

# Bestellformular

## Videoberatungstool Snapview

### Daten Vertriebspartner

Firma \_\_\_\_\_

Vertriebspartner-Nr. \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

Nachname \_\_\_\_\_

Hausnummer \_\_\_\_\_

Telefon Festnetz \_\_\_\_\_

Postleitzahl \_\_\_\_\_

Telefon mobil \_\_\_\_\_

Wohnort \_\_\_\_\_

*Bitte kreuze an, welchen Leistungsumfang Du verbindlich  
mit diesem Bestellschein buchen möchtest!*

### Snapview:

Virtueller Beratungsraum

#### Einzelbenutzerlizenz

- 3 Monate für 39,95 € / Monat zzgl. MwSt.  
 12 Monate buchen, nur 11 Monate zahlen

#### Paketlizenz ab 5 Lizenzen

- 3 Monate für 36,95 € / Monat zzgl. MwSt.  
 12 Monate buchen, nur 11 Monate zahlen

Anzahl Lizenzen: \_\_\_\_\_

#### Paketlizenz ab 10 Lizenzen

- 3 Monate für 32,95 € / Monat zzgl. MwSt.  
 12 Monate buchen, nur 11 Monate zahlen

Anzahl Lizenzen: \_\_\_\_\_

### Add-On:

Elektronische Signatur

#### Einzelbenutzerlizenz

- 3 Monate für 19,95 € / Monat zzgl. MwSt.  
 12 Monate buchen, nur 11 Monate zahlen

# Vertragsbedingungen

## *für das Videoberatungstool Snapview*

### **§ 1 Vertragsgegenstand**

Vertragsgegenstand ist die Bereitstellung des Videoberatungstools Snapview durch die Qualitypool GmbH für Videoberatungen des o. g. Vertriebspartners, die im Rahmen der Versicherungsberatung sowie der Versicherungsvermittlung erfolgen. Für die Baufinanzierungsberatung sowie Baufinanzungsvermittlung wird die Integration des Videoberatungstools in Europace/BaufiSmart erfolgen. Die Bereitstellung des Videoberatungstools erfolgt durch den externen Dienstleister Snapview GmbH online.

Die Lizenzbestimmungen (Anlage 2), die Leistungsbeschreibung (Anlage 3) sowie der Leistungsumfang (Anlage 4) werden hiermit akzeptiert.

### **§ 2 Preise und Lizenzkosten**

Die monatlichen Nutzungsgebühren für den bestellten Leistungsumfang betragen

- für den digitalen Beratungsraum 39,95 € zzgl. MwSt.
- für die E-Signatur-Lösung 19,95 EUR zzgl. MwSt.
- für die Paketlizenz mit 5 Lizenzen 36,95 € zzgl. MwSt.
- für die Paketlizenz ab 10 Lizenzen 32,95 € zzgl. MwSt.

Sofern eine Vertragslaufzeit von 12 Monaten vereinbart wird, werden lediglich 11 Monate in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt durch eine Jahresrechnung pro Geschäftsjahr mit monatlichem Lastschrifteneinzug.

Qualitypool stellt einen kostenlosen 1st Level Support zur Verfügung.

### **§ 3 SEPA-Mandat**

Hiermit ermächtige ich die Firma

Qualitypool GmbH

Hansestraße 14, 23558 Lübeck

Gläubiger-Identifikationsnummer: DE39ZZZ00000712217

widerruflich, wiederkehrende fällige monatliche Zahlungen für aus diesem Vertrag bestellte Leistungsbausteine von meinem nachfolgend genannten Konto durch Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der Qualitypool GmbH auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

## Bankverbindung

Kontoinhaber

BIC

Kreditinstitut

IBAN

## § 4 Abwicklung/Freischaltung

Nach Eingang des unterschriebenen Bestellscheins bei Qualitypool erfolgt unmittelbar die Freischaltung des Softwarezugangs.

## § 5 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt mit Freischaltung durch Qualitypool und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt, je nach gewähltem Leistungsumfang, 3-12 Monate.

Der Nutzungsvertrag kann zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Andernfalls verlängert sich die Laufzeit um weitere 3 Monate mit den mtl. ausgewiesenen Lizenzkosten. Eine Kündigung bezieht sich auf alle Nachträge und Nebenabreden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

## § 6 Haftung

Für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften sowie die ordnungsgemäße Durchführung der Videoberatung hat der Vertriebspartner eigenverantwortlich zu sorgen. Qualitypool ermöglicht ausschließlich die Nutzung des Videoberatungstools Snapview.

Eine Haftungsübernahme durch Qualitypool ist auf Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit sowie für Verletzungen der Gesundheit, des Körpers oder des Lebens zurück zu führen.

Für Folgeschäden, die unvorhersehbar oder Folge vertraglicher Nebenpflichtverletzungen sind oder im Verantwortungsbereich des Vertriebspartners liegen, übernimmt Qualitypool keine Haftung. Diese Regelungen beziehen sich auf vertragliche und außervertragliche Ansprüche. Eventuelle Haftungsansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben hiervon unberührt, soweit dieses Gesetz Anwendung findet.

Qualitypool haftet nicht für Datenverlust im Bestand des Vertriebspartners, sofern Qualitypool weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit zu vertreten hat.

## § 7 Änderungsvorbehalt

Ergänzungen und Änderungen dieser Vereinbarung werden dem Vertriebspartner in Textform bekannt gegeben. Sie gelten als genehmigt, sofern der Vertriebspartner nicht innerhalb von sechs Wochen nach Änderungsbekanntgabe Widerspruch einlegt. Bei Bekanntgabe erfolgt ein gesonderter Hinweis auf die Rechtsfolge und das Widerspruchsrecht.

## § 8 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll eine Bestimmung treten, die in rechtlich zulässiger Weise dem wirtschaftlich Gewollten der bisherigen Bestimmung möglichst nahekommt. Gleiches gilt, wenn sich dieser Vertrag als lückenhaft erweist.

## § 9 Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand bei Streitigkeiten aus dieser Vereinbarung ist Lübeck.

Ich bestätige, dass ich die Vertragsbestandteile erhalten, gelesen, verstanden habe und ihnen zustimme.  
Ich bestätige zur Unterschrift im Namen meiner Firma berechtigt zu sein.

Ort, Datum

Unterschrift

### Anlagen:

Anlage 1: Teilnahmebedingungen

Anlage 2: Lizenzbestimmungen

Anlage 3: Lizenzbestimmungen (Annex 1 Leistungsbeschreibung)

Anlage 4: Lizenzbestimmungen (Annex 2 Leistungsumfang)

# Teilnahmebedingungen

## *Anlage 1*

Qualitypool tritt als Re-Seller von Snapview auf. Die Lizenzbestimmungen zwischen Qualitypool und dem Vermittler (Kunde) haben denselben Wortlaut, wie die Lizenzbestimmungen zwischen Snapview und Qualitypool

**Bitte beachte, dass folgende Voraussetzungen zur Teilnahme erfüllt sein müssen:**

- Es muss ein aktiver Vermittlungsvertrag bei QP bestehen
- Teilnahmeberechtigt sind ausschließlich Vermittler mit einer entsprechenden gewerberechtlichen Zulassung

# Lizenzbestimmungen

*Anlagen 2 - 4*

## Qualitypool Anlage 2 SaaS-Lizenzbestimmungen

### 1. Geltung

- 1.1. Diese SaaS-Lizenzbestimmungen („**Lizenzbestimmungen**“) gelten zwischen der Qualitypool GmbH, Lübeck, Deutschland („**Qualitypool**“) und jeder natürlichen oder juristischen Person, die die nach ihrer Funktionalität in Annex 1 näher beschriebene Snapview-Software, je nach Modul bestehend etwa aus einer Server- und einer Client-Software, Web Applikationen, API und Anwendungen von Drittanbietern (insgesamt „**Software**“), entgeltlich oder unentgeltlich bezieht und/oder benutzt („**Kunden**“).
- 1.2. Die Software wird ausschließlich gemäß den Lizenzbestimmungen von Qualitypool und der zugehörigen Leistungsbeschreibung vertrieben bzw. zur Mitbenutzung zur Verfügung gestellt.
- 1.3. Der Kunde erklärt sich mit diesen Lizenzbestimmungen gegenüber Qualitypool mit Abschluss oder Verlängerung des Einzelvertrages einverstanden, unabhängig davon, ob er die Software entgeltlich oder unentgeltlich bezieht und/oder benutzt. Die Annahme seitens Qualitypool erfolgt entweder durch ausdrückliche Erklärung oder durch Übersendung von Benutzername und Passwort per E-Mail für den Zugang zur bestellten Software.
- 1.4. Für diese Lizenzbestimmungen gelten ergänzend die Regelungen der Rahmenvereinbarung. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Lizenzbestimmungen und der Rahmenvereinbarung gehen die Bestimmungen der Rahmenvereinbarung vor, es sei denn, dass in den Lizenzbestimmungen unter ausdrücklichem Bezug auf die betreffende Bestimmung der Rahmenvereinbarung eine abweichende Regelung getroffen ist.

### 2. Nutzungsumfang

- 2.1. Der Kunde erhält das nicht ausschließliche Recht, die Software für die im Bestellformular festgelegte Dauer im Rahmen der Mitbenutzung der Server-Software, sowie zur Benutzung der Client-Software für eigene gewerbliche oder nicht-gewerbliche Zwecke zu nutzen (Lizenz).
- 2.2. Der Kunde bezieht nach diesen Lizenzbestimmungen eine Einzelbenutzerlizenz. Die Benutzungsberechtigung besteht hierbei nur für eine natürliche Person, die mit dem Kunden nicht identisch zu sein braucht. Die berechtigte Person wird vom Kunden einmalig bei der Registrierung bestimmt.
- 2.3. Der Kunde darf die Client-Software auf bis zu drei eigenen Computern speichern. Für Personen in Unternehmen, die mit dem Unternehmen des Kunden im Konzern verbunden sind, besteht keine Nutzungsberechtigung.
- 2.4. Dem Kunden wird eine Zugriffsberechtigung auf die Server-Software mit einer Quote von 99 % (Verfügbarkeitsquote) im Jahresmittel eingeräumt. Sofern der Kunde bei Nutzung tatsächlich höhere Verfügbarkeitsquoten erreicht, wird dies von Snapview unentgeltlich geduldet.
- 2.5. Der Kunde ist zur Übertragung, Vermietung, Überlassung per Leasing oder Verpachtung des Mitbenutzungsrechts oder zur Überlassung der Software oder seiner Serverzugriffsmöglichkeit an Dritte, mit Ausnahme der bestimmungsgemäßen Nutzung durch die Teilnehmer, nicht berechtigt. Mit dem Kunden in einem Konzern verbundene Unternehmen gelten ebenfalls als Dritte.

- 2.6 Nicht Lizenzgegenstand und von Qualitypool auch nicht anderweitig geschuldet sind der Source Code irgendeiner Software von Qualitypool oder dessen Offenlegung, Installationsarbeiten, Schulungen oder Einarbeitungen des Kunden oder Teilnehmers oder die Gewährleistung der Geeignetheit der Software für vom Kunden vorgesehene Zwecke.
- 2.7 Der Kunde ist nicht berechtigt, irgendeinen Teil der Software abzuändern, umzuprogrammieren sowie um- oder andernorts einzuarbeiten.
- 2.8 Bei einem Überschreiten der zweifachen über alle Qualitypool Anwender berechneten durchschnittlichen monatlichen Nutzung der Qualitypool Plattform oder einzelner Module in drei Monaten in Folge vereinbaren die Parteien, sich über eine angemessene Preisanpassung zu verständigen. Sollte keine einvernehmliche Einigung darüber möglich sein, behält sich Qualitypool vor die Nutzungsdauer angemessen zu beschränken.

### 3. Gewährleistung

Im Falle des entgeltlichen Bezugs der Software vereinbaren die Parteien die folgenden Änderungen der gesetzlichen Gewährleistungsrechte des Kunden:

- (a) Qualitypool übernimmt keine Haftung für anfängliche Sachmängel an der Software, unbeschadet dessen, ob sie von Qualitypool verursacht wurden.
- (b) Das Recht des Kunden auf (i) Minderung, (ii) Aufrechnung und (iii) Zurückbehaltung ist ausgeschlossen, es sei denn in Bezug auf (ii) und (iii), dass der Kunde diese Rechte auf Grundlage einer rechtskräftigen Gerichtsentscheidung geltend macht.
- (c) Sämtliche Gewährleistungsansprüche des Kunden gegenüber Qualitypool verjähren 12 Monate nach Beginn der gesetzlichen Gewährleistungsfrist.
- (d) Zur Klarstellung: Die Parteien vereinbaren, dass Updates oder Upgrades, die Qualitypool während der Vertragslaufzeit erbringt, die Gewährleistungsfrist nicht verlängern.
- (e) Zur Klarstellung: Die Parteien vereinbaren, dass sämtliche Schadenersatzansprüche aus der Verletzung einer Gewährleistungspflicht gemäß Ziffer 5.1. der Rahmenvereinbarung zur Haftungsbeschränkung beschränkt sind.

### 4. Pflichten des Kunden und Vertragsstrafe

- 4.1 Der Kunde ist verpflichtet, umgehend die in der Dokumentation angegebene Installation sowie einen Funktionstest durchzuführen und den Berechtigten gemäß Punkt 2.2. zu bestimmen (Vor- und Zuname).
- 4.2 Der Kunde ist zur Installation von Qualitypool zur Verfügung gestellter Updates und Upgrades für die Client-Software verpflichtet.
- 4.3 Für jeden Fall der Verletzung einer Vereinbarung gemäß Punkt 2.2, 2.3., und 2.5., hat der Kunde, der nicht Verbraucher ist, eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 35.000 (in Worten: fünfunddreißigtausend) an Qualitypool zu zahlen. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die Vertragsstrafe nach S. 1 ist.



## **5. Vertragslaufzeit**

- 5.1. Diese Lizenzbestimmungen gelten für die im Orderschein vereinbarte Laufzeit.
- 5.2. Die Kündigung gemäß Ziffer 8 der Rahmenvereinbarung oder auch ein Widerruf des Vertragsabschlusses durch einen Verbraucher gemäß § 312 g BGB wirkt automatisch auch auf diese Lizenzbestimmungen, es sei denn, dass die Parteien für einen bereits abgeschlossenen Einzelvertrag in ausdrücklicher Abweichung von Ziffer 8 etwas anderes vereinbaren. In dem Fall gelten die Regelungen dieser Lizenzbestimmungen für die betroffenen Leistungen bis zur vollständigen Ableistung entsprechend fort.
- 5.3. Nach Vertragsende hat der Kunde sämtliche Software von seinen Computern, Servern und Speichermedien vollständig zu löschen und hierüber auf Verlangen eine Löschungserklärung abzugeben.

### Annex 1      Leistungsbeschreibung

## Qualitypool Anlage 2 SaaS-Lizenzbestimmungen (Annex 1 Leistungsbeschreibung)

### 1. Funktionalität und Leistungen

- 1.1 Die Software ermöglicht es dem Berater des Kunden seine Computerbildschirmanzeige über das Internet auf die Computerbildschirme von ihm bestimmbarer Personen (nachfolgend Teilnehmer) zu übermitteln und dort anzuzeigen (nachfolgend Sitzung). Weitere Spezifikationen, insbesondere Audio- und Videofunktionen, Textmarker- und Whiteboard-Anwendungen sowie Web Applikationen und API, ergeben sich aus der einschlägigen Leistungsbeschreibung. Die vorliegende Leistungsbeschreibung bezieht sich auf die Snapview Produktversion 6.5.0.
- 1.2 Eine Softwarelizenz kann direkt von **Qualitypool** bezogen werden. Der Kunde kann eine Mietlizenz beziehen. Mit der Softwarelizenz erwirbt der Kunde für die Dauer des Mietverhältnisses ein Mitbenutzungsrecht an der Software gemäß den SaaS-Lizenzbestimmungen und der einschlägigen Leistungsbeschreibung.
- 1.3 **Qualitypool** stellt dem Kunden die nachfolgend beschriebenen Dienste und Software zur Verfügung. **Qualitypool** betreibt den Dienst als Software as a Service (SaaS). Die Software besteht aus einer Server-Software, die von **Qualitypool** bereitgehalten wird, einer Client-Software zum Einsatz auf dem Computer des Beraters, die auf die Server-Software zugreift, einer Web Applikation beziehungsweise alternativ bei Integration in Drittanwendungen einer API zum Reservieren, Konfigurieren und Starten von Sitzungen sowie einer Web Applikation für die Teilnahme an Sitzungen.

### 2. Web Applikationen & API

Die Web Applikationen werden von **Qualitypool** regelmäßig gegen die neusten Versionen der Browser Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge und Apple Safari getestet. Bezüglich der Unterstützung der einzelnen Funktionen kann es von Browser zu Browser Unterschiede geben, die im Abschnitt Funktionen dieser Leistungsbeschreibung dokumentiert sind.

#### 2.1. Beratungsraum mit Beraterportal (ohne Integration der API)

Zur Nutzung von Snapview ohne Integration der API stellt **Qualitypool** ein Portal für die Berater bereit. Dieses Portal verfügt über eine Benutzerauthentifizierung und die Möglichkeit, Sitzungen zu starten und diese zu konfigurieren.

#### 2.2. Beratungsraum ohne Beraterportal (mit Integration der API)

Durch eine Integration der API entfällt das Portal für die Berater, da dieses durch die Integration in die Drittanwendung des Kunden ersetzt wird. Der Berater kann Sitzungen über die Integration aus der Drittanwendung des Kunden starten. Qualitypool stellt nur den Beratungsraum bereit.

### 2.3. Teilnehmerportal

Qualitypool stellt eine Webseite für die Teilnahme an Sitzungen bereit. Teilgenommen werden kann an Sitzungen, die entweder über das Portal oder eine API Integration gestartet wurden. Das Design des Teilnehmerportals lässt sich gemäß dem Dokument „Snapview Whitelabel“ anpassen.

### 2.4. API

Die API ermöglicht es Benutzerkonten für Berater zu erstellen, zu verwalten, Beratungsräume zu reservieren, zu modifizieren und Sitzungen zu initiieren. Die API kann genutzt werden, Snapview in eine Drittanwendung zu integrieren. Die Dokumentation der API ist unter <https://app.snapview.de/api/doc/#/> einsehbar.

## 3. Funktionen des Beratungsraums

Der Beratungsraum verfügt in der aktuellen Version („**Produktversion**“) über drei Kommunikationskanäle: Bildschirm, Video und Audio. Die Nutzung ist in den Dokumenten „Snapview Benutzerhandbuch Berater“ und „Snapview Benutzerhandbuch Teilnehmer“ beschrieben. Der dem Kunden bereitgestellte Umfang (Module, Funktionen) sind im jeweiligen Orderschein spezifiziert.

### 3.1. Bildschirm

Mittels einer nativen Applikation wird der ausgewählte Bildschirm oder einzelne Anwendungsfenster des Beraters optional geschützt durch eine vom Kunden zu definierende Black- oder Whitelist an die Teilnehmer übertragen. Die Teilnehmer können mit einem der oben genannten Browser ohne Installation von Zusatzsoftware an der Sitzung teilnehmen, sehen die Bildschirminhalte, die der Berater überträgt und können durch einen Klick an eine bestimmte Stelle ihres Bildschirms eine temporäre Markierung auf dem Bildschirm des Beraters erzeugen. Für die Übertragung von Bildschirminhalten werden Windows 10, Ubuntu 16 mit X11 und MacOS 10.13 unterstützt.

### 3.2. Video

Mittels eines Browsers, der die WebRTC Technologie unterstützt, kann das Bild der Videokamera eines Beraters/Teilnehmers an den Teilnehmer/Berater übertragen werden. Unterstützt werden bis zu einem Berater und einem Teilnehmer.

### 3.3. Audio

Mittels eines Browsers, der die WebRTC Technologie unterstützt, kann das von einem an den Rechner angeschlossenen Mikrofon eines Beraters/Teilnehmers aufgenommene Audiosignal an den Teilnehmer/Berater übertragen werden. Unterstützt werden bis zu einem Berater und einem Teilnehmer.

## 4. Zusatzmodule und Funktionen

### 4.1. Sitzungsplaner

Mittels Sitzungsplaner können Berater ohne API Integration im Beraterportal Sitzungen im Vorfeld planen. Diese geplanten Sitzungen lassen sich danach verändern oder löschen. Teilnehmer können per E-Mail oder iCAL Kalendereinladung eingeladen werden. Die dabei eingesetzten Standards RFC2368 und RFC5545 werden von den gängigsten E-Mail- und Kalenderanwendungen unterstützt.

Für Sitzungen, die geplant aber noch nicht gestartet wurden wird dem Teilnehmer bei Beitritt eine Warteraummeldung angezeigt. Beim Start der Sitzung wird der wartende Teilnehmer automatisch in die Sitzung geleitet.

### 4.2. Elektronische Signatur (eSignatur)

Bei der eSignatur handelt es sich um eine Integration der Drittanbieterlösung inSign der Intelligent Solution Services AG (iS2). Die eSignatur kann für die Abgabe einer fortgeschrittenen oder qualifizierten elektronischen Signatur in einem PDF Dokument verwendet werden. Die Beweiskraft der elektronischen Unterschrift wurde von einem behördlich qualifizierten Schriftsachverständigen untersucht und in einem Gutachten positiv beurteilt. Unsere Lösung umfasst dabei folgende Funktionen:

- Erstellen eines Vorganges: Aus dem Beraterportal oder dem virtuellen Beratungsraum heraus kann ein neuer Vorgang für die Abgabe der elektronischen Unterschrift erstellt werden.
- Ansehen: Die unterstützten Dokumenttypen pdf, png, jpg, jpeg, gif, bmp, können angezeigt werden.
- Ausfüllen: Ausfüllen bezieht sich auf alle Dokumenttypen, die befüllbare Formularfelder bereits per Definition beinhalten oder das Hinzufügen entsprechender Felder erlauben. Bis zur ersten Unterschrift stehen dem Anwender alle entsprechend konfigurierten Felder in den Vorgangsdokumenten zur Bearbeitung offen. Formularfelder, die als Pflichtfelder definiert sind, werden rot umrandet dargestellt. Sofern nach Unterschrift nochmal Werte in Formularfeldern verändert werden sollen, wird der Anwender durch eine Systemmeldung informiert, dass bereits befüllte Unterschriftsfelder dadurch zurückgesetzt bzw. vorhandene Unterschriften gelöscht werden.
- Editieren (Formulareditor): Die eSignatur eröffnet dem Anwender die Möglichkeit, Dokumente nach Wunsch um befüllbare Formularfelder und Unterschriftsfelder zu erweitern, sofern die Konfiguration der jeweiligen Dokumenttypen dies erlaubt. Je nach Konfiguration des aktiven Dokuments können vorgefertigte Typen an Formularfeldern - Textfelder, Checkboxen oder Unterschriftsfelder - eingefügt werden. Per Definition sind hierbei Unterschriftsfelder, die nachträglich in ein Dokument eingefügt werden, stets Pflichtfelder und rot umrandet.

- **Pairing und Pairingcode:** Pairing bezeichnet die Verbindung zwischen der eSignatur und Anwendern, die Dokumente mit handschriftlichen elektronischen Signaturen versehen möchten. Wird die eSignatur im Modus Unterschreiben mit App betrieben, um Signaturen unter Einbindung von Smartphones zu leisten, bleibt das Pairing auch nach Beendigung der Vorgangsbearbeitung erhalten. Ebenso kann ein Smartphone mehrfach mit der Instanz gepairt werden, wobei alle Verbindungen dauerhaft erhalten bleiben und zur Auswahl stehen. Nutzern, die in der eSignatur handschriftliche elektronische Signaturen nicht über Smartphones, sondern auf Endgeräten mit touchfähiger Oberflächentechnologie erzeugen möchten, steht die vollständige Funktionalität des Unterschriftenprozesses auf Basis der Funktionalität Unterschreiben auf touchfähigem Gerät ohne vorheriges Pairing zur Verfügung. Hingegen werden Pairings, die im Modus Unterschreiben auf Kundenhandy angelegt werden, nach Abschluss des Bearbeitungsvorganges aufgelöst und stehen nicht mehr zur Verfügung.

Der Pairingcode ist nur solange gültig, bis:

- er auf einem Gerät erfolgreich geöffnet wurde
- die gesetzte Gültigkeitsdauer überschritten wird
- wenn der Vorgang verlassen wird, also der eSignatur Editor geschlossen wird.  
Ausnahme: Verbindet sich der Berater per App, bleibt das Pairing bestehen.
- **Einfügen von Feldern:** Sofern in einem PDF-Dokument keine entsprechenden Felder enthalten sind, kann der Anwender im Editor selbst Eingabefelder, Checkboxen oder Signaturfelder einfügen. Damit können z.B. eingescannte Dokumente ebenfalls unterschrieben werden. Alternativ besteht auch die Möglichkeit, Signaturfelder automatisiert durch Anweisungen an der Programmierschnittstelle festzulegen.
- **Unterschreiben:** Enthalten Vorgangsdokumente Unterschriftsfelder bzw. wurden solche per Editieren hinzugefügt, kann der Anwender diese auf Klick in das Unterschriftsfeld öffnen, um rechtskräftige handschriftliche Signaturen elektronisch in der eSignatur zu erzeugen. Handelt es sich um Pflichtunterschriftsfelder wird zusätzlich ein rotes X zur Kennzeichnung angezeigt, das Feld rot umrandet und eine Textnotiz eingeblendet, z.B. „Unterschrift 1/3 erforderlich“. Nach Aktivierung des Unterschriftsfeldes stehen dem Anwender unterschiedliche Möglichkeiten offen, um die Unterschrift elektronisch zu erzeugen. Grundsätzlich lassen sich hierbei zwei Hauptmodi unterscheiden:
  - Unterschreiben mit externem Gerät
  - Unterschreiben auf touchfähigem Gerät
- **Unterschreiben – nächstes Unterschriftsfeld:** Für Dokumente, die Unterschriftsfelder enthalten, steht zusätzlich die Funktionalität Nächstes Unterschriftsfeld zur Verfügung. Durch Betätigen der Schaltfläche springt die Bearbeitungsansicht zum jeweils nächstgelegenen Unterschriftsfeld des aktiven Dokuments.
- **Unterschreiben mit externem Gerät:** Die eSignatur ermöglicht die handschriftliche elektronische Signatur von Dokumenten mittels unterschiedlicher Endgeräte. Vermittlern und/oder Interessenten ist es hierbei möglich, mehrere Varianten externer Hardware zur Erzeugung elektronischer Unterschriften zu verwenden.

Folgende Varianten externer Geräte und Prozesse können in der eSignatur zum Unterschreiben von Dokumenten eingesetzt werden:

- Unterschreiben mit App
- App-los unterschreiben
- Unterschreiben mit App: Das Feature Unterschreiben mit App ermöglicht ein ideales Zusammenspiel der Software inSign des Herstellers IS2 aus dem Appstore mit Smartphones mit dem Ziel der Erbringung elektronischer handschriftlicher Signaturen in PDF-Dokumenten. Interessenten sind in der Lage – zeitlich und örtlich unabhängig – direkt auf einem handelsüblichen Smartphone mit Touchscreen, handschriftliche Unterschriften in die entsprechenden Unterschriftsfelder eines Dokuments einzufügen. Einzige Voraussetzung für eine erfolgreiche Prozessabwicklung ist die vorhergehende Installation der eigens für diesen Zweck geschaffenen inSign-App. Die inSign-App steht hierbei kostenfrei sowohl für iPhones, als auch für Android-Geräte auf den jeweiligen Portalen, dem Apple App Store bzw. bei Google Play, zum Download bereit. Nach Installation und erfolgreichem Pairing kann der, mittels übermittelten Eingabecodes authentifizierte Anwender, Signaturen einfach auf dem Touchscreen seines Smartphones erbringen und somit rechtswirksam in Dokumenten hinterlegen.  
Nach Aktivieren eines Unterschriftsfelds wird der Anwender im Modus Unterschreiben mit App durch ein Hinweifenster aufgefordert, unter Nutzung der inSign-App seine Unterschrift zu leisten.
- App-los unterschreiben: Wählt der Anwender die Option, besteht die Auswahl, den Prozess entweder über SMS oder E-Mail-Versand abzuwickeln. Abhängig von der gewählten Prozessvariante erhält der Anwender eine SMS bzw. eine E-Mail an die zuvor hinterlegte Nummer oder E-Mail-Adresse. In der zugesandten Mitteilung befindet sich ein Link, der nach Aktivierung dem Anwender ermöglicht seine elektronische handschriftliche Unterschrift unmittelbar im geöffneten Internet-Browser auf dem Touchscreen seines Smartphones/Tablets zu leisten. In Anwendungssituationen, in denen die vorhergehende Installation der inSign-App nicht befürwortet werden kann, eröffnet diese Funktionalität eine unkomplizierte, App-ungebundene Variante, die dennoch eine direkte Erbringung der handschriftlichen Signatur für Smartphone-Nutzer in der eSignatur unterstützt.
- Unterschreiben auf Kundenhandy: Die Bezeichnung „Kundenhandy“ bezieht sich auf ein weiteres mobiles Endgerät im eSignatur-Prozess, zusätzlich zu dem Endgerät des Beraters. Es können beliebig viele „Kundenhandys“ in einem Vorgang beteiligt sein, z. B. wenn Ehepartner auf ihrem jeweils eigenen Gerät unterschreiben wollen.
- Unterschreiben auf touchfähigem Gerät: Nutzer, die in der Snapview eSignatur handschriftliche elektronische Signaturen nicht über Smartphone-Pairing, sondern auf Endgeräten mit touchfähiger Oberflächentechnologie ohne Pairing-Vorgang erzeugen möchten, steht die vollständige Funktionalität des eSignatur-Unterschriftenprozesses auf Basis der Funktionalität Unterschreiben auf touch-fähigem Gerät zur Verfügung. Auf Tablets oder Smartphones mit Touchscreen wird die Signaturoberfläche direkt im

Internet-Browser geöffnet, eine Unterschrift kann handschriftlich in aktive Bearbeitungsdokumente integriert werden.

- Vorgang abschließen: Sind alle relevanten Unterschriftsfelder, also alle Pflichtunterschriftsfelder unterschrieben wird die Schaltfläche "Vorgang abschließen" blau hervorgehoben und der Vorgang kann somit fertiggestellt werden.
- Upload: Snapview -Anwender können ihre Vorgänge selbständig erweitern, indem sie die Upload-Funktionalität Dokument hinzufügen / Dokument fotografieren bzw. Dokument / Foto hinzufügen nutzen.

Grundsätzlich lassen sich in diesem Zusammenhang zwei optionale Features unterscheiden:

- Datei auswählen: Erlaubt dem Anwender lokal gespeicherte Dateien aller gängigen Dateiformate in das System hochzuladen und dem aktiven Vorgang zuzuordnen. Es ist ebenfalls möglich, die Datei via Drag & Drop-Funktion hochzuladen.
- Foto erstellen bzw. aus Mediathek/Galerie auswählen: Mithilfe dieser Option können Smartphone- oder Tablet-Nutzer direkt im Browser oder via inSign-App Fotografien erstellen und in die Snapview eSignatur hochladen. Ggf. muss zuvor, eine Installation der inSign-App vorausgesetzt, die inSign-App gestartet werden. Dem Anwender wird ein Authentifizierungscode angegeben, um zur App-Funktionalität Zugang zu erhalten. Das hochgeladene Foto wird von Snapview in ein eigenes PDF-Dokument eingebettet, so dass eine weitere Bearbeitung (z.B. Einfügen von Formularfeldern) möglich ist.
- Online-Bearbeitung für Kunden: Das Feature Online-Bearbeitung für Kunden ermöglicht es, den gesamten Dokumentenumfang eines Vorgangs einem Kunden oder Bearbeiter zu überstellen, der somit die weitere Bearbeitung des Vorgangs orts- und zeitungebunden abwickeln kann. Nach Anwahl der Schaltfläche Online-Bearbeitung für Kunden stellt die eSignatur einen editierbaren Maildialog zur Verfügung. Der Adressat erhält nach Absendung zwei E-Mail-Nachrichten (wahlweise eine Mail und eine SMS). Während die erste E-Mail den Nachrichtentext sowie einen Link zum Aufruf des Vorgangs in der Snapview eSignatur enthält, liefert die zweite E-Mail-Nachricht (wahlweise auch eine SMS) das benötigte Passwort zur Authentifizierung, um den Vorgang zur Bearbeitung öffnen zu können. Nach Beendigung der Dokumentbearbeitung schließt der Kunde oder Bearbeiter den Browser und überstellt hierdurch automatisch die Vorgangsbearbeitung zurück an den Absender.
- Vorgangsübersicht: Die Übersicht über die Vorgänge ermöglicht es dem Berater offene und geschlossene Vorgänge bis 30 Tag rückwirkend zu sichten. Offene Vorgänge können in dieser Zeit weiterbearbeitet werden. Dokumente von geschlossenen Vorgängen können heruntergeladen werden.
- SMS-Versand: Eine Anwahl der Option SMS-Versand wirkt sich auf den abschließenden Prozess des Versendens fertiggestellter Vorgangsdokumente via E-Mail aus. Im Standardprozess – bei deaktivierter Option SMS-Versand, erhält der Adressat zwei

separate E-Mail-Sendungen. Eine der beiden E-Mails enthält textuelle Informationen zum Inhalt und den Zweck der Benachrichtigung sowie ein ZIP-File mit den Vorgangsdokumenten oder einen Link zum Download dieser Dokumente, die zweite E-Mail beinhaltet das Kennwort, das der Adressat benötigt, um das Zip-File öffnen bzw. den Download durchführen zu können.

Nach Aktivierung der Option SMS-Versand erhält der Adressat lediglich die erste E-Mail; das Kennwort wird in dieser Prozessvariante per SMS an die Handynummer gesandt, die im Mail-Dialog eingegeben wurde.

- Aushändigen: Durch Wahl der Funktionalität Dokumente aushändigen können Anwender jederzeit alle zugehörigen Vorgangsdokumente an die Zielperson, Interessenten, Kunden etc. versenden. Die Dokumente können per E-Mail-Versand werden.
- E-Mail mit Link: Die Option Mail mit Link bezieht sich auf die Konfiguration des abschließenden E-Mail-Versands nach abgeschlossener Bearbeitung der Vorgangsdokumente. Wählt der Anwender diese Option, erhält der E-Mail-Adressat eine Informationsmail, die nicht – wie dies im Standardverfahren ohne gewählte Option der Fall wäre – ein ZIP-File mit den Vorgangsdokumenten enthält, sondern die zugesandte E-Mail-Nachricht enthält einen Link. Mithilfe des in einer separaten Mail zugesandten Kennworts kann der Adressat die Dokumente nunmehr als ZIP-File direkt downloaden.

IS2 benutzt in der von Snapview integrierten Lösung inSign Cookies mit folgendem Inhalt:

- JSESSIONID wird benötigt, um einem Benutzer eine eindeutige Session zuzuweisen.
- SAVED\_REQUEST speichert die URL des ursprünglichen Aufrufs, um den Benutzer nach erfolgreicher Anmeldung über die Loginseite auf die ursprüngliche URL weiterzuleiten.

#### 4.3. Online Terminvereinbarung

Bei der Online Terminvereinbarung handelt es sich um eine Integration der Drittanbieterlösung Appointmind. Die Online-Terminvereinbarung umfasst folgenden Funktionen:

- Freie Wahl der Terminstartzeiten
- Termingründe mit beliebiger Dauer
- Terminbuchung ohne Passwort
- Abfrage persönlicher Daten wie Telefonnummer
- Terminerinnerungen per E-Mail
- Farbliche Anpassung und Einbettung in die eigene Webseite

In Appointmind werden folgende Cookies erstellt:

- Session-ID



- Sprache

Wenn der Kunde die Option "Passwort merken" wählt, werden noch folgende Cookies gesetzt:

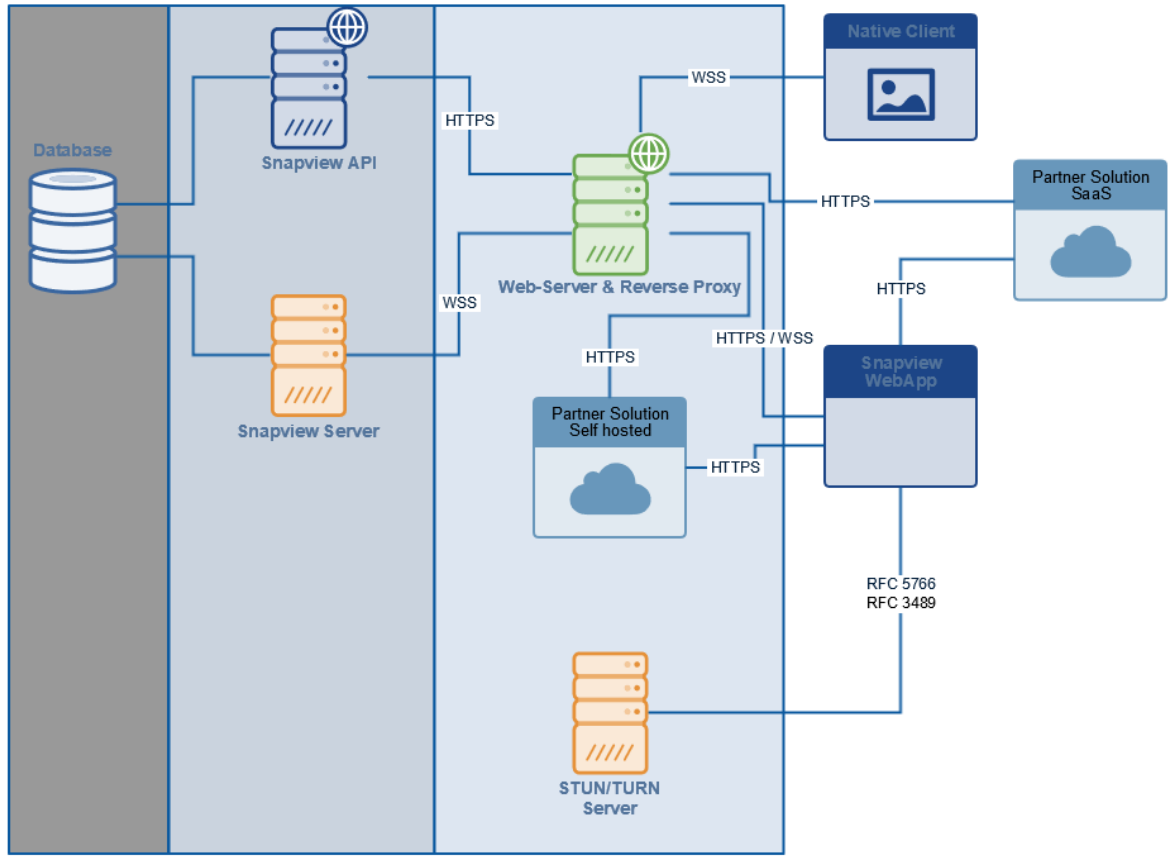
- E-Mail-Adresse
- Passwort

## 5. Systemarchitektur

Snapview besteht intern aus einem Datenbanksystem, verschiedenen Webdiensten und Zusatzdiensten für die einzelnen Kommunikationskanäle. Nach außen stellt Snapview folgende Dienste bereit:

- API
  - Reservierung und Modifizierung von Sitzungen
- Server
  - Verwaltung der laufenden Sitzungen und Austausch der für die Sitzungen und Kommunikationskanäle relevanten Daten.
- Web Applikationen
  - Teilnehmerportal
  - Beraterportal
  - Beratungsraum
- STUN & TURN Server
  - Zur Verbesserung der Konnektivität der WebRTC basierten Kommunikation setzt Snapview unter RFC 5766 beschriebene STUN- und TURN Server ein.

Details zu den einzelnen Verbindungen können aus dem folgenden Schaubild entnommen werden.



### 5.1. Authentifizierung und Verschlüsselung

An jeder externen Schnittstelle findet eine Authentifizierung und eine verschlüsselte Übertragung der Daten statt.

- API
  - Partner Token Authentifizierung
  - TLS Verschlüsselung
- Server
  - Benutzer Authentifizierung
  - TLS Verschlüsselung
- Web Applikationen
  - Benutzername und Passwort Authentifizierung oder Token Authentifizierung
  - TLS Verschlüsselung
- STUN & TURN Server
  - DTLS Verschlüsselung

## 6. Infrastruktur

### 6.1. Rechenzentren

Snapview nutzt in Deutschland befindliche Rechenzentren. Die Rechenzentren sind weiträumig verteilt, gehören unterschiedlichen Betreibern und sind ISO 27001 zertifiziert.

### 6.2. Hardware

Snapview nutzt physikalische 19“ Industriestandard-Server von Markenherstellern. Snapview mietet die Hardware und die dazugehörigen Netze inkl. mindestens eines Gigabit Uplink von den folgenden Anbietern:

- filoo GmbH ([www.filoo.de](http://www.filoo.de))
- PlusServer GmbH ([www.nimblu.com](http://www.nimblu.com))

### 6.3. Ausfallsicherheit und Lastenverteilung

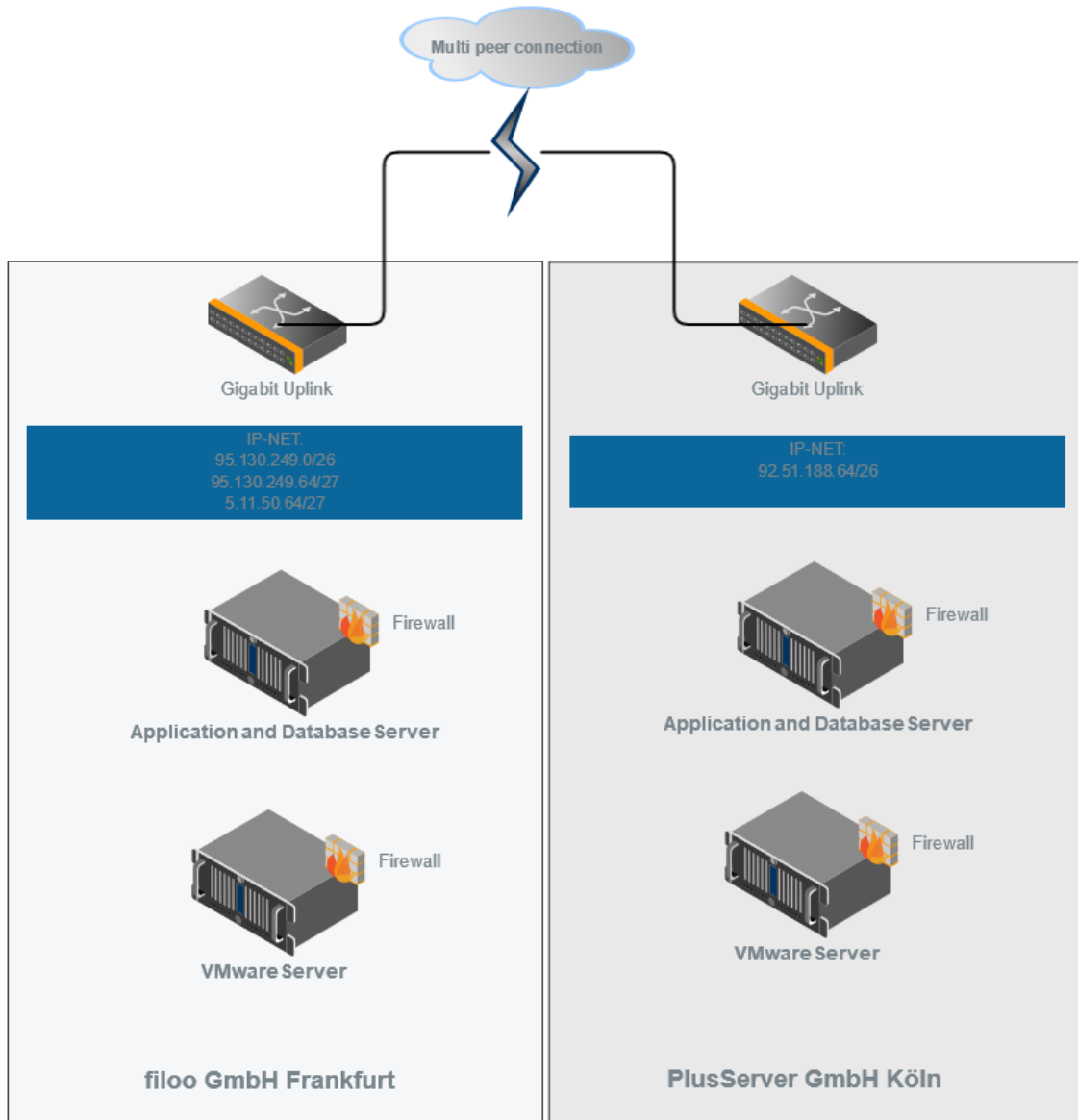
Alle für den Betrieb notwendigen Dienste sind redundant bei zwei voneinander getrennten Anbietern untergebracht. Für die betriebsrelevanten Dienste existieren eine automatische Lastenverteilung und ein automatisches Failover.

### 6.4. IP Netze

Für die Bereitstellung der Dienste verfügt Snapview über eigene Netze:

Netz	Anbieter
92.51.188.64/26	PlusServer GmbH
95.130.249.0/26	filoo GmbH
95.130.249.64/27	filoo GmbH
5.11.50.64/27	filoo GmbH

### 6.5. Snapview Übersicht



### 6.6. Lieferantenbewertung

Die Anbieter, die Rechenzentren und die Hardware werden von Snapview regelmäßig durch eine Lieferantenbewertung auf Qualität geprüft.