
Produkt- und Leistungsbeschreibung

AnNoText SaaS

Allgemein

AnNoText SaaS ist eine moderne, auf Windows VPCs basierende Lösung, die auf der Microsoft-Azure-Infrastruktur gehostet wird und dadurch eine leistungsstarke Cloud-Lösung für Kanzleien darstellt. Sie wurde entwickelt, um die Anforderungen moderner, digital arbeitender Kanzleien zu erfüllen und unterstützt die Bedürfnisse der Anwender umfassend.

Die Lösung bietet einen sicheren, cloudbasierten Zugriff, der es Anwendern ermöglicht, über ihre gewohnte Windows-Umgebung orts- und geräteunabhängig auf ihre Arbeitsoberfläche zuzugreifen. Alle sensiblen Daten werden dabei zuverlässig innerhalb der Azure-Cloud-Infrastruktur geschützt, bleiben aber gleichzeitig jederzeit verfügbar.

AnNoText SaaS kombiniert die Stabilität einer etablierten Windows-Anwendung mit den Vorteilen einer Cloud-Plattform und bietet so eine zukunftsorientierte Lösung, die Sicherheit, Flexibilität und Effizienz in der anwaltlichen Arbeit vereint. Wiederkehrende Administrative Tätigkeiten wie die Installation von Updates, Datensicherungen, Sicherheitsüberprüfungen, etc. werden weitgehend durch automatisierte Prozesse durchgeführt und geschultem und zertifiziertem Personal überwacht.

1. Funktionen

1.1 Technische Basis	
Betriebsumgebung	Microsoft Azure Virtual Desktop AVD
Betriebssystem	Windows 11 Enterprise – Single Session (jeder Nutzer arbeitet in einer individuellen, dedizierten Windows Umgebung)
Mandantenisolation	Jeder Kunde verfügt über eine vollständig isolierte Umgebung, die eine strikte Trennung von Daten und Ressourcen gewährleistet
Zugang	Der Zugriff erfolgt von verschiedenen Plattformen (siehe unterstützte Plattformen) mittels Microsoft Windows App – unabhängig vom Standort.
Dynamischer Cloudspeicher	

1.2 Sicherheit und Compliance	
Standort Infrastruktur	Germany West Central
Standort Virtuelle Desktops	Germany West Central
Sicherheit Rechenzentrum	ISO 27001/27002 Zertifiziertes Rechenzentrum Multiple Redundanzebenen Umfassendes Monitoring
Netzwerksicherheit	Kunden werden in separierten Netzwerkumgebungen voneinander abgeschottet betrieben Serverkomponenten sind separiert von Clientkomponenten untergebracht mit granularer Steuerung

DSGVO	DSGVO konforme Datenverarbeitung
Backup und Restore	Regelmäßige Backups und automatische Systemwiederherstellungspunkte Beibehaltungsdauer: SQL-Datenbanken: 30 Tage File Shares: 30 Tage Virtuelle Nutzersitzungs-PCs: Werden nicht gesichert. Benutzerdaten (Profilaten) können vom Benutzer in Onedrive synchronisiert werden. Bei defekten wird der Virtuelle PC erneut ausgerollt. Managed Microsoft 365 – SharePoint: 30 Tage Managed Microsoft 365 – Onedrive: 30 Tage Managed Microsoft 365 – Exchange: 30 Tage Managed Microsoft 365 – E-Mail-Archivierung: bis 10 Jahre
Kommunikation zwischen Client und Server	HTTPS-Protokoll, gesichert mit TLS (Transport Layer Security) unter Verwendung von Version 1.2 und AES 256
Verwaltungsinformationen/Metadaten	Alle gespeicherten Daten werden mit AES256 verschlüsselt.
Daten im Ruhezustand	Alle gespeicherten Daten werden mit AES256 verschlüsselt.
Daten im Transit	Die Client-Kommunikation ist mit TLS 1.2 und AES-256-Verschlüsselung gesichert.
Aktualisierung	Sicherheitsupdates werden nach Verfügbarkeit innerhalb der Wartungsfenster automatisch (ohne Nutzerinteraktion) eingespielt.

1.3 Zugang der Benutzer

Benutzer-Zugriffs-Lizenz	Personenbezogen, nicht teilbar.
Anzahl der möglichen Nutzer	Die Anzahl der verfügbaren Lizenzen entspricht der Anzahl der erworbenen Lizenzen
Nutzerwechsel	Benutzer können deaktiviert und die Lizenz neu zugewiesen werden
Gültigkeit	Während der Abo-Laufzeit
Standard-Passwortrichtlinie	Mindestanforderungen: 8 bis 256 Zeichen Mindestens drei der folgenden vier Zeichentypen müssen verwendet werden: Kleinbuchstaben, Großbuchstaben, Ziffern und Sonderzeichen. Zusätzlich ist das erneute Verwenden des letzten vergessenen Kennworts verboten. Nach Ablauf einer Onboarding Frist ist ebenfalls zwingend eine Multifaktor Autorisierung (Microsoft Authenticator App) zu nutzen.

1.4 Funktionaler Umfang

AnNoText SaaS stellt den vollständigen Funktionsumfang der klassischen AnNoText Software in einer modernen Cloudumgebung bereit

Alle Module, Workflows und Integrationen entsprechen den offiziellen Produktbeschreibungen der AnNoText Software

Die Umgebung unterstützt sämtliche kanzeitypischen Arbeitsbereiche – von der Akten- und Fristenverwaltung über Dokumentenmanagement bis hin zu Buchhaltung und Abrechnung

1.5 Cloud-Vorteile

Kein eigener Server für AnNoText mehr erforderlich:	Betrieb und Wartung erfolgen zentral in der Cloud
Immer aktuell:	Updates und Wartung werden vollständig durch den Anbieter übernommen
Hohe Verfügbarkeit und Performance:	Microsoft Azure sorgt für eine stabile und skalierbare Infrastruktur
Datenschutz und Sicherheit:	Datenhaltung ausschließlich in isolierten Kanzleiumgebungen innerhalb der Azure-Cloud
Ortsunabhängiger Zugriff:	Arbeiten Sie jederzeit und von überall mit Ihrer gewohnten Windows-Umgebung
Dynamischer Speicher	AnNoText SaaS wächst mit den Anforderungen Ihrer Kanzlei. Neben dem in der Grundgebühr enthaltenen Speicherplatz können bereits bei Vertragsabschluss oder jederzeit während der Laufzeit zusätzliche Speicherkapazitäten gebucht werden. Damit Ihre Kanzlei dauerhaft über ausreichend Speicher verfügt, überwacht Wolters Kluwer die tatsächliche Nutzung regelmäßig und erweitert die Kapazität bei Bedarf automatisch. Ein manueller Antrag oder eine gesonderte Beauftragung sind hierfür nicht erforderlich. • Die Grundgebühr umfasst für die gesamte Kanzlei 50 GB Azure File Share Storage sowie 10 GB SQL-Storage. Die enthaltenen Speicherkapazitäten sind unabhängig von der Anzahl der genutzten Lizenzen. • Zusätzliche Speicherkapazitäten können jederzeit separat gebucht werden. • Zweimal jährlich, zum 30. Juni und 31. Dezember, überprüft Wolters Kluwer automatisch die Datennutzung. Sofern die verfügbare Speicherkapazität nicht mehr ausreicht, stellt Wolters Kluwer automatisch zusätzliche Speicherkapazität bereit. Die Erweiterung der Speicherkapazität erfolgt auf Basis der tatsächlichen Nutzung zum jeweiligen Stichtag und wird in 10/50-GB-Schritten vorgenommen, sodass stets mindestens 30 % zusätzliche freie Speicherkapazität zur Verfügung stehen. Der Preis für zusätzlichen Speicher richtet sich nach der jeweils gültigen Preisliste.

1.6 Unterjährige Preisanpassungen durch Vorlieferanten

Erhöhen oder vermindern sich nach Vertragsschluss die Einkaufspreise oder sonstigen Entgelte für vertragsgegenständliche Lizenzen, Software, Cloud-Services oder sonstige Leistungen von Drittanbietern, insbesondere Microsoft, und liegen diese Preisänderungen außerhalb des Einflussbereichs von Wolters Kluwer, ist Wolters Kluwer berechtigt bzw. verpflichtet, die vereinbarte Vergütung entsprechend anzupassen und die veränderten Bezugskosten an den Kunden weiterzugeben.

Eine entsprechende Preisanpassung kann auch während eines laufenden Vertragsjahres sowie während der Vertragslaufzeit erfolgen, sofern und sobald die jeweilige Kostenänderung bei Wolters Kluwer wirksam wird.

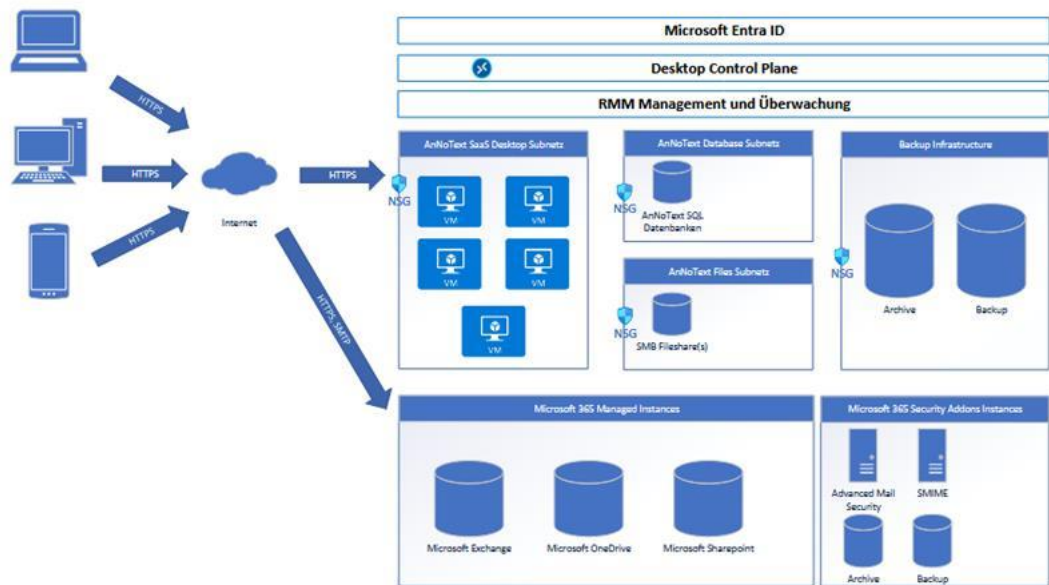
Wolters Kluwer wird den Kunden über die beabsichtigte Preisanpassung mindestens vier (4) Wochen vor deren Wirksamwerden in Textform informieren. Die angepasste Vergütung gilt ab dem in der Mitteilung benannten Zeitpunkt, frühestens jedoch nach Ablauf der vorgenannten Frist.

1.7 Besondere Produkteigenschaften AnNoText SaaS

Unterstützte Schriftarten	Es werden die standardmäßig in Windows 11 enthaltenen Schriftarten unterstützt. Einschränkungen für optionale Schriftarten sind in der Produktbeschreibung der AnNoText Software dokumentiert. Achten Sie bei der Verwendung optionaler Schriftarten immer auf eine korrekte Lizenzierung und überprüfen Sie technische Einschränkungen vor dem Einsatz.
Unterstützte Drucker	Der zu verwendende Drucker muss auf dem Clientsystem installiert, eingerichtet und betriebsbereit sein. Über die Microsoft Windows App kann der Drucker in der virtuellen Sitzung bereitgestellt werden.
Unterstützte Kartenleser	Als Kartenleser können die Reiner SCT CyberJack Geräte unter Berücksichtigung der Einschränkungen der AnNoText Software verwendet werden. Über die Microsoft Windows App können Kartenleser in der virtuellen Sitzung bereitgestellt werden.

2. IT-Architektur und Sicherheit

2.1 IT-Architektur AnNoText SaaS



Die aktuellen IT-Anforderungen, die für die AnNoText Software gültig sind, befinden sich auf der AnNoText-Produktwebsite.

2.1.1 Technische Voraussetzungen AnNoText SaaS

Internet-Verbindung	Für die Nutzung von AnNoText SaaS ist eine stabile Verbindung zum Internet erforderlich. Da die benötigte Bandbreite je nach ausgeführter Anwendung unterschiedlich ausfällt, sollten pro Nutzer 0,5Mbit – 10Mbit vorgesehen werden. Die nachfolgende Auflistung gibt hierbei exemplarische Bandbreitennutzungen wieder. <table><tr><td>Microsoft Word</td><td>0,1-0,15Mbit/s</td></tr><tr><td>Microsoft Powerpoint</td><td>4,0-4,5Mbit/s</td></tr><tr><td>Webbrowsen</td><td>6,0-6,5Mbit/s</td></tr><tr><td>Videoanwendung</td><td>7,5-8.5Mbit/s</td></tr><tr><td>AnNoText</td><td>2,0-7Mbit/s</td></tr></table> Je nach Anzahl der gleichzeitigen Nutzer sollte eine Bandbreite angepasst werden. Die ausgehende Verbindung muss sowohl über https als auch über http möglich sein.	Microsoft Word	0,1-0,15Mbit/s	Microsoft Powerpoint	4,0-4,5Mbit/s	Webbrowsen	6,0-6,5Mbit/s	Videoanwendung	7,5-8.5Mbit/s	AnNoText	2,0-7Mbit/s
Microsoft Word	0,1-0,15Mbit/s										
Microsoft Powerpoint	4,0-4,5Mbit/s										
Webbrowsen	6,0-6,5Mbit/s										
Videoanwendung	7,5-8.5Mbit/s										
AnNoText	2,0-7Mbit/s										
AnNoText SaaS auf Desktop-Betriebssystemen	AnNoText SaaS wird von den folgenden Desktop-Betriebssystemen über die Microsoft Windows App unterstützt: • Microsoft Windows 11 (x64 Edition) * • Apple MacOS 14 (Sonoma)* • Apple MacOS 15 (Sequoia)* • Apple MacOS 26 (Sequoia)* Auf allen Desktop-Betriebssystemen sollte die Bildschirmauflösung mindestens 1920 × 1080 Pixel betragen. * AnNoText SaaS wird nur von Betriebssystemversionen unterstützt, für die der Hersteller des Betriebssystems aktiven Produktsupport anbietet.										

AnNoText SaaS auf Tablet-Betriebssystemen	AnNoText SaaS wird von den folgenden Tablet-Betriebssystemen unterstützt: (Nur im Querformat) • Apple iPadOS 17* • Apple iPadOS 18* • Apple iPadOS 26* • Google Android 13L* • Google Android 14L* • Google Android 15L* • Google Android 16L* * AnNoText SaaS wird nur von Betriebssystemversionen unterstützt, für die der Hersteller des Betriebssystems aktiven Produktsupport anbietet.
AnNoText SaaS auf Terminal-Server-Betriebssystemen	AnNoText SaaS wird von den folgenden Terminal Server Betriebssystemen unterstützt: • Microsoft Windows Server 2022* • Microsoft Windows Server 2025* Auf allen Terminalserver Arbeitsplätzen sollte die Bildschirmauflösung mindestens 1920 × 1080 Pixel betragen. * AnNoText SaaS wird nur von Betriebssystemversionen unterstützt, für die der Hersteller des Betriebssystems aktiven Produktsupport anbietet.
AnNoText SaaS - Microsoft Office Unterstützung	AnNoText SaaS bietet eine nahtlose und vollumfängliche Integration mit den Microsoft-Produkten, um den Anwendern eine vertraute und leistungsstarke Arbeitsumgebung zu gewährleisten. Bitte beachten Sie, dass eine gültige Lizenz für Microsoft Office nicht im Nutzungspreis der AnNoText SaaS-Umgebung enthalten ist. Diese Lizenz muss daher vom Nutzer selbst bereitgestellt oder als Option mit AnNoText SaaS erworben werden. Unterstützt werden ausschließlich die Versionen Microsoft 365 Business Premium sowie Microsoft 365 Business Standard. Die Installation der mit AnNoText SaaS kompatiblen Microsoft Office Desktop-Apps ist in der Umgebung bereits vollständig vorgenommen worden. Die Aktivierung der Office-Lizenz erfolgt anschließend über dem individuellen Microsoft 365-Account des jeweiligen Anwenders. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass alle Microsoft-Anwendungen optimal in AnNoText SaaS integriert sind und zuverlässig in der gewohnten Windows-Umgebung zur Verfügung stehen.
Zeitzonen-Unterstützung	AnNoText SaaS nutzt die Zeitzone CET (GMT+1) – Europe/Berlin. Andere Zeitzonen werden nicht unterstützt.
E-Mail-Anbieterunterstützung	AnNoText SaaS unterstützt die Nutzung von Microsoft 365 (MS-Exchange Online) für die E-Mailkommunikation

3. Wartung und SLA

3.1 Unterstützung

Support-Kanäle	Telefon, Webportal
Telefonische Unterstützung / Webportal	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 1 st und 2 nd Level-Support wird in deutscher Sprache angeboten. Ab 3. Level-Support kann die Sprache auf Englisch sein.

3.2 Dienstleistungen

Empfang von Fehlermeldungen	Entgegennahme und erste Analyse von Stör- und Fehlermeldungen
Fehlersuche	Fehlerbehebung bei einfachen Problemen, ansonsten Weiterleitung der Fehlermeldung an 2 nd -level Support
Fernzugriff auf das IT-System oder die Datenbank des Kunden	Analyse von Soft- und Hardware (z. B. Protokoll-, Konfigurations- und Sicherungsdateien, Dateien, Dokumente und Betriebssysteminformationen, Softwareprogramme von Drittanbietern) zur Behebung von gemeldeten Fehlern oder zur Unterstützung des Kunden bei Anwendungsproblemen. Der Zugriff auf das IT-System erfolgt über das Tool TeamViewer der TeamViewer GmbH. Weitere Informationen finden Sie unter https://www.teamviewer.com/de/trust-center/sicherheit/

3.3 Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht

Leistungen, die nicht im Rahmen des User-Supports oder nur aufgrund einer gesonderten Vereinbarung von WOLTERS KLUWER erbracht werden	• Individuelle Erweiterungen und/oder Verbesserungen an der Software • Änderung von Briefköpfen, Erstellung von Briefköpfen • Vorlagenänderungen, Vorlagenerstellung • Fragen zur Bedienung der Software, die üblicherweise im Rahmen von Schulungen behandelt werden • Mitarbeiterschulungen • Ausbildung der Mitarbeiter • Migrationsdienste (z. B. Datenkonvertierungen) • Unterstützung vor Ort • Hardware-Unterstützung • Support für Anwendungen von Drittanbietern wie die Microsoft Windows- oder Microsoft Office-Produktfamilie, es sei denn, die betreffenden Fragen oder Probleme beziehen sich speziell auf die Nutzung der lizenzierten Software
Recht auf Leistungsverweigerung	Supportleistungen werden nicht mehr erbracht, wenn der Kunde selbst oder durch Dritte Änderungen an der Software vorgenommen hat oder wenn die IT-Voraussetzungen für die Nutzung der Software nicht erfüllt sind.

Fernzugriff auf das IT-System des Kunden

Zugangskontrolle	Der Zugang erfolgt nur im Auftrag des Kunden für durch ihn veranlasste Wartungs- oder Supportzwecke. Vor jeder Freigabe muss der Kunde sicherstellen, dass keine personenbezogenen Daten sichtbar sind. 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 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.
-----------------	---

3.4 Fehlersuche

Fehler der Software/Fehlerklassen	WOLTERS KLUWER wird vom Kunden gemeldete Softwarefehler beseitigen. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software nicht der Leistungsbeschreibung, u.a. in der Benutzerdokumentation (nur online verfügbar), entspricht und die dort beschriebene Nutzung nicht nur unerheblich beeinträchtigt. Hinsichtlich der Fehlerklassifizierung und der Art und des Umfangs der Fehlerbeseitigung gelten die folgenden Fehlerklassen: • Blockierung: Ein Fehler, der den Zugriff auf oder die Nutzung der Softwaredienste vollständig verhindert. • Schwerwiegend: Ein Fehler, der die Ausführung einer Hauptfunktion der Software-Dienste beeinträchtigt (die Software-Dienste sind in einem eingeschränkten Modus zugänglich und nutzbar). • Geringfügig: Ein Fehler, der unerhebliche Folgen für den Benutzer hat, da die Hauptfunktionen der Softwaredienste nicht beeinträchtigt werden.
Reaktionszeiten	Die Reaktionszeit beträgt in Abhängigkeit der Fehlerklasse wie folgt: • Blockierung: Maximal zwei Stunden in der Zeit von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr von Montag bis Freitag. Reaktion durch Rückruf oder Antwort in elektronischer Form • Schwerwiegend: Maximal zwei Arbeitstage, Reaktion durch Rückruf oder Antwort in elektronischer Form • Geringfügig: Maximal vier Arbeitstage, Reaktion durch Rückruf oder Antwort in elektronischer Form. Die Reaktionszeit beginnt ab dem Zeitpunkt, an dem die Ticketnummer vom Helpdesk mitgeteilt wird. WOLTERS KLUWER kann den Mitarbeiter, der eine Anfrage bearbeitet, frei wählen. Der Kunde kann nicht verlangen, dass er von einer bestimmten Person betreut wird.

Fehlersuche	Die Fehlerbehebung erfolgt nach dem Ermessen von WOLTERS KLUWER entweder. - durch Fehlerbehebung oder - dass WOLTERS KLUWER Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Fehlers zu vermeiden, oder - durch Bereitstellung einer Umgehungslösung, welche die Laufzeit- und Antwortzeitverhalten der Vertragssoftware nicht unangemessen behindert.
-------------	---

3.5 Neue Versionen

Updates / Aktualisierungen	In unregelmäßigen Abständen: Sicherheitsupdates (Zeitnah nach ihrer Verfügbarkeit) Aktualisierungen der AnNoText Software: Zeitnah nach ihrer Verfügbarkeit und während den Supportzeiten von WOLTERS KLUWER.
Informationen über Updates und Releases	Durch Ankündigung in der Software selbst.
Bereitstellung von Aktualisierungen/Veröffentlichungen	AnNoText SaaS ist eine webbasierte SaaS-Lösung, die vom Kunden nicht installiert oder aktualisiert werden muss. Es gibt jedoch Komponenten, die lokal installiert werden müssen oder in Produkten enthalten sind, die vom Benutzer lokal installiert werden: Windows App zum Zugriff auf AnNoText SaaS. Wird über AppStore oder die Anwendung selbst aktualisiert Die Anwendungen werden über die App-Stores der jeweiligen Betriebssysteme bereitgestellt (derzeit Apple iOS, Apple iPadOS und Google Android, Windows Store)
Software-Wartung in Bezug auf die Produktfamilien Apple macOS, Microsoft Windows und Microsoft Office Produkten	WOLTERS KLUWER verpflichtet sich, die Pflegeleistungen in Bezug auf die Produktfamilien Apple macOS, Microsoft Windows und Microsoft Office in den jeweils vom Kunden genutzten Versionen (nachfolgend: Produkt) bis zu den nachfolgend beschriebenen Zeitpunkten zu erbringen, wenn (1) das betreffende Produkt nicht mehr durch den erweiterten Support Apples oder Microsofts abgedeckt ist und/oder (2) die neueste .NET-Version nicht mehr unterstützt wird und/oder (3) die Kompatibilität des Produkts mit der Software aufgrund von Änderungen von Apple oder Microsoft oder aufgrund von Änderungen der von Apple oder Microsoft zur Verfügung gestellten Programmierwerkzeuge nicht mehr hergestellt werden kann. Der Kunde wird hiervon rechtzeitig in Kenntnis gesetzt. Das Ablaufdatum des erweiterten Supports für Apple- oder Microsoft-Produkte kann in der Lifecycle Support Policy des Unternehmens nachgelesen werden. Im Falle eines Versionswechsels der vorgenannten Softwareprodukte wird WOLTERS KLUWER innerhalb eines Zeitraums von zwölf (12) Monaten nach Erscheinen der endgültigen Version ein kompatibles Release zur Verfügung stellen.

3.6 Verfügbarkeit von Software-Services

AnNoText SaaS-Plattform	Prozentuale Gesamtbetriebszeit 99,5 % Anwendungsverfügbarkeit 99,8 % Infrastrukturverfügbarkeit 99,7 % Die Prozentuale Gesamtbetriebszeit beinhaltet serielle Abhängigkeiten von Applikation und Infrastruktur und beinhaltet nur die Verfügbarkeiten, für die WOLTERS KLUWER verantwortlich ist (Prozentuale Gesamtbetriebszeit = Anwendungsverfügbarkeit * Infrastrukturverfügbarkeit). Reduzierte Verfügbarkeiten, die außerhalb des Einflussbereichs von WOLTERS KLUWER liegen (z.B.
-------------------------	---

Internetausfälle außerhalb des Rechenzentrums etc.), sind nicht enthalten.

Der Gesamtprozentsatz der Betriebszeit wird als jährlicher Durchschnittswert berechnet. Monatliche Basis bedeutet 1/12 des Jahreswertes, abzüglich der Anzahl der Ausfallminuten im jeweiligen Monat, geteilt durch 1/12 des Jahreswertes.

„Ausfallzeit“ bezeichnet jeden Zeitraum von mehr als zehn Minuten innerhalb der geplanten Verfügbarkeitszeit, in dem der Abonnent nicht auf den Dienst zugreifen oder ihn nutzen kann, weil der Dienst seine veröffentlichten funktionalen Spezifikationen nicht erfüllt, mit Ausnahme solcher Zeiträume, die während einer geplanten Ausfallzeit auftreten.

Unter "geplanter Ausfallzeit" ist die von WOLTERS KLUWER angegebene Zeit zu verstehen, in der WOLTERS KLUWER beabsichtigt, geplante Upgrades und/oder Wartungsarbeiten an dem Dienst oder den damit verbundenen Systemen durchzuführen, sowie jede Überschreitung der geplanten Fertigstellungszeit.

Der WOLTERS KLUWER wird alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um eine geplante Ausfallzeit mindestens 24 Stunden im Voraus anzukündigen.

3.7 AUSSCHLÜSSE

Verfügbarkeitsverpflichtungen und andere Service-Level-Verpflichtungen (z. B. Reaktions- oder Lösungszeiten) gelten nicht in den folgenden Situationen:

- bei Problemen oder Störungen, die durch eine Handlung oder Unterlassung eines Nutzers oder eines nicht durch den Vertrag zugelassenen Dritten verursacht werden (mit Ausnahme von Unterauftragnehmern, die der direkten Kontrolle des Wolters Kluwers unterliegen);
- im Falle der Nichtverfügbarkeit der Software-Services auf Wunsch des Kunden.
- wenn der Anbieter die angemessene Unterstützung des Kunden benötigt, um ein Problem oder einen Fehler festzustellen oder einzugrenzen, und der Kunde diese Unterstützung nicht innerhalb einer angemessenen Zeit leistet.
- Ereignisse, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Software-Services nicht einhält.
- Ereignisse, die sich aus der illegalen oder unrechtmäßigen Nutzung der Software-Services durch den Kunden ergeben.
- Ereignisse, die auf Unfälle oder Ausfälle des/der betreffenden Internetdienstleisters/in zurückzuführen sind;
- Ereignisse, die von den Servern des Kunden ausgehen.
- ein Ereignis höherer Gewalt; und
- allgemeiner, wenn der Kunde gegen den Vertrag verstößt.

4. Mitwirkungspflicht des Kunden

4.1 Verpflichtung des Kunden

Aktualisierung der Software	Aktualisierungen werden, wenn möglich, innerhalb der Wartungsfenster ausgeführt. Dazu ist es erforderlich, dass alle Anwender die Anwendung beenden. Für Daten, welche innerhalb der Wartungsfenster nicht gespeichert sind, kann keinerlei Gewährleistung übernommen werden, da die Systeme zum Abschluss einer Aktualisierung neu gestartet werden.
Ermöglichung des Fernzugriffs	Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das System, auf dem er die Software einsetzt, während der Fehlersuche aus der Ferne erreichbar ist. Zu diesem Zweck muss der Kunde eine geeignete Internetverbindung sicherstellen und den Fernzugriff ermöglichen.
Störungsmeldung	Der Kunde wird WOLTERS KLUWER unverzüglich über aufgetretene Störfälle informieren und dabei angeben, wie sich die Störung äußert, unter welchen Umständen sie auftritt und wie sie aus Sicht des Kunden einzuordnen ist.
Unterstützung bei der Fehlerlokalisierung	WOLTERS KLUWER ist nicht für Verzögerungen verantwortlich, die der Kunde zu vertreten hat, z. B. das Ausbleiben einer Antwort und/oder einer Entscheidung über die zu treffenden Maßnahmen usw. Datum/Uhrzeit der Störungseröffnung und Störungsnummer werden automatisch von der Helpdesk-Anwendung generiert. Erfolgt innerhalb von zehn (10) Werktagen oder nach der dritten Mahnung durch Mitarbeiter von WOLTERS KLUWER keine Reaktion des Kunden, behält sich WOLTERS KLUWER das Recht vor, die Anfrage zu schließen.
Betriebssystem, Webbrowser und Office-Software	Der Kunde wird lokale Betriebssysteme, 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.
Customer Portal	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.

5. Beendigungsleistungen

5.1 Beendigungsleistungen für AnNoText SaaS

Beendigung der Leistung

Phase: Aktiv

Im Falle einer Kündigung von AnNoText SaaS durch den Kunden durchläuft die Instanz des Kunden mehrere Stufen, bevor sie endgültig gelöscht wird.

Die Kundeninstanz ist „aktiv“, solange der Vertrag nicht gekündigt, ausgesetzt oder beendet wurde.

Phase: Annullierung

Die Instanz wird auf den Status „Annullieren“ gesetzt, wenn eine Kündigung vorliegt und die Kündigung gegenüber dem Kunden bestätigt wurde. Bis zum bestätigten Kündigungsdatum bleibt die Instanz im Status „Aktiv“ und der Kunde kann die Instanz bis zum Kündigungsdatum uneingeschränkt weiter nutzen.

Phase: Gelöscht

Die Instanz wird auf „Gelöscht“ gesetzt, wenn der Vertrag beendet ist. Die Phase "Beendet" dauert 30 Tage. Während dieser Zeit ist der Zugriff auf die Instanz vollständig deaktiviert. Die Dauer eines Backups ist ein separater Prozess und verlängert diese Phase nicht.

Nach Ablauf der Kündigungsfrist wird die Kundeninstanz automatisch auf den Status "Gelöscht" gesetzt. Von diesem Zeitpunkt an kann die Instanz nicht mehr reaktiviert werden, und die Daten werden dauerhaft gelöscht. Es muss sichergestellt werden, dass die Daten durch den Kunden gesichert wurden, bevor diese Phase in Kraft tritt.

Sicherung der Daten, bevor die Löschung wirksam wird.

Bei Beendigung eines Abonnements kann ein Backup der Kundeninstanz angefordert werden. Dieses wird nur auf schriftlichen Antrag des Kunden an den Kundendienst geliefert. Im Rahmen des Kündigungsprozesses erfolgt keine automatische Bereitstellung eines Backups.

Je nach Datenmenge kann die Erstellung eines Backups bis zu 14 Tage dauern. Nach Abschluss des Backups wird eine E-Mail mit Anweisungen zum Herunterladen des Backups und dem Zeitpunkt, an dem das Backup automatisch von unseren Transferservern gelöscht wird, an den Kunden gesendet. Das Passwort für die Entschlüsselung wird aus Sicherheitsgründen nicht automatisch zugesandt. Dieses kann separat beim Kundendienst unter Angabe des Backup-Tickets angefordert werden.

Die bereitgestellte Sicherungskopie enthält einen 7zip-Container mit einer maschinenlesbaren Struktur (Teilnehmer, Dateien, Termine, Aufgaben und Aktivitäten - falls vorhanden). Diese Struktur wird im MS-SQL-Backup-Format bereitgestellt.

Andere vom Kunden gespeicherte Daten (sowohl auf den AnNoText SaaS Systemen noch auf dem gemeinsamen Netzlaufwerk) werden nicht bereitgestellt, können jedoch vom Kunden selbstständig kopiert werden.

AnNoText SaaS

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