



Digitale Rechercheplattform

# Leistungsbeschreibung

## Wolters Kluwer Online

Stand Januar 2025

# Redaktionelle Hinweise

Wolters Kluwer unterstützt die Bemühungen um eine gendergerechte Sprache. Soweit aus Gründen der- besseren Lesbarkeit auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung verzichtet wird, gelten entsprechende Begriffe im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung.

# Inhalt

1	Allgemeines zum Produkt .....	5
2	Funktionalitäten und Leistungen.....	6
2.1	Gesetzes- und Rechtsprechungsdatenbank.....	7
2.2	Allgemeine Funktionalitäten .....	8
2.2.1	Bibliothek.....	8
2.2.2	News .....	8
2.2.3	Suche.....	9
2.2.4	Druckliste .....	10
2.2.5	Fassungsvergleich .....	10
2.2.6	Dual View.....	10
2.2.7	Benachrichtigungen .....	10
2.2.8	Dossiers .....	11
2.2.9	Notizen.....	11
2.3	Besondere Funktionalitäten.....	11
2.3.1	Fach-Newsletter .....	11
2.3.2	LawTracker .....	11
2.3.3	Interaktive Formulare .....	12
2.3.4	Online-Seminare .....	12
2.3.5	Kalkulatoren.....	12
2.3.6	ExpertConsult.....	12
2.3.7	Foren .....	12
2.4	Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht .....	13
3	Vertragslaufzeit, Lieferzeiten & Kündigungsfristen .....	14
3.1	Anlage eines Nutzeraccounts.....	14
3.2	Printwerke / physische Werke .....	14
3.2.1	Bücher/CDs/DVDs .....	14
3.2.2	Zeitschriften/Loseblattwerke .....	15
3.3	Online-Werke .....	16
3.3.1	Einzeltitel .....	16
3.3.2	Module .....	17
3.3.3	Kündigungsmodalitäten.....	17
4	Lizenzen & Nutzungsbeschränkungen.....	19
4.1	Einzelzugänge .....	19

4.2	Gemeinschaftszugänge/Sub-User .....	19
5	Softwarepflege.....	20
5.1	Leistungen .....	20
5.2	Fehlerbehebungen: Technische/funktionale Probleme des Produkts/der Plattform.....	20
5.3	Probleme auf Seiten der Benutzerin.....	21
5.3.1	Meldeweg der Benutzerin .....	21
5.3.2	Mitwirkungspflicht der Benutzerin .....	21
6	IT-Anforderungen für die Nutzung .....	22
7	IT-Sicherheit und Datenschutz (produktbezogene technische und organisatorische Maßnahmen) .....	23
7.1	Allgemein .....	23
7.1.1	Verfügbarkeit und Belastbarkeit, Art 32 Abs. 1 lit. b) DSGVO .....	23
7.1.2	Integrität (Art 32 Abs. 1 lit. a) und b) DSGVO.....	23
7.1.3	Vertraulichkeit (Art 32 Abs. 1 lit. b) DSGVO .....	24
7.1.4	Maßnahmen zur schnellen Wiederherstellbarkeit (Art 32 Abs. 1 lit. c) DSGVO) .....	24
7.2	Interaktive Formulare .....	24
8	Support & Anwenderunterstützung .....	26
9	Mitwirkungspflichten der Kundin .....	27

# 1 Allgemeines zum Produkt

Die Plattform “Wolters Kluwer Online”, zu finden unter <https://www.wolterskluwer-online.de>, ist eine professionelle, digitale Rechercheanwendung für Rechtsinformationen. Sie bietet schnellen und umfassenden Zugriff auf Gesetze & Verordnungen, Rechtsprechung, juristische Literatur in Form von Kommentaren, Handbüchern und Zeitschriften, aber auch praxisgerecht aufbereitete Digitalinhalte in Form von Arbeitshilfen, Praxiswissen, Zusammenfassungen, digitalen Formularassistenten, Kalkulatoren, News und Online-Seminaren.

Die intuitive Gestaltung und die vielfältigen Funktionen ermöglichen es, schneller und effizienter die benötigten Rechtsinformationen zu recherchieren und im persönlichen Arbeitsworkflow direkt weiterzuverarbeiten.

Eine Registrierung auf Wolters Kluwer Online ist dabei grundsätzlich die Voraussetzung, um das Produkt zu benutzen.

## 2 Funktionalitäten und Leistungen

In Abhängigkeit von der gewählten Leistung können sich sowohl die Inhalte als auch die Funktionalitäten, auf die ein:e Benutzer:in Zugriff hat, unterscheiden. Im Folgenden werden die einzelnen Inhalte und Funktionalitäten vorgestellt und dargestellt, in welchem Kontext man welchen Zugriff auf welche Inhalte und Funktionalitäten hat.

Tabelle 1 zeigt Inhalte, allgemeine Funktionalitäten, die in der Übersicht als ein Block aufgeführt werden, sowie den besonderen Funktionalitäten, die in der Übersicht einzeln zu sehen sind

Content / Funktionen	Free(mium)	Einzeltitle	Basis**	Plus	Premium & Wolters Kluwer Online Flat
Voraussetzungen	Registrierung auf Wolters Kluwer Online (WKO)	Registrierung auf WKO und Abonnement eines Einzeltitle	Registrierung auf WKO und Abonnement Basis Modul	Registrierung auf WKO und Abonnement Plus Modul	Registrierung auf WKO und Abonnement Premium Modul oder Wolters Kluwer Online-Flat
2.1. Gesetzes- und Rechtsprechungsdatenbank	Siehe Tabelle 2				
2.2. Einzeltitle		Von Kunden abonnierte Einzeltitle	✓	✓	✓
2.3. Allgemeine Funktionen	✓	✓	✓	✓	✓
2.4. Besondere Funktionen					
2.4.1. Fach-Newsletter			✓	✓	✓
2.4.2. LawTracker Basis		✓ (Loseblattwerke)	✓	✓	✓
Interaktive Formulare					✓
Online-Seminare					✓
Kalkulatoren					✓
ExpertConsult					✓*
Foren					✓

Tabelle 1 Übersicht zu Inhalten und Funktionalitäten auf Wolters Kluwer Online

\* In ausgewählten Modulen enthalten

\*\* Die Kategorie „Basis“ wird auf Wolters Kluwer Online nicht explizit ausgeschrieben. Sollte kein Zusatz wie „Plus oder „Premium“ im Namen enthalten sein, handelt es sich um die Basis-Version des Moduls

## 2.1 Gesetzes- und Rechtsprechungsdatenbank

Abhängig von ihren gewählten Inhalten erhalten Benutzer:innen Zugriff auf folgende Inhalte:

		Freemium <sup>1)</sup>	Einzeltitlel (exkl. LBW) <sup>2)</sup>	Module, Flat, LBWs <sup>3)</sup>
Rechtsprechung	Abstracts zu Entscheidungen	✓	✓	✓
Rechtsprechung	Anwaltsgerichte	✓	✓	✓
Rechtsprechung	BAG	✓	✓	✓
Rechtsprechung	BFH	✓	✓	✓
Rechtsprechung	BGH Strafsachen	✓	✓	✓
Rechtsprechung	BGH Zivilsachen	✓	✓	✓
Rechtsprechung	BSG	✓	✓	✓
Rechtsprechung	Bundeskartellamt	✓	✓	✓
Rechtsprechung	Bundespatentgericht	✓	✓	✓
Gesetzgebung	Bundesrecht (Normen)	✓	✓	✓
Rechtsprechung	BVerfG	✓	✓	✓
Rechtsprechung	BVerfWG	✓	✓	✓
Gesetzgebung	EU-Recht (Rechtsprechung, Richtlinien, Verordnungen...)	✓	✓	✓
Rechtsprechung	Fachpresseauswertung	✓	✓	✓
Gesetzgebung	Gesetzgebung News	✓	✓	✓
Rechtsprechung	GPT Zusammenfassungen	✓	✓	✓
Rechtsprechung	Landesverfassungsgerichte	✓	✓	✓
Rechtsprechung	Pressemitteilungen der Gerichte	✓	✓	✓
Rechtsprechung	Reichsgericht	✓	✓	✓
Gesetzgebung	Unterhaltsrecht (Normen, Verordnungen etc.)	✓	✓	✓
Rechtsprechung	Alle weiteren Entscheidungssammlungen			✓
Gesetzgebung	Allgemeinverbindliche Tarifverträge			✓
Rechtsprechung	BGHST (Entscheidungssammlung)			✓
Rechtsprechung	BGHZ (Entscheidungssammlung)			✓
Rechtsprechung	Entscheidungsanalysen			✓
Rechtsprechung	Fachpresseauswertung (Archiv)			✓
Rechtsprechung	Finanzgerichte			✓
Rechtsprechung	Instanzgerichte			✓
Gesetzgebung	Landesrechte			✓
Gesetzgebung	Steuerrecht (Normen)			✓
Gesetzgebung	Tarifrecht			✓
Gesetzgebung	Tarifverträge Öffentlicher Dienst			✓
Gesetzgebung	Technische Regeln			✓
Rechtsprechung	Vergabekammern			✓
Gesetzgebung	Verwaltungsanweisungen			✓
	plus weitere gekaufte Inhalte		✓	✓

Tabelle 2 Übersicht zu Inhalten und Rechtezuordnung der Gesetzes- und Rechtsprechungsdatenbank

## **2.2 Allgemeine Funktionalitäten**

### **2.2.1 Bibliothek**

Über die Bibliothek können Benutzer:innen direkt auf alle abonnierten Inhalte zugreifen, nicht abonnierte Inhalte werden gesondert markiert ebenfalls angezeigt. Darüber hinaus haben Benutzer:innen in der Bibliothek die Möglichkeit die Inhalte z.B. nach Inhaltsart oder Rechtsgebieten zu filtern und Werke als Favoriten zu kennzeichnen.

#### **Dokumentenansicht**

In der Dokumentenansicht können Benutzer:innen die tatsächlichen Inhalte des jeweiligen Dokuments lesen und mit Hilfe der weiteren Funktionalitäten bearbeiten. Zwischen den Dokumenten eines Werkes kann man mit dem Inhaltsverzeichnis navigieren.

#### **Inhaltsverzeichnis**

Das Inhaltsverzeichnis zeigt den gesamten Inhalt der Quelle an, aus der das jeweils aufgerufene Dokument stammt. Benutzer:innen können mittels einzelner Ebenen innerhalb der Quelle navigieren.

#### **Werkzeuggestreife**

Die Werkzeuggestreife unterstützt mit vielen Funktionen, die Benutzer:innen bei der Bearbeitung von Informationen. Einige Funktionen können erst nach Markierung eines entsprechenden Textteils vollständig genutzt werden.

#### **Dokumenteninfos**

Oberhalb der Dokumentansicht finden Benutzer:innen Informationen, die im Kontext zum angezeigten Dokument stehen. Hierzu gehören z.B. bibliographische Informationen, aber auch die Zitierungen, die auf das aktuell angezeigte Dokument verweisen.

Je nach Art des Dokuments (Rechtsprechung, Rechtsvorschriften, Literatur...) werden unterschiedliche weitere Informationen angezeigt.

#### **Permalinks**

Jedes Dokument enthält einen Permalink zu dem jeweiligen Dokument, welcher weitergegeben und über den das Dokument immer wieder aufgerufen werden kann. Bei Gesetzen gibt es einen zusätzlichen Permalink, über den die Vorschrift immer in ihrer jeweils aktuellen Fassung aufgerufen werden kann.

### **2.2.2 News**

In der Sektion „News“ finden Benutzer:innen täglich aktuelle Entscheidungen, Gesetzgebungsnews und Fachpresse-Artikel.



### **2.2.3 Suche**

Mit Hilfe der Suche können Benutzer:innen schnell und zielsicher nach Vorschriften, Entscheidungen, Kommentierungen oder Handbuchpassagen suchen. Im Nachgang werden die einzelnen Suchfunktionalitäten genauer vorgestellt.

#### **Einfache Suche & Suchvorschläge**

Auf Wolters Kluwer Online gibt es eine einfache Suche, sodass Benutzer:innen einfach Suchbegriffe eingeben und durch Enter eine Suche über die Inhalte auslösen kann. Um dies noch weiter zu vereinfachen, werden bei Eingabe eines Suchbegriffes der Benutzerin häufig gesuchte Begriffe und Kombinationen vorgeschlagen, die durch einen einfachen Klick auf den vorgeschlagenen Begriff ausgewählt werden können.

#### **Trefferliste**

Die Trefferliste zeigt zunächst passend zu dem eingegebenen Suchbegriff alle Treffer in den abonnierten Quellen der Benutzerin an. Darüber hinaus können Benutzer:innen weitere Treffer aufrufen, die in weiteren, bisher nicht abonnierten Inhalten gefunden wurden. Ebenfalls können Benutzer:innen hier in das Archiv wechseln, welches die Vorauflagen der abonnierten Werke enthält.

Die Ergebnisse in der Trefferliste können z.B. nach Relevanz oder Veröffentlichungsdatum sortiert werden. Auch ist es möglich nach Inhaltsart und Rechtsgebieten zu filtern und so die Trefferliste durch das Hinzufügen, Auswählen oder Entfernen von Filtern weiter zu verfeinern.

#### **Erweiterte Suchoptionen**

Neben der einfachen Suche gibt es ebenfalls die Möglichkeit der erweiterten Suche. Hier können Benutzer:innen Dokumenten aus den Bereichen Rechtsprechung, Rechtsvorschriften und Literatur suchen.

#### **Suchoperatoren**

Benutzer:innen können verschiedene Suchoperatoren (UND, ODER, NICHT ...) verwenden, um Suchanfragen noch gezielter durchzuführen. Die Suchoperatoren müssen in Großbuchstaben eingegeben werden. Falls keine Operatoren verwendet werden, werden standardmäßig alle eingegebenen Begriffe mit dem UND Operator verbunden. Nachfolgend werden weitere, darüberhinausgehende Operatoren weiter vorgestellt.

#### **Klammer-Suche**

Neben der Verwendung der Operatoren ist es zusätzlich möglich eine Klammer-Suche einzubauen, um dadurch die Suche noch weiter zu verfeinern. Bei der Klammer-Suche können Abhängigkeiten zwischen den Suchoperatoren dargestellt werden, wobei der Begriff vor der Klammer immer der führende Begriff ist. Hierbei wird ein Suchbegriff mit weiteren Suchbegriffen verknüpft, z.B. „Zustimmung UND (Rücknahme ODER Widerruf)“.

### **Platzhalter-Suche**

Bei der Platzhalter-Suche können Benutzer:innen durch die Eingabe eines „\*“ weitere Varianten des Suchbegriffs finden, z.B. wird bei der Eingabe von „Bau\*“ auch nach weiteren Suchbegriffen wie „Bauwesen“ oder „Bau- und Architektenrecht“ gesucht.

### **Phrasenoperator**

Der Phrasenoperator kann verwendet werden, wenn nach einem besonders genauen Suchbegriff bzw. einer Abfolge von Suchbegriffen gesucht werden soll. Um diesen Operator zu verwenden, werden die Begriffe in der korrekten Reihenfolge mit Anführungszeichen eingegeben, z.B. „gesetzlich geschützte Biotop“ – in den Suchergebnissen befinden sich dann nur Treffer, die genau diese Abfolge an Wörtern beinhaltet.

### **2.2.4 Druckliste**

Über die Werkzeugleiste können Benutzer:innen Dokumente zur Druckliste hinzufügen und von dort zu einem späteren Zeitpunkt entweder als Übersicht oder inkl. aller Dokumente ausdrucken. Dabei können Benutzer:innen die Dokumente in der Liste frei verschieben. Beim Ausdrucken haben Benutzer:innen auch die Möglichkeit, markierte Suchbegriffe anzuzeigen und Links hervorzuheben.

### **2.2.5 Fassungsvergleich**

Mit Hilfe des Fassungsvergleichs können Benutzer:innen Änderungen in Gesetzesfassungen auf einen Blick erkennen und erhalten einen komfortablen Überblick zu allen verfügbaren Rechtsständen. Hierzu ordnet der Fassungsvergleich Gesetzesfassungen übersichtlich nebeneinander an.

Liegen zu einer Rechtsvorschrift mehrere Rechtsstände vor, können die Fassungen durch Klick auf „ Fassungen vergleichen“ nebeneinander geöffnet und die Änderungen komfortabel verglichen werden. Über die Zeitleiste werden alle verfügbaren Rechtsstände der Vorschrift als Überblick dargestellt und können ausgewählt werden.

### **2.2.6 Dual View**

Über den Dual View können Benutzer:innen sich verlinkte Inhalte aus allen abonnierten Quellen direkt neben ihrem aktuellen Dokument anzeigen lassen. Hierfür ist in dem zunächst geöffneten Dokument auf ein verlinktes Dokument zu klicken, danach öffnet sich dieses daneben im Dual View. Im Anschluss kann die Benutzerin beide Dokumente nebeneinander lesen und bei Bedarf einzeln schließen.

### **2.2.7 Benachrichtigungen**

Benutzer:innen können auf Wunsch automatische Benachrichtigungen per E-Mail oder im Portal erhalten, sobald zu ausgewählten Werken neue Auflagen oder Ausgaben erscheinen oder zu gespeicherten Suchaufträgen neue Ergebnisse vorhanden sind.

### **2.2.8 Dossiers**

Im Rahmen der Dossiers-Funktionalität können Benutzer:innen Textteile, Urteile, Zitierungen oder Dokumente für die spätere Benutzung per Drag & Drop in einer dafür angelegten Akte speichern.

### **2.2.9 Notizen**

Über die Notiz-Funktion können Benutzer:innen beliebig viele Anmerkungen an der gewünschten Stelle in Dokumenten einfügen. Hierfür ist zuerst die jeweilige Textpassage zu markieren, zu der Notizen gemacht werden soll.

## **2.3 Besondere Funktionalitäten**

Nachfolgend werden die besonderen Funktionalitäten aufgelistet, auf die Nutzer nur in Abhängigkeit zu der von ihnen gekauften Variante zugreifen können.

### **2.3.1 Fach-Newsletter**

Kund:innen haben die Möglichkeit sich über Wolters Kluwer Online automatisiert regelmäßige Fach-Newsletter zukommen zu lassen. Newsletter können über wolterskluwer-online.de in dem Profil-Bereich unter „Newsletter verwalten“ aktiviert und deaktiviert werden.

### **2.3.2 LawTracker**

LawTracker ist ein Adobe® Acrobat® Reader Plugin. In der Basis-Version bietet es eine einfache Verbindung von PDF-Dokumenten zu Wolters Kluwer Online. Hierbei wird aufgrund einer automatischen Erkennung von Normen, Urteilen und Literatur im Dokument der Aufruf und die Darstellung von Fundstellen in Wolters Kluwer Online direkt im PDF-Dokument ermöglicht. Eine einfache Suche nach relevanten Textpassagen oder Schlagwörtern aus dem Adobe® Acrobat® Reader in Wolters Kluwer Online ist ebenfalls möglich.

Die Pro-Version ermöglicht darüber hinaus, Fundstellen und weitere relevante externe Rechtsquellen, wie zum Beispiel Bundesdrucksachen oder in der juristische Datenbank Kluwer Arbitration, aufzurufen. Zudem unterstützt die Pro-Version-Anwendung die Übersetzung von Texten mit dem integrierten DeepL®-Übersetzer und die Google-Suche zur weiterführenden Recherche direkt aus dem Adobe® Acrobat® Reader.

LawTracker bietet der Kundin die Möglichkeit über Schnittstellen Services von Drittanbietern (bspw. Drittdatenbanken, Übersetzungsdienste) zu nutzen. Die Nutzung dieser Services erfolgt in eigener Verantwortung durch die Kundin und unterliegt den jeweiligen Nutzungs-/Vertragsbedingungen des Drittanbieters. Wolters Kluwer stellt lediglich die Schnittstellen bereit und hat auf die Services des Drittanbieters weder eine inhaltliche noch technische Einflussmöglichkeit.

Im Fall der Nutzung des Übersetzungsdienstes DeepL® kann die Kund:in diesen entweder in der Basis Version über einen allgemeinen Key von Wolters Kluwer nutzen oder seinen eigenen DeepL® Pro Key verwenden. In beiden Fällen hat die Benutzung durch den Kunden

entsprechend den rechtlichen Bestimmungen von DeepL® zu erfolgen. Auf Seiten von Wolters Kluwer findet keine Verarbeitung der eingegebenen Informationen statt.

### **2.3.3 Interaktive Formulare**

Die Funktion „interaktive Formulare“ ist eine speziell für die Automatisierung der Dokumentenerstellung entwickelte Lösung. Anhand von Fragen und Antworten durch die Benutzerin wird das entsprechende Dokument erstellt. Bei Speicherung werden die hinzugefügten Informationen, u.a. personenbezogene Daten, in der Datenbank gespeichert. Erstellte oder angefangene Dokumente lassen nach der Erstellung und Speicherung entweder ausdrucken, weiterbearbeiten, kopieren oder löschen. Die Formulare sind zudem mit Kommentierungen zu den rechtlichen Hintergründen abonniertes Inhalte verknüpft.

### **2.3.4 Online-Seminare**

Im Rahmen von ausgewählten Modulen können Benutzer:innen sich für Online-Seminare zu Themen anmelden. Diese Online-Seminare finden online live statt, werden allerdings ebenfalls aufgezeichnet und sind auch später auf Wolters Kluwer Online abrufbar.

In der Regel trägt mindestens ein:e Referent:in als Expert:in vor und es können Fragen gestellt werden, sodass eine direkte Interaktion und eine beidseitige Kommunikation stattfinden kann. Für ein Online-Seminar kann für das Seminars eine Teilnahmebescheinigung erstellt werden. Im Falle von Online-Seminaren, die als Fortbildungsveranstaltung nach FAO anrechenbar sind, kann die Ausstellung einer Teilnahmebescheinigung gemäß § 15 Abs. 2 FAO erfolgen. Über die Anerkennung der Teilnahmebescheinigung entscheidet die jeweilig zuständige Rechtsanwaltskammer.

### **2.3.5 Kalkulatoren**

Mit den Kalkulatoren auf Wolters Kluwer Online lassen sich anhand einer Entscheidungsbaummatrix unter anderem Vergütungen und Honorare berechnen und exportieren sowie Reportings einsehen (bspw. HOAI Rechner).

### **2.3.6 ExpertConsult**

Mit ExpertConsult haben Kund:innen die Möglichkeit individuelle Fachfragen an ein Team ausgewählter Expert:innen zu stellen. Sie erhalten im Anschluss eine individuelle Antwort auf ihre Fachfrage durch eine:n qualifizierte:n Expert:in. Angeboten werden Hilfestellungen, jedoch keine rechtliche Beratung. Alle Fachfragen werden anonym veröffentlicht und allen Kunden in einer durchsuchbaren Datenbank zur Verfügung gestellt.

### **2.3.7 Foren**

Um sich in speziellen, fachlichen Themen mit anderen Kund:innen auszutauschen, stellen wir unseren Kund:innen Foren zur Verfügung (z.B. KFZ-Zulassungsforum), welche eine persönliche Registrierung voraussetzt. Die Foren werden durch Autor:innen aus unserer Autorenschaft moderiert.

## **2.4 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
- individuelle Vorlagenänderungen, Vorlagenerstellungen
- Fragen klären, die üblicherweise im Rahmen von Schulungen behandelt werden
- Mitarbeiterschulungen
- Datenbank-Services zur Optimierung der Geschwindigkeit
- Datensicherung- oder Datenwiederherstellung
- Netzwerkanalyse
- Installation von Updates für das Betriebssystem oder Microsoft Office
- Migrationservices (z.B. Datenkonvertierungen)
- Security-Services
- 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.

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.

# 3 Vertragslaufzeit, Lieferzeiten & Kündigungsfristen

## 3.1 Anlage eines Nutzeraccounts

Für den Erwerb und die Benutzung eines unserer Produkte und/oder Dienstleistungen ist es zunächst erforderlich, einen Nutzeraccount auf Wolters Kluwer Online anzulegen. Dies kann entweder durch die Registrierung durch die Kund:in selbst oder durch manuelle Anlage durch unseren Kundenservice erfolgen. Für die Registrierung setzen wir ein eigenes Single-Sign-On-Verfahren ein. Das bedeutet, dass Benutzer:innen, die sich für eines der Onlineangebote von Wolters Kluwer registrieren, die Zugangsdaten auch für andere ausgewählte Onlineangebote von Wolters Kluwer nutzen können. Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit von Gemeinschaftszugängen, siehe auch 4.2.. Die Anlage eines Nutzeraccounts auf Wolters Kluwer Online ist kostenlos. Mit der Anlage eines Nutzeraccounts kann Wolters Kluwer Online direkt verwendet werden.

## 3.2 Printwerke / physische Werke

Offline-Produkte (wie bspw. Printwerke) können im Shop auf Wolters Kluwer Online erworben werden oder auch auf anderem Wege (z.B. Buchhandel, Telefon, E-Mail, Kontaktformular).

### 3.2.1 Bücher/CDs/DVDs

#### **Versandkosten**

Angaben zu den Versandkosten finden Sie auf den entsprechenden Informationsseiten im Shop von Wolters Kluwer Online.

#### **Lieferzeit**

Die Lieferzeit für als "lieferbar" gekennzeichnete Bücher/CDs/DVDs beträgt i.d.R. 3-5 Werktage. Die tatsächliche Lieferzeit kann hiervon im Einzelfall abweichen. Für Titel, die nicht als "lieferbar" gekennzeichnet sind, kann der voraussichtliche Erscheinungstermin i.d.R. der jeweiligen Produktseite entnommen werden. Der tatsächliche Erscheinungstermin kann vom angegebenen Erscheinungstermin abweichen. Es besteht kein Anspruch des Kunden auf Lieferung eines Titels zum angegebenen voraussichtlichen Erscheinungstermin.

#### **Rechnungsstellung**

Nach Auftragseingang erhält der Kunde eine Auftragsbestätigung per E-Mail. Die Rechnungsstellung erfolgt mit Auslieferung des gekauften Titels. Die Rechnung wird der Sendung beigelegt.

Alle o.g. Angaben zu Widerruf, Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen und Rechnungsstellung können durch einzelvertragliche Regelungen abweichen.

### 3.2.2 Zeitschriften/Loseblattwerke

#### **Versandkosten**

Die Versandkosten für Zeitschriften-Abonnements und Loseblattwerke richten sich nach Erscheinungsfrequenz und Umfang der Lieferungen und sind auf den jeweiligen Produktseiten und im Warenkorb vor Kaufabschluss ersichtlich. Die Versandkosten fallen bereits bei der ersten Lieferung oder mit der ersten Rechnungsstellung an.

Auf den Produktseiten können die jeweiligen produktspezifischen Versandkosten unter dem Link "Bezugsbedingungen" oder "Versandkosten" eingesehen werden.

#### **Lieferzeit**

Die Lieferzeit für als "lieferbar" gekennzeichnete Zeitschriften und Grundwerke beträgt i.d.R. 3-5 Werktage. Die tatsächliche Lieferzeit kann hiervon im Einzelfall abweichen. Für Titel, die nicht als "lieferbar" gekennzeichnet sind, kann der voraussichtliche Erscheinungstermin i.d.R. der jeweiligen Produktseite entnommen werden. Der tatsächliche Erscheinungstermin kann vom angegebenen Erscheinungstermin abweichen. Es besteht kein Anspruch des Kunden auf Lieferung eines Titels zum angegebenen voraussichtlichen Erscheinungstermin.

Ergänzungs- und Fortsetzungslieferungen (Loseblattwerke) sowie zukünftige Ausgaben (Zeitschriften) werden zu werkspezifisch festgesetzten Terminen produziert und ausgeliefert. Informationen zu den geplanten Erscheinungsterminen sind der jeweiligen Produktseite zu entnehmen oder können über unseren Kundenservice erfragt werden.

#### **Vertragslaufzeit**

Sofern nicht abweichend vereinbart, beträgt die Vertragslaufzeit für den Bezug von Zeitschriften und Loseblattwerken (Print) 12 Monate. Im Warenkorb sowie auf den Produktseiten können die jeweiligen produktspezifischen Vertragslaufzeiten unter dem Link "Bezugsbedingungen" eingesehen werden.

#### **Kündigungsfristen**

Sofern nicht abweichend vereinbart, beträgt die Kündigungsfrist für den Bezug von Zeitschriften- und Loseblatttiteln 3 Monate zum Kalenderjahresende. Falls nicht fristgerecht gekündigt, verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate. Im Warenkorb sowie auf den Produktseiten können die jeweiligen produktspezifischen Kündigungsfristen unter dem Link "Bezugsbedingungen" eingesehen werden.

#### **Rechnungsstellung**

Nach Auftragseingang erhält der Kunde eine Auftragsbestätigung per E-Mail. Die Rechnungsstellung erfolgt i.d.R. jährlich zum Beginn des Kalenderjahres bzw. zum Beginn des Bezugszeitraums. Die Rechnungszustellung erfolgt i.d.R. separat zur Lieferung des abonnierten Werks auf dem Postweg.

Alle o.g. Angaben können durch einzelvertragliche Regelungen abweichen.

### **3.3 Online-Werke**

#### **3.3.1 Einzeltitel**

Werke, die digital zur Verfügung stehen, können einzeln mit den Optionen “Online Monatsabo” bzw. “Online Jahresabo” abonniert werden. Nach Abschluss des Abonnements steht das erworbene Produkt der Abonnementin zum digitalen Abruf in ihrer Bibliothek unmittelbar zur Verfügung.

#### **Vertragslaufzeit**

Im Lizenzmodell des Online-Monatsabonnements sind bis zu drei Nutzer enthalten. Mit dem Abschluss des Abonnements wird das erworbene Online-Produkt zur Benutzung freigeschaltet, falls es bereits erschienen ist. Im Abonnement bezieht der Kunde die Onlineausgabe des Werks in der stets aktuellen Auflage. Das Abonnement beginnt mit dem Tag der Bestellung und läuft einen Monat.

Im Lizenzmodell des Online-Jahresabonnements sind bis zu drei Nutzer enthalten. Mit dem Abschluss des Abonnements wird das Online-Produkt zur Nutzung freigeschaltet. Im Abonnement bezieht der Kunde die Onlineausgabe des Werks in der stets aktuellen Auflage. Die Rechtsprechungs- und Gesetzesdatenbank ist ab dem ersten Kauf im Abonnement enthalten. Das Abonnement beginnt mit dem Tag der Bestellung und läuft 12 Monate. Es verlängert sich automatisch, wenn es nicht fristgerecht gekündigt wird.

#### **Kündigungsfristen**

Online-Monatsabonnements verlängern sich automatisch von Monat zu Monat, wenn sie nicht mindestens 5 Werktage vor Ablauf des Vertragsmonats in Textform (E-Mail oder Fax) gekündigt werden.

Online-Jahresabonnements verlängern sich automatisch von Jahr zu Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Vertragsjahres in Textform (E-Mail oder Fax) gekündigt werden.

#### **Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung erfolgt am ersten Tag des auf die Bestellung folgenden Monats per E-Mail.

Alle o.g. Angaben zu Widerruf, Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen und Rechnungsstellung können durch einzelvertragliche Regelungen abweichen.



### **3.3.2 Module**

Wolters Kluwer bietet auf der Plattform Wolters Kluwer Online sogenannte Module an. Ein Modul ist die Zusammenstellung themenbezogener Einzeltitel, die durch weitere besondere Funktionalitäten (siehe Abschnitt 2.3.; z.B. Online-Seminare) ergänzt sein können.

Auf den Produktseiten können die jeweiligen produktspezifischen Inhalte der jeweiligen Module eingesehen werden.

#### **Vertragslaufzeit**

Module sind im Online-Jahresabonnement erhältlich. Im Lizenzmodell des Online-Jahresabonnements sind standardmäßig bis zu drei Nutzer enthalten, bei einzelnen gesonderten Angeboten kann dies auch nach Auszeichnung abweichen. Mit dem Abschluss des Abonnements wird das Online-Produkt zur Benutzung freigeschaltet. Im Abonnement bezieht die Kundin die Onlineausgaben der im Modul enthaltenen Einzeltitel sowie ggf. weitere Inhalte in der stets aktuellen Auflage. Die Rechtsprechungs- und Gesetzesdatenbank ist entsprechend Tabelle 2 enthalten. Das Abonnement beginnt mit dem Tag der Bestellung und läuft 12 Monate. Es verlängert sich automatisch, wenn es nicht fristgerecht gekündigt wird.

Vor Abschluss eines Online-Jahresabonnements können Benutzer:innen alle Inhalte und Funktionen des gewünschten Moduls einmalig für 30 Tage kostenfrei testen. Nach Ablauf der 30 Tage endet die Testphase automatisch und geht in ein kostenpflichtiges Online-Jahresabonnement über, falls der Test nicht vor Ablauf des Testzeitraums gekündigt wurde.

Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit im Rahmen von ausgewählten Aktionen Module kostenfrei für 30 Tage zu testen, ohne dass dieser Test in ein kostenpflichtiges Abonnement übergeht. Eine Kündigung dieses Tests ist nicht notwendig, da der Zugriff automatisch nach Ablauf der Zeit ausläuft.

#### **Kündigungsfristen**

Online-Jahresabonnements verlängern sich automatisch von Jahr zu Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Vertragsjahres in Textform (E-Mail oder Fax) gekündigt werden.

#### **Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung erfolgt am ersten Tag des auf die Bestellung folgenden Monats per E-Mail.

Alle o.g. Angaben zu Widerruf, Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen und Rechnungsstellung können durch einzelvertragliche Regelungen abweichen.

### **3.3.3 Kündigungsmodalitäten**

Um sein Kündigungsrecht auszuüben, muss der Kunde uns, der Wolters Kluwer Deutschland GmbH, Wolters-Kluwer-Straße 1, 50354 Hürth; Telefax: +49 2631 801 2223; E-Mail:

[onlineservice@wolterskluwer.com](mailto:onlineservice@wolterskluwer.com) mittels einer eindeutigen schriftlichen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen Entschluss, diesen Vertrag zu kündigen, informieren.

# 4 Lizenzen & Nutzungsbeschränkungen

## 4.1 Einzelzugänge

Mit der regulären Registrierung erhält eine Benutzerin einen Einzelzugang zu einem individuellen Nutzeraccount und kann damit personalisiert auf Wolters Kluwer Online zugreifen. Neben dem Zugriff auf ihre erworbenen Inhalte kann sie darüber hinaus persönliche Funktionen wie z.B. Favoriten nutzen. Es ist nur ein gleichzeitiger Login pro Account möglich.

## 4.2 Gemeinschaftszugänge/Sub-User

Institutionen und Unternehmen können mit einem individuellen Zugangslink anonym/unpersonalisiert auf die gebuchten Inhalte zugreifen. Die Anzahl der gleichzeitigen Zugriffe ist begrenzt durch die Anzahl der gebuchten Lizenzen. Die Anzahl der gebuchten Lizenzen können über Wolters Kluwer Account Manager oder einen Handelspartner von Wolters Kluwer angepasst werden, ebenso ist der Wolters Kluwer Account Manager bzw. Wolters Kluwer Handelspartner von Wolters Kluwer für die Anlage des Gemeinschaftszugangs verantwortlich. Hierbei wird festgelegt, ob der Zugriff über ein individuelles Passwort oder durch den Zugriff über IP(s) des Kunden eingerichtet wird und ob die persönliche Registrierung von Sub-Usern im Gemeinschaftszugang möglich ist. Sub-User werden entweder durch den Wolters Kluwer Account Manager bzw. Handelspartner von Wolters Kluwer angelegt oder können sich später selbst nach erfolgreicher Authentifizierung persönlich im Portal registrieren, um die persönlichen Funktionen nutzen zu können. Für die Einrichtung einer IP-Authentifizierung werden die kundenspezifischen IPs benötigt. Der Kunde erhält nach Abschluss der Einrichtung den individuellen Anmelde-link vom Wolters Kluwer Account Manager bzw. vom Handelspartner von Wolters Kluwer.

Darüber hinaus wird ein Gemeinschaftszugang über SSO auf Basis Microsoft ADFS angeboten. Mit dem Kunden werden die Einrichtung und die notwendigen Parameter abgestimmt. Es gibt keine Änderungen hinsichtlich des Lizenzmodells und der persönlichen Registrierung von Sub-Usern gegenüber den bereits beschriebenen Gemeinschaftszugängen.

# 5 Softwarepflege

## 5.1 Leistungen

Mit dem Ziel der kontinuierlichen Plattformverbesserung, der Weiterentwicklung unserer Funktionalitäten sowie der Behebung von Sicherheitslücken spielt Wolters Kluwer alle drei Wochen ein Release für Wolters Kluwer Online ein.

## 5.2 Fehlerbehebungen: Technische/funktionale Probleme des Produkts/der Plattform

Bei Fehlern oder Störungen auf der Plattform prüft Wolters Kluwer nach Meldung den jeweiligen Fehler und klassifiziert ihn in den genannten Fehlerklassen, um so eine fristgerechte Behebung des Problems zu ermöglichen:

	<b>Severity 1 Problem</b>	<b>Severity 2 Problem</b>	<b>Severity 3 Problem</b>
<b>Beschreibung</b>	Vollständiger Ausfall des Systems oder Ausfall wesentlicher Systeme des Produktes	Teilweiser Ausfall des Systems; Nutzer können einzelne Funktionen ausführen, jedoch ist die Geschwindigkeit oder Effektivität der Anwendung drastisch eingeschränkt. Ein effektives Arbeiten ist nahezu ausgeschlossen.	Eine Funktion in der Anwendung funktioniert nicht wie vorgesehen, dies schränkt den Endnutzer aber nicht oder nicht wesentlich in seiner Arbeit ein.
<b>Reaktionszeit</b>	30 Minuten	90 Minuten	ein Werktag
<b>Problemanalyse</b>	Wolters Kluwer führt eine umfangreiche Problemanalyse durch und dokumentiert sowohl Ursache als auch Behebung, um die Geschwindigkeit der Behebung für die Zukunft weiter zu verbessern.	Ursache und Behebung des Problems werden dokumentiert.	Ursache und Behebung des Problems werden dokumentiert.
<b>Problembhebung</b>	Die Problembhebung wird unverzüglich gestartet. In den meisten Fällen steht das System innerhalb von max. einer Stunde wieder vollständig zur Verfügung. Lediglich bei vielfältigen, verschiedenen Problemursachen kann die Wiederherstellung mehr Zeit in Anspruch nehmen.	Problembhebung wird schnellstmöglich gestartet, wird aber hinter aktuelle 1st Level Probleme zurückgestellt. Die meisten 2nd Level Probleme werden schnell behoben, jedoch kann sich in Ausnahmefällen aufgrund anderer, höherwertiger Probleme oder Komplexität des Problems die Behebung verzögern.	Problembhebung wird schnellstmöglich gestartet, werden aber hinter aktuelle SEV1 und SEV2 Probleme zurückgestellt. Mehr als 90% der SEV3 Probleme werden innerhalb einer Woche (nach Werktagen) behoben.

Die Fehlerbehebung erfolgt nach Wahl von Wolters Kluwer entweder

- durch Fehlerbeseitigung, oder dadurch,
- dass Wolters Kluwer Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Fehlers zu vermeiden, oder
- durch Bereitstellung einer Umgehungslösung, welche die Laufzeit und das Antwortzeitverhalten der Plattform nicht unangemessen behindert.

## **5.3 Probleme auf Seiten der Benutzerin**

### **5.3.1 Meldeweg der Benutzerin**

Die Benutzerin meldet das vorliegende Problem möglichst detailliert über die verschiedenen verfügbaren Kanäle an den Kundensupport. Dieser übernimmt verantwortlich die weitere Untersuchung des Problems in Zusammenarbeit mit nachgeordneten technischen Abteilungen.

### **5.3.2 Mitwirkungspflicht der Benutzerin**

Die Benutzerin ist verpflichtet, soweit zumutbar, möglichst viele Details zum Fehler zu benennen, um eine Reproduzierbarkeit zu ermöglichen, die für eine Analyse und zeitnahe Behebung essenziell ist. Dazu gehören unter anderem, aber nicht abschließend, Informationen zu Datum, Uhrzeit, aktuelle URL, Browserversion, Nutzeraccount, Screenshots, Informationen zur IT-Umgebung und Schritte zur Wiederholung des Problems. Ggf. kann auch die Erstellung eines automatischen Protokolls zur Reproduzierbarkeit (Fiddler Log, .har File) erbeten werden. Ebenso kann die Bereitschaft zur gemeinsamen Fehlersuche per Videokonferenz oder Telefonat die Behebung deutlich beschleunigen.

# 6 IT-Anforderungen für die Nutzung

Folgende Systemvoraussetzungen müssen für die Nutzung von Wolters Kluwer Online gegeben sein:

- Folgende Browser sind in ihrer jeweils aktuellen Version zu verwenden: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Apple Safari. Des Weiteren kann der Microsoft Internet Explorer genutzt werden, allerdings kann es hierbei zu Einschränkungen bei der Benutzung kommen.
- Wolters Kluwer Online ist "responsive" und kann auf allen Endgeräten (Desktop, Tablet, Smartphone) per Browser genutzt werden. Hierbei ist zu beachten, dass einige Funktionen bei begrenzten Darstellungsmöglichkeiten (z.B. auf Smartphones) nicht aktiviert sind.
- Java Script muss aktiviert sein.
- Für verschiedene Funktionen (z.B. "angemeldet bleiben") ist es notwendig Cookies zuzulassen. Hierbei ist zu bedenken, dass bei manchen Browser-Einstellungen die Cookies beim Schließen des Browsers automatisch gelöscht werden. Dies kann im Menü des jeweiligen Browsers (zumeist unter Einstellungen) angepasst werden.
- Für verschiedene Funktionen (insb. die Druckfunktion) ist es zwingend notwendig Pop-ups zuzulassen.

# 7 IT-Sicherheit und Datenschutz (produktbezogene technische und organisatorische Maßnahmen)

## 7.1 Allgemein

### 7.1.1 Verfügbarkeit und Belastbarkeit, Art 32 Abs. 1 lit. b) DSGVO

#### Hosting

Services und Datenbanken der durch Wolters Kluwer Online genutzten internationalen Plattform werden auf Cloud-Server Systemen von Amazon Web Services (AWS) gehostet. Ebenso wird das Web-Frontend und Backend auf AWS Systemen betrieben. Lokale Backoffice Datenbanken von Wolters Kluwer Deutschland (z.B. eCommerce Backend) werden abweichend in lokalen Datacenters und teils als On-Premise Lösung betrieben.

Das Hosting der europäischen Produktivsysteme auf AWS erfolgt aus Latenz- und Datenschutzgründen am Standort Frankfurt. Services ohne Bezug zu personalisierten Informationen werden teils in irischen Datacentern betrieben. Das Failoversystem der Content-Datenbank ohne Bezug zu personalisierten Daten wird im nordamerikanischen AWS Standort Ohio betrieben.

Geografische Redundanz und lokale Skalierbarkeit stellen die hohe Verfügbarkeit der Plattform mit 99,5% Jahresmittel sicher. Dabei stehen die Failover-Systeme im Hot-Standby für eine Routenumstellung in weniger als 30 Minuten zur Verfügung.

Staging-Systeme werden in einem zentralen AWS Datacenter in Nordamerika in einer mit dem Produktivsystem vergleichbaren Skalierung betrieben. Somit können Last- und Performancetests ohne Beeinträchtigung der Produktivumgebung mit vergleichbaren Resultaten durchgeführt werden.

### 7.1.2 Integrität (Art 32 Abs. 1 lit. a) und b) DSGVO

#### Administration

Die Administration der AWS gehosteten Systeme erfolgt durch eine dedizierte und begrenzte Personengruppe des IT-Operation Teams. Nur dieser Personenkreis hat die erforderlichen Zugriffsberechtigungen und Rollen zur Administration der Plattformsysteme. Entwicklungsteams haben keinen direkten Zugriff auf die AWS Systeme für Staging- und Produktivbetrieb.

Das IT-Operationsteam steht 24/7 in einer „follow-the-sun“ Rotation über drei weltweit verteilte Standorte zur Verfügung. Fest definierte Alarmierungs- und Kommunikationswege stellen den reibungs- und verzögerungsfreien Informationsfluss sicher. Das Team ist mit allen benötigten Dokumentationen und Berechtigungen ausgestattet, um jederzeit selbstständig Recovery-Operationen an allen Systemen ausführen zu können.

### 7.1.3 Vertraulichkeit (Art 32 Abs. 1 lit. b) DSGVO

#### Datenverschlüsselung

Datenbanksysteme mit sensiblen Daten (personalisierte Information oder Unternehmenswerte) werden verschlüsselt betrieben. Dies findet auch für Backups und nicht produktive Daten Anwendung. Die Datenübertragung zwischen Systemen und Services erfolgt verschlüsselt und die Frontendkommunikation von potenziell sensiblen Daten erfolgt grundsätzlich per https-Protokoll.

#### Systemtrennung und Zugangsdaten

Produktivsysteme werden vollständig getrennt von Staging- und Entwicklungssystemen betrieben. Es erfolgt keine Vermischung von Daten oder Datenbanken zwischen den Systembereichen. Zugangsdaten zu Produkten oder Services werden zwischen Produktiv- und Staging-Systemen getrennt verwaltet.

### 7.1.4 Maßnahmen zur schnellen Wiederherstellbarkeit (Art 32 Abs. 1 lit. c) DSGVO)

#### Desaster Recovery

Die AWS gehosteten Systeme werden mit einer geeigneten Backup-Strategie zur zeitnahen Wiederherstellung betrieben. Die Sicherung von Datenbanken erfolgt je nach Kritikalität über Primary-Secondary-Replikation oder die regelmäßige Anfertigung von inkrementellen und vollständigen Backups. Eine zeitnahe und automatisierte Wiederherstellung von IT-Infrastruktur in Cloud-Umgebungen wird durch Terraform-Scripte zur Definition der Systemparameter und Konfigurationen erreicht.

Das komplette Desaster Recovery im Fall eines weitgehenden Infrastrukturausfalls der Wolters Kluwer-Online Plattform, der nicht durch die Failover-Systeme aufgefangen wird, kann somit innerhalb von 4-6 Stunden erfolgen. Bei Verlust von standortgesicherten Backups durch einen fatalen Ausfall werden zwischen 12 und 24 Stunden für die Übertragung und das Einspielen der vollständigen Contentinformationen benötigt.

## 7.2 Interaktive Formulare

### Datencenter / Hosting IT-Infrastruktur

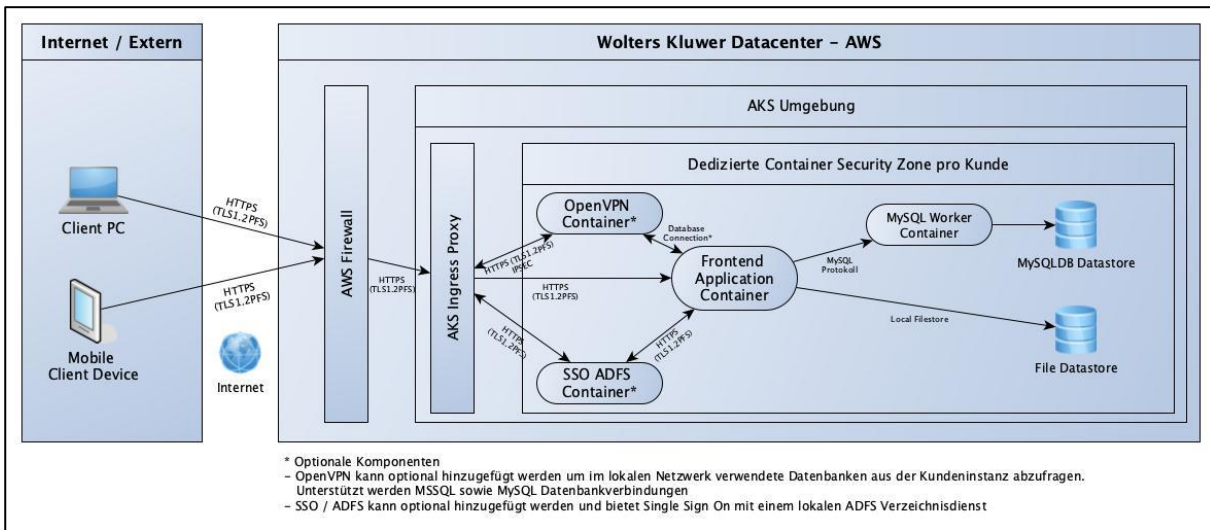
Ort des Datencenters	Innerhalb EU / EWR
Zertifizierung	ISO 27001
Backup	Kundendaten werden in einem separaten Datencenter gespiegelt, um im Fall eines Unfalls oder einer Naturkatastrophe eine weitere Sicherung zur Verfügung zu haben.
Datenhaltung	Jede Kundendatenbank erhält eine eigene abgeschlossene Instanz.

### Verschlüsselung

Kommunikation zwischen Client und Server	HTTPS / TLS 1.2 mit PFS
--	-------------------------



# IT-Architektur



# 8 Support & Anwenderunterstützung

Zu technischen und anwendungsbezogenen Fragen steht ein Telefon-Support von Montag - Freitag in der Zeit von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr zur Verfügung. Ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage, Heiligabend und Silvester. Es fallen die regulären Verbindungskosten Ihres Netzbetreibers an.

Tel: +49 (0) 2233 3760-7050

Fax: +49 (0) 2233 3760-7328

Anfragen können auch in schriftlicher Form mit Hilfe des auf Wolters Kluwer Online eingebetteten Kontaktformulars gestellt werden:

<https://www.wolterskluwer-online.de/informationen/kontakt>

## 9 Mitwirkungspflichten der Kundin

Die Mitwirkungspflicht der Kundin zur sachgemäßen Nutzung des Produkts beläuft sich im Wesentlichen auf die Bereitstellung der unter Punkt 6 genannten IT-Anforderungen. Für die Konfiguration von kundenseitigen IT-Systemen (z.B. Proxy) übernimmt Wolters Kluwer keinen Support.

Ist eine technische Integration des Produkts in Kundensysteme gewünscht (z.B. Single-Sign-On, Verlinkungen (Deep Links) o.ä.), ist eine Mitwirkung der Kundin in der technischen Umsetzung zwingend.

Im Fehlerfall ist die Mitwirkung des Kunden bei der Fehlersuche und Reproduzierbarkeit notwendig, wie unter Punkt 5.3.2 beschrieben.

