

Leistungsbeschreibung

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
Allgemein		
Anzahl Nutzer pro geteiltes Dokument	4	Unbegrenzt
Anzahl sichtbarer Einträge in der Abschnittshistorie	Letzte 8	Alle Einträge
Formatierungsvorlagen		
Absatz- und Zeichenformate	Fest (Best Practice Legal)	Fest** (Best Practice Legal)
Dokumentenvorlagen	Individuell*	Individuell*
Abschnittstags	3	Mind. 3 oder individuell*
Erweitertes Rechtemanagement im Dokument		
Rollen können individuell vergeben werden: Entscheiden, Vorschlagen, Kommentieren, Lesen.	✓	✓
Rechte können individuell vergeben werden: Dokumenten-Administrator, Einladen, Abschnittshistorie sehen, Dokumenten-Export durchführen	✓	✓
Word Roundtrip		
Word-Export und -Re-Import eines Word-Dokuments mit/ohne Änderungen in das bestehende TeamDocs Dokument. Erkennen, Hervorheben und Speichern von möglichen Änderungen.	✓	✓
Dokumentenvergleich		
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		✓

	TeamDocs	TeamDocs Pro
Sonstiges		
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.

IT-Umgebung	
TeamDocs Arbeitsplatz	Unterstützte Browser: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Die Lizenz behält Ihre Gültigkeit gemäß Vertragsdauer. Wird die Lizenz gekündigt, verliert die Lizenz ihre Gültigkeit und das System wird für den Nutzer gesperrt.</p> <p>Ist die Lizenz gekündigt, werden die Daten und Dokumente des Lizenznehmers, die sich auf der TeamDocs-Plattform befinden mit Vertragsende entfernt.</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"> • Benutzerhandbuch

4. Anwenderunterstützung (Hotline)

Erreichbarkeit	
Supportkanäle	Telefon, E-Mail, Web-Portal
Telefonischer Support	Montag bis Freitag von 07:30 - 18:00 Uhr Samstags von 9:00 - 14:00 Uhr
Telefonnotdienst	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.
Leistungen	
Beantwortung von Anwendungsfragen	Unterstützung bei Fragen rund um die Bedienung der Anwendung
Entgegennahme von Fehlermeldungen	Entgegennahme 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 https://www.teamviewer.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	<ul style="list-style-type: none">• Individuelle Erweiterungen und/oder Verbesserungen der Software• Vorlagenänderungen, Vorlagenerstellungen• Fragen klären, die üblicherweise im Rahmen von Schulungen behandelt werden• Mitarbeiterschulungen• Installation von Updates für 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.

5. 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>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fehlerklasse I: Fehler, die den Einsatz der Software verhindern und die Benutzung ausschließen. Eine Ausweichmöglichkeit besteht nicht.• Fehlerklasse II: Fehler, die den Einsatz der Software behindern und die Benutzung nicht nur unerheblich erschweren. Umgehungsmöglichkeiten sind jedoch gegeben.• Fehlerklasse III: Fehler, die keine unmittelbare Auswirkung auf die Benutzung der Software haben.
Reaktionszeiten	<p>Die Reaktionszeit beträgt in Abhängigkeit der Fehlerklasse wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fehlerklasse I: Maximal zwei Stunden in der Zeit von 8:00 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 fünf Werktage, Reaktion durch Rückruf oder Antwort in elektronischer Form. <p>Die Reaktionszeit beginnt jeweils ab dem Zeitpunkt der Problemerkennung durch den Helpdesk zu laufen.</p>
Fehlerbehebung	<p>Die Fehlerbehebung erfolgt nach Wahl von WOLTERS KLUWER entweder</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	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.
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 Entstörungsbehandlung ableiten bzw. Schadensersatz geltend machen. In diesem Fall muss der Kunde mittels Datensicherung das System auf die vorherige Version zurücksetzen.

7. IT-Sicherheit & Datenschutz

7.1. In TeamDocs

TeamDocs ermöglicht die Umsetzung der Datenschutzgrundsätze und Einhaltung von Betroffenenrechten durch die nachstehend dargestellten technischen und organisatorischen Maßnahmen:

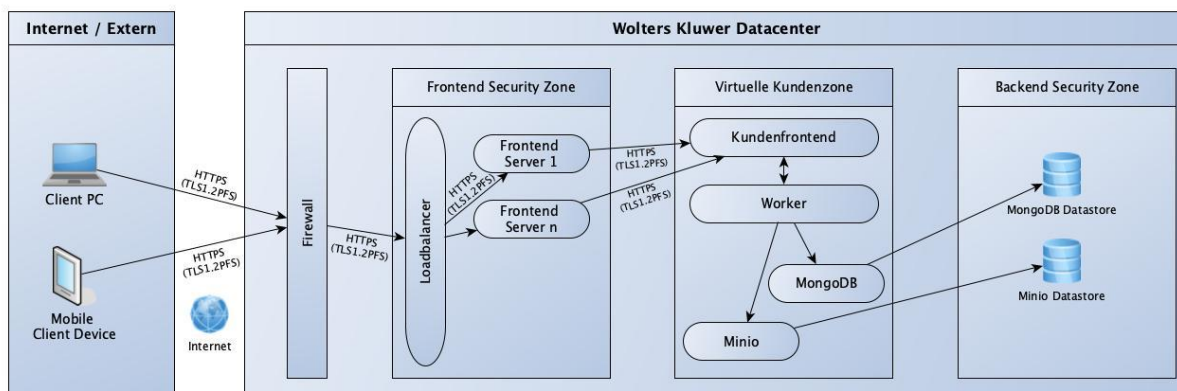
Datencenter / Hosting IT-Infrastruktur	
Ort des Datacenters	Innerhalb EU / EWR
Zertifizierung	ISO 27001
Backup	Kundendaten werden in einem separaten Datacenter gespiegelt, um im Fall eines Unfalls oder einer Naturkatastrophe eine weitere Sicherung zur Verfügung zu haben.

Datenhaltung Jede Kundendatenbank erhält eine eigene abgeschlossene Instanz.

Verschlüsselung

Kommunikation zwischen Client und Server HTTPS / TLS 1.2 mit PFS

IT Architektur



Zugriffsberechtigung

Authentifizierung durch Passwort

Bei der Anmeldung in TeamDocs werden folgende Daten hinterlegt:

- Vorname
- Nachname
- Unternehmen
- E-Mail-Adresse
- Passwort

Das Passwort wird als Hashwerte in der Datenbank gespeichert. Eine Speicherung des Passwortes im Klartext erfolgt nicht. Das Passwort entspricht den Komplexitätsanforderungen.

Einstellbare Nutzerrechte

Das vorhandene Rollen- und Berechtigungskonzept unterstützt komplexe Berechtigungsstrukturen.

Der Lizenzigentümer erhält alle Berechtigungen:

- Zur Anlage von Dokumenten
- Zur Benutzer- und Berechtigungsverwaltung
- Administration über alle TeamDocs-Dokumente

Datenspeicherung und Datenlöschung

Datenminimierung

Anlage von Nutzern:

Zur Nutzeranlage werden Name, Vorname, Firma, E-Mail-Adresse, Passwort benötigt.

Limitierung der Speicherdauer

Nutzerdaten:

Die Nutzerdaten werden bei Löschung des Nutzeraccounts durch den Lizenzigentümer anonymisiert.

Bei Kündigung des Lizenzvertrages wird die Kundeninstanz mit den Nutzerdaten gelöscht.

Dokumente:

Dokumente werden durch den Nutzer selber gelöscht. Nach Löschung werden alle Teilnehmer im Dokument über die Löschung benachrichtigt und erhalten je nach Berechtigung das Dokument und ggfs. die Änderungshistorie gezippt per Mail.

Betroffenenrechte

Löschung von Daten

Wenn ein Nutzer im System gelöscht wird, werden die Nutzerdaten anonymisiert.

7.2. Support

Fernzugriff auf IT-System des Kunden

Zugriffskontrolle	<p>Der Zugriff ist erst nach Freigabe durch den Kunden möglich (Freigabe erfolgt durch Austausch eines bei dem Kunden generierten Schlüssels).</p> <p>Der Supportmitarbeiter von WOLTERS KLUWER weist vor jeder Freigabe darauf hin, dass laufende Anwendungen mit sichtbaren Kundendaten oder anderen vertraulichen Informationen vor dem Zugriff geschlossen werden.</p> <p>Der Zugriff kann kundenseitig jederzeit unterbrochen werden.</p>
Verschlüsselung	<p>Externe Kommunikationsverbindungen laufen über gesicherte Datenkanäle, die mit einem RSA Public/Private Key Exchange aufgebaut und mit 256-Bit-AES verschlüsselt sind.</p>

Fernzugriff auf Datenbank des Kunden

Zugriffskontrolle	<p>Der Zugriff ist nur nach schriftlicher Freigabe durch den Kunden auf die kundenseitig genutzten Datenbanken möglich.</p> <p>Der Zugriff ist nur besonders autorisierten Supportmitarbeitern von WOLTERS KLUWER gestattet.</p>
Verschlüsselung	<p>Während des Zugriffs greifen alle Verschlüsselungsmechanismen, die auch während der kundenseitigen Arbeit mit der Software greifen. Es werden keine sonstigen externen Kommunikationsverbindungen aufgebaut.</p>

Supportmitarbeiter

Berufsverschwiegenheit	<p>Supportmitarbeiter von WOLTERS KLUWER und eingesetzten Unterauftragnehmern sind zur Berufsverschwiegenheit verpflichtet.</p>
------------------------	---

8. Informationen über die Verarbeitung von Daten

1. Art der in TeamDocs verarbeiteten Daten

1.1. Nutzerdaten

- Vorname, Nachname
- Passwort
- Unternehmen
- E-Mail-Adresse

1.2. Daten von Kunden/Mandanten/Patienten

Fallbezogen:

- Daten in dem Umfang, wie sie vom Nutzer angegeben werden.

2. Kreis der von der Verarbeitung Betroffenen

Fallbezogen:

- Nutzer inkl. der Anmeldedaten, mit denen das Dokument geteilt wird
- Sonstige Personen, von denen der Kunde Daten im Dokument aufnimmt und speichert (z.B. Verfahrensbeteiligte, Parteien, Rechtsanwälte der Gegenseite, mit einem Fall befasste externe Kollegen, Gutachter, Sachverständige, Zeugen)

3. Zweck der Verarbeitung

- Erstellen von Dokumenten (Verträge, Protokolle, Berichte, Gutachten)
- Teilen von Dokumenten mit anderen Nutzern
- Gemeinsame Bearbeitung verschiedener Nutzer
- Benachrichtigung der Teilnehmer an einem Dokument bei Änderungen des Dokumentes per E-Mail

9. 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
scanplus GmbH (Telekom Deutschland GmbH)	Lise-Meitner-Strasse 5 89081 Ulm	Hosting der TeamDocs Cloud Umgebung Hosting der internen Systeme von Wolters Kluwer Deutschland
IT-Infrastruktur der Amazon Web Services (nachfolgend "AWS" genannt)	Amazon Inc 410 Terry Avenue North, Seattle WA 98109	Hosting der TeamDocs Cloud Umgebung Alle Daten werden in der AWS Verfügbarkeitszone „Frankfurt / Deutschland“ gespeichert. Amazon garantiert, die Daten nicht außerhalb der Verfügbarkeitszone zu transferieren
Teleperformance Portugal SA	Av. Alvaro Pais 2 1600-873 Lisbon Portugal	1 st Level Software Support
TeamViewer GmbH	Jahnstr. 30 73037 Göppingen	Software für Remote-Support
Salesforce.com EMEA Limited	Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, EC2N 4AY London, United Kingdom	Bereitstellung des Systems für die Supportticket-Verwaltung
smartwork solutions GmbH	Landsberger Straße 408 81241 München	3rd Level Software Support