Produkt- und Leistungsbeschreibung

Document Creator PLUS Cloud



Allgemein:

Document Creator PLUS ist eine interaktive Plattform zur Automatisierung des Dokumentenerstellungs-Prozesses. Mittels einer dialogbasierten Abfragetechnologie können komplexe Dokumente auf Basis von zuvor bereitgestellten Vorlagen erstellt werden. Durch das einfache Anlegen eines Entscheidungsbaums mit Feldeingaben und/oder Auswahloptionen können alle wesentlichen Informationen in eine Dokumentenvorlage ergänzt, geändert und per Knopfdruck ein neues Vertragsdokument generiert werden. Die Vorlagengestaltung basiert auf Microsoft Word mit dem SmartEditor Plugin/Add-in. Über das SmartControl werden individuelle Nutzerberechtigungen vergeben und ermöglichen es Mitarbeitern, auch komplexe Dokumente rechtssicher und fehlerfrei zu erstellen. Die Daten werden automatisch in die vorgesehenen Platzhalter eingetragen und mit der Vorschaufunktion erhält man immer einen aktuellen Überblick, wie der Text beim Durchlaufen des Fragedialogs zu seiner Endfassung "heranwächst". Mit SmartControl können alle wichtigen Verknüpfungen erstellt werden, um die Kontrolle über alle Ihre Dokumente zu behalten.

Mit dem SmartEditor können schnell und einfach Ihre Dokumentvorlagen erstellt werden. Die eigentlichen Dokumentvorlagen werden, wie gewohnt, in Microsoft Office Word gestaltet. Über den eingebundenen SmartEditor wird sehr komfortabel daraufhin die Fragestruktur für den SmartWizard erarbeitet (Welche Daten und Informationen sollen im Frage-Dialog ermittelt werden?). Per Drag & Drop werden die definierten Fragen oder Textbausteine an die passende Stelle im Dokument hineingezogen. Technisches Know-how oder gar Programmierkenntnisse sind hierfür nicht erforderlich. Mithilfe verschiedener Fragetypen können die unterschiedlichsten Szenarien und Konditionen und Weichen komplexer Dokumentenstrukturen abgebildet werden. Von Freitexteingaben, über Nummernfragen bis hin zu Datenbankfragen zur Übernahme bestehender Daten aus einem führenden System ist alles möglich. Je nach Struktur lassen sich Abhängigkeiten der Fragen abbilden sowie Alternativen zu Antworten hinterlegen.

Darüber hinaus kann im SmartEditor ein Dokumenten-Layout festgelegt werden, dass nicht ohne Berechtigung ohne Weiteres vom Nutzer abgeändert werden kann.

Der SmartEditor ist bis Ende Q3 2024 als Microsoft Word Plugin verfügbar und muss lokal installiert werden. Ab Ende Q3 2024 wird dieses Plugin von einem Web-basierten Word Addin abgelöst, der dann unabhängig vom Betriebssystem eingesetzt werden kann.

1. Funktionen

Komponenten	
Administration von Legal SmartDocument (SmartControl)	Innerhalb der Oberfläche werden Dokumentvorlagen, Dokumenten-Styles, Textbausteine sowie Kopf-und Fußzeilen verwaltet. Zudem können Nutzern Vorlagenordner bzw. Vorlagen zugwiesen werden. Diese Administrationsplattform ist vollständig browserbasiert.
Erstellung und Verwaltung von Vorlagen (SmartEditor)	Mit dem SmartEditor können Sie schnell und einfach Ihre Dokumentvorlagen erstellen. Die eigentlichen Dokumentvorlagen gestalten Sie hierbei, wie gewohnt, in Microsoft Office Word. Über den eingebundenen SmartEditor legen Sie daraufhin die Fragestruktur für den SmartWizar fest (Welche Daten und Informationen sollen im Frage-Dialog ermittelt werden?).

Nutzeroberfläche zur ialogbasierte Dokumentenerstellung (SmartWizard)

Über den SmartWizard füllen Anwender:innen das Dokument nach dem Frage-Antwort-Prinzip mit den notwendigen Inhalten. Die Beantwortung der Fragen erfolgt vollständig browserbasiert und ermöglicht somit ein system- und ortsunabhängiges Ausfüllen. Über die logisch gesteuerten und regelbasierten Fragen wird eine schnelle und fehlerfreie Dokumentenerstellung ermöglicht. Der SmartWizard greift stets auf die zuletzt innerhalb SmartControl freigegebene Version der jeweiligen Vorlage zurück. So wird zum einen sichergestellt, dass auch stets die aktuelle Version verwendet wird, zum anderen ist es so möglich mit SmartDocuments zu arbeiten, während parallel Anpassungen an der entsprechenden Vorlage vorgenommen werden.

1.1 SmartWizard und SmartControl

	Template User	Template Manager	Administrator
SmartWizard			
Verwendung des Templates	~	√	✓
Sprache der Nutzeroberfläche Deutsch. Englisch, Spanisch, Tschechisch, Ungarisch, Niederländisch, Schwedisch	√	✓	✓
Aufruf von XML-Antwort Dateien	~	✓	✓
Finalisierung der Vorlage zum fertigen, versandfertigen Dokument	✓	✓	√
Vorschau-Ansicht zur Einsicht des Dokumentes	~	✓	✓
SmartControl			
Generelle Systemadministration			✓
Verwaltung von Vorlagen		✓	✓
Verwaltung von Benutzer- und Zugriffsrechten Benutzeranlage Gruppenverwaltung (Benutzer, Vorlagen, Klauseln, Bausteine) Klausel/Baustein-Verwaltung			√
Vorlagenimport und -export		✓	✓

Vor	lagenerstellung Vorlagen, Kopf- und Fußtexte. Bausteine, Vorlagenstil	√	√
Ver	waltung der Systemeinstellungen, wie z.B.	✓	✓
•	Oberflächenanpassung		
•	Verwaltung Formatfrage		
•	Zugangsdaten des Mailservers (Passwortwiederherstellung)		
•	Ausgabeformate		
•	Zusammengestellte Felder (zur Dokumentbenennung)		
•	Dokumenteneigenschaften		
•	Ausgabeumleitung		

1.2 SmartEditor

	Template User	Template Manager	Administrator
SmartEditor**			
Vorlagenerstellung Vorlagen, Kopf- und Fußtexte. Bausteine, Vorlagenstil		√	✓
Intuitive Bedienung zur Vorlagenerstellung (No-Code-Editor)		✓	√
Duplizieren von Vorlagen zur einfachen Vervielfältigung		√	✓
Q&A-Dialog zur Befüllung der Dokumentenvorlage (Multiple Choice, Ja/Nein, Wenn/Dann etc)		√	√
Vorlagen-Versionierung zur Änderungsnachverfolgung		√	✓
Feste Kopf- und Fußzeilen Zuweisung		✓	✓
Klauselverwaltung		√	✓
Verwaltung verschiedener Styles/Layouts für verschiedene Vorlagentypen		✓	✓
Publikationsfunktion zur gesicherten Freigabeverwaltung		√	✓
Dedizierte Zugriffszuweisungen für den Selbstbedienungszugriff		✓	✓
Einfache Erstellung von zweisprachigen Dokumentenvorlagen		✓	✓
Automatisierte Pronomensteuerung		✓	✓
Verknüpfung mit Platzhaltern einer führenden Applikation zur automatisierten Befüllung der Vorlage mit Metadaten		√	✓

Kommentierung von Versionsänderungen (zum nachhaltigen Verständnis der Änderung)	✓	√
Zusatzvariablen automatisiert hinterlegen	✓	~
Anpassung an individuelle Datenformate (individuelle Schreibweise von Datum, Zahlenanzeige, Währung, Zeitangaben ect.)	~	√
Landesspezifische Währungen nutzen	✓	~

^{**} Download des SmartEditors **als Word** Plugin **(Verfügbarkeit** endet Q3/2024) WebEditor als Addin (verfügbar ab Ende Q3/2024)

2. IT-Umgebung

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

IT-Umgebung	
Document Creator PLUS	 Unterstützte Browser: 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/
Document Creator PLUS: SmartEditor Template Editor für Template Manager	 Google Chrome https://www.google.com/chrome Microsoft Edge https://www.microsoft.com/de-de/windows/microsoft-edge/ Zusätzlich benötigen Sie zur Verwendung des Template Editors zur Vorlagengestaltung Microsoft Windows sowie Microsoft Word. Die Anwendung SmartEditor benötigt während der Installation auf einem Arbeitsplatz zur Vorlagenbearbeitung lokale Administrationsrechte. Alternativ kann der SmartEditor mittels Softwareverteilung an die Nutzer verteilt werden. Hinweis: Der SmartEditors muss als Word Plugin lokal installiert werden (Verfügbarkeit endet Q3/2024). Der SmartEditor ist als Office Web-Addin ab Ende Q3/2024 verfügbar.

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.
Gültigkeit	Die Lizenz behält Ihre Gültigkeit gemäß Vertragsdauer. Wird die Lizenz gekündigt, verliert die Lizenz ihre Gültigkeit und das System wird für den Nutzer gesperrt.
	Ist die Lizenz gekündigt, werden die Daten und Vorlagen des Lizenznehmers, die sich auf der Document Creator PLUS-Plattform befinden mit Vertragsende entfernt.
Besondere Produkteigenschaften	
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

4. Software Services: Kundensupport

Erreichbarkeit		
Supportkanäle	Telefon: +49 2233 3760 6060 Web-Portal: https://support-wolterskluwer.force.com/legalsoftware/s/?lan-guage=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 Weiter- leitung 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.teamvie-wer.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

- Individuelle Erweiterungen und/oder Verbesserungen der Software
- Briefkopfänderungen, Briefkopferstellungen
- Vorlagenänderungen, Vorlagenerstellungen
- Fragen zur Bedienung der Software, die üblicherweise im Rahmen von Schulungen behandelt werden
- Mitarbeiterschulungen
- Installation von Updates f
 ür das Betriebssystem oder Microsoft Office
- Migrationsservices (z.B. Datenkonvertierungen)
- Vor-Ort-Support

Hardware-Support

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 für das Software- modul SmartEditor	Updates werden zum manuellen Download bereitgestellt und müssen manuell installiert werden.
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.
	dukte 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 des Softwaremoduls SmartEditor	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 WOL- TERS 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.
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 zum Mandanten, spezielle Auswertungen) zum Einsatz kommen muss der Kunde eine geeignete Testumgebung vorhalten. Auf dieser Umgebung muss der Kunde auf seine Kos- ten vor dem Einspielen eines Updates/Releases die

kundenindividuellen Programmerweiterungen 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.

7. Beendigungsleistungen

Beendigungsleistungen /Ablauf der Vereinbarung	
Vertragsende	Im Rahmen der im Vertrag vorgesehenen Beendigungsleistungen werden die im Document Creator PLUS erfassten Vorlagen in den Formaten .docx und .xml zum Download bereitgestellt.
	Der Kunde ist dabei für das vollständigen 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.

Document Creator PLUS

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

