

Leistungsbeschreibung / Produktbedingungen

hookfree UG (haftungsbeschränkt) · Version 1.0 · Stand: 14.04.2026

Leistungsbeschreibung / Produktbedingungen

für die E-Learning-Plattform hookfree Academy

Version: 1.0

Stand: 14.04.2026

Anbieter: hookfree UG (haftungsbeschränkt), Buscher Weg 15, 41751 Viersen

Produkt: hookfree Academy

Geltungsbereich: E-Learning-Plattform, Kundenmandanten, Standardkurse, kundeneigene Kurse, Reporting, Lizenzverwaltung und Zusatzleistungen

1. Zweck dieser Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung konkretisiert den Leistungsumfang der E-Learning-Plattform hookfree Academy. Sie beschreibt, welche Leistungen enthalten sind, welche Voraussetzungen für die Nutzung gelten, welche Mitwirkungspflichten der Kunde hat und welche Leistungen nicht oder nur nach gesonderter Vereinbarung enthalten sind.

Diese Leistungsbeschreibung ist Bestandteil der Vertragsunterlagen und gilt ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Auftragsverarbeitungsvertrag einschließlich Technischer und Organisatorischer Maßnahmen sowie den Datenschutzhinweisen.

Bei Widersprüchen zwischen einem individuellen Angebot und dieser Leistungsbeschreibung geht das individuelle Angebot vor, soweit es ausdrücklich abweichende Regelungen enthält.

2. Produktüberblick

Die hookfree Academy ist eine mandantenfähige E-Learning-Plattform zur Bereitstellung, Verwaltung, Durchführung und Auswertung von Online-Schulungen für Unternehmen, Behörden, öffentliche Stellen, Vereine und sonstige Organisationen.

Ziel der Plattform ist die strukturierte Schulungsverwaltung, die Zuweisung von Kursen, die Nachverfolgung von Lernfortschritten, die Bereitstellung von Zertifikaten und die Unterstützung bei Nachweis- und Reportingpflichten.

Die Plattform kann insbesondere für Schulungen im Bereich Informationssicherheit, IT-Security-Awareness, Datenschutz, Compliance und sonstige organisationsbezogene Schulungsthemen genutzt werden.

3. Betriebsmodell der hookfree Academy

Die hookfree Academy wird grundsätzlich auf Grundlage eines individuellen Angebots bereitgestellt. Eine freie Self-Service-Registrierung, eine automatische Plattformbuchung oder eine Zahlung über Stripe ist für die hookfree Academy nicht vorgesehen, sofern dies nicht ausdrücklich abweichend vereinbart wurde.

Der typische Ablauf lautet:

Der Kunde erhält ein Angebot von hookfree.

Der Kunde nimmt das Angebot an.

Der Auftragsverarbeitungsvertrag wird, soweit erforderlich, separat abgeschlossen.

hookfree richtet den Kundenmandanten ein.

hookfree legt initiale Administratoren an oder stellt die dafür erforderlichen Zugänge bereit.

Der Kunde erhält Zugang zur Plattform.

Der Kunde pflegt Mitarbeitende selbst oder lässt sie nach Abstimmung importieren.

Kurse werden durch hookfree bereitgestellt.

Kundenadministratoren verwalten Nutzer, Abteilungen und Kurszuweisungen im Rahmen der freigeschalteten Funktionen.

Mitarbeitende absolvieren die ihnen bereitgestellten Kurse.

Lernfortschritte, Zertifikate, Reports und Lizenzverläufe werden in der Plattform angezeigt.

4. Keine freie Registrierung durch Kunden oder Mitarbeitende

Eine eigenständige Registrierung durch Kunden oder Mitarbeitende ist nicht vorgesehen. Die Einrichtung des Kundenmandanten erfolgt durch hookfree.

Nutzerkonten werden durch hookfree, durch berechtigte Administratoren des Kunden oder im Rahmen eines abgestimmten Imports angelegt, soweit die jeweilige Funktion freigeschaltet ist.

Der Kunde ist für die Richtigkeit und Zulässigkeit der angelegten Nutzerkonten, Rollen, Abteilungen und Kurszuweisungen verantwortlich.

5. Sicherheitsvoraussetzungen für den Plattformzugang

Für geschützte Funktionen kann eine Zwei-Faktor-Authentifizierung erforderlich sein. Geschützte Funktionen können gesperrt bleiben, bis die erforderlichen Sicherheitsvoraussetzungen erfüllt sind.

Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten vertraulich zu behandeln, starke Passwörter zu verwenden und Benutzerkonten nur berechtigten Personen zur Verfügung zu stellen.

hookfree kann Funktionen sperren oder einschränken, wenn Sicherheitsvoraussetzungen nicht erfüllt sind, ein Missbrauchsverdacht besteht, ein Vertrag nicht aktiv ist, ein Benutzerkonto nicht berechtigt ist oder technische bzw. rechtliche Gründe entgegenstehen.

6. Rollenbasiertes Berechtigungssystem

Die hookfree Academy verfügt über ein rollenbasiertes Berechtigungssystem. Je nach Rolle können unterschiedliche Funktionen sichtbar oder nutzbar sein.

Das Berechtigungssystem dient insbesondere der Trennung von administrativen Funktionen, operativer Verwaltung, Reportingfunktionen und Lernfunktionen.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, Rollen und Berechtigungen innerhalb seiner Organisation sachgerecht zu vergeben und regelmäßig zu prüfen.

7. Standardkurse

Der Kunde erhält Zugriff auf die im Angebot enthaltenen bzw. von hookfree bereitgestellten Standardkurse.

Soweit nicht anders vereinbart, werden die verfügbaren Standardkurse mandantenweit bereitgestellt und können durch berechtigte Kundenadministratoren aktiviert, deaktiviert oder in ihrer Sichtbarkeit beschränkt werden.

Ein Anspruch auf dauerhaft unveränderte Verfügbarkeit bestimmter Kursinhalte, Kursreihenfolgen, Darstellungen oder Benutzeroberflächen besteht nicht. hookfree kann Kurse aus technischen, fachlichen, rechtlichen, qualitativen oder sicherheitsrelevanten Gründen ändern, aktualisieren, ersetzen oder entfernen, sofern der vereinbarte Kernnutzen nicht wesentlich beeinträchtigt wird.

8. Kursarten

Die hookfree Academy kann insbesondere folgende Kursarten enthalten:

hookfree Standardkurse,
kundeneigene SCORM-Kurse,
kundeneigene Video-Kurse,
Kurse mit Abschlusstest,
Kurse ohne Abschlusstest,
Pflichtkurse bzw. hervorgehobene Kurse,
sonstige nach Angebot oder Vereinbarung bereitgestellte Schulungsinhalte.

Welche Kursarten im Einzelfall verfügbar sind, richtet sich nach dem Angebot, der Plattformkonfiguration und dem vereinbarten Leistungsumfang.

9. Kundeneigene Kurse

Kundeneigene Kurse sind optional und nur Bestandteil der Leistung, wenn dies vereinbart wurde oder im Angebot enthalten ist.

Soweit kundeneigene Kurse vereinbart sind, stellt der Kunde die erforderlichen Inhalte in geeigneter Form bereit. Dies können insbesondere SCORM-Pakete, Videodateien im Format MP4, Kurstitel, Beschreibungen, Zielgruppeninformationen, Lernziele oder ergänzende Materialien sein.

Die technische Einrichtung, Einbindung oder Veröffentlichung kundeneigener SCORM- oder Video-Kurse erfolgt aktuell durch hookfree. Der Kunde verwaltet die bereitgestellten Kurse anschließend im Rahmen der freigeschalteten Plattformfunktionen.

Soweit nicht anders vereinbart, ist der Speicherplatz für kundeneigene Kursinhalte und zugehörige Dateien auf 5 GB je Kunde begrenzt. Zusätzlicher Speicherplatz kann gegen Aufpreis separat angeboten oder vereinbart werden.

Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit, fachliche Richtigkeit, erforderlichen Nutzungsrechte und Datenschutzkonformität der bereitgestellten Inhalte verantwortlich.

10. Benutzeranlage, Import und Organisationsdomains

Neue Mitarbeitende können, soweit freigeschaltet, manuell angelegt oder per Import hinzugefügt werden.

Die Anlage neuer Mitarbeitender ist grundsätzlich auf E-Mail-Adressen beschränkt, die zu einer für die Organisation freigegebenen Domain gehören. Weitere Organisationsdomains können nur nach Abstimmung mit dem Support und entsprechender Freigabe durch hookfree ergänzt werden.

Importe können technischen Beschränkungen unterliegen, insbesondere hinsichtlich Dateiformat, Dateigröße, Spaltenstruktur, Pflichtfeldern, zulässigen Domains und Anzahl der Datensätze.

Der Kunde ist für die Richtigkeit, Aktualität und Rechtmäßigkeit der angelegten oder importierten Nutzerdaten verantwortlich.

11. Abteilungen und Organisationsstruktur

Abteilungen und Organisationseinheiten können optional innerhalb des Kundenmandanten genutzt werden.

Der Kunde kann Mitarbeitende Abteilungen zuordnen und Kurse abteilungsbezogen freigeben, begrenzen oder auswerten, soweit die jeweilige Funktion freigeschaltet ist.

Die Abteilungsstruktur dient der internen Organisation, Kurszuweisung und Auswertung. Der Kunde ist für die sachgerechte Pflege und Aktualität dieser Struktur verantwortlich.

12. Kurszuweisungen und Sichtbarkeit

Kurse können grundsätzlich mandantenweit bereitgestellt werden. Zusätzlich kann die Sichtbarkeit über Abteilungen oder konkrete Zuweisungen eingeschränkt werden, soweit diese Funktionen freigeschaltet sind. Kundenadministratoren können Kurse im Rahmen der Plattformlogik aktivieren, deaktivieren, zuweisen oder beschränken.

Der Kunde ist für die interne Entscheidung verantwortlich, welche Kurse welchen Mitarbeitenden oder Abteilungen bereitgestellt werden.

13. Pflichtkurse und hervorgehobene Kurse

Kurse können als Pflichtkurse oder besonders relevante Kurse markiert werden, soweit diese Funktion freigeschaltet ist.

Die Kennzeichnung dient der Hervorhebung, Priorisierung und besseren Darstellung innerhalb der Plattform.

Eine rechtliche Bewertung oder verbindliche Einordnung der Schulungspflicht durch hookfree erfolgt nicht.

14. Lernfortschritt und Abschlusslogik

Lernfortschritte und Abschlüsse werden anhand der jeweiligen Kurslogik technisch erfasst.

Bei Kursen mit Abschlusstest ist ein Kurs regelmäßig erst abgeschlossen, wenn die erforderlichen Lerninhalte bearbeitet und der Test bestanden wurde.

Bei Kursen ohne Abschlusstest richtet sich der Abschluss nach der jeweils vorgesehenen Kurslogik, beispielsweise nach Abschluss eines SCORM-Inhalts oder eines Videos.

Technische Faktoren wie Browser, Netzwerk, Endgerät, SCORM-Verhalten, Abbruch der Sitzung oder fehlerhafte Bedienung können die Erfassung von Fortschritten beeinflussen.

15. Zertifikate und Schulungsnachweise

Nach erfolgreichem Kursabschluss können Zertifikate oder Schulungsnachweise bereitgestellt werden.

Zertifikate dienen als Schulungsnachweis innerhalb der Plattform und dokumentieren den jeweiligen Abschlussstatus, soweit dieser technisch erfasst wurde.

Bereits erzeugte Zertifikate bleiben als historische Nachweise erhalten. Dies gilt auch dann, wenn ein Kurs zurückgesetzt oder erneut bearbeitet wird.

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich zu prüfen, ob ein Zertifikat für seine internen oder externen Dokumentationsanforderungen ausreichend ist.

16. Kurs-Reset und erneute Bearbeitung

Kursfortschritte können durch berechtigte Rollen zurückgesetzt werden, soweit diese Funktion freigeschaltet ist.

Ein Kurs-Reset kann dazu führen, dass Lernfortschritte oder Teststände neu aufgebaut werden. Bereits erzeugte Zertifikate bleiben als historische Schulungsnachweise erhalten und sind nicht zwingend mit dem aktuellen Bearbeitungsstand identisch.

17. Reporting und Exporte

Die hookfree Academy kann Reporting- und Exportfunktionen bereitstellen.

Je nach Rolle und Freischaltung können insbesondere folgende Bereiche verfügbar sein:

Übersichten und Kennzahlen,

Kurse,

Teilnehmende,

Abschlüsse,
Zertifikate,
Lizenzmanagement,
Exporte.

Reports und Exporte dienen der internen Steuerung und Dokumentation von Schulungsmaßnahmen. Der Kunde ist für die interne Verwendung, Weitergabe und Bewertung der Auswertungen verantwortlich.

18. Lizenzmanagement und Lizenzverlauf

Die Plattform kann gebuchte, belegte und verfügbare Lizenzen sowie den Lizenzverlauf anzeigen.

Der Lizenzverlauf kann insbesondere zur Nachvollziehbarkeit der Nutzung, zur Abrechnung, zur Nachlizenzierung und zur Anpassung des Jahrespreises auf ein neues Lizenzniveau verwendet werden.

Die maßgeblichen Lizenzkosten, Mindestmengen und Nachlizenzierungsregeln ergeben sich aus dem Angebot, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder einer individuellen Vereinbarung.

19. Systemmails, Benachrichtigungen und Erinnerungen

Die Plattform kann Systemmails, Aktivierungsmails, Passwort-Reset-Mails, Kursbenachrichtigungen, Erinnerungsmails, Admin-Zusammenfassungen, Ticketbenachrichtigungen und Sicherheitsmeldungen versenden.

Diese Funktionen dienen der Unterstützung der Schulungsorganisation und des Plattformbetriebs.

Eine erfolgreiche Zustellung jeder einzelnen Nachricht wird nicht garantiert. Die Zustellung kann insbesondere durch Mailserver, Spamfilter, Secure E-Mail Gateways, Firewalls, Providerentscheidungen, DNS-Einstellungen, Postfachregeln oder sonstige externe Faktoren beeinflusst werden.

20. Ticketsystem und Support

Die hookfree Academy kann ein Ticketsystem oder andere Supportwege bereitstellen.

Supportanfragen können insbesondere Fragen zur Plattformnutzung, technischen Problemen, Benutzerverwaltung, Kursbereitstellung, Reporting, Zertifikaten, Lizenzthemen oder kundeneigenen Kursen betreffen.

hookfree bearbeitet Supportanfragen schnellstmöglich im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten. Verbindliche Reaktions- oder Lösungszeiten werden nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurden.

Der Kunde ist verpflichtet, bei Supportanfragen alle zur Prüfung erforderlichen Informationen bereitzustellen, insbesondere Beschreibung des Problems, Zeitpunkt, betroffene Nutzer oder Funktionen, Fehlermeldungen, Screenshots und relevante Rahmenbedingungen.

21. CI, kundenspezifische Loginseite und Domains

Je nach Vereinbarung können kundenspezifische CI-Anpassungen, Logos, Farben, Texte, eigene Seiten oder eigene Login-Domains bzw. Subdomains eingerichtet werden.

Solche Anpassungen sind nur geschuldet, wenn sie im Angebot enthalten oder ausdrücklich vereinbart wurden.

Für kundenspezifische Domains oder Subdomains kann die Mitwirkung des Kunden erforderlich sein, insbesondere die Bereitstellung einer geeigneten Subdomain, die Einrichtung von DNS-Einträgen, technische Freigaben oder sonstige Abstimmungen.

Der Kunde ist für die Richtigkeit und rechtzeitige Umsetzung der von ihm vorzunehmenden DNS- und Domain-Einstellungen verantwortlich.

22. Enthaltene Standardleistungen

Soweit im Angebot nicht anders geregelt, umfasst die Nutzung der hookfree Academy insbesondere:

Bereitstellung eines Kundenmandanten,
initiale Einrichtung durch hookfree,
rollenbasiertes Berechtigungssystem,
Benutzer- und Abteilungsverwaltung,
Bereitstellung der vereinbarten Standardkurse,
Kurszuweisungen und Sichtbarkeitssteuerung,
Lernfortschrittserfassung,
Test- und Abschlusslogik,
Zertifikatsbereitstellung,
Reporting- und Exportfunktionen im freigeschalteten Umfang,
Lizenzverwaltung und Lizenzverlauf,
Systemmails und Erinnerungsfunktionen,
Support über bereitgestellte Kommunikationswege,
Betrieb und technische Absicherung der Plattform.

23. Optional oder gesondert zu vereinbarende Leistungen

Folgende Leistungen sind nur enthalten, wenn sie im Angebot enthalten oder gesondert vereinbart wurden:

kundeneigene SCORM-Kurse,
kundeneigene Video-Kurse,
zusätzlicher Speicherplatz über 5 GB für kundeneigene Kursinhalte,
individuelle Kursanpassungen,
individuelle Schulungskonzepte,
professionelle Videoproduktion,
Erstellung von SCORM-Paketen durch hookfree,
Übersetzungen,
CI-Anpassungen,
eigene Login-Domains oder Subdomains,
SSO-, AD- oder LDAP-Anbindungen,
individuelle Schnittstellen,
Datenmigrationen außerhalb des Standardumfangs,
Sonderauswertungen,
Live-Präsentationen,
Workshops oder Schulungen.

24. Nicht enthaltene Leistungen

Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, sind folgende Leistungen nicht im Standardumfang enthalten:

rechtliche Beratung,
Datenschutzberatung,
arbeitsrechtliche Beratung,
Prüfung der rechtlichen Pflichtigkeit einzelner Schulungen,
Abstimmung mit Personalvertretung, Betriebsrat, Datenschutzbeauftragten oder ähnlichen Stellen,
Erstellung vollständig neuer individueller Schulungskonzepte,

professionelle Videoproduktion,
Erstellung oder Konvertierung von SCORM-Paketen,
Übersetzungen,
technische Einrichtung kundenseitiger DNS-, Firewall-, Proxy-, Mail- oder Verzeichnisdienstsyste-
me, SSO- oder Verzeichnisdienstintegration,
individuelle Schnittstellen,
garantierter Lernerfolg,
garantierte Test- oder Abschlussquoten,
garantierte Zustellung jeder E-Mail,
garantierte Erfüllung bestimmter Compliance- oder Nachweisanforderungen.
Solche Leistungen können, soweit verfügbar, separat vereinbart oder angeboten werden.

25. Zahlung, Laufzeit und Vertragsperioden

Die Nutzung der hookfree Academy erfolgt auf Grundlage eines Angebots und einer Abrechnung per Rechnung.

Die Laufzeit ergibt sich aus dem Angebot. Angeboten werden insbesondere Laufzeiten von einem Jahr oder drei Jahren.

Soweit nicht anders vereinbart, sind Jahresbeiträge zu Beginn jedes Vertragsjahres zu begleichen.

Eine freie Self-Service-Buchung, ein automatischer Checkout oder eine Stripe-Zahlung sind für die hookfree Academy nicht vorgesehen, sofern dies nicht ausdrücklich abweichend vereinbart wurde.

Bei Vertragsende kann der Zugang eingeschränkt, der Vertrag deaktiviert oder der Mandant gesperrt werden. Daten werden nach den vereinbarten Lös- und Aufbewahrungsregeln behandelt.

26. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wirkt bei Einrichtung, Betrieb und Nutzung der Plattform angemessen mit.

Hierzu gehören insbesondere:

vollständige und korrekte Organisations- und Rechnungsdaten,
Benennung geeigneter Ansprechpartner,
Bereitstellung zulässiger Nutzer- und Mitarbeiterdaten,
Pflege von Rollen, Abteilungen und Zuständigkeiten,
Prüfung und Freigabe zusätzlicher Organisationsdomains,
Bereitstellung geeigneter kundeneigener Kursinhalte, soweit vereinbart,
rechtzeitige Rückmeldungen bei Rückfragen,
Sicherstellung interner Zuständigkeiten,
Abstimmung mit Datenschutzbeauftragten, Personalvertretungen oder sonstigen Stellen, soweit erforderlich,
technische Vorbereitung der eigenen Umgebung, soweit erforderlich,
Information an hookfree bei Änderungen, Problemen oder besonderen Risiken.

Verzögert sich die Einrichtung oder Nutzung aufgrund fehlender Mitwirkung, unvollständiger Angaben, technischer Blockaden beim Kunden oder ausstehender Freigaben, verlängern sich vereinbarte Zeiträume angemessen. Ein Anspruch auf Erstattung oder Schadensersatz entsteht hierdurch nicht, sofern hookfree die Verzögerung nicht zu vertreten hat.

27. Technische Verfügbarkeit und Grenzen

hookfree bemüht sich um eine möglichst unterbrechungsarme Bereitstellung der Plattform. Eine bestimmte Verfügbarkeit wird nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde.

Vorübergehende Einschränkungen können insbesondere entstehen durch Wartung, Updates, Sicherheitsmaßnahmen, Störungen bei Drittanbietern, Netzproblemen, höherer Gewalt, Angriffen, Fehlkonfigurationen, Problemen in der Kundenumgebung oder sonstigen Umständen außerhalb des Einflussbereichs von hookfree.

Die hookfree Academy ersetzt keine vollständige Schulungsstrategie, keine Rechtsberatung, keine Datenschutzberatung, keine arbeitsrechtliche Bewertung und keine eigenständige organisatorische Kontrolle durch den Kunden.

hookfree schuldet insbesondere keinen bestimmten Lern-, Prüfungs-, Awareness-, Sicherheits-, Verhaltens-, Compliance- oder Organisationserfolg.

28. Missbrauchsschutz

hookfree kann Nutzerkonten, Inhalte, Kurse, Uploads, Domains, Funktionen oder Zugänge ablehnen, sperren oder einschränken, wenn Anhaltspunkte für Missbrauch bestehen.

Missbrauch liegt insbesondere vor bei:

Nutzung außerhalb der eigenen Organisation,

Anlage unberechtigter Nutzer,

Nutzung nicht freigegebener Domains,

Upload rechtswidriger oder unzulässiger Inhalte,

Umgehung von Rollen-, Domain-, Lizenz- oder Sicherheitslogik,

Versuch unbefugter Zugriffe,

Störung oder Überlastung der Plattform,

Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten ohne ausdrückliche Vereinbarung,

Nutzung der Plattform für rechtswidrige, diskriminierende, beleidigende, bedrohende oder sonst unzulässige Zwecke.

hookfree kann bei Missbrauchsverdacht Nachweise verlangen, Funktionen sperren oder den Vertrag nach den vertraglichen Regelungen beenden.

29. Änderungen des Leistungsumfangs

hookfree entwickelt die Plattform fortlaufend weiter.

Funktionen, Benutzeroberflächen, Workflows, Kursdarstellungen, Reportingdarstellungen, Zertifikatsdarstellungen und technische Prozesse können angepasst werden, wenn dies aus Sicherheits-, Datenschutz-, Rechts-, Betriebs-, Qualitäts- oder Produktgründen erforderlich oder sinnvoll ist.

Der vertraglich vereinbarte Kernnutzen bleibt erhalten, sofern keine individuelle abweichende Vereinbarung getroffen wird.

Sicherheitskritische Änderungen können kurzfristig und ohne vorherige Ankündigung erfolgen.

30. Rangfolge der Unterlagen

Für die Leistungen gelten die folgenden Unterlagen:

Individuelles Angebot oder individuelle Vereinbarung, soweit vorhanden,

diese Leistungsbeschreibung / Produktbedingungen,

Allgemeine Geschäftsbedingungen,

Auftragsverarbeitungsvertrag einschließlich TOMs, soweit personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden,

Datenschutzhinweise.

Der Auftragsverarbeitungsvertrag regelt vorrangig datenschutzrechtliche Fragen der Auftragsverarbeitung.

31. Kontakt

hookfree UG (haftungsbeschränkt)

Buscher Weg 15

41751 Viersen

E-Mail: info@hookfree.de