

---

# Produkt- und Leistungsbeschreibung

## DictNow On-Premises

---

# Allgemein:

DictNow ist eine digitale Diktierlösung, die neben einer Diktatverwaltung auch alle Workflowszenarien unterstützt. Somit kann DictNow den Dokumentenerstellungsprozess in der Erstellung, Verteilung und Verwaltung im Zusammenspiel von Autor und Assistenz unterstützen. Eine übersichtliche Diktatverwaltung ermöglicht eine standortübergreifende Zusammenarbeit. So können Diktate aufgenommen und an dedizierte Empfänger/Empfängergruppen zugeordnet werden. Mittels des DictNow Workflows kann eine gezielte und effiziente Umsetzung von digitaler Aufzeichnung in ein fertiges Schriftstück erfolgen. Dabei kann bei Einsatz der KI-basierten Spracherkennung der gesprochene Text entweder in Echtzeit am Bildschirm in Text wiedergegeben werden oder über einen Server im Hintergrund erkannt und dann für die Assistenz verfügbar gemacht werden. Der gesprochene Text kann von stationären oder mobilen professionellen Diktiermikrofonen oder auch aus Smartphone-Apps stammen. DictNow unterstützt dabei professionelle Diktiermikrofone der führenden Hersteller (Grundig, Philips und Olympus). Mittels neuronaler Netze und der Deep Learning Methode basierend auf einem juristischen Datenmodell wird sichergestellt, dass die Erkennungsleistung äußerst präzise ist und einen enormen Mehrwert bietet. 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	Digita- les Diktat / Schreib -kraft
Single-Sign-on	✓	✓	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"><li>DictNow Authentifizierung</li><li>Windows Authentifizierung</li></ul>				
Administrationsmodul zur	✓	✓	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"><li>Benutzerverwaltung</li><li>Rollenanlage und -verwaltung</li><li>Berechtigungsanlage und -verwaltung</li><li>Arbeitsgruppenanlage und -verwaltung</li><li>Formatvorlagenanlage und -verwaltung</li><li>Arbeitsvorlagenanlage und -verwaltung</li><li>Verwaltung zentraler Textbausteine</li><li>Lizenzübersicht</li><li>Zuweisung von Ressourcen und Diensten</li></ul>				

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 <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> <li>• Individuelle Eingabe von Kommentaren/Zusatzinformationen</li> </ul>	✓	✓	✓	✓
Export von Diktatdateien <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sounddateien</li> <li>• Dokumentdatei</li> <li>• Anhänge</li> </ul>	✓	✓	✓	✓
Workflow				
Diktat Workflow <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatisierter Diktatversand an Empfänger/Empfängergruppen</li> <li>• Diktatstatusanzeige</li> <li>• Kommentare vor Versand einfügen/bearbeiten</li> <li>• Diktate-Nachverfolgungsoption</li> <li>• Redigieren von Diktaten</li> <li>• Fertigstellungsdatum</li> <li>• Eingabe von Priorität</li> <li>• Anhänge zum Diktat versenden</li> <li>• Arbeitsanweisungen (Audio) erstellen/anhängen/versenden</li> </ul>	✓	✓	✓	✓
Diktatweiterleitung <ul style="list-style-type: none"> <li>• bei Vertretungsfunktionen in der Diktatbearbeitung</li> <li>• Änderung des voreingestellten Empfängers</li> </ul>	✓	✓	✓	✓
Pop-up-Benachrichtigung für Assistenz bei Eingang wichtiger neuer Diktate				✓
Erinnerungsfunktion über überfällige Diktate	✓	✓	✓	✓
Individuelle Diktate-Administration (Archiv) zur Übersicht über die erledigten, ausstehenden und unterbrochenen Diktate	✓	✓	✓	✓
DictNow Single <sup>1</sup>	✓	✓	✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompakte UI</li> <li>• Diktieren in alle klassische Desktop- oder Browseranwendung</li> <li>• Textbearbeitung ohne Diktatunterbrechung</li> <li>• Fensterwechsel ohne Diktatunterbrechung</li> <li>• Sprachbefehle zur Mikrofonsteuerung</li> </ul>				

<sup>1</sup> In diesem Modus ist ein verteiltes Arbeiten im Workflow mit dem Sekretariat nicht möglich.

- Fest definierte Sprachbefehle zur Textnavigation und Formatierung

## Spracherkennung

Unterstützung professioneller Echtzeit-Spracherkennung	✓	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diktieren mit Echtzeit-Spracherkennung direkt in Microsoft Word (ab Microsoft Office 2016)</li> <li>• Diktieren mit Echtzeit-Spracherkennung direkt in Diktieren in Outlook (ab Microsoft Office 2016)</li> <li>• Diktieren mit Echtzeit-Spracherkennung in Dritt-Applikationen</li> <li>• Diktieren mit Echtzeit-Spracherkennung in DictNow Texteditor</li> <li>• 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)</li> <li>• Kein Initialtraining notwendig</li> </ul>			
Pin-Funktion. Diktatfokus bleibt bestehen, auch wenn sich der Maus-Cursor in einer anderen Anwendung befindet	✓	✓	✓
Einfügen individueller Textbausteine per Sprachbefehl	✓	✓	✓
Wörterbuch: Deutsch	✓	✓	✓
Wörterbuch: Englisch	✓	✓	
Wörterbuch: Schwedisch, Italienisch, Spanisch, Niederländisch		✓	
Dedizierter Nutzer als Wörterbuchpfleger	✓	✓	✓
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

#### 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)

#### 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	
Einzelplatz	Ja
Terminalserver	Ja
Client-Server	Ja
Betriebssystem DictNow On-Premises	Windows Server
Betriebssystem DictNow Clients	Windows Desktop, Windows RDS Server
Betriebssystem der App	iPhone iOS und Android

### 3. Lizenzen und besondere Produkteigenschaften

Lizenzmodell	
Benutzer-Zugriffs-Lizenz	Personenbezogen, kann nicht gesplittet werden
Nutzerwechsel	Benutzer können gelöscht und die Lizenz neu zugewiesen werden.
Voraussetzungen/Gültigkeit	<p>Die Lizenz wird in einem internen Lizenzmanagement-Tool verwaltet.</p> <p>Die Software prüft in zyklischen abständen (maximal alle 30 Tage) auf dem Wolters Kluwer Lizenzserver, ob die Lizenz gültig oder aktualisiert wurde.</p> <p>Ist die Lizenz als nicht mehr gültig markiert oder kann keine Verbindung zum Lizenzserver aufgebaut werden, wird das System für den Nutzer gesperrt.</p> <p>Zur Lizenzprüfung muss die Software eine HTTPS / TLS 1.2 Verbindung zum Wolters Kluwer Lizenzserver herstellen können.</p>
Besondere Produkteigenschaften	
Dokumentation	<p>Im Lieferumfang sind gedruckte Handbücher nicht enthalten. Die im Lieferumfang enthaltenen Anwenderhandbücher 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	

---

#### **Enthaltene Drittsoftware und ggf. deren Lizenzhinweise**

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: <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. 24. Dezember und 31. Dezember von 8:00 Uhr bis 13:00 Uhr.
Telefonnotdienst	An Sonn- und landesweit einheitlichen Feiertagen ist kein Telefonsupport verfügbar.  <u>Deutschland Webportal:</u> <a href="https://wkleu.my.site.com/legalsoftware/s/topic/0TO08000000Y7h0GAC/kleos-web?language=de">https://wkleu.my.site.com/legalsoftware/s/topic/0TO08000000Y7h0GAC/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 Bedienungsfragen
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
- Datenbank-Services zur Optimierung der Geschwindigkeit
- Datensicherung- oder Datenwiederherstellung
- Netzwerkanalyse
- Installation von Updates für das Betriebssystem oder Microsoft Office
- Migrationsservices (z.B. Datenkonvertierungen)
- Security-Services
- 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.

---

## Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht

### 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.
-----------------	---

## 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: 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.
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	Per Online-Updater: Hierzu muss die Software eine HTTPS / TLS 1.2 Verbindung zum Wolters Kluwer Updateserver herstellen können.  Erweiterungen für Tablets und dem Mac werden über die App-Stores des jeweiligen Betriebssystems 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.

Softwarepflege in Bezug auf die Produktfamilien  
Microsoft Windows, Microsoft SQL-Server, Microsoft  
Exchange Server sowie Microsoft Office

WOLTERS KLUWER verpflichtet sich zur Erbringung der  
Pflegeleistungen in Bezug auf die Produktfamilien Microsoft  
Windows, Microsoft SQL-Server, Microsoft Exchange Server  
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

WOLTERS KLUWER wird von dem Kunden gemeldete Fehler  
der Software beheben. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software  
der Leistungsbeschreibung, u. a. in der begleitenden  
Dokumentation, nicht entspricht und die dort beschriebene  
Verwendung nicht nur unerheblich beeinträchtigt. Im Hinblick auf  
die Fehlerklassifizierung sowie Art und Umfang der  
Fehlerbeseitigung gelten folgende Fehlerklassen:

- Fehlerklasse I:  
Ein Fehler, der den Zugriff oder die Nutzung der Software-  
Services vollständig verhindert.
- Fehlerklasse II:  
Fehler, die den Einsatz der Software behindern und die  
Benutzung nicht nur unerheblich erschweren.  
Umgebungsmöglichkeiten sind jedoch gegeben.
- Fehlerklasse III:  
Fehler, die keine unmittelbare Auswirkung auf die Benutzung  
der Software haben.

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 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.

#### 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

### Mitwirkungspflicht 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 vertreten 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 setzt Hardware, Betriebssystemsoftware und Datenbanksoftware ein, die den Spezifikationen der jeweiligen Release-Versionen der Software entsprechen. Die entsprechenden Voraussetzungen werden mit dem Erscheinen der jeweiligen Release-Version veröffentlicht.
Besonderheit zu Updates /Releases bei kundenindividuellen Programmerweiterungen	Sofern kundenindividuelle Programmerweiterungen (z.B. Daten-Schnittstellen zu Klienten- oder Patientendatenbanken, spezielle Auswertungen) zum Einsatz kommen muss der Kunde eine

---

	<p>geeignete Testumgebung vorhalten. Auf dieser Umgebung muss der Kunde auf seine Kosten vor dem Einspielen eines Updates/Releases die kundenindividuellen 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

Mit Beendigung des Vertrags (oder einen anderen, im Vertrag festgelegten Zeitraum) kann der Kunde die Dienste nicht mehr nutzen.

Der Kunde ist dabei für das vollständige und fehlerfreie Download seiner Daten aus seinem System verantwortlich.

---

# DictNow

---

Wolters Kluwer Legal Software Deutschland GmbH

[wolterskluwer.de](http://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)

