

---

# Produkt- und Leistungsbeschreibung

## DictNow Cloud

# Allgemein:

DictNow ist eine digitale Diktiersoftware, die ein Diktatverwaltungssystem beinhaltet. Es hilft Benutzern, ihren Dokumentenerstellungsprozess effizient zu verwalten, indem es gesprochenen Text in geschriebenen Text überträgt. Gesprochener Text kann entweder auf dem Bildschirm des Computers direkt oder im Hintergrund erkannt werden. Zudem können auch reine digitale Aufzeichnungen erstellt werden, welche dann in ein Dokument transkribiert werden können. Der gesprochene Text kann von stationären oder mobilen professionellen Diktiermikrofonen oder auch aus Smartphone-Apps stammen. DictNow hilft auch bei der Übertragung des spracherkannten Textes an die Assistenz und übernimmt somit den gesamten logistischen Ablauf im Dokumentenerstellungsprozess. Zusätzliche Werkzeuge unterstützen bei der schnelleren Dokumentenerstellung und verkürzen die Bearbeitungszeiten, wie z.B. ein professionelles Wörterbuch mit Fachbegriffen bestimmter Anwendungsgebiete (z.B. Recht, Steuern, Medizin), Textblöcke, die über einen einzigen Sprachbefehl eingefügt werden können, Formatierungseinstellungen für die Dokumentenstrukturierung und Vorlagen zur Steuerung des gesamten Diktat-Workflows.

## 1. Funktionen

	Autor SPE Recht / StB	Autor SPE Medizin	Autor SPE Medizin- recht	Digitales Diktat / Schreib- kraft
<b>Allgemein</b>				
Single-Sign-on <ul style="list-style-type: none"><li>DictNow Authentifizierung</li></ul>	✓	✓	✓	✓
Administrationsmodul zur <ul style="list-style-type: none"><li>Benutzerverwaltung</li><li>Arbeitsgruppenverwaltung</li><li>Formatvorlagenverwaltung</li><li>Arbeitsvorlagenverwaltung</li></ul>	✓	✓	✓	✓
Anonymisierbare Nutzungsstatistik über die gesamte Organisationseinheit	✓	✓	✓	✓
<b>Diktat</b>				
Rekorder- und Transkriptionsfunktion zur komfortablen Erstellung und Bearbeitung des digitalen Diktats	✓	✓	✓	✓
Unterstützung verschiedener Diktiergeräte, Transkriptionshardware und Smartphones für die Diktataufzeichnung	✓	✓	✓	✓
Automatisiertes Herunterladen von Diktaten von mobilen Diktiergeräten zur schnellen und komfortablen Jobweiterleitung	✓	✓	✓	✓
Individualisierbare Diktatlisten <ul style="list-style-type: none"><li>Sortier- und Filteroptionen für das Organisieren und Priorisieren von Aufgaben</li><li>Gruppierung nach Suchkriterien</li><li>Anzeige diverser Metainformationen (Diktatstatus, Diktatlänge, Bearbeiter etc.)</li></ul>	✓	✓	✓	✓

• Individuelle Eingabe von Kommentaren/Zusatzinformationen				
Export von Diktatdateien	✓	✓	✓	✓
• Sounddateien				
• Dokumentdatei				
• Anhänge				
Import externer Audiodateien per Drag & Drop zur Transkription	✓	✓	✓	✓
Import externer Audiodateien per Drag & Drop zur Hintergrunderkennung	✓	✓	✓	
Einlesen externer Audiodateien für die On-Screen-Spracherkennung	✓	✓	✓	
<b>Workflow</b>				
Diktat Workflow	✓	✓	✓	✓
• Automatisierter Diktatversand an Empfänger/Empfängergruppen				
• Diktatstatusanzeige				
• Kommentare vor Versand einfügen/bearbeiten				
• Diktate-Nachverfolgungsoption				
• Redigieren von Diktaten				
• Fertigstellungsdatum				
• Eingabe von Priorität				
• Anhänge zum Diktat versenden				
• Arbeitsanweisungen (Audio) erstellen/anhängen/versenden				
Diktatweiterleitung	✓	✓	✓	✓
• bei Vertretungsfunktionen in der Diktatbearbeitung				
• Änderung des voreingestellten Empfängers				
Pop-up-Benachrichtigung für Assistenz bei Eingang wichtiger neuer Diktate				✓
Erinnerungsfunktion über überfällige Diktate	✓	✓	✓	✓
Individuelles Diktate-Administration (Archiv) zur Übersicht über die erledigten, ausstehenden und unterbrochenen Diktate	✓	✓	✓	✓
<b>Spracherkennung</b>				
Unterstützung professioneller Echtzeit-Spracherkennung	✓	✓	✓	
• Diktieren mit Echtzeit-Spracherkennung direkt in Microsoft Word (ab Microsoft Office 2010)				
• Diktieren mit Echtzeit-Spracherkennung direkt in Diktieren in Outlook (ab Microsoft Office 2010)				
• Diktieren mit Echtzeit-Spracherkennung in Dritt-Applikationen				
• Diktieren mit Echtzeit-Spracherkennung in DictNow Texteditor				
• Unterstützung professionelle Hintergrund-Spracherkennung (On-Screen-Spracherkennung und -Transkription zuvor aufgenommener Audiodateien in Echtzeit: Die Erkennung findet im Hintergrund statt und wird automatisiert als erkannter Text an den Empfänger übermittelt)				
• Kein Initialtraining notwendig				
Pin-Funktion. Diktatfokus bleibt bestehen, auch wenn sich der Maus-Cursor in einer anderen Anwendung befindet	✓	✓	✓	

Einfügen individueller Textbausteine per Sprachbefehl	✓	✓	✓
Handsfree-Modus zur Diktatsteuerung per Sprache <ul style="list-style-type: none"> <li>in Microsoft Word (ab Microsoft Office 2010)</li> <li>in der DictNow Bubble (Cursor-Diktat)</li> </ul>	✓	✓	✓
Erkennungsstatistik-Dashboard	✓	✓	✓
Wörterbuch: Deutsch	✓	✓	✓
Wörterbuch: Englisch, Französisch, Niederländisch	✓	✓	
Wörterbuch: Schwedisch, Italienisch, Spanisch		✓	
Möglichkeit zur Pre-Adaption eigener Wörterverzeichnisse zur Erhöhung der Erkennungsgenauigkeit	✓	✓	✓
Zentrale Wörterbuchverwaltung	✓	✓	✓
Dedizierter Nutzer als Wörterbuchpfleger	✓	✓	✓
Automatisierte Wörterbuchadaption <ul style="list-style-type: none"> <li>stetige Verbesserung der individuellen Erkennungsrate durch Adaptieren der individuellen Stimme</li> <li>stetige Optimierung der Erkennungsgenauigkeit durch Hinzufügen und Trainieren neuer Begriffe / Wörter</li> </ul>	✓	✓	✓
Automatisierte juristische Formatierungsroutinen	✓		✓
Juristische Abkürzungen	✓		✓
Medizinische Abkürzungen/Codes		✓	

### 1.1 Funktionserweiterung durch die DictNow Diktier-App

Zusätzlich gibt es die Möglichkeit mit der DictNow Diktier-App eine mobile Anwendung zu nutzen. Mithilfe dieser Diktier-App ist es möglich, mobile Diktate zu erstellen, diese an den Server zu senden, die dann dort spracherkannt und weiterverarbeitet werden können. Zusätzlich bietet die mobile Diktier-App die Option, die gesendeten Diktate in einer Übersicht inklusive wichtiger Diktatinformationen anzuzeigen.



Leistungsmerkmal	
Rekorder- und Wiedergabefunktion zur komfortablen Erstellung und Bearbeitung des digitalen Diktats	✓
Professionelle Aufnahme- und Bearbeitungsfunktionen <ul style="list-style-type: none"> <li>Einfügen von Sequenzen</li> <li>Überschreiben von Sequenzen</li> <li>Ausschneiden von Sequenzen</li> </ul>	✓

## Automatische Synchronisation des Benutzerprofils

✓

- Arbeitsvorlagen inklusive aller Metadaten
- Empfänger
- Wörterbücher

## Diktatlisten

✓

- Gesendete Diktate erstellt über die App und DictNow inkl. Versanddaten (lesenden Zugriff)
- Entwürfe erstellt über App inkl. Versanddaten (lesenden und änderbaren Zugriff)

## Scannerfunktion zum Scannen von Metadaten

✓

## Dateieigenschaften des Diktats für eine komfortable Verwaltung der Diktatworkflows

✓

## Fotos können zum Diktat angehängt und mit diesem versendet werden.

✓

---

## 2. IT-Umgebung

Die aktuellen DictNow IT-Voraussetzungen sind beigefügt oder Sie finden diese auf der Produkt-Website.

### IT-Umgebung

Betriebssystem DictNow Cloud Clients

Windows Desktop

Betriebssystem der App

iPhone iOS und Android

### 3. Lizenzen und besondere Produkteigenschaften

Lizenzmodell	
Benutzer-Zugriffs-Lizenz	Personenbezogen, kann nicht gesplittet werden
Anzahl möglicher Nutzer	Unbegrenzt, soweit Lizenzen vorhanden sind
Nutzerwechsel	Benutzer können gelöscht und die Lizenz neu zugewiesen werden.
Besondere Produkteigenschaften	
Zugang	<p>DictNow Cloud setzt die Installation eines Windows Desktop Clients voraus.</p> <p>Der DictNow Client verwendet Benutzername und Kennwort zur Autorisierung am DictNow Cloud Server. Die vollständige Client Kommunikation zum DictNow Cloud Server ist mittels HTTPs TLS1.2 gesichert.</p>
Dokumentation	<p>Im Lieferumfang sind digitale Handbücher enthalten. Sie sind zum Selbstaussdruck geeignet.</p> <p>Grundsätzlich wird darauf hingewiesen, dass EDV-branchenüblich zur Inbetriebnahme eines komplexen Anwendungsprogramms Schulungen durchzuführen und gesondert zu entgelten sind. Die Handbücher sind nur als Nachschlagewerke, nicht aber zu Schulungszwecken geeignet.</p>
Enthaltene Dokumentation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Benutzerhandbuch</li><li>• Installationshandbuch</li><li>• Administrationshandbuch</li><li>• Zum Benutzerhandbuch ergänzenden Update-Release-Notes und Arbeitsunterlagen</li><li>• Video-Tutorials (benötigen einen Zugang zu YouTube)</li><li>• Diktierhilfe</li></ul>
Enthaltene Drittsoftware und ggf. deren Lizenzhinweise	
Infragistics Infragistics Ultimate Toolkit	
Reverera Revulytics API	
BugSplat, LLC BugSplat API	

---

Google  
Google YouTube API

Apache.org  
Log4net

---



## 4. Software Services: Kundensupport

### Erreichbarkeit

Supportkanäle	Telefon: +49 2233 3760 6060 Web-Portal: <a href="https://support-wolterskluwer.force.com/legalsoftware/s/?language=de">https://support-wolterskluwer.force.com/legalsoftware/s/?language=de</a>
Telefonischer Support	Montag bis Freitag von 07:30 bis 18:00 Uhr. Samstags von 9:00 bis 14:00 Uhr.
Telefonnotdienst	24. Dezember und 31. Dezember von 8:00 Uhr bis 13:00 Uhr. An Sonn- und landesweit einheitlichen Feiertagen ist kein Telefonsupport verfügbar.  <u>Deutschland Webportal:</u> <a href="https://wkleu.my.site.com/legalsoftware/s/topic/OTO08000000Y7h0GAC/kleos-web?language=de">https://wkleu.my.site.com/legalsoftware/s/topic/OTO08000000Y7h0GAC/kleos-web?language=de</a>
Sprache	Der 1st und 2nd Level Support erfolgt in deutscher Sprache. Ab 3rd Level kann dieser auch in Englisch erfolgen.

### Leistungen

Entgegennahme von Fehlermeldungen	Telefonische oder schriftliche Übermittlung über das Supportportal und erste Analyse von Störungs- und Fehlermeldungen
Fehlerbehebung	Fehlerbehebung einfach gelagerter Probleme, ansonsten Weiterleitung der Fehlermeldung an den 2nd-Level-Support. Beantwortung von mit der Fehlermeldung direkt verbundenen Bedingungsfragen
Fernzugriff auf IT-System oder Datenbank des Kunden	Analyse von Soft- und Hardware (z.B. Log-, Konfigurations- und Sicherungsdateien, Dateien, Dokumente und Betriebssysteminformationen, Softwareprogramme Dritter Hersteller) zum Zweck der Lösung von gemeldeten Störungen oder Hilfestellung für den Kunden bei Anwendungsproblemen.  Der Zugriff auf das IT-System erfolgt über das Werkzeug TeamViewer der TeamViewer GmbH.  Weitere Informationen sind einsehbar unter <a href="https://www.teamviewer.com/de/trust-center/sicherheit/">https://www.teamviewer.com/de/trust-center/sicherheit/</a>

### Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht

Leistungen, die nicht im Rahmen der Anwenderunterstützung bzw. nur aufgrund separater	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installation von zur Verfügung gestellten Updates und Releases</li></ul>
---	--

## Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht

Vereinbarung von WOLTERS KLUWER erbracht werden

- Individuelle Erweiterungen und/oder Verbesserungen der Software
- Vorlagenänderungen, Vorlagenerstellung
- Fragen zur Bedienung der Software, die üblicherweise im Rahmen von Schulungen behandelt werden
- Mitarbeiterschulungen
- Installation von Updates für das Betriebssystem oder Microsoft Office
- Migrationsservices (z.B. Datenkonvertierungen)
- Vor-Ort-Support
- Hardware-Support
- Firmware-Updates von Diktierhardware
- Support für Drittanwendungen wie z.B. die Microsoft Windows oder Microsoft Office Produktfamilie soweit es sich nicht um Fragen oder Probleme handelt, die spezifisch im Zusammenhang mit dem Einsatz der lizenzierten Software auftreten.

Leistungsverweigerungsrecht

Supportleistungen werden dann nicht mehr erbracht, wenn der Kunde selbst oder durch Dritte Änderungen an der Software vorgenommen hat oder die IT-Voraussetzungen zur Nutzung der Software nicht erfüllt werden.

- Bei mangelnder Mitwirkung des Kunden bei der Behebung von Fehlern.
- Der Kunde erbringt nicht die Entgelte gemäß den vereinbarten Zahlungsbedingungen.
- Jede Aussetzung oder Beendigung der Softwaredienste gemäß der Vereinbarung.

## 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 muss der Nutzer die Datenschutzhinweise im Tool TeamViewer der TeamViewer GmbH bestätigen, dass z.B. 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.

---

### **Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht**

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.
-----------------	---

---

## 5. Software Services: Softwarepflege

Leistung	
Updates	In unregelmäßigen Abständen: Inhaltliche Aktualisierungen der Software (insb. Ergänzungen und Änderungen infolge von Gesetzes-/Gebührenänderungen), kleinere Software-Ergänzungen sowie Beseitigung von Software-Fehlern
Releases	In unregelmäßigen Abständen, max. 2x pro Jahr: Ergänzung der Software durch umfangreichere und neue Funktionalitäten, inhaltliche Aktualisierungen der Software sowie Beseitigung von Software-Fehlern. Ein Release kann eine veränderte Bedienerführung beinhalten, die der einzelne Nutzer erlernen muss oder über neue Funktionalitäten verfügen, welche mit zusätzlichen Kosten zur Implementierung verbunden sind.
Informationen zu Updates und Releases	Per E-Mail und per Ankündigung über die Software selbst einschließlich Kurzinformation über Änderungen/Ergänzungen auf der Produkt-Website und – soweit erforderlich – Aktualisierung der Dokumentationen
Bereitstellung von Aktualisierungen/Veröffentlichungen	Erweiterungen für Tablets werden über die App-Stores der jeweiligen Betriebssysteme zur Verfügung gestellt (derzeit iOS, Android)
Beschränkung der Softwarepflege auf die aktuelle Version	Die Leistungspflicht beschränkt sich auf die Pflege der jeweils aktuellen Version der Software. Nach Erscheinen einer neuen Version werden die Pflegeleistungen für die Vorgängerversion nur noch für die folgenden zwölf (12) Monate vorgenommen. Nach diesem Zeitpunkt ist WOLTERS KLUWER nur noch aufgrund gesonderter Vereinbarung verpflichtet, Pflegeleistungen an der Software vorzunehmen, insbesondere Fehler zu beheben und/oder Updates, Releases etc. zu liefern. Inhaltliche Änderungen und/oder Ergänzungen der Software, die sich aufgrund von Änderungen von Gesetzen u.ä. ergeben können (bspw. durch Änderungen von gesetzlichen Gebühren), werden nur im Rahmen der Pflegeleistungen für die jeweils aktuellste Version der Software durchgeführt.
Leistung	
Softwarepflege in Bezug auf die Produktfamilien Microsoft Windows sowie Microsoft Office	WOLTERS KLUWER verpflichtet sich zur Erbringung der Pflegeleistungen in Bezug auf die Produktfamilien Microsoft Windows sowie Microsoft Office in den jeweiligen beim Kunden eingesetzten Versionen (nachstehend: Produkt) jeweils bis zu den nachstehend beschriebenen Zeitpunkten zu gewährleisten: (1) das betreffende Produkt ist nicht mehr durch den erweiterten

---

Support von Microsoft abgedeckt , und/oder (2) die neueste.NET-Version wird nicht unterstützt, und/oder (3) eine Kompatibilität des Produkts mit der Software kann aufgrund von Änderungen von Microsoft bzw. von Änderungen der von Microsoft zur Verfügung gestellten Programmierertools nicht mehr hergestellt werden. Hierüber wird der Kunde rechtzeitig informiert. Das jeweilige Ablaufdatum des erweiterten Supports für Microsoft Produkte kann in den Lifecycle-Richtlinien von Microsoft eingesehen werden.

Im Falle eines Versionswechsels der vorgenannten Softwareprodukte stellt WOLTERS KLUWER innerhalb einer Frist von zwölf (12) Monaten nach Erscheinen der finalen Version einen kompatiblen Release zur Verfügung.

## Fehlerbehebung

### Fehler der Software / Fehlerklassen

Ein „Fehler“ ist (i) eine wesentliche Nichtübereinstimmung der Software mit den in der Dokumentation beschriebenen oder von den Parteien schriftlich vereinbarten Funktionsspezifikationen oder (ii) ein fehlerhafter Betrieb der Software, der die Fähigkeit des Kunden zur Nutzung der Software beeinträchtigt. Fehler werden wie folgt kategorisiert:

Die Prioritätsstufe wird vom Supportteam des Anbieters auf der Grundlage des Kundenberichts festgelegt

- Fehlerklasse I:  
Ein Fehler, der den Zugriff oder die Nutzung der Software-Services vollständig verhindert.
- Fehlerklasse II:  
Ein Fehler, der die Ausführung einer Hauptfunktion der Software unterbricht: Die Software-Services sind in eingeschränktem Modus zugänglich und nutzbar.
- Fehlerklasse III:  
Alle sonstigen Fehler, die keine Wichtigen oder Blockierungs-Fehler sind.

### Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beträgt in Abhängigkeit der Fehlerklasse wie folgt:

- Fehlerklasse I:  
Maximal zwei Stunden in der Zeit von 9:00 bis 17:00 Uhr an Werktagen, Reaktion durch Rückruf oder Antwort in elektronischer Form
- Fehlerklasse II:  
Maximal zwei Werktage, Reaktion durch Rückruf oder Antwort in elektronischer Form
- Fehlerklasse III:  
Maximal vier Werktage, Reaktion durch Rückruf oder Antwort in elektronischer Form.

---

	<p>Die Reaktionszeit beginnt jeweils ab dem Zeitpunkt der Mitteilung der Ticketnummer durch den Helpdesk zu laufen. WOLTERS KLUWER kann den Mitarbeiter, der eine Anfrage bearbeitet, frei wählen. Der Kunde kann nicht verlangen, dass er von einer bestimmten Person betreut wird.</p>
Fehlerbehebung	<p>Die Fehlerbehebung erfolgt nach Wahl von WOLTERS KLUWER entweder</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• durch Fehlerbeseitigung, oder</li> <li>• durch Überlassung eines neuen Softwarestandes, oder dadurch,</li> <li>• dass WOLTERS KLUWER Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Fehlers zu vermeiden, oder</li> <li>• durch Bereitstellung einer Umgehungslösung, welche die Laufzeit und das Antwortzeit- verhalten der Vertragssoftware nicht unangemessen behindert.</li> </ul>

---

## 6. Mitwirkungspflichten des Kunden

### Mitwirkungspflichten des Kunden

Aktualisierung der Software	Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Updates und Releases unverzüglich auf eigene Kosten nach Zurverfügungstellung durch WOLTERS KLUWER einzuspielen.
Ermöglichung des Fernzugriffs	Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das System, auf dem er die Software nutzt, während der Fehlerbehebung per Fernzugriff zu erreichen ist. Der Kunde hat zu diesem Zweck für eine geeignete Internetverbindung zu sorgen und den Remote-Zugriff zu erlauben.
Störungsmeldung	Der Kunde wird gegebenenfalls auftretende Störungen WOLTERS KLUWER unverzüglich mitteilen und dabei angeben, wie sich die Störung äußert, auswirkt, unter welchen Umständen sie auftritt und wie sie nach Ansicht des Kunden einzustufen ist
Unterstützungsleistung bei Fehlerlokalisierung	<p>Der Kunde verpflichtet sich, WOLTERS KLUWER etwaige Fehler zusammen mit den für die Feststellung der Fehlerursache zweckdienlichen Informationen umgehend mitzuteilen. Der Kunde wird WOLTERS KLUWER bei der Lokalisierung nach besten Kräften unterstützen, z.B. durch Einräumen von entsprechenden Testmöglichkeiten, Zurverfügungstellung von entsprechenden Unterlagen, Auskünfte durch geeignetes Personal, Mitwirkung bei Tests, Zugang zur Software/ Daten etc.</p> <p>Für Verzögerungen, die vom Kunden zu vertretenen sind, z.B. Versäumnis, eine Antwort und/oder eine Entscheidung hinsichtlich der zu ergreifenden Maßnahmen zu treffen, usw., ist WOLTERS KLUWER nicht verantwortlich. Datum/Uhrzeit der Vorfallöffnung und Vorfallnummer werden automatisch von der Helpdesk-Anwendung generiert.</p> <p>Erfolgt innerhalb von zehn (10) Geschäftstagen oder nach der dritten Mahnung durch die Mitarbeiter von WOLTERS KLUWER keine Reaktion seitens des Kunden, behält sich WOLTERS KLUWER das Recht vor, die Anfrage zu schließen.</p>
Hardware, Betriebssystemsoftware, Datenbanksoftware	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.
Besonderheit zu Updates /Releases bei kundenindividuellen Programmerweiterungen	Sofern kundenindividuelle Programmerweiterungen (z.B. Daten-Schnittstellen zum Mandanten, spezielle Auswertungen) zum

---

	<p>Einsatz kommen, muss der Kunde eine geeignete Testumgebung vorhalten. Auf dieser Umgebung muss der Kunde auf seine Kosten vor dem Einspielen eines Updates/Releases die kundenindividuelle Programmweiterungen vollständig testen. Erst nach einem erfolgreichen Test kann ein Update/Release in den Produktivbetrieb übernommen werden. Sollte der Kunde diese Vorgehensweise nicht befolgen, kann er aus daraus entstehenden Fehlfunktionen keine besondere Entstörungsbehandlung ableiten bzw. Schadensersatz geltend machen. In diesem Fall muss der Kunde mittels Datensicherung das System auf die vorherige Version zurücksetzen.</p>
Customer Portal	<p>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.</p>

---



---

## 7. Beendigungsleistungen

### Beendigungsleistungen /Ablauf der Vereinbarung

Vertragsende

Im Rahmen der im Vertrag vorgesehenen Beendigungsleistungen werden die Kundendaten in einem maschinenlesbaren Format vollständig zum Download bereitgestellt.

Der Kunde ist dabei für das vollständige und fehlerfreie Backup seiner Daten aus dem System verantwortlich.

Der Dienstleister hält sodann die entsprechenden Datenbanken für zwei (2) Monate (oder einen anderen, im Vertrag festgelegten Zeitraum) nach Bereitstellung zum Download auf seinen Servern vor; dann werden sie vollständig vernichtet.

---

# DictNow

---

Wolters Kluwer Legal Software Deutschland GmbH

[wolterskluwer.de](https://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](mailto:vertrieb.software-recht@wolterskluwer.com)

