

1 Allgemeines

1.1 Die EWE TEL GmbH (nachfolgend „der Anbieter“ genannt) erbringt die nachfolgend beschriebenen EWE business Academy Dienstleistungen, deren Leistungsumfang sich bestimmt nach dem Auftragsformular, den AGB der EWE TEL GmbH für Telekommunikations- und Online- sowie Datendienstleistungen und den nachfolgenden Bedingungen.

1.2 Es ist nicht Bestandteil der Dienstleistung EWE business Academy die technischen Voraussetzungen beim Kunden, wie insbesondere die erforderliche technische Infrastruktur (Hardware, Software, Konfiguration im LAN usw.), zu schaffen oder bei deren Herstellung Unterstützung zu leisten.

2 EWE business Academy

2.1 Grundlegende Eigenschaften

EWE business Academy ist eine Online-Trainingsplattform, die E-Learning-Inhalte vor allem zum Thema Informationssicherheit beinhaltet. Die E-Learning-Inhalte können Videos, Trainings und Tests umfassen. Der Kunde kann die E-Learning-Inhalte während der Vertragslaufzeit anpassen.

2.2 Lizenzen; User

Um die E-Learning-Inhalte nutzen zu können, ist eine Lizenz erforderlich. Personen, die über die erforderliche Lizenz verfügen (User), können die E-Learning-Inhalte auf der Online-Trainingsplattform über das Internet aus der Ferne nutzen.

Der Kunde und der Anbieter vereinbaren die Anzahl der maximal während der Vertragslaufzeit nutzbaren Lizenzen. Der Kunde kann einer Person (repräsentiert durch eine E-Mail-Adresse) im Rahmen der vereinbarten Anzahl von Lizenzen im Administrationsbereich eine Lizenz zuweisen.

Die Parteien können jederzeit eine Änderung der Anzahl der maximal nutzbaren Lizenzen vereinbaren.

Eine Lizenz gilt während der Laufzeit des Hauptvertrages; die Parteien können jederzeit abweichende Laufzeiten für bestimmte Lizenzen vereinbaren.

2.3 Voraussetzungen für die Nutzung; Passwort

Um die Online-Trainingsplattform nutzen zu können, benötigt jeder User eine funktionierende Internetanbindung mit einer Datenübertragungsgeschwindigkeit von mindestens 3 Mbit/s pro simultan aktiven User und einen gängigen Browser (wie Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Safari), der den Zeitpunkt der Nutzung aktuellen technischen Anforderungen entspricht.

Um in den Lern- oder Administrationsbereich gelangen zu können, authentifiziert sich der User anhand seiner E-Mailadresse und eines von ihm selbst zu vergebenen und jederzeit änderbaren Passworts, das die jeweils gültigen Vorgaben des Anbieters für Passwörter entsprechen muss. Der Anbieter wird die gültigen Vorgaben für Passwörter rechtzeitig bekannt geben.

2.4 Betrieb; Verfügbarkeit

Der Anbieter betreibt, überwacht und wartet die Online-Trainingsplattform in einem eigenen Rechenzentrum in Deutschland. Die Online-Trainingsplattform ist über den Internet-Backbone des Anbieters direkt an das Internet angeschlossen.

Die mittlere Verfügbarkeit, in der die Online-Trainingsplattform über das Internet im Jahr für User erreichbar ist, beträgt 99,9%. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten (Abschnitt 7) bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

2.5 Speicherplatz des Kunden

Die Größe des Speicherplatzes, die der Anbieter dem Kunden insgesamt zur Verfügung stellt, beträgt maximal 5 GB.

2.6 Bereitstellung

Vor der Bereitstellung der Online-Trainingsplattform teilt der Kunde dem Anbieter mindestens eine Person mit, die Zugang zum Administrationsbereich erhalten soll. Anschließend setzt der Anbieter eine Instanz der Trainingsplattform für den Kunden auf und legt für die zuvor benannten User Zugänge zum Administrationsbereich an. Mit Zugang der entsprechenden Initialisierungse-Mail des Anbieters beim Kunden gilt die Online-Trainingsplattform als bereitgestellt.

Zusätzlich zur Bereitstellung der EWE business Academy kann der Kunde mit dem Anbieter einen Termin zur weitergehenden Vorstellung und Schulung der administrativ zuständigen User vereinbaren.

2.7 Administration

Dem Kunden steht ein Administrationsbereich zur Verfügung, der unter anderem Folgendes ermöglicht:

User-Verwaltung: Im Administrationsbereich kann der Kunde die User verwalten und diesem insbesondere die folgenden Zugänge einräumen:

- Zugang zum Lernbereich (User-Frontend),
- Zugang zum Administrationsbereich (Admin-Backend); User mit diesem Zugang können über das Backend administrative Einstellungen vornehmen.

System-Mailings: Über den Email-Versand aus dem Administrationsbereich kann der Kunde User-Initialisierungen oder andere E-Mails zentral an aktive Nutzer versenden.

Trainingsfragen: Im Administrationsbereich kann der Kunde Trainingsfragen editieren und verwalten.

Phishing Simulation: Über das Audit Modul kann der Kunde fingierte „Phishing-Mailings“ an ausgewählte User versenden. Im Rahmen eines Audits müssen immer mindestens drei User ausgewählt werden.

Audit Archiv: Im Rahmen des Audit Kampagnen-Managements werden die ausgelösten Phishing-Mail-Vorgänge archiviert.

2.8 Technischer und administrativer Service

Der Anbieter leistet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten technischen und administrativen Service in Bezug auf EWE business Academy werktags (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen) in der Zeit von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

3 EWE business Academy Comfort

Ist EWE business Academy Comfort vereinbart, erbringt der Anbieter die in Abschnitt 2 genannten Dienstleistungen und zusätzlich die folgenden Dienstleistungen:

Der Kunde erhält Zugriff auf alle verfügbaren 3D-Story-Kurse.

4 EWE business Academy Premium

Ist EWE business Academy Premium vereinbart, erbringt der Anbieter die in den Abschnitt 2 und 3 genannten Dienstleistungen und zusätzlich die folgenden Dienstleistungen:

Der Anbieter führt während der Vertragslaufzeit regelmäßig Online-Webinare zum Thema Online-Sicherheit durch. User haben die Möglichkeit, an diesen Online-Webinaren teilzunehmen. Der Anbieter informiert alle User rechtzeitig über den Termin, an dem ein Online-Webinar stattfindet.

5 Optionen

Der Kunde kann die in diesem Abschnitt 5 aufgeführten Dienstleistungen optional und gegen zusätzliches Entgelt beauftragen.

5.1 Consulting

Der Anbieter führt für den Kunden Consulting-Dienstleistungen durch. Je nach Auftrag umfassen die Consulting-Dienstleistungen beratende, durchführende und/oder analysierende Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Einführung, dem Betrieb oder der Organisation von Veränderungsprozessen, die im Zusammenhang mit der EWE business Academy stehen.

5.2 Windows Active Directory Integration

Im Rahmen der Windows Active Directory Integration kann der Kunde eine ADFS Anbindung mittels SAML-Protokoll nutzen. Der Anbieter stimmt sich hierzu zuvor mit dem Kunden ab und begleitet die Umsetzung.

5.3 Whitelabel Einrichtung

User mit administrativen Berechtigungen können Farben und Logos im Bereich der eigenen Kundeninstanz selbst administrieren und anpassen. Auf Wunsch des Kunden übernimmt der Anbieter die Anpassung der Farben sowie die Anpassung der Logos auf der Login-Seite und im Administrationsbereich. Unberührt hiervon bleibt das Logo des Anbieters im oberen Seitenbereich, das nicht vollständig ersetzt, sondern nur um ein Logo des Kunden ergänzt werden kann.

5.4 Präsenz- und Webtraining

Der Kunde und der Anbieter individuelle Präsenz- und/oder Online-Trainings (Webinare) vereinbaren.

6 Weitere zusätzliche Leistungen

Auftragsgemäß vom Anbieter neben den vertraglich geschuldeten Leistungen zusätzlich erbrachte Leistungen sind vom Kunden gemäß der Preisliste Servicedienstleistungen oder, wenn die Leistung in der Preisliste Servicedienstleistungen nicht vorgesehen ist, nach Aufwand zu vergüten, falls keine entgegenstehende Vereinbarung getroffen wurde.

7 Wartung

Geplante Maßnahmen zur Wartung, die eine Außerbetriebnahme oder eine größere Beeinträchtigung der Online-Trainingsplattform zur Folge haben, führt der Anbieter bei Bedarf durch. Der Anbieter wird den Kunden hierüber rechtzeitig zuvor informieren. Hierzu wird der Anbieter rechtzeitig eine E-Mail an den technischen Ansprechpartner des Kunden senden.

8 Störungen

8.1 Treten im Betrieb der EWE business Academy Störungen auf, obliegt es dem Kunden, diese Störungen dem Anbieter über die bereitgestellten Eingangskanäle unverzüglich mitzuteilen.

8.2 Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden die ihm durch die Entstörung bzw. den Entstörungsversuch entstandenen Kosten gemäß Preisliste Servicedienstleistungen in Rechnung zu stellen.

8.3 Die Störung gilt als behoben, wenn sie dem Kunden durch den Anbieter abgemeldet wird oder wenn die Funktionalität wiederhergestellt ist und der Kunde das Produkt wieder nutzen kann.

8.4 Der Anbieter teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch oder in Textform mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung in der Servicebereitschaftszeit nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am Folgetag.

Stand: 15.11.2020