



Leistungsbeschreibung

DAM-System

Inhalt:

I.	Einleitung	2
II.	Speicherort.....	2
III.	Bearbeitung von Assets	3
IV.	Verarbeitung von Assets	3
V.	Veröffentlichung von Assets	4
VI.	Darstellung von Assets.....	5
VII.	Administrations-Funktionalitäten	5
VIII.	UX-Komponenten.....	6
IX.	Ticketsysteme	6
X.	Traffic.....	6
XI.	Zugriff für die TK auf Statistiken?	6
XII.	Support	7
XIII.	Setup und Startphase.....	7

I. Einleitung

Die Techniker Krankenkasse (im Folgenden: TK) ist mit rund 12,4 Millionen Versicherten die größte Krankenkasse in Deutschland. Bundesweit sind ca. 15.500 Beschäftigte an ca. 200 TK-Standorten für die TK tätig.

Für die Versorgung der Versicherten als auch für die unternehmerischen Tätigkeiten der TK leistet die TK Kommunikationsarbeit mittels gedruckter Medien (Flyer, Broschüren, Werbemittel, Messestände usw.) sowie mittels digitaler Medien (Webseiten, Social Media-Kanäle, Apps usw.). Zum Einsatz in diesen Medien verfügt die TK über einen großen Bestand an digitalen Assets (Bilddaten und Audio- sowie Videodaten – im Folgenden: Bild-Assets und A/V-Assets bzw. (allgemein) Assets) und fügt diesem Bestand kontinuierlich neue Assets hinzu. Diese Assets werden in einem digitalen Asset Management System (im Folgenden: DAM) gespeichert, archiviert, mit Metadaten angereichert, editiert, um A/V-Spuren erweitert sowie für die Auspielung in digitalen Kanälen gehostet.

Damit die TK ein Asset einsetzen kann, müssen Nutzungsrechte sowie ggf. weitere Nutzungs-relevante Informationen eines Assets dokumentiert und als Metadaten vorhanden sein. Um der hohe Anspruch an die Metadaten und die Verfügbarkeit der Assets umzusetzen, ist das DAM, in dem die Daten erfasst, verwaltet und vorgehalten werden, von strategischer Relevanz für die TK.

Neben den eigentlichen Assets werden im DAM auch ergänzende Dokumente (z.B. PDFs, Word-Dateien) gespeichert, die einen Bezug zu den Assets haben, in der Regel Rechnungen oder Lizenzverträge.

„Nutzende“ sind im Sinne dieser Leistungsbeschreibung nutzungsberechtigte Mitarbeitende der TK sowie entsprechend berechtigte Mitarbeitende von TK-Vertragspartnern. „Admins“ sind im Sinne dieser Leistungsbeschreibung Mitarbeitende der TK mit erweiterten Rechten.

Die TK benennt in ihrem Hause zwei Product Owner (im Folgenden: TK-PO), die grundsätzlich als Ansprechpersonen für den AN agieren. Bei direkten Absprachen zu technischen Details kann die TK darüber hinaus Ansprechpersonen (im Folgenden: TK-IT) benennen.

Leistungsgegenstand

Der Auftragnehmer (im Folgenden: AN) stellt für die TK ein DAM zur Verfügung, das Funktionalitäten zum Hochladen/Abspeichern, zur Metadaten-Erfassung und -Pflege, zur Be- und Verarbeitung, zur Veröffentlichung und Darstellung von Assets sowie zur Administration des Systems und der Nutzenden umfasst. Die Leistungen Speicherort (Hosting) und Traffic werden ebenfalls vom AN erbracht.

Das DAM ist Browser-basiert, so dass zur Nutzung keine zusätzliche Software benötigt wird. Es wird als Software-as-a-Service (im Folgenden: SaaS) gemäß den Vorgaben dieses Vertrages betrieben.

Bei der Leistungserbringung sind in Absprache mit der TK die jeweils geltenden Vorgaben der BITV zur Barrierefreiheit einzuhalten bzw. umzusetzen.

II. Speicherort

Das DAM verfügt über technisch skalierbare Kapazitäten zum Abspeichern von Assets sowie den zugehörigen Daten. Der AN stellt darüber hinaus die Infrastruktur für die benötigten Kapazitäten sämtlicher Funktionalitäten und Tools, die zum Betrieb des DAM nötig sind bzw. zum Leistungsumfang gehören.

III. Eingang von Assets ins DAM

Hochladen

Das DAM verfügt über eine Funktionalität, mit der Assets ins DAM hochgeladen werden können. Optional können auch große Mengen Assets in einem Arbeitsschritt hochgeladen werden. Beim Hochladen gibt es grundsätzlich keine Beschränkungen der Dateigrößen.

Parallel zum bzw. nach erfolgtem Hochladen führt das DAM einen verlässlichen Abgleich durch, ob das jeweilige Asset bereits im DAM vorhanden ist. Ist ein solches Duplikat vorhanden, wird ein entsprechender Hinweis angezeigt.

Nach erfolgtem Hochladen liest das DAM die mit dem Asset fest verbundenen Metadaten (v.a. Exif-, IPTC-, XMP-Daten) aus und überträgt diese als Inhalte automatisch in hierfür definierte Metadatenfelder (z.B. Bildtitel, Bildbeschreibung, Urheber, Copyright).

Das DAM bietet die Option, Pflichtfelder zu definieren, die durch die jeweils hochladenden Personen auszufüllen sind (s. Anhang L1 Metadaten – Ziff. II „Asset-Informationen“).

Validierung und Datenpflege

Nach erfolgtem Hochladen schließt sich ein Prozess zur Validierung des hochgeladenen Assets und mitgelieferten Daten sowie die Pflege der Metadaten an. Während dieses Prozesses darf das Asset nur durch entsprechend berechnigte Nutzende erreichbar sein.

Veröffentlichung

Nach erfolgreichem Validierungsprozess lösen Nutzende mit entsprechenden Rechten eine Freigabe aus, wodurch das Asset im DAM veröffentlicht wird.

IV. Bearbeitung von Assets

Das DAM verfügt über Funktionalitäten, um Assets zu bearbeiten und abzuändern.

Bild-Asset: Bildausschnitt

Das DAM bietet eine Funktionalität zum Erzeugen und Abspeichern von Bildausschnitten. Bildausschnitte können per Zuschchnitt-Funktionalität erzeugt werden:

- Nutzende können durch Eingabe einer Pixel-mal-Pixel-Abmessung eine Ausschnitt-Markierung auf dem Bild erzeugen und dann frei positionieren.
- Nutzende können durch Auswahl aus einer Vorlagen-Liste eine Ausschnitt-Markierung auf dem Bild erzeugen und dann frei positionieren. Für die Vorlagen (z.B. „Instagram Quadrat 1.080 px x 1.080 px“ usw.) wird die TK nach Zuschlagserteilung eine umfangreiche Liste mit ca. 50 Einträgen erstellen, die auf Wunsch der TK jederzeit zu aktualisieren und dann umgehend umzusetzen ist.

Ein somit erzeugter Bildausschnitt wird dann vom DAM zum einmaligen Download angeboten, aber nicht zwingend im DAM abgespeichert.

A/V-Asset: Untertitelspur

Untertitelspur-Dateien für A/V-Assets können in den gängigen Formaten (v.a. .SRT) in das DAM hochgeladen und mit den zugeordneten AV-Assets verknüpft bzw. ihnen zugewiesen werden.

V. Verarbeitung von Assets

Das DAM verfügt über Funktionalitäten, um die Assets innerhalb des DAM zu verarbeiten und zu verwalten.

Asset-Verwaltung

Im Sinne der Asset-Verwaltung können durch entsprechend berechtigte Nutzende folgende Einstellungen vorgenommen bzw. Aktionen durchgeführt werden:

- Asset im DAM veröffentlichen/nicht veröffentlichen (idR. nach Validierungsprozess, s. oben)
- Asset außerhalb DAM veröffentlichen/nicht veröffentlichen
- Asset einer Asset-Gruppe zuweisen
- Start- und Enddaten von Nutzungslizenz festlegen (je Asset in beliebiger Menge, um unterschiedliche Lizenzen für ein Asset einstellen zu können)

Metadaten

Das DAM bietet zu jedem Asset Text- und Datenfelder, um Metadaten zu erfassen. Für unterschiedliche Asset-Arten (Bild, Video, Audio usw.) gibt es unterschiedliche Metadaten-Formulare. Für die Metadaten gibt die TK eine Struktur/Logik, Inhalte sowie Datenarten vor, s. Anhang L1_Metadaten.

Funktionalität zur Warnung bei Lizenzende

Gemäß des zu einem Asset gepflegten Endzeitpunkts einer Nutzungslizenz versendet das DAM einmal 90 Tage vor Ablauf der Lizenz, einmal 30 Tage vor Ablauf der Lizenz sowie am Tag des Ablaufs der Lizenz eine Hinweis-E-Mail. Die Hinweis-E-Mail enthält eine entsprechende Erläuterung („Ablauf der Lizenz in 90 Tagen/30 Tagen/heute“), eine Verlinkung auf das Asset im DAM sowie ein heruntergerechnetes Vorschaubild (max. 1 MB). Diese Hinweis-E-Mail wird zum einen an eine durch die TK zu benennende globale E-Mail-Adresse versendet, zum anderen an die jeweilige E-Mail-Adresse des im Metadatenfeld „Uploader“ (s. Anhang L1 Metadaten – Ziff. I „Uploader“) hinterlegten Kontos. Sofern an einem Stichtag mehrere Lizenzen auslaufen, versendet das System je Asset eine separate Hinweis-E-Mail bzw. bei mehr als 10 gleichzeitig auslaufenden Lizenzen versendet das System eine entsprechende Sammel-Benachrichtigung.

Funktionalität zur Massen-Verarbeitung

Um mehrere Assets gleichzeitig zu verarbeiten – z.B. Pflege eines Metadaten-Feldes mit identischem Inhalt, Änderung eines Lizenzdatums oder Zuordnung in eine Gruppe - bietet das DAM ein Tool zur Massen-Verarbeitung von Assets.

Funktionalität für Kollaboration

Das DAM bietet die Möglichkeit, ausgewählte Assets zu einer Kollektion zusammenzustellen um sie dann präsentieren bzw. abstimmen zu können. Auch Nutzende ohne DAM-Zugriffsrechte können grundsätzlich auf eine Kollektion zugreifen. Innerhalb einer Kollektion wird den Nutzenden eine Möglichkeit geboten, zu einzelnen Assets der Kollektion zu kommunizieren, z.B. in der Form von Textfeldern.

VI. Veröffentlichung von Assets

Das DAM verfügt über Funktionalitäten, um die Assets außerhalb des DAM zu veröffentlichen und einzusetzen, z.B. auf der TK-eigenen Website und auf Social-Media-Kanälen

Download-Link

Jedes Asset verfügt über einen individuellen Web-Link, über den das Asset heruntergeladen werden kann.

Web-Link (Bild-Asset)

Jedes Bild-Asset verfügt über einen individuellen Web-Link, der das Asset in einem Browserfenster darstellt.

Schnittstelle CMS

Das DAM verfügt über eine technische API-Schnittstelle, mit der jedes Assets in eines der Content Management Systeme (CMS) der TK (derzeit Core-Media) überführt bzw. referenziert werden kann. Sollte sich das CMS ändern, wird die TK den AN darüber informieren und dem AN eine angemessene Frist für eine ggf. notwendige Anpassung setzen.

Schnittstelle Mediaplayer

Das DAM-System muss eine Schnittstelle zu einem Mediaplayer bereitstellen. Weitere Anforderungen sind den IT-Vorgaben zu entnehmen (vgl. Anforderung an APIs und API-Dokumentation, Anlage L1)

VII. Darstellung von Assets

Vorschau

Das DAM verfügt über eine Vorschau-Funktion, mit der Bild-Assets sowie A/V-Assets mit kurzen Lade- und Zugriffszeiten dargestellt werden.

Suche

Das DAM verfügt über eine alphanumerische Suchfunktion. Die Suchfunktion bietet Selektions- und Einstellungsmöglichkeiten, um Suchen zu erleichtern und zu verfeinern; hier kann eine Suche u.a. auf anwählbare Metadaten-Felder eingegrenzt werden.

Frontend

Die Assets im DAM werden sowohl durch „Heavy User“ (TK-eigene Grafiker:innen und externe (Werbe)Agenturen) als auch durch „Casual User“ (die ca. 15.000 Mitarbeitenden der TK) eingesetzt. Entsprechend muss das DAM sowohl für Heavy als auch für Casual User verwendbar sein. Für die Bedienung durch Casual User besteht der Anspruch auf eine einfache Zugänglichkeit; diese muss durch entsprechende Steuerungsoptionen im DAM oder durch separate Frontend-Zugänge möglich sein. Insbesondere muss für die Casual User eine Auswahl nach Themen möglich sein (s. Anhang L1 Metadaten – Ziff. III. „Thematische Einordnung“).

VIII. Administrations-Funktionalitäten

Nutzenden-Management

Das DAM verfügt über ein Nutzenden-Management, in dem Nutzende mit ihren individuellen Daten als Konto in einer Datenbank angelegt, freigeschaltet, gepflegt und gesteuert werden. Entsprechend berechnete Nutzende haben hier vollen Zugriff auf Daten und Funktionen. Konten von TK-Mitarbeitenden für das Bild- sowie das A/V-Frontend sind automatisch freigeschaltet.

Wird ein Konto gelöscht, wird vom DAM ein Report erzeugt, der alle vom zu löschenden Konto ins DAM hochgeladenen Assets sowie alle dem Konto zugewiesenen Assets als klickbare Link-Liste darstellt. Der Report wird im Nutzenden-Management gespeichert und ist durch Admins einsehbar; optional kann der Report auch durch den AN auf Anforderung erzeugt und zur Verfügung gestellt werden.

Metadaten-Einstellungen

Admins können Metadaten-Felder neu erzeugen und bestehende Metadaten-Felder ändern. Dabei können Sie dem Feld einen Namen geben, die abzufragende Daten-Art festlegen sowie den vorgeblendeten Erläuterungstext erstellen und ändern.

IX. UX-Komponenten

Begrüßungstexte

Sowohl das DAM als auch die Frontends verfügen über einen Begrüßungstext, der Nutzenden angezeigt wird, die die jeweiligen Systeme starten. Die Begrüßungstexte werden vom AN gemäß Vorgaben der TK erstellt und sind gemäß aktuellen Vorgaben der TK zu ändern.

Bedienungsanleitung

Der AN erstellt eine Bedienungsanleitung für das DAM und hält diese jederzeit auf aktuellem Stand. Die Bedienungsanleitung ist grundsätzlich in Absprache mit der TK zu erstellen sowie unverzüglich zu überarbeiten, wenn z.B. eine Funktionalität nach Einschätzung der TK ausführlicher beschrieben werden muss.

Visuelle Markierungen

Nutzende haben die Möglichkeiten Assets mit visuellen Markierungen zu versehen, um besonders relevante Informationen wie z.B. Lizenzbeschränkungen oder KI-Inhalte direkt sichtbar zu machen.

Favoriten-Funktion

Nutzende haben die Möglichkeit Assets im Sinne einer Favoriten-Funktion zu markieren. Die so markierten Assets werden den jeweiligen Nutzenden gesammelt in einem separaten Favoriten-Bereich dargestellt. Diese Favoriten-Funktion gibt es sowohl im DAM als auch in den jeweiligen Frontends.

X. Ticketsystem Support

Die Meldung von technischen Problemen an den Support erfolgt über ein Ticketsystem des AN. Für ein erstelltes Ticket erhalten Ticketerstellende unmittelbar nach Absenden des Tickets eine Bestätigungse-Mail, die den ursprünglichen Tickettext enthält; die TK-PO erhalten diese Bestätigungse-Mails in cc, um über Probleme mit dem DAM informiert zu sein.

XI. Traffic

Teil der Leistung ist der durch den Betrieb des DAM entstehende Traffic, der durch Uploads, durch Downloads sowie durch Streaming anfällt. Sämtlicher anderer Traffic (z.B. Generierung/Auslieferung von Statistiken) geht nicht zu Lasten der TK.

Zum Zeitpunkt dieser Ausschreibung wird von einem Traffic von ca. 30 TB pro Monat ausgegangen.

XII. Statistiken

Admins erhalten Zugriff auf ein Statistiken- und Auswertungs-Tool, mit der die vertraglichen Daten laufend und auf Monats-Basis geprüft werden können: Speicherplatz, Traffic-Aufkommen (getrennt Up- und Download/Streaming), Anzahl Nutzende.

Die Rechen- bzw. Ladezeit einer Statistikanfrage ist angemessen und darf in der Regel nicht länger als 60 Sekunden dauern.

Ist ein entsprechendes Tool nicht im Umfang des DAM enthalten, sendet der AN jeweils zum Anfang eines Monats unaufgefordert die genannten Daten an die TK-PO.



XIII. Support

Ansprechpersonen

Für den übergreifenden Projektaustausch benennt der AN eine feste Ansprechperson (im Folgenden: AN-Ansprechperson) und deren Vertretung. Der AN ist verpflichtet, hierfür fachkundige und qualifizierte Personen einzusetzen. Die AN-Ansprechperson setzt die Ansprüche und Interessen der TK im Unternehmen des AN verlässlich und schnellstmöglich um.

Im Rahmen des Service im Betrieb verantwortet die AN-Ansprechperson die Projektsteuerung hinsichtlich Aufnahme und Umsetzung von TK-Anforderungen. Hierzu gehören Projektierung, interne Qualitätssicherung, fortlaufende Optimierung sowie Koordination und Kommunikation mit AN-internen Abteilungen sowie der TK zur wunschgemäßen Umsetzung aller Anforderungen. Die AN-Ansprechperson steht der TK für den regelmäßigen sowie anlassbedingten Projektaustausch zur Verfügung, berät die TK zu technischen Umsetzbarkeiten und erarbeitet mit der TK Lösungen für neue Aufgabenstellungen. Die AN-Ansprechperson übernimmt auch die Koordination und Kommunikation mit Dritten, sollte dies für die Umsetzung einer Anforderung notwendig sein.

Regelmäßiger Austauschtermin

Zwischen der Ansprechperson des AN und den TK-PO findet einmal pro Monat ein digitaler (Microsoft Teams) Jour fixe statt, in dem laufende Themen besprochen und bei Bedarf neue Themen platziert werden. Im direkten Anschluss an einen Jour fixe erstellt der AN ein Protokoll der besprochenen Inhalte und sendet dieses per E-Mail an die TK-PO.

Service und Support

Für die Nutzenden sowie die TK-PO stehen Ansprechpersonen in einer Supporthotline per Telefon, per E-Mail sowie per Ticketsystem zur Verfügung, um bei der Bedienung des DAM zu unterstützen und Fragen zu beantworten (1st-Level-Support).

Sämtliche Kommunikation findet in Deutscher Sprache statt; alle Ansprechpersonen des AN müssen fließend und gut verständlich Deutsch sprechen können.

Der AN stellt an Arbeitstagen von Montag bis Freitag (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) von 9:00 bis 18:00 Uhr den Support sicher.

Programmierleistungen für Anpassung des DAM-Systems

Im Fall einer von der TK angefragten Leistung, die nicht durch die o.g. Servicepauschale abgedeckt ist, legt der AN der TK innerhalb von 5, maximal 10 Arbeitstagen nach Briefing einen Kostenvoranschlag (KVA) vor. Der KVA setzt sich aus der geschätzten Anzahl an Programmierstunden und dem im Preisblatt vereinbarten Stundensatz für Programmierleistungen zusammen. Spätestens 10 Arbeitstage nach Eingang des KVA teilt die TK dem AN schriftlich mit, ob die Programmierleistung beauftragt wird.

XIV. Setup und Startphase

Übersicht

Termin	Item
17.11.2026	Geplante Zuschlagserteilung

bis 04.12.2026	Kick-off (Tagesveranstaltung)
bis 08.01.2027	Zeit- und Umsetzungsplan: Vorlage an TK
bis 18.01.2027	Zeit- und Umsetzungsplan: Abstimmung und Freigabe
18.01.2027	Start Umsetzung
22.01.2027	Übergabe Assets an AN
Februar 2027	Abschluss Umsetzung, Probetrieb
nach Absprache	Schulung(en)
01.03.2027	Live-Schaltung DAM

Kick-Off und Jahresgespräche

Nach Zuschlagserteilung findet zeitnah ein Kick-Off-Termin in der Unternehmenszentrale der TK (im Folgenden: UZ), Bramfelder Straße 140, 22305 Hamburg, statt. Neben dem Kennenlernen der Ansprechpersonen (vom AN mindestens die zukünftige feste Ansprechperson sowie die vom ihm für notwendig befundenen Mitarbeitenden, um das Gespräch zu führen) wird Gesprächsgegenstand die Erörterung bzw. Festlegung von Details der Implementierung der Prozesse und des DAM sein, insbesondere die Migration der Daten aus dem bestehenden DAM. Darüber hinaus werden im Kick-Off-Termin die noch zu klärenden Themen und Inhalte identifiziert.

Zeit- und Umsetzungsplan

Der AN erstellt innerhalb einer Woche nach dem Kick-off-Termin einen Zeit- und Umsetzungsplan mit allen Schritten, die bis zur Live-Schaltung zu erledigen sind.

In dem Zeit- und Umsetzungsplan sind mindestens folgende Punkte enthalten:

1. Migration Daten
2. Schaffung einer Schnittstelle zu CoreMedia
3. Single Sign-On-Anbindung
4. Probetrieb
5. Erstellung und Abstimmung der Schulungsunterlagen zum DAM
6. Schulung

Migration Daten

Die Daten aus dem bestehenden DAM „AdmiralCloud“ müssen in das DAM des AN überführt werden. Hierbei handelt es sich um die Assets insbesondere unter Beibehaltung der jeweils zugewiesenen Metadaten, Klassifizierungen, Verknüpfungen, Abformate und A/V-Spuren sowie die zugehörigen Systeme wie z.B. die Nutzenden-Datenbank sowie die Stichworte-Datenbank. Der AN beginnt umgehend nach Vertragsschluss mit der Erarbeitung sowie Umsetzung der entsprechenden organisatorischen und technischen Maßnahmen und tauscht sich nach Bedarf mit dem Anbieter des bestehenden DAM aus.

Die im aktuellen DAM vorhanden Daten müssen verlustfrei vom AN in das DAM migriert werden. Dabei handelt es sich um ca. 47.000 Bilder, 3.600 Video-Dateien, 400 Audio-Dateien und 800 Dokumente. Die jeweils zugeordneten Metadaten, unter Beibehaltung der Zuordnung zu den jeweiligen Assets, sowie die Klassifizierungen der Assets werden dabei ebenfalls mit migriert.

Die Lieferung der Daten erfolgt per Downloadserver oder Festplatten.

Die Migration ist spätestens 1 Monat nach Zuschlagserteilung vollumfänglich erfolgreich abzuschließen. Die Migration wird nicht abschließend durch die TK geprüft bzw. abgenommen; sollten zu einem späteren Zeitpunkt durch die bzw. bei der Migration entstandene Fehler - gleich welcher Art - festgestellt werden, hat der AN diese in angemessener Zeit zu korrigieren.

Single-Sign-On

Der AN setzt bis zum Probetrieb eine Integration des Single Sign On-Verfahrens gemäß Vorgaben und in Abstimmung mit der TK um.

Probetrieb

Vor der Live-Schaltung testet die TK das DAM-System in einem Probetrieb. Hierzu erhalten ausgewählte TK-Mitarbeitende einen Zugang zum DAM, um dieses zu testen und evtl. vorhandene Mängel zu melden. Alle im Zuge des Probetriebes durch die TK festgestellten Mängel werden dem AN mitgeteilt und sind vom AN zu beheben. Der Probetrieb gilt als beendet, wenn alle von der TK gemeldeten Mängel vollständig behoben sind und das DAM-System bereit zur Live-Schaltung ist.

Der konkrete Startzeitpunkt des Probetriebs wird von der TK in Absprache mit dem AN festgelegt. Spätestens beginnt der Probetrieb im Februar 2027. Der Probetrieb läuft mindestens 10 Arbeitstage am Stück, sodass ausreichend Zeit zur eventuelle Fehlerbehebungen bis zur Live-Schaltung zur Verfügung steht.

Schulungen zum Leistungsbeginn

Der AN führt mit TK-Mitarbeitenden eine Schulung durch. Diese findet vor Start des Probetriebs (s. „Zeitplan bis zur Live-Schaltung“) statt. In der Schulung geht es primär um die Bedienung des DAM. Dazu wird auch auf die beschriebenen Prozessabläufe eingegangen. An der Schulung werden ca. 20 TK-Mitarbeitende teilnehmen.

Der AN informiert die TK mindestens zwei Wochen vor dem angesetzten Schulungstermin über die voraussichtliche Dauer der Schulung. Diese soll nicht länger als 4 Stunden dauern. Die TK behält sich vor, kurz vor der Live-Schaltung und wenn alle Punkte abgearbeitet sind, eine erneute Schulung abzufordern.

Zusätzliche Schulungen

Bei Bedarf beauftragt die TK zusätzliche Schulungen. Diese Schulungen erfolgen in der Regel über die Software „Microsoft Teams“. Eine Schulung soll nicht länger als 4 Stunden dauern.