicense
NGXTranslateLicense
Microsoft Signal RL
Squirrel
Sparkle
Quartz.net
BouncyCastle Crypto DLL
BouncyCastle.Crypto.dll - Copyright (c) 2000 - 2017Log4Net

Typ: MIT-Lizenz
Lizenztyp: MIT-Lizenz
Lizenztyp: MIT-Lizenz
Lizenztyp: Apache 2.0
Licensetyp: Free
Lizenztyp: Apache 2.0

The Legion of the Bouncy Castle Inc. (http://www.bouncycastle.org)

1.9.2 Enthaltene Nicht-Open-Source-Komponenten, ggf. mit Lizenzhinweisen

Aspose Pdfhttps://about.aspose.com/legal/terms-of-use/
Aspose Wordhttps://about.aspose.com/legal/terms-of-use/

PDF Tronhttps://www.pdftron.com/legal/ DevExtreme https://js.devexpress.com/Licensing/

JumpStart WK-Bibliotheken

Duende Identity Server https://duendesoftware.com/products/identityserver PSPDFKit https://pspdfkit.com/pdf-sdk/android/viewer/

Abbyy https://www.abbyy.com/legal/

SC Secure Soft

Digital River GmbH - Aktie

SRLhttps://www.signfiles.com/legal-notes/
IThttps://www.digitalriver.com/legal-information/

EVO PDF https://www.evopdf.com/
EAGetMail https://www.e-mailarchitect.net/eagetmail

Syncfusion Xamarin UI Steuerelementehttps://www.syncfusion.com/xamarin-ui-controls

ELSTER Rich ClientBayerisches Landesamt für Steuern - Dienststelle München

ERIC (ELSTER Rich Client) ELSTER® ist eine eingetragene Marke des Freistaates Bayern.

Mentana Signatur API Mentana-Claimsoft GmbH

EVO Html2PDFEVO PDF-Software

Pendo <u>https://www.pendo.io/legal-information/</u>

1.10 Enthaltene Nicht-Open und Open-Source-Komponenten in Kleos Finanzbuchhaltung

1.10.1 Enthaltene Open-Source-Komponenten, ggf. mit Lizenzhinweisen in Kleos Finanzbuchhaltung

PHP PHP License v3.01
Laminas Framework BSD-3-Clause license
Redis BSD-3-Clause license

Redis
BSD-3-Clause licen
Dinoqqq Crystal
League OAuth2 Client
Guzzle HTTP
MIT license
CFCPDF
LGPL-3.0 license
React
MIT license
MIT license
MIT license
MIT license
MIT license
MIT license
Foundation Sites
jQuery
MIT license

1.10.2 Enthaltene Nicht-Open-Source-Komponenten, ggf. mit Lizenzhinweisen in Kleos Finanzbuchhaltung

Elster Schnittstelle Rec Fontawesome Fon

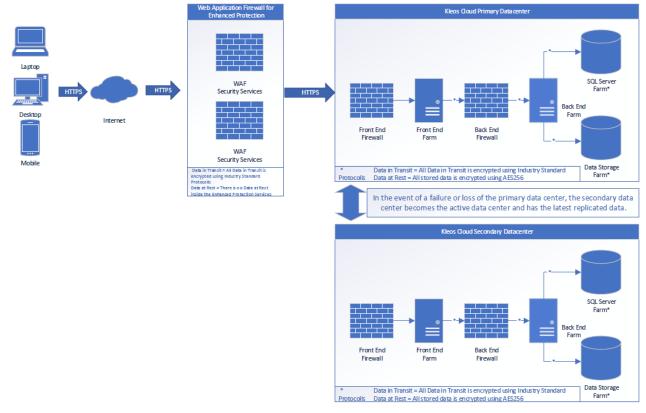
Recht logisch Krzysztof Zembrowski e.K Fonticons, Inc

1.10.3 Externe APIs

ELSTER API ABBYY Cloud OCR API PayPal API Finleap Connect (nun Qwist) API finAPI API APILayer Exchange Rates API DATEV API Bayerisches Landesamt für Steuern ABBYY Europe GmbH PayPal Deutschland GmbH Qwist GmbH finAPI GmbH Apilayer Data Products GmbH DATEV eG

2. IT-Architektur und Sicherheit

2.1 IT-Architektur Kleos



Die aktuellen IT-Anforderungen, die für Kleos gelten, sind immer auf der Kleos-Produktwebsite zu finden.

2.1.1 Technische Voraussetzungen Kleos

Für die Nutzung von Kleos ist eine stabile Verbindung zum Internet erforderlich. Je nach Anzahl der gleichzeitigen Nutzer sollte eine Bandbreite von mindestens 10 Mbit/s zur Verfügung stehen. Die ausgehende Verbindung muss sowohl über https als auch über http möglich sein.
Kleos wird von den folgenden Desktop-Betriebssystemen unterstützt: Microsoft Windows 11 (x64 Edition) * Apple MacOS 14 (Sonoma)* Apple MacOS 15 (Sequoia)* Apple MacOS 26 (Sequoia)* Auf diesen Betriebssystemen werden die folgenden Browser für den Zugriff auf die webbasierte SaaS-Lösung von Kleos unterstützt: Apple Safari*
 Apple Salari https://support.apple.com/downloads/#safari Google Chrome* https://www.google.com/chrome Microsoft Edge* https://www.microsoft.com/de-de/windows/microsoft-edge/

Auf allen Desktop-Betriebssystemen sollte die Bildschirmauflösung mindestens 1920 × 1080 Pixel betragen. * Kleos wird nur von Betriebssystemversionen unterstützt, für die der Hersteller des Betriebssystems aktiven Produktsupport anbietet. Kleos auf Tablet-Betriebssystemen Kleos wird von den folgenden Tablet-Betriebssystemen unterstützt: (Nur im Querformat) Apple ipadOS 17* Apple ipadOS 18* Apple ipadOS 26* Google Android 13L* Google Android 14L* Google Android 15L* Google Android 16L* Auf Apple-Betriebssystemen werden die folgenden Browser für den Zugriff auf die webbasierte SaaS-Lösung von Kleos unterstützt: Apple Safari* https://support.apple.com/downloads/#safari Auf Google-Betriebssystemen werden die folgenden Browser für den Zugriff auf die webbasierte SaaS-Lösung Kleos unterstützt: Google Chrome* https://www.google.com/chrome Microsoft Edge* https://www.microsoft.com/de-de/windows/microsoft-edge/ * Kleos wird nur von Betriebssystemversionen unterstützt, für die der Hersteller des Betriebssystems aktiven Produktsupport anbietet. Bitte beachten Sie die Einschränkungen für AddIns bei der Verwendung von Android-basierten Tablets. Kleos auf Terminal-Server-Betriebssystemen Kleos wird von den folgenden Terminal Server Betriebssystemen unterstützt: Microsoft Windows Server 2022* Microsoft Windows Server 2025* Auf diesen Betriebssystemen werden die folgenden Browser für den Zugriff auf die webbasierte SaaS-Lösung von Kleos unterstützt: Apple Safari* https://support.apple.com/downloads/#safari Google Chrome* https://www.google.com/chrome Microsoft Edge* https://www.microsoft.com/de-de/windows/microsoft-edge/ Auf allen Terminalserver Arbeitsplätzen sollte die Bildschirmauflösung mindestens 1920 × 1080 Pixel betragen.

^{*} Kleos wird nur von Betriebssystemversionen unterstützt, für die der Hersteller des Betriebssystems aktiven Produktsupport anbietet.

Kleos - Microsoft Office Unterstützung

Kleos Microsoft Office Add-ins werden unter den folgenden Bedingungen unterstützt:

	Kleos für Microsoft Outlook (COM Add-In)	Kleos für Microsoft Outlook (Web AddIn)	Kleos für Microsoft Office (Web AddIn)
Microsoft Windows Betriebssystem	х	Х	×
Apple Mac OS		Х	X
Apple iOS		X	
Apple iPad OS		X	X
Google Android		X	
Web-Browser		X	X

Kleos für Microsoft Outlook (COM Add-in):

Kleos für Outlook kann als Add-in zu den folgenden Windows-basierten Office-Versionen installiert werden:

- Microsoft Office 2021 (64bit empfohlen)*
- Microsoft Office 2024 (64bit empfohlen)*

Das COM-Add-in wird so lange verfügbar sein, bis Microsoft die Unterstützung für diese Technologie mit einer neuen Outlook Version einstellt; danach wird nur noch das Web-Add-in verfügbar sein. Ein Termin dafür ist noch nicht bekannt.

Kleos für Microsoft Outlook (Web Add-in):

Die Webversion des Kleos for Outlook Add-Ins wird von Microsoft Windows, Apple Mac OS, Apple iOS, Apple iPadOS und Google Android unterstützt.

Für die Integration mit Microsoft Office werden die folgenden Office-Versionen unterstützt: ⁵

- Microsoft Office 2021 (64bit empfohlen)*
- Microsoft Office 2024 (64bit empfohlen)*
- Microsoft Office für Mac 2021*
- Microsoft Office f
 ür Mac 2024*
- Microsoft 365 f

 ür Mac*
- Microsoft Office-Anwendungen für iPhone, iPad und Google Android*

Das Outlook Web Add-in funktioniert nur unter den folgenden Voraussetzungen:

Konto-Typ	Exchange Server	Web	Apple MacOS	Microsoft Windows	ipadOS, Android Tablet
Microsoft 365	Exchange Online	+	+	+	+ Nur Browser
Outlook.com	Exchange Online	+	+	+	+ Nur Browser
Geschäftskonto (Active Directory)	Exchange OnPremise	-	-	-	-
Geschäftskonto (Active Directory)	Exchange Hybrid	+	+	+	+
Persönliches Konto	POP/IMAP (kein Exchange)	-	-	-	-
Gmail	Exchange Online	-	-	-	-

Kleos für Microsoft Office (Web Add-in):

Kleos für Office wird von Windows-Umgebungen, Apple Mac OS und Apple iPad OS unterstützt. Es kann in Microsoft Word, Microsoft Excel und Microsoft PowerPoint verwendet werden.

Für die Integration mit Microsoft Office werden die folgenden Office-Versionen unterstützt: 6 Microsoft Office 2021 (64bit empfohlen)* Microsoft Office 2024 (64bit empfohlen)* Microsoft Office für Mac 2021* Microsoft Office für Mac 2024* Microsoft 365 Desktop Apps* Microsoft Office-Programme für das iPad*Hinweis für die mobile Nutzung: Das Outlook-Web-Add-In auf mobilen Geräten wird nur in Kombination mit der Microsoft Outlook-App unterstützt. Das Office Web Add-in wird nur in Kombination mit der Microsoft Word, Microsoft Excel oder Microsoft PowerPoint App auf dem Apple iPad OS unterstützt. Ein Microsoft 365- oder Microsoft Office 365-Abonnement, das die Nutzung der mobilen Office-Anwendungen einschließt, ist erforderlich. * Kleos wird nur mit Microsoft Office-Versionen unterstützt, für die der Hersteller aktiven Produktsupport anbietet. Der Support für 32-Bit-Versionen der Office-Anwendungen wurde am 31.12.2024 eingestellt – unabhängig davon, ob diese noch vom Hersteller unterstützt werden. Kleos mobile App Die Kleos mobile App wird von den folgenden mobilen Betriebssystemen unterstützt: Auf Smartphones: Apple iOS 17* Apple iOS 18* Apple iOS 26* Google Android 13* Google Android 14* Google Android 15* Google Android 16* * Kleos wird nur von Betriebssystemversionen unterstützt, für die der Hersteller des Betriebssystems aktiven Produktsupport anbietet. Unterstützte Browser für Kleos Connect Kleos Connect funktioniert mit den meisten gängigen Webbrowsern. Die folgenden Webbrowser werden unterstützt und sind für den Betrieb zugelassen: Apple Safari* https://support.apple.com/downloads/#safari Google Chrome* https://www.google.com/chrome Microsoft Edge* https://www.microsoft.com/de-de/windows/microsoft-edge/ * Kleos Connect wird nur von Browser-Versionen unterstützt, für die der Hersteller aktiven Produkt-Support anbietet. Zeitzonen-Unterstützung Kleos speichert und zeigt alle Datumswerte an, wie z.B. das Speichern eines Dokuments oder die letzte Änderung in der europäischen Zeitzone CET (GMT+1). Andere Zeitzonen werden nicht unterstützt. Kleos Assistant Kleos Assistent kann auf unterstützten Desktop- und Terminalserver-Betriebssystemen (siehe oben) installiert und verwendet werden. Der Kleos Assistent enthält Komponenten für die Integration mit Microsoft Office sowie der e-Court Plattform und Smart Card Readern. Lokale E-Mail-Versanddienste Kleos kann so konfiguriert werden, dass E-Mails vom Client-PC aus versendet werden, ohne dass Microsoft Outlook lokal installiert ist. Dazu müssen neben dem Kleos-Assistenten auch die Microsoft MAPI-Komponenten installiert werden.

	Diese Funktion ist nur unter Microsoft Windows verfügbar und erfordert die Installation der folgenden zusätzlichen Komponenten: (Microsoft Exchange Server MAPI Client und Collaboration Data Object Version 1.2.1)
E-Mail-Anbieterunterstützung	Kleos Web unterstützt unter bestimmten Einschränkungen die Verwendung öffentlicher E-Mail-Adressen zum Versenden von Nachrichten. Dienste: -SMTP/IMAP/POP3 SMTP: TCP/465 SSL TCP/587 TLS TCP/25 nur auf Windows mit Kleos Assistant IMAP: TCP/993 SSL POP3: TCP/995 SSL
Kleos Finanzbuchhaltung	Google Chrome Version 138 und höher Safari für Mac Version 18 und höher EDGE Version 138 und höher
Kleos Document Creator PLUS: SmartControl	Google Chrome Version 138 und höher Safari für Mac Version 18 und höher EDGE Version 138 und höher
	oder ein gleichwertiges Microsoft® Office-Derivat / eine Desktop-Vollversion, die in einem Office 365-Abonnement in einer freigegebener Version enthalten ist. * Document Creator PLUS wird nur mit Microsoft Office Versionen unterstützt, für die der Hersteller aktiven Produktsupport leistet. Der Support für 32-Bit-Versionen der Office-Anwendungen wurde am 31.12.2024 eingestellt – unabhängig davon, ob diese noch vom Hersteller unterstützt werden.
ERV (beA-das besondere elektronische Anwaltspostfach)	 Benötigte Softwarekomponenten: Die folgenden Komponenten müssen auf dem System installiert sein: Kleos Assistant (für den Signaturprozess) Microsoft Visual C++ Redistributable 2015-2022 (x86) https://aka.ms/vs/17/release/vc_redist.x86.exe Microsoft Visual C++ Redistributable 2015-2022 (x64) https://aka.ms/vs/17/release/vc_redist.x64.exe
	 Unterstützte Karten: Bundesnotarkammer - beA Karte Basis plus Fernsignatur D-Trust Gmbh - D-Trust 4.1a D-Trust Gmbh - D-Trust Card 5.1 M100 V1.2 DGN Service – sprintCard DGN Service - businessCard
	Unterstützte Kartenlesegeräte: REINER Kartengeräte GmbH und Co. KG: cyberJack® RFID komfort cyberJack® RFID standard cyberJack® go plus

⁷ MS Office 2016 and 2019 will be supported till Oct 2025

2.2 IT Architektur Kleos Finanzbuchhaltung

Die Server-Infrastruktur für die Kleos Finanzbuchhaltung wird bei AWS (Amazon Web Services EMEA SARL) in der Verfügbarkeitszone Frankfurt (EU) betrieben.

Alle Server, Datenbanken und Services befinden sich in konfigurierten Sicherheitsgruppen, die einen Zugriff von außerhalb der Kunden-Login-Umgebung der Webapplikation verhindern.

Die Datenkommunikation und die Verschlüsselung der Daten innerhalb der Infrastruktur wird nach AWS-Standards sichergestellt; die Verschlüsselungsoption ist für Datenbanken, Dateispeicher und Server Festplatten aktiviert.

Kundeninstanzen werden logisch voneinander getrennt gespeichert.

Zum erweiterten Schutz gegen Angriffe ist eine Web Application Firewall (WAF) implementiert.

3. Wartung und SLA

3.1 Unterstützung

Support-Kanäle	Telefon, Webportal
Telefonische Unterstützung / Webportal	Deutschland: Montag bis Freitag von 07:30 bis 18:00 Uhr. Samstags von 9:00 bis 14:00 Uhr. 24. Dezember und 31. Dezember von 8:00 Uhr bis 13:00 Uhr. An Sonn- und landesweit einheitlichen Feiertagen ist kein Telefonsupport verfügbar. Deutschland Webportal: https://wkleu.my.site.com/legalsoftware/s/topic/0TO0800000077h0GAC/kleos-web?language=de
Sprache	<u>Deutschland:</u> Der 1 st und 2 ^{ndl} level-Support wird in deutscher Sprache angeboten. Ab 3. Level-Support kann die Sprache auf Englisch sein.

3.2 Dienstleistungen

Empfang von Fehlermeldungen	Entgegennahme und erste Analyse von Stör- und Fehlermeldungen
Fehlersuche	Fehlerbehebung bei einfachen Problemen, ansonsten Weiterleitung der Fehlermeldung an 2 nd -level Support
Fernzugriff auf das IT-System oder die Datenbank des Kunden	Analyse von Soft- und Hardware (z. B. Protokoll-, Konfigurations- und Sicherungsdateien, Dateien, Dokumente und Betriebssysteminformationen, Softwareprogramme von Drittanbietern) zur Behebung von gemeldeten Fehlern oder zur Unterstützung des Kunden bei Anwendungsproblemen.
	Der Zugriff auf das IT-System erfolgt über das Tool TeamViewer der TeamViewer GmbH.
	Weitere Informationen finden Sie unter https://www.teamviewer.com/de/trust-center/sicherheit/

3.3 Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht

Leistungen, die nicht im Rahmen des User-Supports oder nur aufgrund einer gesonderten Vereinbarung von WOLTERS KLUWER erbracht werden	 Individuelle Erweiterungen und/oder Verbesserungen an der Software Änderung von Briefköpfen, Erstellung von Briefköpfen Vorlagenänderungen, Vorlagenerstellung Fragen zur Bedienung der Software, die üblicherweise im Rahmen von Schulungen behandelt werden Mitarbeiterschulungen Ausbildung der Mitarbeiter Installation von Updates für das Betriebssystem oder Microsoft Office Migrationsdienste (z. B. Datenkonvertierungen) Unterstützung vor Ort Hardware-Unterstützung Support für Anwendungen von Drittanbietern wie die Microsof Windows- oder Microsoft Office-Produktfamilie, es sei denn,
	die betreffenden Fragen oder Probleme beziehen sich speziel

auf die Nutzung der lizenzierten Software

Recht auf Leistungsverweigerung	Supportleistungen werden nicht mehr erbracht, wenn der Kunde selbst oder durch Dritte Änderungen an der Software vorgenommen hat oder wenn die IT-Voraussetzungen für die Nutzung der Software nicht erfüllt sind.
Fernzugriff auf das IT-System des Kunden	
Zugangskontrolle	Der Zugang ist nur nach Genehmigung durch den Kunden möglich (die Genehmigung erfolgt durch den Austausch eines vom Kunden generierten Passworts). Vor jeder Freigabe weist der Support-Mitarbeiter von WOLTERS KLUWER darauf hin, dass laufende Anwendungen mit sichtbaren Kundendaten oder anderen vertraulichen Informationen vor dem Zugriff geschlossen werden müssen. Der Kunde kann den Zugang jederzeit unterbrechen.
Verschlüsselung	Externe Kommunikationsverbindungen laufen über gesicherte Datenkanäle, die mit einem RSA Public/Private Key Exchange eingerichtet und mit 256-bit AES verschlüsselt sind.
Fernzugriff auf die Datenbank des Kunden	
Zugangskontrolle	Der Zugriff auf die vom Kunden genutzten Datenbanken ist nur nach schriftlicher Genehmigung durch den Kunden möglich. Der Zugang ist nur speziell autorisierten Support-Mitarbeitern von WOLTERS KLUWER gestattet.
Verschlüsselung	Beim Zugriff werden alle Verschlüsselungsmechanismen aktiviert, die auch während der Arbeit des Kunden mit der Software aktiv sind. Es werden keine weiteren externen Kommunikationsverbindungen aufgebaut.
Unterstützungspersonal	
Berufsgeheimnis	Das Personal von WOLTERS KLUWER und die von ihm eingesetzten Subunternehmer sind zur Wahrung des Berufsgeheimnisses verpflichtet
3.4 Fehlersuche	
Fehler der Software/Fehlerklassen	WOLTERS KLUWER wird vom Kunden gemeldete Softwarefehler beseitigen. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software nicht der Leistungsbeschreibung, u.a. in der Benutzerdokumentation (nur online verfügbar), entspricht und die dort beschriebene Nutzung nicht nur unerheblich beeinträchtigt. Hinsichtlich der Fehlerklassifizierung und de Art und des Umfangs der Fehlerbeseitigung gelten die folgenden Fehlerklassen: • Blockierung: Ein Fehler, der den Zugriff auf oder die Nutzung der Softwaredienste vollständig verhindert. • Schwerwiegend: Ein Fehler, der die Ausführung einer Hauptfunktion der Software-Dienste beeinträchtigt (die Software-Dienste sind in einem eingeschränkten Modus zugänglich und nutzbar). • Geringfügig: Ein Fehler, der unerhebliche Folgen für den Benutzer hat, da die Hauptfunktionen der Softwaredienste nicht beeinträchtigt werden.
Reaktionszeiten	Die Reaktionszeit beträgt in Abhängigkeit der Fehlerklasse wie folgt:
	 Blockierung: Maximal zwei Stunden in der Zeit von 9.00 Uhr bis 17.00 Uh an Werktagen, Reaktion durch Rückruf oder Antwort in elektronischer Form Schwerwiegend:

	 Geringfügig: Maximal vier Arbeitstage, Reaktion durch Rückruf oder Antwort in elektronischer Form.
	Die Reaktionszeit beginnt ab dem Zeitpunkt, an dem die Ticketnummer vom Helpdesk mitgeteilt wird. WOLTERS KLUWER kann den Mitarbeiter, der eine Anfrage bearbeitet, frei wählen. Der Kunde kann nicht verlangen, dass er von einer bestimmten Person betreut wird.
Fehlersuche	Die Fehlerbehebung erfolgt nach dem Ermessen von WOLTERS KLUWER entweder.
	 durch Fehlerbehebung oder dass WOLTERS KLUWER Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Fehlers zu vermeiden, oder durch Bereitstellung einer Umgehungslösung, welche die Laufzeit- und Antwortzeitverhalten der Vertragssoftware nicht unangemessen behindert.

3.5 Neue Versionen

In unregelmäßigen Abständen: Inhaltliche Aktualisierungen der Software (insbesondere Ergänzungen und Änderungen aufgrund von Gesetzes-/Gebührenänderungen), kleinere Ergänzungen der Software und Beseitigung von Softwarefehlern
In unregelmäßigen Abständen, ca. 3-4 Hauptversionen pro Jahr: Software-Ergänzungen mit umfangreicheren und neuen Funktionalitäten, aktualisierte Software-Inhalte und Beseitigung von Software-Fehlern. Ein Release kann eine geänderte Benutzeroberfläche enthalten, die der einzelne Benutzer erlernen muss; es kann auch neue Funktionen enthalten, deren Implementierung zusätzliche Kosten verursacht. Zusätzliche Releases können aufgrund rechtlicher oder sicherheitsrelevanter Anforderungen bereitgestellt werden.
Durch Ankündigung in der Software selbst, einschließlich kurzer Mitteilungen über Änderungen/Ergänzungen auf der Produktwebsite.
Kleos ist eine webbasierte SaaS-Lösung, die vom Kunden nicht installiert oder aktualisiert werden muss. Es gibt jedoch Add-ons, die lokal installiert werden müssen oder in Produkten enthalten sind, die vom Benutzer lokal installiert werden:
Kleos für Outlook / Kleos für Office Web Add-ins aktualisiert sich selbständig.
Kleos für Outlook Com-Add-in werden zum manuellen Download angeboten und müssen manuell aktualisiert werden.
Kleos Assistant wird für den manuellen Download und die Installation oder mit einem automatischen Update-Verfahren angeboten. Das automatische Update-Verfahren kann mit Hilfe des Produkthandbuchs eingerichtet werden - was für alle Umgebungen dringend empfohlen wird.
Anwendungen für mobile Geräte wie Tablets oder Smartphones werden über die App-Stores der jeweiligen Betriebssysteme bereitgestellt (derzeit Apple iOS, Apple iPadOS und Google Android)
WOLTERS KLUWER verpflichtet sich, die Pflegeleistungen in Bezug auf die Produktfamilien Apple macOS, Microsoft Windows und Microsoft Office in den jeweils vom Kunden genutzten Versionen (nachfolgend: Produkt) bis zu den nachfolgend beschriebenen Zeitpunkten zu erbringen, wenn (1) das betreffende Produkt nicht mehr durch den

die neueste .NET-Version nicht mehr unterstützt wird und/oder (3) die Kompatibilität des Produkts mit der Software aufgrund von Änderungen von Apple oder Microsoft oder aufgrund von Änderungen der von Apple oder Microsoft zur Verfügung gestellten Programmierwerkzeuge nicht mehr hergestellt werden kann. Der Kunde wird hiervon rechtzeitig in Kenntnis gesetzt. Das Ablaufdatum des erweiterten Supports für Appleoder Microsoft-Produkte kann in der Lifecycle Support Policy des Unternehmens nachgelesen werden.

Im Falle eines Versionswechsels der vorgenannten Softwareprodukte wird WOLTERS KLUWER innerhalb eines Zeitraums von zwölf (12) Monaten nach Erscheinen der endgültigen Version ein kompatibles Release zur Verfügung stellen.

3.6 Verfügbarkeit von Software-Services

Kleos-Plattform

Prozentuale Gesamtbetriebszeit 99,5 %

Anwendungsverfügbarkeit 99,8 % Infrastrukturverfügbarkeit 99,7 %

Die Prozentuale Gesamtbetriebszeit beinhaltet serielle Abhängigkeiten von Applikation und Infrastruktur und beinhaltet nur die Verfügbarkeiten, für die WOLTERS KLUWER verantwortlich ist (Prozentuale Gesamtbetriebszeit = Anwendungsverfügbarkeit * Infrastrukturverfügbarkeit). Reduzierte Verfügbarkeiten, die außerhalb des Einflussbereichs von WOLTERS KLUWER liegen (z.B. Internetausfälle außerhalb des Rechenzentrums etc.), sind nicht enthalten

Der Gesamtprozentsatz der Betriebszeit wird als jährlicher Durchschnittswert berechnet. Monatliche Basis bedeutet 1/12 des Jahreswertes, abzüglich der Anzahl der Ausfallminuten im jeweiligen Monat, geteilt durch 1/12 des Jahreswertes.

"Ausfallzeit" bezeichnet jeden Zeitraum von mehr als zehn Minuten innerhalb der geplanten Verfügbarkeitszeit, in dem der Abonnent nicht auf den Dienst zugreifen oder ihn nutzen kann, weil der Dienst seine veröffentlichten funktionalen Spezifikationen nicht erfüllt, mit Ausnahme solcher Zeiträume, die während einer geplanten Ausfallzeit auftreten.

Unter "geplanter Ausfallzeit" ist die von WOLTERS KLUWER angegebene Zeit zu verstehen, in der WOLTERS KLUWER beabsichtigt, geplante Upgrades und/oder Wartungsarbeiten an dem Dienst oder den damit verbundenen Systemen durchzuführen, sowie jede Überschreitung der geplanten Fertigstellungszeit.

Der WOLTERS KLUWER wird alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um eine geplante Ausfallzeit mindestens 24 Stunden im Voraus anzukündigen.

3.7 AUSSCHLÜSSE

Verfügbarkeitsverpflichtungen und andere Service-Level-Verpflichtungen (z. B. Reaktions- oder Lösungszeiten) gelten nicht in den folgenden Situationen:

- bei Problemen oder Störungen, die durch eine Handlung oder Unterlassung eines Nutzers oder eines nicht durch den Vertrag zugelassenen Dritten verursacht werden (mit Ausnahme von Unterauftragnehmern, die der direkten Kontrolle des Wolters Kluwers unterliegen);
- im Falle der Nichtverfügbarkeit der Software-Services auf Wunsch des Kunden. wenn der Anbieter die angemessene Unterstützung des Kunden benötigt, um ein Problem oder einen Fehler festzustellen oder einzugrenzen, und der Kunde diese Unterstützung nicht innerhalb einer angemessenen Zeit leistet.
- Ereignisse, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Software-Services nicht einhält.
- Ereignisse, die sich aus der illegalen oder unrechtmäßigen Nutzung der Software-Services durch den Kunden ergeben.
- Ereignisse, die auf Unfälle oder Ausfälle des/der betreffenden Internetdienstleisters/in zurückzuführen sind;
- Ereignisse, die von den Servern des Kunden ausgehen.
- ein Ereignis höherer Gewalt; und
- allgemeiner, wenn der Kunde gegen den Vertrag verstößt.

4. Mitwirkungspflicht des Kunden

4.1 Verpflichtung des Kunden

Aktualisierung der Software	Der Kunde ist verpflichtet, alle Updates und Releases für Kleos Assistant und Kleos for Outlook-COM Add-in unverzüglich und auf eigene Kosten einzuspielen, sobald diese von WOLTERS KLUWER zur Verfügung gestellt werden.
	Kleos Assistant verfügt über eine automatische Funktion zur Selbstaktualisierung. Diese Updatefunktion muss vom Kunden zugelassen werden und kann im Rahmen eines Updates/Release zentral von WOLTERS KLUWER aktiviert werden. In einer Terminal Server Umgebung muss der Kunde in geeigneter Weise sicherstellen, dass Kleos Assistant durch ein nächtlich laufendes Skript aktualisiert werden kann. Hierzu wird WOLTERS KLUWER eine entsprechende Anleitung zur Verfügung stellen.
	Dem Kunden ist bekannt, dass die Version von Kleos Assistant und Kleos for Outlook-COM Add-in immer mit der Version der webbasierten SaaS-Version der Kleos-Anwendung kompatibel sein muss. Ansonsten können nach einem Update der Kleos-Hauptanwendung verschiedene Funktionen der Software nicht mehr genutzt werden.
Ermöglichung des Fernzugriffs	Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das System, auf dem er die Software einsetzt, während der Fehlersuche aus der Ferne erreichbar ist. Zu diesem Zweck muss der Kunde eine geeignete Internetverbindung sicherstellen und den Fernzugriff ermöglichen.
Störungsmeldung	Der Kunde wird WOLTERS KLUWER unverzüglich über aufgetretene Störfälle informieren und dabei angeben, wie sich die Störung äußert, unter welchen Umständen sie auftritt und wie sie aus Sicht des Kunden einzuordnen ist.
Unterstützung bei der Fehlerlokalisierung	WOLTERS KLUWER ist nicht für Verzögerungen verantwortlich, die der Kunde zu vertreten hat, z. B. das Ausbleiben einer Antwort und/oder einer Entscheidung über die zu treffenden Maßnahmen usw. Datum/Uhrzeit der Störungseröffnung und Störungsnummer werden automatisch von der Helpdesk-Anwendung generiert.
	Erfolgt innerhalb von zehn (10) Werktagen oder nach der dritten Mahnung durch Mitarbeiter von WOLTERS KLUWER keine Reaktion des Kunden, behält sich WOLTERS KLUWER das Recht vor, die Anfrage zu schließen.
Betriebssystem, Webbrowser und Office-Software	Der Kunde wird Betriebssystem, Web-Browser und Office-Software einsetzen, die den Spezifikationen der jeweiligen Release-Versionen der Software entsprechen. Die entsprechenden Anforderungen werden mit dem Erscheinen der jeweiligen Release-Version veröffentlicht.
Customer Portal	Eine reibungslose Problemlösung zu gewährleisten, werden die Kunden gebeten, das Customer Portal (Kundenportal) nach möglichen Lösungen zu durchsuchen, bevor sie ein Support-Ticket abschicken, und sich gegebenenfalls vorab mit ihrer eigenen Kanzleiverwaltung zu beraten.

5. Beendigungsleistungen

5.1 Beendigungsleistungen für Kleos

Beendigung der Leistung

Phase: Aktiv

Im Falle einer Kündigung von Kleos durch den Kunden durchläuft die Instanz des Kunden mehrere Stufen, bevor sie endgültig gelöscht wird. Die Kundeninstanz ist "aktiv", solange der Vertrag nicht gekündigt, ausgesetzt oder beendet wurde.

Phase: Annullierung

Die Instanz wird auf den Status "Annulieren" gesetzt, wenn eine Kündigung vorliegt und die Kündigung gegenüber dem Kunden bestätigt wurde. Bis zum bestätigten Kündigungsdatum bleibt die Instanz im Status "Aktiv" und der Kunde kann die Instanz bis zum Kündigungsdatum uneingeschränkt weiter nutzen.

Phase: Gelöscht

Die Instanz wird auf "Gelöscht" gesetzt, wenn der Vertrag beendet ist. Die Phase "Beendet" dauert 30 Tage. Während dieser Zeit ist der Zugriff auf die Instanz vollständig deaktiviert. Die Dauer eines Backups ist ein separater Prozess und verlängert diese Phase nicht.

Nach Ablauf der Kündigungsfrist wird die Kundeninstanz automatisch auf den Status "Gelöscht" gesetzt. Von diesem Zeitpunkt an kann die Instanz nicht mehr reaktiviert werden, und ihre Daten werden dauerhaft gelöscht. Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Daten gesichert haben, bevor diese Phase in Kraft tritt.

Sichern Sie Ihre Daten, bevor die Löschung wirksam wird.

Bei Beendigung eines Abonnements kann ein Backup der Kundeninstanz angefordert werden. Dieses wird nur auf schriftlichen Antrag des Kunden an den Kundendienst geliefert. Im Rahmen des Kündigungsprozesses erfolgt keine automatische Bereitstellung eines Backups.

Je nach Datenmenge kann die Erstellung eines Backups bis zu 14 Tage dauern. Nach Abschluss des Backups wird eine E-Mail mit Anweisungen zum Herunterladen des Backups und dem Zeitpunkt, an dem das Backup automatisch von unseren Transferservern gelöscht wird, an den Kunden gesendet. Das Passwort für die Entschlüsselung wird aus Sicherheitsgründen nicht automatisch zugesandt. Dieses kann separat beim Kundendienst unter Angabe des Backup-Tickets angefordert werden.

Zum Herunterladen der Sicherungskopie ist der Backup Download Manager (Microsoft Windows-Anwendung) erforderlich. Andere Liefermethoden sind nicht verfügbar.

Die bereitgestellte Sicherungskopie enthält einen 7zip-Container, der die gespeicherten Dokumente in einer Ordnerstruktur enthält, die den verwendeten Aktennummern entspricht. Die Dokumente werden in ihrem Originalformat exportiert und zum Download bereitgestellt. Zusätzlich zum Dokumentencontainer erhält der Kunde einen weiteren 7zip-Container mit einer maschinenlesbaren Struktur (Teilnehmer, Dateien, Termine, Aufgaben und Aktivitäten - falls vorhanden). Diese Struktur wird im MS-SQL-Backup-Format bereitgestellt.

5.2 Beendigungsleistungen für Kleos Finanzbuchhaltung

Beendigung der Leistung

Phase: Aktiv

Im Falle einer Kündigung der Kleos Finanzbuchhaltung durch den Kunden durchläuft die Instanz des Kunden mehrere Stufen, bevor sie endgültig deaktiviert wird.

Die Kundeninstanz ist "aktiv", solange der Vertrag nicht gekündigt, ausgesetzt oder beendet wurde.

Phase: Annullierung

Die Instanz wird auf den Status "Annulieren" gesetzt, wenn eine Kündigung vorliegt und die Kündigung gegenüber dem Kunden bestätigt wurde. Bis zum bestätigten Kündigungsdatum bleibt die Instanz im Status "Aktiv" und der Kunde kann die Instanz bis zum Kündigungsdatum uneingeschränkt weiter nutzen.

Phase: Deaktiviert

Die Instanz wird auf "Deaktiviert" gesetzt, wenn der Vertrag beendet ist. Ab diesem Zeitpunkt ist der Zugriff auf die Instanz vollständig deaktiviert.

Sichern Sie Ihre Daten, bevor die Löschung wirksam wird.

Die Sicherung der Buchungssätze und Belege aus der Kleos-Finanzbuchhaltung ist bei Kündigung des Abonnements vom Kunden selbst vorzunehmen. Es erfolgt keine automatische Bereitstellung eines Backups. Die Daten können über die Exportfunktion im DATEV-Format exportiert und lokal gesichert werden.

Kleos

Wolters Kluwer Legal Software Deutschland GmbH

wolterskluwer.de

Wolters-Kluwer-Straße 1 D-50354 Hürth

Tel.: +49 (2233) 2055 - 000 Fax: +49 (2233) 2055 - 010

E-Mail: vertrieb.software-recht@wolterskluwer.com

