

Beschreibung der Professional Services Technische Installationsdienstleistungen

1. Leistungen von WOLTERS KLUWER und Mitwirkungspflichten des Kunden

1.1 Zusammenarbeit, allgemeine Leistungsvoraussetzungen

Technische Installationsdienstleistung bedeutet die Installation der lt. Vertrag zwischen Wolters Kluwer und dem jeweiligen Kunden erworbenen Software. Hierzu stimmt der verantwortliche Projektleiter zunächst den Projektplan mit dem Kunden ab. Im Projektplan werden alle im Vertrag vereinbarten Maßnahmen mit entsprechendem Umsetzungsdatum abgestimmt und für beide Parteien schriftlich festgehalten. Die Technischen Installationsdienstleistungen werden nach Wahl von Wolters Kluwer durch eigene Ressourcen oder Ressourcen eines Dienstleistungspartners zum Umsetzungsdatum erbracht.

Voraussetzung für die erfolgreiche Technische Installation der Software auf den Systemen des Kunden ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit der Parteien und die Mitwirkung des Kunden.

Die unten beschriebenen Mitwirkungspflichten des Kunden sind hierbei wesentliche Pflichten und werden auf seine eigenen Kosten erbracht. Falls der Kunde seine Mitwirkungspflicht nicht oder nicht termingerecht und ausreichend nachkommt, werden Termine nach hinten verschoben, bis die Pflichten erfüllt sind und der Kunde hat die dadurch entstehenden Mehrkosten und Aufwände zu ersetzen.

Erkennt eine Vertragspartei, dass Angaben und Anforderungen, gleich ob eigene oder solche der anderen Vertragspartei, fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder nicht durchführbar sind, hat sie dies und die ihr erkennbaren Folgen der anderen Partei unverzüglich mitzuteilen.

1.2 Leistungen von WOLTERS KLUWER und Mitwirkungspflichten des Kunden

- Softwareinstallation der nachfolgenden Produkte (sofern dieser Bestandteil des Vertrags sind)
 - AnNoText
 - DictNow
 - TriNotar
 - winra
 - Legal SmartDocuments
 - TeamDocssowie der nachfolgenden Zusatzmodule (sofern diese mit beauftragt wurden)
 - Wissensmanagement Server
 - Online Akte
- Installation des Microsoft SQL Server (sofern dieser bei Wolters Kluwer erworben wurde oder die Installation beauftragt wurde)
- Konfiguration des Microsoft SQL Servers nebst Einrichten der Datenbanken gemäß Installationsanleitung (Anlage Bürogemeinschaft(en), anhängen von Datenbanken)
- Anpassung des Virencanners und der Firewall sofern dies für die Ausführung der Software notwendig ist.
- Anlage der Benutzerkonten
- Datenübernahme aus der Orga-Phase (TriNotar)
- Einrichtung der Diktiergeräte für DictNow und der Kartenleser für beA, beN
- Basis Funktionstest der installierten Software bestehend aus:
 - Software startet
 - Eine Anmeldung ist möglich
 - Ein Dokument kann erstellt werden
 - Aufnahme und Wiedergabe mittels Diktiergeräts und Fußschalter bei DictNow

- Eine Abmeldung ist möglich
- Kurzdokumentation der durchgeführten Arbeiten und der IT-Umgebung

Zur Planungssicherheit

Beide Parteien werden zur Einführung der Software gemeinsam verbindliche Termine absprechen. Diese werden für beide Seiten schriftlich im Projektplan festgehalten. Die Nichteinhaltung bzw. die Verzögerung eines Termins hat i.d.R. zur Folge, dass eine erneute Planung erfolgen muss. Die durch den zusätzlichen Aufwand entstehenden Mehrkosten im Planungsprozess, sowie mögliche Ausfalltage werden an den Kunden weitergegeben. Bitte beachten Sie, dass sich der Einführungstermin aufgrund der notwendigen Vorlaufzeit um mehrere Wochen verschieben kann. Daher ist es wichtig, dass die bestätigten Termine unbedingt eingehalten werden. Kann die Leistung durch unvorhersehbare und durch uns unverschuldete Umstände (z.B. kurzfristigem, krankheitsbedingtem Ausfall) nicht erbracht werden, werden Sie in diesem Falle umgehend benachrichtigt. Wir kommen nach interner Prüfung zeitnah mit einem neuen Terminvorschlag auf Sie zu.

Zu den Leistungen

Grundsätzlich finden alle unsere Leitungen (d.h. Installation, Einrichtung, etc.) online statt. Möchten Sie, dass unsere Mitarbeiter die Leistungen vor Ort, also in Ihren Räumen, erbringen, so ist dies gesondert zu vereinbaren.

Zur Vorbereitung der Installation

Stellen Sie bitte vor der Installation sicher, dass die IT-Umgebung den gültigen / vertragliche vereinbarten IT-Voraussetzungen der zu installierenden Software genügt und diese eingehalten werden. Ebenso muss ein Internetzugang verfügbar sein.

Als verfügbar gilt ein Internetzugang dann, wenn der Zugriff auf gängige Webdienste wie z.B. http, https, etc möglich ist, und das eingesetzte Fernwartungswerkzeug (TeamViewer) gestartet und mit einem Partner verbunden werden kann. Ebenso sollte die Bandbreite des Internetzugangs ausreichend und marktüblich ausgelegt sein.

Wolters Kluwer übernimmt für den Internetzugang auf Kundenseite keine Volumen- oder Zeitbasierten Kosten, welche je nach Internettarif des Kunden während der Installation anfallen können.

Bitte informieren Sie alle teilnehmenden Kollegen und ggf. den Betreuer Ihrer IT-Umgebung vor Ort über die vereinbarten Installationstermine und stellen Sie zum Installationstermin einen Zugriff auf die Systeme sicher, auf denen die Software oder Komponenten der Software installiert werden sollen.

Die Remote Installationen werden mittels TeamViewer durchgeführt.

2. Technische und organisatorische Maßnahmen

Fernzugriff auf IT-System des Kunden

Zugriffskontrolle

Der Zugriff ist erst nach Freigabe durch den Kunden möglich (Freigabe erfolgt durch Austausch eines bei dem Kunden generierten Schlüssels).

Der Mitarbeiter von Wolters Kluwer weist vor jeder Freigabe darauf hin, dass laufende Anwendungen mit sichtbaren Kundendaten oder anderen vertraulichen Informationen vor dem Zugriff geschlossen werden.

Der Zugriff kann kundenseitig jederzeit unterbrochen werden.

Verschlüsselung

Externe Kommunikationsverbindungen laufen über gesicherte Datenkanäle, die mit einem RSA Public/Private Key Exchange aufgebaut und mit 256-Bit-AES verschlüsselt sind.

Fernzugriff auf Datenbank des Kunden

Zugriffskontrolle

Der Zugriff ist nur nach schriftlicher Freigabe durch den Kunden auf die kundenseitig genutzten Datenbanken möglich.

Der Zugriff ist nur besonders autorisierten Supportmitarbeitern von Wolters Kluwer gestattet.

Verschlüsselung

Während des Zugriffs greifen alle Verschlüsselungsmechanismen, die auch während der kundenseitigen Arbeit mit der Software greifen. Es werden keine sonstigen externen Kommunikationsverbindungen aufgebaut.

Mitarbeiter

Berufsverschwiegenheit

Mitarbeiter von Wolters Kluwer und eingesetzten Unterauftragnehmern sind zur Berufsverschwiegenheit verpflichtet.

3. Unterauftragnehmer

Ein angemessenes Schutzniveau für den Umgang mit und die Verarbeitung von personenbezogenen Daten wird durch die sorgfältige Auswahl von Unterauftragnehmern und den Abschluss von Auftragsverarbeitungsvereinbarungen gemäß Art 28 DSGVO sichergestellt:

Name	Anschrift	Auftragsinhalt
HTH GmbH	Kreuznaaf 15 53797 Lohmar	Installationsdienstleistungen
Sobotta – IT GmbH	Industriestr. 85-95 04229 Leipzig	Installationsdienstleistungen