

Smart Knowledge Hub

Wissen das ankommt.

relevant – zur richtigen Zeit – am richtigen Ort

Clickwrap Agreement
(Servicevertrag)
Version: 2021-01

Pokeshot GmbH
Rudower Chaussee 17
12489 Berlin

-nachfolgend „Pokeshot“

betreffend der Nutzung des Smart Knowledge Hub - SaaS Systems.

1. Präambel

Der Kunde möchte Lerninhalte, Information und Wissen effizient vermitteln. Pokeshot stellt dem Kunden hierfür ein cloudbasiertes System unter dem Namen Smart Knowledge Hub (nachfolgend „SKH“ oder „Smart Knowledge Hub“ genannt) zur Verfügung, das der Kunde zur Wissensvermittlung nutzen kann. Smart Knowledge Hub fokussiert sich dabei auf die für SKH wichtigsten Funktionen. Vor diesem Hintergrund schließen die Vertragsparteien folgenden Software-as-a (SaaS)-Servicevertrag zu Smart Knowledge Hub ab, welcher nachfolgend kurz „Vertrag“ genannt wird.

2. Vertragsgegenstand

2.1 Pokeshot stellt dem Kunden eine cloudbasierte Software-as-a-Service-Lösung in Form des SKHs zur Verfügung. Der Kunde kann in dieses SKH eigene Wissensinhalte einspielen oder auch, soweit diese Funktion bereitsteht, innerhalb der Software Inhalte erzeugen. Smart Knowledge Hub verwaltet diese Inhalte und stellt sie Nutzern bereit. Nutzer können die Lerninhalte über mobile Endgeräte oder Computer einsehen und durchlaufen. Dabei speichert Smart Knowledge Hub für den Kunden Ergebnisse des Nutzers, wie z.B. Lernstandinformationen. Bei mobilen Endgeräten ist für das Durchlaufen der Lerninhalte eine Online-Verbindung nicht zwingend erforderlich.

2.2 Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Vertrags, kann aber im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von Pokeshot zu vertretenden Einwirkungen verursacht werden.

3. Leistungen von Pokeshot

3.1 Die Anlage 2: Leistungsbeschreibung beschreibt das durch Pokeshot bereitgestellte SKH mit dem Namen Smart Knowledge Hub.

3.2 Der Kunde erhält nach Abschluss des Vertrags Zugang zu Login-Daten, mit denen er Smart Knowledge Hub nutzen kann. Jeder Nutzer des SKH muss als solcher in diesem angemeldet sein. Pokeshot hat das Recht, einmal jährlich oder im Falle eines begründeten Anlasses beim Kunden eine Überprüfung durchzuführen oder durchführen zu lassen, um festzustellen, ob der vereinbarte Nutzungsumfang eingehalten wird.

3.3 Pokeshot erbringt neben der Bereitstellung des SKH ferner Leistungen im Bereich (a) Fortentwicklung, (b) Störungshilfe/Fehlerbeseitigung und (c) Support.

3.3.1 Im Rahmen der Fortentwicklung entwickelt Pokeshot das SKH in Bezug auf Qualität und Modernität fort, passt es an geänderte Anforderungen an, bearbeitet Fehler, um die geschuldete Qualität aufrechtzuerhalten und überlässt dem Kunden hieraus entstehende neue Versionen des SKH. Mithin sind kleinere Funktionserweiterungen, aber keine Funktionsbeschränkungen.

3.3.2 Im Rahmen der Störungshilfe/Fehlerbeseitigung ist Pokeshot verpflichtet, vom Kunden gemeldete Fehler der Software zu untersuchen und etwaige Fehler zu beseitigen. Voraussetzung für die Fehlersuche und Fehlerbeseitigung ist die Erfüllung der dem Core Learning Production Servicevertrag Smart Knowledge Hub Seite 2 von 22 Kunden gemäß § 5 obliegenden Mitwirkungspflichten. Die Fehlerbeseitigung erfolgt nach Maßgabe von Ziffer 6.

3.4 Pokeshot verpflichtet sich ferner dazu, dem Kunden bzw. dem Personal des Kunden Support zu leisten.

3.5 Pokeshot stellt die für die Nutzung des SKH erforderlichen Schnittstellen und technischen Dokumentationen in angemessenem Umfang und Qualität digital zur Verfügung.

3.6 Der Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte richtet sich nach § 9.

3.7 Nicht vom Vertrag erfasste zusätzliche Leistungen übernimmt Pokeshot gegebenenfalls auf der Basis einer gesonderten Beauftragung. Die Berechnung erfolgt dann nach den zum Zeitpunkt der entsprechenden Beauftragung gültigen Stundensätzen von Pokeshot.

4. Zusätzliche Dienstleister

4.1 Pokeshot nutzt zur Bereitstellung von Smart Knowledge Hub die Microsoft Azure Cloud. Hierzu besteht ein Vertragsverhältnis mit Microsoft Deutschland GmbH, Walter-Gropius-Strasse 5, 80807 München, Deutschland. Der Kunde stimmt der Verwendung dieses Dienstleisters zu.

4.2 Pokeshot kann die Leistungen teilweise oder insgesamt von Dritten erbringen lassen. Sie wird dem Kunden auf Anfrage eine Liste der jeweils eingesetzten Dienstleister zur Verfügung stellen.

Sollte ein Dienstleister mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten betraut sein, kann dieser nur nach vorheriger Zustimmung durch den Kunden eingesetzt werden.

5. Leistungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde startet die Nutzung von Smart Knowledge Hub nach Bereitstellung des SKU, es sei denn, die Parteien stimmen eine längere Frist für die Implementierung ab.

5.2 Der Kunde stellt die für den Betrieb des Dienstes erforderlichen Schnittstellen in angemessenem Umfang und Qualität zur Verfügung.

5.3 Der Kunde unterstützt POKESHOT bei der technischen und fachlichen Problemanalyse und der Störungsbeseitigung.

5.4 Der Kunde ist für die Speicherung und Aufbewahrung der von POKESHOT erhobenen Daten selbst verantwortlich; es sei denn, der Kunde hat POKESHOT mit der Speicherung beauftragt.

5.5 Der Kunde ist verpflichtet, die übergebenen Login-Daten sorgfältig aufzubewahren und niemandem außer den berechtigten Nutzern zu überlassen. Der Kunde ist ferner verpflichtet, die berechtigten Nutzer durch geeignete Maßnahmen zur sorgfältigen Aufbewahrung zu verpflichten und ihnen die Überlassung der Login-Daten an Dritte zu verbieten.

5.6 Der Kunde wird auftretende Fehler an Smart Knowledge Hub POKESHOT unverzüglich mitteilen und diese bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, POKESHOT auf dessen Anforderung in Schrift- oder Textform Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.

5.7 Der Kunde muss bei der Nutzung des SKH, insbesondere beim Einstellen von Informationen alle einschlägigen Rechtsvorschriften beachten. Er darf insbesondere nur solche Informationen einstellen, zu deren Einstellung er berechtigt ist. POKESHOT kann eingestellte Informationen jederzeit aus dem SKH entfernen.

5.8 POKESHOT prüft vom Kunden eingestellte Informationen nur dann auf rechtliche Zulässigkeit, wenn ein Dritter ihm gegenüber geltend macht, durch eingestellte Informationen in eigenen Rechten verletzt worden zu sein.

6. Dokumentationen / Support

6.1 Statt eines Benutzerhandbuchs stellt POKESHOT dem Kunden Informationen über die Nutzung des SKH online bereit.

6.2 In Abhängigkeit des gebuchten Smart Knowledge Hub-Tarifs erhält der Kunde telefonisch und/oder per E-Mail Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.

6.3 Der Support (HelpDesk) ist unter <https://support.pokeshot-smz.com/> verfügbar. Probleme werden als Ticket unter <https://support.pokeshot-smz.com/support/tickets/new> gemeldet und enthalten alle zur Analyse notwendigen Informationen, um das Problem nachvollziehen zu können sowie den Kundennamen und die verwendete Browser-Version. Der Support ist auch per Email unter <support@pokeshot.com zu erreichen. Tickets die via Email gemeldet werden als „niedrig“ priorisiert.

7. Verfügbarkeit

7.1 Das SKH ist verfügbar, wenn kein Fehler der Fehlerklasse 1 oder 2 vorliegt (im Folgenden: „Verfügbarkeit des SKH“) und die Nichtverfügbarkeit nicht auf Wartungsarbeiten nach Abs. 3 zurückzuführen ist.

7.2 POKESHOT schuldet eine Verfügbarkeit des SKH von 99% im Jahresmittel bezogen auf ein Vertragsjahr. Ist die Vertragslaufzeit kürzer als ein Jahr, so schuldet POKESHOT eine Verfügbarkeit in Höhe von 99% bezogen auf die Vertragslaufzeit in ganzen Tagen.

7.3 POKESHOT ist berechtigt, in der Zeit von 6:00-9:00 Uhr oder 22:00-6:00 Uhr für insgesamt 10 Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen.

7.4 Die Fehlerbehebung erfolgt wochentags außerhalb der Wartungszeiten wie folgt:

Fehlerklasse	Reaktionszeit und Beginn mit der Fehlerbehebung
Fehlerklasse 1: Schwerer Fehler Definition: Die Nutzung der Software ist insgesamt nicht mehr möglich.	24 Stunden
Fehlerklasse 2: Mittelschwerer Fehler Definition: Die Nutzung der Software ist hinsichtlich eines oder mehrerer Teile nicht, mehr möglich oder stark eingeschränkt. Die Software ist aber zumindest teilweise noch benutzbar.	72 Stunden
Fehlerklasse 3: Leichter Fehler Alle Fehler, die nicht einer anderen Fehlerklasse zuzuordnen sind.	Im Rahmen des nächsten Update-Zyklus

7.5 Die Reaktionszeit nach Abs. 4 beginnt ab Kenntnis durch Pokeshot oder ab Zugang einer Fehlermeldung durch den Kunden.

8. Vergütung

8.1 Der Kunde wählt zur Nutzung des Smart Knowledge Hub einen Tarif (nachfolgend „Tarif“ oder „Paket“).

8.2 Der Kunde vergütet Pokeshot die Leistungen entsprechend der festgelegten Preise zuzüglich Umsatzsteuer. Alle anfallenden Gebühren beziehen sich auf eine durch den Kunden genutzte Lizenz von Smart Knowledge Hub.

8.3 Ein Upgrade in den nächsthöheren Tarif ist mit einem Vorlauf von 15 Kalendertagen zum



nächsten Ersten eines Monats möglich. Dem Kunden wird hierfür die Differenz zwischen der Setup-Gebühr seines neuen Tarifs und der Setup-Gebühr seines bisherigen Tarifs in Rechnung gestellt. Ein Downgrade in einen kleineren Tarif ist ausschließlich zum Ende der Vertragslaufzeit möglich.

8.4 Im Pauschalpreis nicht enthalten sind Pflegearbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung des SKH entstanden sind. Diese Pflegearbeiten werden auf Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze von Pokeshot nach entstandenem Zeitaufwand berechnet.

8.5 Pokeshot stellt dem Kunden jeweils für die 12 nachfolgenden Monate der Vertragslaufzeit eine Rechnung. Die Zahlungsfrist beträgt 7 Kalendertage nach Rechnungsstellung.

8.6 Die Aufrechnung oder Zurückbehaltung durch den Kunden gegen Ansprüche der Pokeshot aus diesen Verträgen oder damit zusammenhängenden außervertraglichen Ansprüchen ist nur statthaft, sofern die fällige Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist.

9. Nutzungsrechte

9.1 Pokeshot räumt dem Kunden für die Laufzeit dieses Vertrags das entgeltliche, nicht ausschließlich, nicht übertragbare und nicht unter lizensierbare Recht ein, das SKH auf den Systemen der Pokeshot entsprechend dem gewählten Tarif zu nutzen. Eine Überlassung der Vertragssoftware an den Kunden erfolgt nicht.

9.2 Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm Pokeshot im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt, ebenfalls ein Nutzungsrecht. Pokeshot stellt den Kunden von Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Benutzung des SKH geltend gemacht werden können.

9.3 Der Kunde wird das SKH von Pokeshot nicht analysieren, nachbauen oder in irgendeiner Art vervielfältigen oder veröffentlichen. Die Parteien sind sich darüber einig, dass alle Rechte an dem SKH bei Pokeshot liegen.

9.4 Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht an dem ersetzten Vertragsgegenstand.

10. Vertragsänderungen (Change Requests)

10.1 Beide Parteien können Änderungen dieses Vertrags nach Maßgabe der folgenden Regelungen verlangen: Pokeshot kann Leistungen ohne Durchführung eines Änderungsverfahrens ändern, soweit sich die Änderungen zwar auf in den Anlagen zu diesem Vertrag beschriebene Leistungen oder Funktionalitäten beziehen, diese Leistungen/Funktionalitäten de facto jedoch nicht von dem Kunden in Anspruch genommen werden oder die Änderungen keine Auswirkungen auf technische Schnittstellen des Kunden haben.

10.2 Jede Partei ist auf Verlangen der jeweils anderen Partei zur Abgabe eines Änderungsangebots verpflichtet, soweit die verlangten Änderungen vertragsgegenständliche Leistungen betreffen.

10.3 Das Änderungsangebot soll eine Kostenschätzung, Angaben zu der Veränderung der Vergütung und Plantermine zur Umsetzung des Änderungsverlangens beinhalten.

10.4 Die Umsetzung eines Änderungsverlangens erfordert die Zustimmung beider Parteien. Das Änderungsverfahren endet im Falle der Einigung der Parteien mit dem Abschluss einer Änderungsvereinbarung. Der Abschluss einer Änderungsvereinbarung bedarf der Schriftform.

11. Gewährleistung

11.1 Für Mängel des SKH, die bereits im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist Pokeshot nur verantwortlich, wenn Pokeshot diese zu vertreten hat. Im Übrigen richten sich die Gewährleistungsansprüche des Kunden nach den gesetzlichen Bestimmungen.

11.2 Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von zwei Jahren ab Zugang der Mängelanzeige.

12. Haftung von Pokeshot

12.1 Pokeshot haftet im Rahmen dieses Vertrags dem Grunde nach nur für Schäden, (a) die Pokeshot oder seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt haben bzw. die (b) aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit durch eine Pflichtverletzung von Pokeshot oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen entstanden sind. Pokeshot haftet ferner, (c) wenn der Schaden durch die Verletzung einer Verpflichtung von Pokeshot entstanden ist, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflicht).

12.2 Pokeshot haftet in den Fällen des Absatzes 1, Buchstaben (a) und (b) der Höhe nach unbegrenzt. Im Übrigen ist der Schadensersatzanspruch auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

12.3 In anderen als den in Absatz 1 genannten Fällen ist die Haftung von Pokeshot unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen.

12.4 Die Haftungsregelungen in vorstehenden Absätzen gelten auch für eine persönliche Haftung der Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von Pokeshot.

12.5 Soweit eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz aus der Übernahme einer Garantie oder wegen arglistiger Täuschung in Betracht kommt, bleibt sie von den vorstehenden Haftungsregelungen unberührt.

13. Vertragsdauer und Laufzeit des Vertrags

13.1 Der Vertrag wird für die Dauer von 12 Monaten geschlossen. Er verlängert sich automatisch jeweils um weitere 12 Monate; es sei denn, eine Partei kündigt den Vertrag mindestens 3 Monate vor Ende der jeweiligen Laufzeit.

13.2 Vertragszeitraum und Abrechnungszeitraum beginnen ab Zugang der Bestellung (Order).

13.3 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.



14. Vertraulichkeit

Die Parteien behandeln alle Informationen vertraulich, die sie im Rahmen der vertragsgegenständlichen Zusammenarbeit voneinander erhalten. Dies gilt nicht für öffentlich zugängliche Informationen oder Informationen, die eine Partei bei Erhalt bereits kennt oder deren Weitergabe in Erfüllung gesetzlicher oder behördlicher Offenbarungspflichten erfolgt. Sofern eine Partei Informationen aufgrund solcher Offenbarungspflichten weitergibt, informiert die weitergebende Partei die andere unverzüglich schriftlich.

15. Datenschutz

Regelungen zum Datenschutz sind Gegenstand der Anlage 1: Auftragsdatenverarbeitung.

16. Ansprechpartner

16.1 Der Kunde benennt einen Ansprechpartner für alle Fragen im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrags.

16.2 Pokeshot benennt einen Ansprechpartner, der zuständig ist für alle Anfragen des Kunden. Fragen zu Vertragserweiterungen, fachlichen Änderungswünschen, Erweiterungen und sonstigen Themen, sowie technischen und organisatorischen Themen nimmt er auf und koordiniert diese innerhalb von Pokeshot.

16.3 Die Parteien ernennen die jeweiligen Ansprechpartner unmittelbar nach Abschluss dieses Vertrags.

17. Sonstige Regelungen

17.1 Nach vorheriger schriftlicher Zustimmung darf Pokeshot nach Abschluss dieses Servicevertrags den Kunden als Referenzkunden nennen und ihn in Präsentationen mit dessen Logo aufführen. Hierfür sendet der Kunde Pokeshot sein Firmenlogo zu. Nach dessen Livegang darf Pokeshot das Logo des Kunden auf der Website veröffentlichen. In gemeinsamer Absprache mit dem Kunden und nach dessen vorheriger Freigabe darf Pokeshot den Kunden in Pressemitteilungen als Referenzprojekt aufführen. Soweit beide Seiten zustimmen, erstellt Pokeshot in Zusammenarbeit mit dem Kunden eine Case Study, die Pokeshot auf der Website und zu Vertriebszwecken verwenden darf.

17.2 Bei Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und den Anlagen, geht der Vertrag vor.

17.3 Dieser Vertrag und seine Anlagen sowie der Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung regeln die diesbezüglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien abschließend und vollständig. AGB des Kunden akzeptiert Pokeshot nicht.

17.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.



17.5 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für diese Klausel und den Verzicht auf diese Formbestimmung. Schriftform im Sinne dieses Vertrags entspricht der gesetzlichen Schriftform.

17.6 Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz von Pokeshot, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.
Anlagen:

Anlage 1: Auftragsverarbeitung (gemäß Art. 28 DS-GVO)

Anlage 2: Leistungsbeschreibung

Anlage 1: Auftragsverarbeitung (gemäß Art. 28 DS-GVO)

zwischen

Kunde

-nachfolgend „Auftraggeber“

und

Pokeshot GmbH
Rudower Chaussee 17, 12489 Berlin

-nachfolgend „Auftragsverarbeiter“

wird nachfolgende datenschutzrechtliche Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag getroffen:

1. Gegenstand und Dauer der Vereinbarung

1.1 Der Auftrag umfasst die operative Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Leistungserbringung. Der Auftragsverarbeiter verarbeitet dabei personenbezogene Daten für den Auftraggeber im Sinne von Art. 4 Nr. 2 und Art. 28 DS-GVO auf Grundlage dieses Vertrags.

1.2 Die vertraglich vereinbarte Dienstleistung wird ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum erbracht. Jede Verlagerung der Dienstleistung oder von Teilarbeiten dazu in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind (z.B. Angemessenheitsbeschluss der Kommission, Standarddatenschutzklauseln, genehmigte Verhaltensregeln).

1.3 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Laufzeit richtet sich nach dem Servicevertrag, der als Hauptvertrag anzusehen ist.

2. Zweck, Umfang und Art der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten sowie Kategorien betroffener Personen

2.1 Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag erfolgt ausschließlich zweckgebunden.

2.2 Zweck, Umfang und Art sind wie folgt (gemäß der Definition von Art. 4 Nr. 2 DS-GVO): Bereitstellung eines SKHs unter dem Namen Smart Knowledge Hub für Nutzer, die nach Anmeldung Lerninhalte auf Basis von Anhang 2: Leistungsbeschreibung nutzen können.

2.3 Art der personenbezogenen Daten (entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 1, 5 und 10 DSGVO):

- Interessenten-/ Kundendaten
- Lernstanddaten / Ergebnisdaten



Kategorien betroffener Daten (entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 1 DS-GVO):

- Alias oder eine andere Art einer eindeutigen Kennung des Nutzers
- IP-Adresse
- Login-Daten

3. Rechte und Pflichten sowie Weisungsbefugnisse des Auftraggebers

3.1 Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Verarbeitung gemäß Art. 6 Abs. 1 DS-GVO sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen nach den Art. 12 bis 22 DS-GVO ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Gleichwohl ist der Auftragsverarbeiter verpflichtet, alle solche Anfragen, sofern sie erkennbar ausschließlich an den Auftraggeber gerichtet sind, unverzüglich an diesen weiterzuleiten.

3.2 Der Auftraggeber erteilt alle Aufträge, Teilaufträge und Weisungen in der Regel schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format zu bestätigen.

3.3 Der Auftraggeber ist berechtigt, sich vor Beginn der Verarbeitung und sodann regelmäßig in angemessener Weise von der Einhaltung der beim Auftragsverarbeiter getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie der in diesem Vertrag festgelegten Verpflichtungen zu überzeugen.

3.4 Der Auftraggeber informiert den Auftragsverarbeiter unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt.

3.5 Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftragsverarbeiters vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrags bestehen.

4. Weisungsberechtigte des Auftraggebers, Weisungsempfänger des Auftragsverarbeiters

4.1 Die weisungsberechtigten Funktionen des Auftraggebers werden dem Auftragsverarbeiter unverzüglich nach Abschluss dieses Vertrags inkl. deren Organisationseinheit und Kontaktdaten mitgeteilt.

4.2 Weisungsempfänger beim Auftragsverarbeiter sind die Mitarbeiter des Client Services Bereichs.

4.3 Für Weisungen ist die Kommunikation per Email zu nutzen. Die hierfür zu verwendende Email-Adresse ist: support@pokeshot.com

4.4 Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung der Ansprechpartner werden dem Vertragspartner unverzüglich und grundsätzlich schriftlich oder elektronisch die Nachfolger bzw. die Vertreter mitgeteilt. Die Weisungen sind für ihre Geltungsdauer und anschließend noch für drei volle Kalenderjahre aufzubewahren.

5. Pflichten des Auftragsverarbeiters



5.1 Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Auftraggebers, sofern er nicht zu einer anderen Verarbeitung durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem der Auftragsverarbeiter unterliegt, hierzu verpflichtet ist (z. B. Ermittlungen von Strafverfolgungs- oder Staatsschutzbehörden). In einem solchen Fall teilt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen/Auftraggeber diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. a DS-GVO).

5.2 Der Auftragsverarbeiter verwendet die zur Verarbeitung überlassenen personenbezogenen Daten für keine anderen, insbesondere nicht für eigene Zwecke.

5.3 Bei der Erfüllung der Rechte der betroffenen Personen nach Art. 12 bis 22 DS-GVO durch den Auftraggeber, an der Erstellung der Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten sowie bei erforderlichen Datenschutz-Folgeabschätzungen des Auftraggebers hat der Auftragsverarbeiter im notwendigen Umfang mitzuwirken und den Auftraggeber soweit möglich angemessen zu unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit e und f DS-GVO).

5.4 Der Auftragsverarbeiter wird den Auftraggeber unverzüglich darauf aufmerksam machen, wenn eine vom Auftraggeber erteilte Weisung seiner Meinung nach gegen gesetzliche Vorschriften verstößt (Art. 28 Abs. 3 Satz 3 DS-GVO). Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Auftraggeber nach Überprüfung bestätigt oder geändert wird.

5.5 Der Auftragsverarbeiter hat personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis zu berichtigen, zu löschen oder deren Verarbeitung einzuschränken, wenn der Auftraggeber dies mittels einer Weisung verlangt und berechnete Interessen des Auftragsverarbeiters dem nicht entgegenstehen.

5.6 Auskünfte über personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis an Dritte oder den Betroffenen darf der Auftragsverarbeiter nur nach vorheriger Weisung oder Zustimmung durch den Auftraggeber erteilen.

5.7 Der Auftragsverarbeiter erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftraggeber grundsätzlich nach Terminvereinbarung -berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über Datenschutz und Datensicherheit sowie der vertraglichen Vereinbarungen im angemessenen und erforderlichen Umfang selbst oder durch vom Auftraggeber beauftragte Dritte zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften und die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und die Datenverarbeitungsprogramme sowie durch Überprüfungen und Inspektionen vor Ort (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. h DS-GVO).

5.8 Der Auftragsverarbeiter sichert zu, dass er, soweit erforderlich, bei diesen Kontrollen unterstützend mitwirkt.

5.9 Der Auftragsverarbeiter bestätigt, dass ihm die für die Auftragsverarbeitung einschlägigen datenschutz-rechtlichen Vorschriften der DS-GVO bekannt sind. Er verpflichtet sich, auch die für diesen Auftrag relevanten Regeln des Fernmeldegeheimnisses zu beachten.

5.10 Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, bei der auftragsgemäßen Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers die Vertraulichkeit zu wahren. Diese besteht auch nach Beendigung des Vertrags fort.

5.11 Der Auftragsverarbeiter sichert zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten



beschäftigten Mitarbeiter vor Aufnahme der Tätigkeit mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und für die Zeit ihrer Tätigkeit wie auch nach Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses in geeigneter Weise zur Verschwiegenheit verpflichtet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. b und Art. 29 DS-GVO). Der Auftragsverarbeiter überwacht die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften in seinem Betrieb.

5.12 Beim Auftragsverarbeiter ist als Beauftragter für den Datenschutz bestellt:

wandrey GmbH
Motzener Strasse 25
12277 Berlin

Der Datenschutzbeauftragte ist erreichbar unter: kontakt@agidat.de

5.13 Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten ist dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

6. Mitteilungspflichten des Auftragsverarbeiters bei Störungen der Verarbeitung und bei Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

6.1 Der Auftragsverarbeiter teilt dem Auftraggeber unverzüglich Störungen, Verstöße des Auftragsverarbeiters oder der bei ihm beschäftigten Personen sowie gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die im Auftrag getroffenen Festlegungen sowie den Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten mit. Dies gilt vor allem auch im Hinblick auf eventuelle Melde- und Benachrichtigungspflichten des Auftraggebers nach Art. 33 und Art. 34 DS-GVO.

6.2 Der Auftragsverarbeiter sichert zu, den Auftraggeber erforderlichenfalls bei seinen Pflichten nach Art. 33 und 34 DS-GVO angemessen zu unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. f DS-GVO). Meldungen nach Art. 33 oder 34 DS-GVO für den Auftraggeber darf der Auftragsverarbeiter nur nach vorheriger Weisung gem. Ziff. 4 dieses Vertrags durchführen.

7. Unterauftragsverhältnisse mit Subunternehmern für Kerndienstleistungen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. d DS-GVO)

7.1 Die Beauftragung von Subunternehmern zur Verarbeitung von Daten des Auftraggebers ist dem Auftragsverarbeiter nur mit Genehmigung des Auftraggebers gestattet, Art. 28 Abs. 2 Satz 1 DS-GVO, welche auf einem der o. g. Kommunikationswege (Ziff. 4) mit Ausnahme der mündlichen Gestattung erfolgen muss. Die Zustimmung kann nur erteilt werden, wenn der Auftragsverarbeiter dem Auftraggeber Namen und Anschrift sowie die vorgesehene Tätigkeit des Subunternehmers mitteilt. Außerdem muss der Auftragsverarbeiter dafür Sorge tragen, dass er den Subunternehmer unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von Diesem getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Sinne von Art. 32 DS-GVO sorgfältig auswählt.

7.2 Der Auftragsverarbeiter hat vertraglich sicherzustellen, dass die vereinbarten Regelungen zwischen Auftraggeber und Auftragsverarbeiter auch gegenüber Subunternehmern gelten. In dem Vertrag mit dem Subunternehmer sind die Angaben so konkret festzulegen, dass die Verantwortlichkeiten des Auftragsverarbeiters und des Subunternehmers deutlich voneinander abgegrenzt werden. Werden mehrere Subunternehmer eingesetzt, so gilt dies auch für die Verantwortlichkeiten zwischen diesen Subunternehmern. Insbesondere muss der Auftraggeber berechtigt sein, im Bedarfsfall angemessene Überprüfungen und Inspektionen,



auch vor Ort, bei Subunternehmern durchzuführen oder durch von ihm beauftragte Dritte durchführen zu lassen.

7.3 Der Vertrag mit dem Subunternehmer muss schriftlich abgefasst werden, was auch in einem elektronischen Format erfolgen kann (Art. 28 Abs. 4 und Abs. 9 DS-GVO).

7.4 Der Auftragsverarbeiter haftet gegenüber dem Auftraggeber dafür, dass der Subunternehmer den Datenschutzpflichten nachkommt, die ihm durch den Auftragsverarbeiter im Einklang mit dem vorliegenden Vertragsabschnitt vertraglich auferlegt wurden.

Zurzeit ist für den Auftragsverarbeiter ausschließlich Microsoft Corporation [Microsoft Azure], One Microsoft Way, Redmond -Washington, 98052, USA und Microsoft Corporation [Microsoft Azure], One Microsoft Place, South County Business Park Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland als Dienstleister tätig, der personenbezogene Daten verarbeitet. Das Unternehmen betreibt in Amsterdam (NL) und Dublin (IRL) die Microsoft Azure Cloud, mit der Smart Knowledge Hub betrieben wird. Der Auftraggeber erklärt sich mit der Beauftragung des hier genannten Unternehmens einverstanden.

7.5 Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen immer über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung neuer oder die Ersetzung bisheriger Subunternehmer. Der Auftraggeber erhält die Möglichkeit, gegen derartige Änderungen Einspruch zu erheben, sofern die bisher vereinbarten und von Auftragsverarbeiter zugesicherten technischen und organisatorischen Maßnahmen nicht vollständig gewährleistet werden können (§ 28 Abs. 2 Satz 2 DS-GVO). In diesem Fall darf die beabsichtigte Änderung nicht vollzogen werden.

8. Technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DS-GVO (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. c DS-GVO)

8.1 Es wird für die konkrete Auftragsverarbeitung ein dem Risiko für die Rechte und Freiheiten der von der Verarbeitung betroffenen natürlichen Personen angemessenes Schutzniveau gewährleistet. Dazu werden die Schutzziele von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO, wie Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Systeme und Dienste sowie deren Belastbarkeit in Bezug auf Art, Umfang, Umstände und Zweck der Verarbeitungen derart berücksichtigt, dass durch geeignete technische und organisatorische Abhilfemaßnahmen das Risiko auf Dauer eingedämmt wird. Für die auftragsgemäße Verarbeitung personenbezogener Daten wird eine angemessene und nachvollziehbare Methodik zur Risikobewertung verwendet, welche die Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere der Risiken für die Rechte und Freiheiten der von der Verarbeitung Betroffenen berücksichtigt.

8.2 Das beschriebene Datenschutzkonzept des Auftragsverarbeiters stellt die Mindestanforderungen der technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOMs) passend zum ermittelten Risiko unter Berücksichtigung der Schutzziele nach Stand der Technik detailliert und unter besonderer Berücksichtigung der eingesetzten IT-Systeme und Verarbeitungsprozesse beim Auftragsverarbeiter dar. Hierbei ist auch das Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der datenschutzkonformen Verarbeitung beschrieben.

8.3 Der Auftragsverarbeiter hat bei gegebenem Anlass, mindestens aber jährlich, eine Überprüfung, Bewertung und Evaluation der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung durchzuführen (Art. 32 Abs. 1 lit. d DS-GVO). Das Ergebnis des Auditberichts ist dem



Auftraggeber auf Anforderung mitzuteilen.

9. Verpflichtungen des Auftragsverarbeiters nach Beendigung des Auftrags, Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. g DS-GVO

Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten hat der Auftragsverarbeiter sämtliche in seinen Besitz sowie an Subunternehmen gelangte Daten, Unterlagen und erstellte Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen.

10. Sonstiges

10.1 Vereinbarungen zu den technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie Kontroll- und Prüfungsunterlagen (auch zu Subunternehmen) sind von beiden Vertragspartnern für ihre Geltungsdauer und anschließend noch für drei volle Kalenderjahre aufzubewahren.

10.2 Für Nebenabreden ist grundsätzlich die Schriftform oder ein dokumentiertes elektronisches Format erforderlich. Als Gerichtsstand wird das für den Auftragsverarbeiter örtlich zuständige Gericht vereinbart.

10.3 Sollte das Eigentum oder die zu verarbeitenden personenbezogenen Daten des Auftraggebers beim Auftragsverarbeiter durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat der Auftragsverarbeiter den Auftraggeber unverzüglich zu verständigen.

10.4 Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts i.S.v. § 273 BGB wird hinsichtlich der für den Auftraggeber verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen.

10.5 Sollten einzelne Teile dieser Vereinbarung unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht.

Anlage 2: Leistungsbeschreibung

1. Leistungen

Pokeshot verbringt die im Folgenden beschriebenen Leistungen an den Kunden. Darauf basierend kann dieser Nutzern Lerninhalte zur Verfügung stellen. Es besteht ein Service-Level-Agreement für die Verfügbarkeit von Smart Knowledge Hub.

2. Ansprechpartner

Der Ansprechpartner seitens Pokeshot ist grundsätzlich montags bis freitags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr erreichbar. Bei längerer Abwesenheit trifft Pokeshot eine interne Vertretungsregelung.

3. Zugangskanäle zu Smart Knowledge Hub für Nutzer

Der Nutzer kann Smart Knowledge Hub über stationäre Computer per Smart Knowledge Hub Web oder mobile Endgeräte (auch Notebooks) nutzen. Der Zugang zu diesen Kanälen erfolgt über eine von Pokeshot bereitgestellte Webseite, die der Kunde in eigene Webseiten oder Anwendungen integrieren kann. Abhängig von der von Pokeshot detektierten Hardware des Endnutzers bietet Pokeshot dem Endnutzer verschiedene Zugangskanäle an:

3.1 Web-Browser: Pokeshot betreibt hierzu eine Webseite, über die die Nutzung möglich ist. Unterstützt werden die gängigen Browser (z.B. Edge, Firefox, Opera, Chrome) in den neuesten Versionen. Der Web-Browser muss HTML5 unterstützen.

4. Systemanforderungen

Smart Knowledge Hub benötigt nachfolgende Systemanforderungen. Bedienung und Aufrechterhaltung dieser technischen Voraussetzungen liegen in der Verantwortung des Kunden. Dies gilt auch im Falle von Weiterentwicklungen der SaaS-Dienste bzw. deren Infrastruktur:

Smart Knowledge Hub Web (für stationäre PCs, auf denen nicht die App aus 4.1 installiert ist):

- Browser: aktuelle, HTML5-fähige Versionen von Microsoft Edge, Mozilla Firefox,
- Google Chrome, Apple Safari in den jeweils aktuellsten Versionen
- Microsoft Internet Explorer 11 ist grundsätzlich lauffähig, wird jedoch nicht mehr offiziell unterstützt. Spätestens mit Ablauf des offiziellen Supports durch Microsoft
- zum 31.12.2019 entfällt die Lauffähigkeit unter IE11.
- Empfohlene Mindest-Bildschirmauflösung: 1280 x 1024
-

Smart Knowledge Hub Web erlaubt folgende Funktionen:

- Login/Logout zum Smart Knowledge Hub SaaS Service
- Abspielen von bereitgestellten Inhalten: nur WBT-/HTML5-Inhalte

Für Smart Knowledge Hub Backend:

- Browser: aktuelle, HTML5-fähige Versionen von Microsoft Edge, Mozilla Firefox,
- Google Chrome, Apple Safari
- Empfohlene Mindest-Bildschirmauflösung: 1920 x 1080

5. Internetverbindung

Eine Internetverbindung mit mindestens 2Mbit wird empfohlen. Bei einer größeren Benutzerzahl und großen Datenmengen wird eventuell mehr Bandbreite benötigt. Bei Verwendung einer Terminalserververbindung oder wenn in dem Unternehmen des Kunden über die gleiche Internetverbindung viel Datenverkehr läuft (z.B. Mitarbeiter Webradio hören), kann dies die Bediengeschwindigkeit von Smart Knowledge Hub beeinträchtigen, ohne dass Pokeshot hierauf Einfluss nehmen kann.

6. Nutzermenge

Anmeldungen an Smart Knowledge Hub erfordern ein aktives Benutzerkonto. Dies wird entweder über Smart Knowledge Hub bereitgestellt oder durch eine SSO-Schnittstelle realisiert.

7. Speicherplatz

In Smart Knowledge Hub erstellte und importierte Dateien werden dauerhaft gespeichert. Dafür wird von Pokeshot ein Filespace (Festplattenspeicher) abhängig von der abonnierten Lizenz zur Verfügung gestellt.

8. Passwortsicherheit

Sofern das Benutzerverzeichnis von Smart Knowledge Hub verwendet wird und keine SSO-Schnittstelle zum Einsatz kommt, gelten folgende Passwortrichtlinien:

8.1 Zulässige Zeichen:

- A-Z
- a-z
- 0-9

- @\$%A&* -! + =[] | \ ~
- Geschweifte Klammern

8.2 Unzulässige Zeichen

- Unicode-Zeichen
- Leerzeichen

8.3 Kennworteinschränkungen

- Mindestens 8 und höchstens 16 Zeichen.
- Für sichere Kennwörter müssen drei der folgenden vier Elemente enthalten sein:
- Kleinbuchstaben
- Großbuchstaben
- Zahlen (0 bis 9)
- Symbole (siehe die vorherigen Kennworteinschränkungen)

8.4 Der Zeitraum bis zum Ablauf des Kennworts beträgt standardmäßig 90 Tage. Dieser Wert kann durch Pokeshot konfiguriert werden.

8.5 Die Benachrichtigung zum Ablauf des Kennworts erfolgt standardmäßig 14 Tage, bevor das Kennwort abläuft. Dieser Wert kann durch Pokeshot konfiguriert werden.

8.6 Ändert der Kunde/Nutzer sein Kennwort, so kann das letzte Kennwort nicht erneut verwendet werden.

8.7 Setzt der Kunde/Nutzer ein vergessenes Kennwort zurück, so kann das letzte Kennwort erneut verwendet werden.

8.8 Nach 10 nicht erfolgreichen Anmeldeversuchen mit einem falschen Kennwort wird der Kunde/Nutzer für eine Minute gesperrt. Mit jedem weiteren fehlerhaften Anmeldeversuch verlängert sich die Dauer, die der Kunde/Nutzer gesperrt ist.

9. Datensicherung/Server/Rechenzentrum

9.1 Die Daten werden beim Erstellen gesichert. Alle Daten werden redundant gespeichert.

9.2 Die Daten der einzelnen Kunden-Instanzen sind logisch von den Daten anderer Kunden getrennt.

9.3 Das verwendete Serversystem besteht aus redundanten Datenbankservern, redundanten Application Servern, Routern, Load-Balancern und einem Backup System. Eine Firewall schützt das Serversystem. Alle eingesetzten Server verfügen über gespiegelte Platten, redundante Netzteile und mehrfache Netzanschlüsse.

9.4 Die von Pokeshot verwendeten Speicherzentren befinden sich in Amsterdam (NL) und Dublin (IRL). Für die Einhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungspflichten ist der Kunde verantwortlich. Pokeshot kann das Rechenzentrum wechseln, sofern die Server eines anderen Rechenzentrumsbetreibers eine ähnliche Ausfallsicherheit bieten.

10. Abbruch der Internetverbindung

Sollte während der Arbeit mit Smart Knowledge Hub Web die Internetverbindung abbrechen, wird der Zugang zu Smart Knowledge Hub Web automatisch unterbrochen. Der Nutzer wird darüber vom System informiert. Bis zu dem Zeitpunkt erzeugte und nicht gespeicherte Daten werden aus Sicherheitsgründen verworfen. Ein Abbruch der Internetverbindung bei Smart Knowledge Hub-App hat keine Auswirkungen auf die Daten. Diese werden innerhalb der App gespeichert. Der Nutzer kann den Prozess auch offline durchführen.

11. Daten-Verschlüsselung

Daten werden verschlüsselt übertragen. Der Datenzugriff zu Smart Knowledge Hub erfolgt mit Transport Layer Security (TLS)-Technologie, weitläufiger bekannt unter der Vorgängerbezeichnung Secure Sockets Layer (SSL) mit Server-Authentifizierung.

12. Wartungsarbeiten

Wartungsarbeiten nimmt Pokeshot zu Zeiten vor, in denen ein niedriges Aufkommen an Nutzern zu

erwarten ist. Die Auswirkungen auf die Systeme werden dabei möglichst auf ein Minimum reduziert. Normale Wartungsarbeiten werden möglichst zwischen 6:00 und 9:00 Uhr oder 22:00 Uhr und 06:00 Uhr durchgeführt. Die Wartungszeiten überschreiten in der Regel nicht 10 Stunden pro Monat. Führen notwendige Wartungsarbeiten absehbar zu Ausfallzeiten von mehr als 10 Stunden, werden diese mit dem Kunden abgestimmt.

13. Monitoring/ Incident Management

Pokeshot überwacht die technischen und operativen Systeme zur Bereitstellung von Smart Knowledge Hub. Im Falle einer Störung der Dienstleistung erhält das Pokeshot Technik Team eine Alarmmeldung. Das Team leitet eine Fehlereingrenzung und Ursachenanalyse ein. Führt die Störung zu einer nicht unerheblichen Beeinträchtigung von Smart Knowledge Hub versendet Pokeshot eine E-Mail an den Kunden mit Informationen zu Art und Dauer der Störung sowie den getroffenen Gegenmaßnahmen.

Das Pokeshot Support Team / HelpDesk ist unter <https://support.pokeshot-smz.com/> erreichbar. Probleme können als Tickets unter <https://support.pokeshot-smz.com/support/tickets/new> gemeldet werden. Zusätzlich können Supportanfragen auch via e-Mail an support@pokeshot.com gestellt werden. Eine Anfrage via e-Mail hat automatisch die Priorität „niedrig“.

14. Dokumentation

Pokeshot dokumentiert die Gesamtlösung des Smart Knowledge Hub und die technischen Einstellungen der Systeme sowie Änderungswünsche und Wartungsarbeiten. Pokeshot stellt die Dokumentation in elektronischer Form zur Verfügung, soweit dies für den zuverlässigen und sicheren Betrieb notwendig ist.

15. Archivierung

Sofern der Kunde Pokeshot mit der Archivierung beauftragt hat, archiviert Pokeshot die erhobenen Lernstanddaten. Pokeshot bedient sich dazu der Leistungen des von ihr eingesetzten Rechenzentrums.

16. Installationsleistungen

Der Leistungsumfang der einzelnen Pakete inklusiven deren Leistungsumfang zum Zeitpunkt des Abschlusses findet sich in Anlage 3: Smart Knowledge Hub Funktionsumfang.

Pokeshot erstellt für den Kunden einen Nutzer-Account innerhalb des Smart Knowledge Hubs und hinterlegt dort kundenspezifische Einstellungen gemäß dem gewählten Paket. Dazu gehört u.a. die Einrichtung der entsprechenden Speichergrößen, die Freischaltung der möglichen Nutzerzahl und die Integration des Logos an den dafür vorgesehenen Stellen. Außerdem wird für den Kunden Azure Active Directory freigeschaltet.