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
Allgemein				
Single-Sign-on • DictNow Authentifizierung	✓	✓	✓	✓
Administrationsmodul zur • Benutzerverwaltung • Arbeitsgruppenverwaltung • Formatvorlagenverwaltung • Arbeitsvorlagenverwaltung	✓	✓	✓	✓
Anonymisierbare Nutzungsstatistik über die gesamte Organisationseinheit	✓	✓	✓	✓
Diktat				
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 • Sortier- und Filteroptionen für das Organisieren und Priorisieren von Aufgaben • Gruppierung nach Suchkriterien • Anzeige diverser Metainformationen (Diktatstatus, Diktatlänge, Bearbeiter etc.)	✓	✓	✓	✓

• 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	✓	✓	✓	
Workflow				
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	✓	✓	✓	✓
Spracherkennung				
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 • in Microsoft Word (ab Microsoft Office 2010) • in der DictNow Bubble (Cursor-Diktat)	✓	✓	✓
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 • stetige Verbesserung der individuellen Erkennungsrate durch Adaptieren der individuellen Stimme • stetige Optimierung der Erkennungsgenauigkeit durch Hinzufügen und Trainieren neuer Begriffe / Wörter	✓	✓	✓
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.

	Smartphone App
Leistungsmerkmal	
Rekorder- und Wiedergabefunktion zur komfortablen Erstellung und Bearbeitung des digitalen Diktats	✓
Professionelle Aufnahme- und Bearbeitungsfunktionen • Einfügen von Sequenzen • Überschreiben von Sequenzen • Ausschneiden von Sequenzen	✓

	Smartphone App
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	DictNow Cloud setzt die Installation eines Windows Desktop Clients voraus. 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.
Dokumentation	Im Lieferumfang sind digitale Handbücher enthalten. Sie sind zum Selbstausdruck geeignet. 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.
Enthaltene Dokumentation	• Benutzerhandbuch • Installationshandbuch • Administrationshandbuch • Zum Benutzerhandbuch ergänzenden Update-Release-Notes und Arbeitsunterlagen • Video-Tutorials (benötigen einen Zugang zu YouTube) • Diktierhilfe
Enthaltene Drittsoftware und ggf. deren Lizenzhinweise	
Infragistics Infragistics Ultimate Toolkit Revenera 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: https://support-wolterskluwer.force.com/legalsoftware/s/?language=de
Telefonischer Support Telefonnotdienst	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.
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
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 https://www.teamviewer.com/de/trust-center/sicherheit/

Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht	
Leistungen, die nicht im Rahmen der Anwenderunterstützung bzw. nur aufgrund separater Vereinbarung von WOLTERS KLUWER erbracht werden	• Installation von zur Verfügung gestellten Updates und Releases • Individuelle Erweiterungen und/oder Verbesserungen der Software • Vorlagenänderungen, Vorlagenerstellung • Fragen zur Bedienung der Software, die üblicherweise im Rahmen von Schulungen behandelt werden • Mitarbeiterschulungen

Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht	
	• 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.

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
Zurverfügungstellung von Updates/Releases	Erweiterungen für Tablets werden über die App-Stores der jeweiligen Betriebssysteme zur Verfügung gestellt (derzeit iOS, Android)
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 Programmiertools 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. Die Reaktionszeit beginnt jeweils ab dem Zeitpunkt der Problemerfassung durch den Helpdesk zu laufen.
Fehlerbehebung	Die Fehlerbehebung erfolgt nach Wahl von WOLTERS KLUWER entweder • durch Fehlerbeseitigung, oder • durch Überlassung eines neuen Softwarestandes, oder dadurch, • dass WOLTERS KLUWER Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Fehlers zu vermeiden, oder • durch Bereitstellung einer Umgehungslösung, welche die Laufzeit und das Antwortzeit- verhalten der Vertragssoftware nicht unangemessen behindert.

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	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. 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. 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.

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

Wolters-Kluwer-Straße 1
D-50354 Hürth

Tel.: +49 (2233) 2055 - 000
Fax: +49 (2233) 2055 - 010
E-Mail: vertrieb.software-recht@wolterskluwer.com

wolterskluwer.de

Wolters Kluwer