

Die Prozubi GmbH, Munstermannskamp 1, 21335 Lüneburg (im Folgenden „Prozubi“ oder „Anbieter“) betreibt eine über das Internet abrufbare Online-Lernplattform für Auszubildende (im Folgenden „Prozubi-Lernplattform“, „Online-Lernplattform“ oder „Software“). Die Lernplattform umfasst Lerninhalte, z.B. Lernvideos, online durchführbare Übungsaufgaben und herunterladbare Download-Übungsaufgaben, sowie einen optional für die Nutzer verfügbaren Experten-Chat. Zudem erstellt die Prozubi GmbH Lerninhalte im Kundenauftrag.

Diese Vertragsbedingungen der Prozubi GmbH für die Nutzung der Online-Lernplattform gelten als Grundlage für alle Verträge, welche die Nutzung der Prozubi-Lernplattform betreffen, die zwischen Prozubi und Geschäftskunden außerhalb des Online-Shops der Prozubi geschlossen werden. Diese Vertragsbedingungen gelten stets in Verbindung mit den Allgemeinen Vertragsbedingungen für Geschäftskunden der Prozubi GmbH (AV Prozubi) und können je nach Art des Vertrages durch weitere allgemeine oder spezielle Vertragsbedingungen ergänzt werden.

1. Definitionen, Zugangsarten und Leistungen

- 1.1 Als „**Lerninhalte**“ werden die von Prozubi über die Online-Lernplattform bereitgestellten Videodateien, Übungsaufgaben und herunterladbaren Dateien bezeichnet.

Der genaue Umfang der für einen Kunden bzw. seine Nutzer bereitgestellten Lerninhalte ist im Vertrag zwischen Kunden und Prozubi zu regeln.

- 1.2 Als „**Lern-Zugang**“ wird im Rahmen der Verträge zwischen Kunden und Prozubi die Zugangsberechtigung eines einzelnen Auszubildenden bezeichnet, mittels einer individuellen Kennung, bestehend aus Nutzernamen und Kennwort und/oder Hash (einer automatisch berechneten individuellen Nutzerkennung) Zugriff auf die von Prozubi betriebene Online-Lernplattform zu erlangen. Ein Lern-Zugang wird individuell für einen einzelnen Nutzer freigeschaltet und ermöglicht jeweils einem Auszubildenden den Zugriff auf die für seine Ausbildung relevanten und von Prozubi angebotenen Lerninhalte. Ein Lern-Zugang ist personengebunden und darf nicht von mehreren Personen genutzt werden. Eine Nutzung durch mehrere Personen stellt eine nicht-vertragsgemäße Nutzung dar (s. 2.2 – 2.6)

Die Anzahl der für einen Kunden bereitzustellenden Lern-Zugänge ist im Vertrag zwischen Kunden und Prozubi zu regeln.

- 1.3 Als „**Ausbilder-Zugang**“ wird im Rahmen dieses Vertrages die Möglichkeit eines Ausbilders / Ausbildungsverantwortlichen bezeichnet, mittels einer individuellen Kennung, bestehend aus Nutzernamen und Kennwort und/oder Hash Zugriff auf die von Prozubi betriebene Lernplattform zu erhalten, zwecks der Einsicht in die Aktivitätsstatistik der dem Ausbilder / Ausbildungsverantwortlichen zugeordneten Auszubildenden. Ein Zugriff auf die Lerninhalte der Auszubildenden ist zwecks der direkten fachlichen Unterstützung enthalten. Ein Ausbilder-Zugang ermöglicht jeweils einem Ausbilder/Ausbildungsverantwortlichen die Einsicht in die Lerninhalte und Aktivitätsstatistik der ihm zugeordneten Auszubildenden. Ein Ausbilder-Zugang ist personengebunden und darf nicht von mehreren Personen genutzt werden. Eine Nutzung durch Auszubildende ist untersagt. Eine Nutzung durch mehrere Personen oder Weitergabe an Auszubildende stellt eine nicht-vertragsgemäße Nutzung dar (s. 2.2 – 2.6)

Die Anzahl der für einen Kunden bereitzustellenden Ausbilder-Zugänge ist im Vertrag zwischen Kunden und Prozubi zu regeln.

- 1.4 Die „**Lernaktivitätsstatistik**“ ist eine Sammlung optional durch den Kunden abrufbarer Daten über die Nutzung der Online-Lernplattform durch seine Auszubildenden. Der Abruf der Daten findet über die Online-Lernplattform statt. Auf Wunsch des Kunden können Nutzungsdaten in verschiedenen Ansichten bereitgestellt werden:

- a) Detaillierte Ansicht:

In der detaillierten Ansicht werden die folgenden Daten für den einzelnen Nutzer angezeigt:

Stammdaten: E-Mail-Adresse des Nutzers, Vor- und Nachname des Nutzers

Nutzungsdatenübersicht: Anzahl der Logins, Anzahl der angesehenen Lektionen, Anzahl der bearbeiteten Übungsaufgaben jeweils summiert für 7, 14, 30 Tage und die gesamte Zeit seit Anmeldung des Nutzers.

Nutzungsdetaildaten: Datum des ersten Logins
Datum der Freischaltung des Zugangs

Anzahl der Logins insgesamt
Anzahl der aktiven Tage (Tage, an denen der Nutzer mind. 1 Mal eingeloggt war)
Anzahl der bearbeiteten Übungsaufgaben
Anzahl der richtig bearbeiteten Übungsaufgaben
Anzahl der falsch beantworteten Übungsaufgaben
Prozentualer Fortschritt in den einzelnen Lernmodulen (gemessen am Anteil der erfolgreich abgeschlossenen Quizzes)
Aktivitätsverlauf (visuelle Übersicht der Logins der letzten 3 Wochen; geglättet, sodass kein Rückschluss auf einzelne Tage möglich ist)

b) Gruppierter Ansicht:

In der gruppierten Ansicht werden die folgenden Daten aggregiert für eine Gruppe von Nutzern angezeigt:

Nutzungsdatenübersicht: Anzahl der Logins, Anzahl der angesehenen Lektionen, Anzahl der bearbeiteten Übungsaufgaben jeweils summiert für 7, 14, 30 Tage und die gesamte Zeit seit Anmeldung des Nutzers.

Es gelten die Regelungen des Abschnitts 6.2.

- 1.5 Prozubi stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Online-Lernplattform, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus den Ausführungen des jeweiligen Hauptvertrages zwischen dem Kunden und Prozubi.
- 1.6 Darüber hinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.
- 1.7 Prozubi kann aktualisierte Versionen der Online-Lernplattform bereitstellen. Prozubi wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

2. Nutzungsumfang

- 2.1 Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die Online-Lernplattform bzw. die mit der Online-Lernplattform verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software, den Lerninhalten der Lernplattform oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.
- 2.2 Der Kunde darf die Online-Lernplattform insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Online-Lernplattform oder Teile davon sowie die auf der Online-Lernplattform bereitgestellten Lerninhalte oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.
- 2.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, eine Nutzung von einzelnen Lern-Zugängen und/oder Ausbilder-Zugängen durch mehr als eine Person zu erwirken oder zu billigen.
- 2.4 Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.
- 2.5 Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

- 2.6 Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
- 2.7 Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

3. Bereitstellung der Lerninhalte und Anmeldung der Nutzer (Login)

3.1 Die Bereitstellung der Lerninhalte erfolgt stets über die Prozubi-Lernplattform. Die Anmeldung der Nutzer zur Benutzung der Online-Lernplattform kann folgendermaßen stattfinden und muss im Vertrag zwischen Kunden und Prozubi definiert werden:

- a) Die Anmeldung der Nutzer (Login) erfolgt ausschließlich über die von Prozubi betriebene Online-Lernplattform durch die Eingabe persönlicher Zugangsdaten (Benutzerkennung und Passwort) in der Online-Lernplattform.

oder

- b) Die Anmeldung des Nutzers auf der Online-Lernplattform erfolgt über eine Schaltfläche im System des Kunden, in dem die individuelle Nutzerkennung hinterlegt ist. Durch eine technische Anbindung wird nach Betätigen der Schaltfläche im System des Kunden die individuelle Benutzerkennung an die Prozubi-Lernplattform übermittelt, wodurch der Nutzer auf der Prozubi-Lernplattform angemeldet wird. Die technische Umsetzung und Wartung der Anbindung innerhalb des Systems des Kunden unterliegt der alleinigen Verantwortung des Kunden.

oder

- c) Es wird ein individuelles Anmeldeprozedere zwischen Kunden und Prozubi vereinbart.

4. Verfügbarkeit, Leistungsmängel

- 4.1 Prozubi trägt Sorge für die dauerhafte und unterbrechungsfreie Verfügbarkeit der Lernplattform. Bei einer Nicht-Verfügbarkeit der Lernplattform im Sinne eines Ausfalls eines, mehrerer oder sämtlicher Teilsysteme, welcher die Nutzbarkeit der Lernplattform mehr als unwesentlich beeinträchtigt bzw. unmöglich macht, hat der Kunde Prozubi unmittelbar nach Kenntniserlangung der Nicht-Verfügbarkeit gemäß der Regelungen des Abschnitts 7 zu informieren. Prozubi leistet Gewähr für eine Verfügbarkeit und Betriebsbereitschaft der Online-Lernplattform von 99,5% bezogen auf die Nicht-Verfügbarkeit in Minuten in einem Kalenderjahr im Rund-um-die-Uhr-Betrieb von 0-24 Uhr. Eine auf diesen Zeitraum bezogene geringere Nicht-Verfügbarkeit ist kein Leistungsmangel.
- 4.2 Prozubi kann in der Zeit von 0 bis 5 Uhr technische und inhaltliche Aktualisierungen und Pflegemaßnahmen der Lernplattform durchführen, die zu kurzfristigen Verfügbarkeitseinschränkungen von jeweils maximal fünf Minuten Dauer führen. Diese Verfügbarkeitseinschränkungen gelten, sofern sie nicht öfter als zwei Mal pro Tag oder fünf Mal pro Monat auftreten, nicht als Nicht-Verfügbarkeit im Sinne des Abschnitts 4.1.
- 4.3 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

5. Datenschutz und Datensicherheit

- 5.1 Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner schriftlich vereinbaren, soweit dies gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig ist.
- 5.2 Es besteht Übereinstimmung, dass der Kunde sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne "Herr der Daten" bleibt. Der Kunde ist hinsichtlich der Verfügungsbefugnis sämtlicher von ihm genutzter Daten (eingegebene Daten, verarbeitete, gespeicherte Daten, ausgegebene Daten) der Alleinberechtigte. Der Anbieter und alle auf seiner Seite an der Durchführung des Vertrages Beteiligten kontrollieren nicht die

rechtliche Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der für den Kunden gespeicherten Daten. Die Verantwortung für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten trägt ausschließlich der Kunde.

- 5.3 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.
- 5.4 Der Anbieter kann Unteraufträge vergeben. Der Anbieter bzw. von ihm beauftragte Dritte treffen die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.

6. Pflichten des Kunden

- 6.1 Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.
- 6.2 Der Kunde verpflichtet sich, die Nutzer über die Erhebung der Aktivitätsdaten der Lern-Zugänge durch Prozubi und die Weitergabe an den Kunden zu informieren.
- 6.3 Der Kunde ist verpflichtet, Prozubi von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

7. Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

8. Störungsmanagement

- 8.1 Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 8.3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.
- 8.2 Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.
- 8.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

a) Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

b) Sonstige Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

c) Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

- 8.4 Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

9. Ansprechstelle (Hotline)

9.1 Vertragliche Leistungen

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten.

9.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

10. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

- 10.1 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.
- 10.2 Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.
- 10.3 Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 10.4 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 8.4 der Allgemeinen Vertragsbedingungen für Verträge mit Geschäftskunden der Prozubi GmbH.
- 10.5 Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird der Anbieter den Kunden dabei unterstützen, es gilt Ziffer 4.3 der

Allgemeinen Vertragsbedingungen für Verträge mit Geschäftskunden der Prozubi GmbH. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus Gründen der Auftragsdatenverarbeitung regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

11. Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen für Verträge mit Geschäftskunden der Prozubi GmbH

Ergänzend gelten die **Allgemeinen Vertragsbedingungen für Verträge mit Geschäftskunden der Prozubi GmbH**. Es können weitere allgemeine oder spezielle Vertragsbedingungen gelten.