

---

TeamDocs

# Leistungsbeschreibung

## Software (Cloud)



# Allgemein

TeamDocs ist eine Dokumenten-Kollaborations-Plattform und bietet die Möglichkeit, mit verschiedenen internen wie externen Parteien gemeinsam an Dokumenten zu arbeiten. Es ermöglicht die zeitgleiche gemeinsame Arbeit an Texten unterschiedlicher Teilnehmer in ein und derselben Dokumentenversion. Es vereinfacht und beschleunigt die gemeinsame Dokumentenerstellung, beseitigt Fehlerquellen, spart Zeit und sorgt für Compliance. Ein intelligenter und permanenter Versionsvergleich optimiert Korrekturlesen von Dokumenten und ermöglicht die Erstellung von Zusammenfassungen für Dritte per Knopfdruck. Die gemeinsame Bearbeitung in TeamDocs erfolgt immer nur in einer Dokumentenversion, sodass Versionierungen nicht mehr notwendig sind. Die Zusammenarbeit kann mittels einer detaillierten Rollen- und Berechtigungsverwaltung so gesteuert werden, dass die Teilnehmer in der Dokumentenbearbeitung auch nur die Rechte erhalten, die der Dokumenteneigentümer freigeben möchte. Zusätzlich kann über die Kommentar- und Chatfunktion eine direkte Kommunikation während der Dokumentenbearbeitung stattfinden, was wiederum einen zusätzlichen Austausch per E-Mail reduziert. TeamDocs verhilft seinen Nutzern effizient, zeit- und ortsunabhängig gemeinsam an Dokumenten zu arbeiten und Fehler zu reduzieren.

## 1. Funktionen

	TeamDocs	TeamDocs Pro
<b>Allgemein</b>		
Anzahl Nutzer pro geteiltes Dokument	4	Unbegrenzt
Anzahl sichtbarer Einträge in der Abschnittshistorie	Letzte 8	Alle Einträge
Import Word Dokument(.docx) mit automatischer Nummerierungserkennung	✓	✓
E-Mail Einladung für externe Teilnehmer	✓	✓
Kommentare (private/öffentliche)	✓	✓
Aufgabenzuweisung	✓	✓
Versionierung		✓
Abschnitte, Textpassage highlighten		✓
Audit trail	✓	✓
Suchen & Ersetzen	✓	✓
Anzeige Dokumentenstatus	✓	✓

<b>Formatierungsvorlagen</b>			
Absatz- und Zeichenformate		Fest (Best Practice Legal)	Fest** (Best Practice Legal)
Dokumentenvorlagen		Individuell*	Individuell*
Abschnittstags		3	Mind. 3 oder individuell*
<b>Erweitertes Rechtemanagement im Dokument</b>			
Rollen können individuell vergeben werden: Entscheiden, Vorschlagen. Kommentieren, Lesen.		✓	✓
Rechte können individuell vergeben werden: Dokumenten-Administrator, Einladen, Abschnittshistorie sehen, Dokumenten-Export durchführen		✓	✓
<b>Word Roundtrip</b>			
Word-Export und -Re-Import eines Word-Dokuments mit/ohne Änderungen in das bestehende TeamDocs Dokument. Erkennen, Hervorheben und Speichern von möglichen Änderungen.		✓	✓
		TeamDocs	TeamDocs Pro
<b>Dokumentenvergleich</b>			
Vergleich von zwei TeamDocs-Dokumenten bzw. ein TeamDocs- mit einem WORD-Dokument und Hervorheben von Änderungen.		✓	✓
Vergleich von beliebig vielen TeamDocs- und/oder WORD-Dokumenten mit einem TeamDocs-Dokument und Darstellung der Änderungen in einer synoptischen Ansicht			✓
<b>Sonstiges</b>			
Whitelabeling der Oberfläche - Logo und E-Mail-Texte anpassen sowie Anbindung an bestehenden E-Mail-Server		Individuell*	Individuell*
Inline-Dateien			✓
Inline-Bilder			✓

\* Individuell: Benötigt zusätzliche kostenpflichtige Serviceleistungen.

\*\* Kann bei Bedarf kostenpflichtig individualisiert werden.

## 2. IT-Umgebung

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

<b>IT-Umgebung</b>	
TeamDocs Arbeitsplatz	Unterstützte Browser:

- Google Chrome  
<https://www.google.com/chrome>
- Microsoft Edge  
<https://www.microsoft.com/de-de/windows/microsoft-edge/>

### 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 Dokumente des Lizenznehmers, die sich auf der TeamDocs-Plattform befinden mit Vertragsende entfernt.

Besondere Produkteigenschaften	
Dokumentation	Im Lieferumfang sind digitale Handbücher enthalten. Sie sind zum Selbstaussdruck 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzerhandbuch</li> </ul>

### 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 08:00 - 18:30 Uhr
Telefonnotdienst	Samstags von 9:00 - 13:00 Uhr 24.12. und 31.12. von 08:00 - 13:00 Uhr
	An Sonntagen und bundeseinheitlichen Feiertagen steht kein Telefonsupport zur Verfügung.
Sprache	Der 1st und 2nd Level Support erfolgt in deutscher Sprache. Ab 3rd Level kann dieser auch in Englisch erfolgen.

<b>Leistungen</b>	
Beantwortung von Anwendungsfragen	Unterstützung bei Fragen rund um die Bedienung der Anwendung
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 <a href="https://www.teamviewer.com/de/trust-center/sicherheit/">https://www.teamviewer.com/de/trust-center/sicherheit/</a>

<b>Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht</b>	
Leistungen, die nicht im Rahmen der Anwenderunterstützung bzw. nur aufgrund separater Vereinbarung von WOLTERS KLUWER erbracht werden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuelle Erweiterungen und/oder Verbesserungen der Software</li> <li>• Vorlagenänderungen, Vorlagenerstellung</li> <li>• Fragen klären, die üblicherweise im Rahmen von Schulungen behandelt werden</li> <li>• Mitarbeiterschulungen</li> <li>• Installation von Updates für das Betriebssystem oder Microsoft Office</li> <li>• Migrationsservices (z.B. Datenkonvertierungen)</li> <li>• Vor-Ort-Support</li> </ul>

---

## Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht

- 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

### Fehlerbehebung

Fehler der Software / Fehlerklassen	<p>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:</p> <p>Die Prioritätsstufe wird vom Supportteam des Anbieters auf der Grundlage des Kundenberichts festgelegt</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fehlerklasse I: Ein Fehler, der den Zugriff oder die Nutzung der Software-Services vollständig verhindert.</li><li>• Fehlerklasse II: Ein Fehler, der die Ausführung einer Hauptfunktion der Software unterbricht: Die Software-Services sind in eingeschränktem Modus zugänglich und nutzbar.</li><li>• Fehlerklasse III: Alle sonstigen Fehler, die keine Wichtigen oder Blockierungs-Fehler sind.</li></ul>
-------------------------------------	--

---

## 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 Problemerkennung 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

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 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 Vorfalloffnung und Vorfalnummer 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 zum Mandanten, spezielle Auswertungen) zum Einsatz kommen muss der Kunde eine geeignete Testumgebung vorhalten. Auf dieser Umgebung muss der Kunde auf seine Kosten 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 Ent störungsbehandlung 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 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.

---

---

# TeamDocs

---

Wolters Kluwer Deutschland GmbH  
Geschäftsbereich Legal Software

[wolterskluwer.com](https://wolterskluwer.com)

Wolters-Kluwer-Straße 1  
D-50354 Hürth

Tel.: +49 (2233) 3760 - 6000

Fax: +49 (2233) 3760 - 16000

E-Mail: [anwendersupport.software-recht@wolterskluwer.com](mailto:anwendersupport.software-recht@wolterskluwer.com)

