

Prüfpaket Knowhand

Für IT, Datenschutz und Betriebsrat

Knowhand ist ein Hilfe-Board für Kollegenhilfe in Firmen mit 20 bis 500 Mitarbeitenden. Dieses Dokument fasst zusammen, was IT, Datenschutzbeauftragte und Betriebsrat vor der Einführung prüfen. Alle Angaben stammen aus den veröffentlichten Unterlagen auf knowhand.com und beschreiben den Stand der Anwendung zum unten genannten Datum.

Stand 25. September 2026

Wer was liest

	Kapitel
IT	1, 3, 4, 5, 11
Datenschutz	1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 11
Betriebsrat	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11

Kontakt

Paul Krügel, Knowhand
Stephensongasse 2 / 19, 1210 Wien,
Österreich
hallo@knowhand.com

Inhalt

1	Knowhand in Kürze	IT · Datenschutz · Betriebsrat
2	Was Knowhand speichert und was nicht	Datenschutz · Betriebsrat
3	Hosting und Sub-Prozessoren	IT · Datenschutz
4	Technische und organisatorische Maßnahmen	IT · Datenschutz · Betriebsrat
5	Anmeldung und Kontenverwaltung	IT · Betriebsrat
6	KI-Assistent	Datenschutz · Betriebsrat
7	Rechte der Beschäftigten	Datenschutz · Betriebsrat
8	Keine Leistungs- und Verhaltenskontrolle	Betriebsrat
9	Auftragsverarbeitung	Datenschutz
10	Muster-Betriebsvereinbarung	Betriebsrat
11	Kontakt und Unterlagen	IT · Datenschutz · Betriebsrat
	Anhang: Muster-Betriebsvereinbarung	Betriebsrat

1 Knowhand in Kürze

IT

Datenschutz

Betriebsrat

Wer Hilfe braucht, stellt eine Anfrage mit Deadline für alle im Board sichtbar. Wer helfen kann, bietet Hilfe an; die beiden klären die Frage direkt, die Anfrage wird als gelöst markiert und bleibt im Archiv auffindbar. Knowhand ist kein Chat, kein Wiki und kein Ticketsystem.

- ✓ Knowhand läuft im Browser, am Rechner und auf dem Telefon. Es gibt nichts zu installieren und keinen Client zu verteilen.
- ✓ Knowhand braucht keine Rechte auf Postfächer, Kalender, Dateien oder euer Verzeichnis.
- ✓ Ein Board je Firma mit den Rollen Admin und Mitglied. Admins verwalten Mitglieder, Kategorien, Vorlagen und die Marke; sie können Anfragen bei Missbrauch entfernen, aber keine Anfragen als gelöst markieren.
- ✓ Knowhand zeigt keine Werte je Person, auch Admins nicht. Admins können die Daten des Boards exportieren (Datenportabilität); der Export enthält, wer welche Anfrage gestellt oder Hilfe angeboten hat, mit Zeitpunkt (Kapitel 4 und 8).
- ✓ Anbieter: Paul Krügel (Einzelunternehmen), Stephensonsgasse 2 / 19, 1210 Wien, Österreich. Für die Daten der Mitarbeitenden im Board ist eure Firma Verantwortlicher; Knowhand verarbeitet sie als Auftragsverarbeiter nach dem Auftragsverarbeitungsvertrag (Kapitel 9).

2 Was Knowhand speichert und was nicht

Datenschutz

Betriebsrat

Gespeichert wird, was Mitarbeitende selbst eintragen, und das technisch Nötige:

Daten	Pflicht	Sichtbar für
Name, E-Mail-Adresse	ja	alle Mitglieder des Boards
Bild, Team, Rolle, Kurztext	nein	alle Mitglieder
Kategorien, Tags, Booking-Link, Kontaktart	nein	alle Mitglieder
Kapazität, Abwesenheit bis Datum	nein	alle Mitglieder
Anfragen, Anhänge, Hilfsangebote, Archiv	bei Nutzung	alle Mitglieder
Rückfragen, Hinweise	bei Nutzung	nur Ersteller und Beteiligte
Danke-Zähler, Zahl gelöster Anfragen	automatisch	nur die Person selbst
Kennzahlen des Boards (Kapitel 8)	automatisch	Admin, nur als Summen, ab zehn Mitgliedern
Technische Zustellprotokolle für Mails	automatisch	nicht im Board sichtbar

Besondere Kategorien personenbezogener Daten nach Art. 9 DSGVO verarbeitet Knowhand nicht, sofern ihr sie nicht selbst einträgt.

Was Knowhand nicht tut

- ✗ Kein Leaderboard, keine Punkte, keine Rangfolge, keine Auswertung je Person.
- ✗ Keine „zuletzt online“-Anzeige, keine Reaktionszeiten je Person, keine Nutzungsprotokolle über das technisch Nötige hinaus.
- ✗ Keine Kalender-, Mail- oder Verzeichnisberechtigungen bei der Anmeldung.
- ✗ Keine Analyse von Mails, Chats oder Dokumenten; Expertise steht nur im freiwillig gepflegten Profil.
- ✗ Keine Analyse- oder Werbe-Cookies, kein Cookie-Banner.

Technisch nötig sind: die Anmeldesitzung (Cookie), Zustellprotokolle der Mails mit Empfänger, Mailart und Inhalt (90 Tage) und kurzzeitige Zugriffsprotokolle der Hosting- und Datenbankanbieter (IP-Adresse, Zeitpunkt, aufgerufene Adresse). Daraus erstellt Knowhand keine Auswertungen je Person.

3 Hosting und Sub-Prozessoren

IT Datenschutz

Hosting, Datenbank und Dateien liegen in Frankfurt (EU). Mails gehen über einen Versanddienst in der EU, Zahlungen über Stripe (EU). Mit dem Anlegen eines Boards genehmigt ihr die folgenden Sub-Prozessoren:

Anbieter	Zweck	Ort und Grundlage
Vercel Inc.	Hosting und Auslieferung der Anwendung	EU (Region Frankfurt), Unternehmenssitz USA, EU-Standardvertragsklauseln
Supabase Inc.	Datenbank, Authentifizierung, Dateispeicher	EU (Frankfurt), Unternehmenssitz USA, EU-Standardvertragsklauseln
Resend (Plus Five Five, Inc.)	Versand von Anmelde- und Benachrichtigungsmails	EU (Irland), Unternehmenssitz USA, EU-Standardvertragsklauseln
Cloudflare, Inc. (Turnstile)	Schutz des Anmeldeformulars vor automatisierten Anfragen; verarbeitet beim Laden des Formulars (Anmeldeseite, Einladungsseite) technische Merkmale des Browsers und die IP-Adresse zur Bot-Erkennung	Unternehmenssitz USA, EU-Standardvertragsklauseln
Google Cloud EMEA Ltd. (Vertex AI)	KI-Assistent, nur bei eingeschaltetem Assistenten ohne eigenen Schlüssel; verarbeitet den eingegebenen Anfragetext und die Namen der Board-Kategorien	EU (Frankfurt)
Stripe Payments Europe Ltd.	Zahlungsabwicklung und Rechnungen	EU (Irland)

- ✓ Vercel, Supabase, Resend und Cloudflare haben ihren Unternehmenssitz in den USA. Hosting, Datenbank, Dateien und Mailversand liegen in der EU; eine Übermittlung ist über EU-Standardvertragsklauseln abgesichert.
- ✓ Cloudflare Turnstile schützt das Anmeldeformular vor automatisierten Anfragen. Beim Laden des Formulars (Anmeldeseite, Einladungsseite) verarbeitet Cloudflare technische Merkmale des Browsers und die IP-Adresse zur Bot-Erkennung. Inhalte aus dem Board erhält Cloudflare nicht.
- ✓ Google Vertex AI erhält nur Daten, wenn ein Admin den KI-Assistenten einschaltet und keinen eigenen Endpunkt einträgt (Kapitel 6).
- ✓ Stripe verarbeitet Zahlungsdaten als eigener Verantwortlicher; Knowhand erhält keine vollständigen Kartendaten.
- ✓ Änderungen an den Sub-Prozessoren kündigt Knowhand mindestens 30 Tage vorher per E-Mail an die Admins an. Ihr könnt aus wichtigem Grund widersprechen und den Vertrag kündigen.
- ✓ Auf knowhand.com gibt es keine Analyse- oder Werbe-Cookies. Gesetzt werden nur die Sitzungs-Cookies der Anmeldung, die Sprachwahl (kh_locale) und nach dem Öffnen eines Empfehlungslinks kh_ref.

4 Technische und organisatorische Maßnahmen

IT

Datenschutz

Betriebsrat

Im Auftragsverarbeitungsvertrag (Abschnitt 6) sagt Knowhand diese Maßnahmen zu:

- ✓ Hosting und Datenhaltung ausschließlich in der EU (Frankfurt), verschlüsselte Übertragung (TLS), verschlüsselte Speicherung beim Datenbankanbieter.
- ✓ Serverseitige Zugriffsprüfung je Board (Row Level Security), Rollen Admin und Mitglied, keine Zugriffe über Board-Grenzen.
- ✓ Anhänge und Bilder nur über kurzlebige signierte Links; Schlüssel des Kunden für den KI-Assistenten verschlüsselt (AES-256-GCM).
- ✓ Datensparsamkeit: keine Nutzungsprotokolle je Person über das technisch Nötige hinaus (Kapitel 2), keine Reaktionszeiten je Person, Kennzahlen nur aggregiert.
- ✓ Tägliche Backups mit 7 Tagen Aufbewahrung; Löschfristen wie in den AGB; Protokolle ohne Anfrageinhalte.
- ✓ Zugriff des Betreibers auf Produktionssysteme nur mit Mehrfaktor-Authentifizierung.

So ist es in der Anwendung umgesetzt

- ✓ Mandantentrennung in der Datenbank: Row Level Security ist auf allen Tabellen aktiv. Gelesen wird nur innerhalb des eigenen Boards, auch bei Bildern und Anhängen.
- ✓ Spaltengenaue Schreibrechte: Über die Datenbankschnittstelle dürfen Mitglieder und Admins nur die Felder ändern, die die Anwendung dafür vorsieht. Tarif, Status, Zähler, E-Mail-Adresse und Board-Zuordnung ändert nur der Server. Geschützte Datenbankfunktionen prüfen Anmeldung, Mitgliedschaft und Rolle.
- ✓ Prüfung auf dem Server: Jede Aktion prüft Mitgliedschaft und Rolle serverseitig. Der Dienstschlüssel der Datenbank wird nie im Browser verwendet.

- ✓ Dateien: Hochladen nur über den Server mit Prüfung von Dateityp, Größe und Speicherkontingent, dazu feste Grenzen je Speicherbereich (Anhänge höchstens 4 MB, Bilder höchstens 2 MB je Datei).
- ✓ Sicherheits-Header auf allen Seiten: HSTS, eine Content-Security-Policy als Positivliste (Verbindungen, Bilder und Frames nur zu Knowhand, zur Datenbank in Frankfurt und zum Bot-Schutz der Anmeldeseite bei Cloudflare), Schutz gegen Einbetten in fremde Seiten, nosniff, Referrer-Policy und Permissions-Policy (Kamera, Mikrofon und Standort aus).
- ✓ Anmeldung ohne Passwörter (Kapitel 5). Beitritt und Board-Anlage nur mit bestätigter E-Mail-Adresse; mit privaten Mail-Domains lässt sich kein Board anlegen.
- ✓ Missbrauchsgrenzen: Einladungen je Board und Tag sind begrenzt. Läuft der KI-Assistent über den Schlüssel von Knowhand, gilt ein Tageslimit je Person und Board.
- ✓ Zahlungs- und Mail-Rückmeldungen (Stripe, Resend) werden nur mit gültiger Signatur verarbeitet, zeitgesteuerte Aufgaben nur mit geheimem Schlüssel.
- ✓ Mails ohne Messung von Öffnungen oder Klicks. Links in Benachrichtigungen ändern nichts von selbst: Lösen, Verlängern, Schließen und Abbestellen brauchen eine Bestätigung auf der Seite.
- ✓ Exporte für Tabellenprogramme sind gegen eingeschleuste Formeln abgesichert.
- ✓ Zustellprotokolle für Mails (Warteschlange und Rückmeldungen des Versanddienstes) löscht ein täglicher Job nach 90 Tagen.
- ✓ Alle Betreiberzugänge zu Hosting, Datenbank, Code, Zahlung und Mailversand sind mit Zwei-Faktor-Anmeldung geschützt.

Löschfristen

- ✓ Board im Test: 30 Tage, danach eingefroren (lesbar), nach weiteren 60 Tagen gelöscht.
- ✓ Board nach Kündigung: 60 Tage lesbar, danach gelöscht.
- ✓ Löschung durch den Admin: nach Bestätigung per Mail 14 Tage Frist, danach endgültig, einschließlich aller Anhänge.
- ✓ Konto löschen als Mitglied: sofort; das Profil wird pseudonymisiert („Ehemaliges Mitglied“), Anfragen bleiben im Archiv des Boards.
- ✓ Austritt: Der Admin entfernt die Person (Kapitel 5); das Profil wird pseudonymisiert, Anfragen bleiben als „Ehemaliges Mitglied“ im Archiv.
- ✓ Anfragen während der Laufzeit: Sie bleiben im Board und im Archiv, bis ein Admin sie löscht oder das Board gelöscht wird. Wer gefragt hat, kann eine Anfrage schließen, aber nicht löschen.
- ✓ Zustellprotokolle für Mails: 90 Tage. Backups: täglich, 7 Tage.

Export

- ✓ Jedes Mitglied exportiert seine Daten im Profil als JSON (Konto, Profil, eigene Anfragen, Hilfsangebote, Rückfragen und Hinweise).
- ✓ Der Admin exportiert das ganze Board als JSON und die Anfragen als CSV (Datenportabilität). Der Export enthält die Mitglieder mit E-Mail-Adresse, Rolle, Beitrittsdatum und Profil sowie, wer welche Anfrage gestellt, Hilfe angeboten, Rückfragen gestellt oder Hinweise gegeben hat, jeweils mit Zeitpunkt.
- ✓ Anhänge stehen im Export mit Dateiname, Typ und Größe, die Dateien selbst sind nicht enthalten.

5 Anmeldung und Kontenverwaltung

IT

Betriebsrat

Knowhand kennt keine Passwörter. Mitarbeitende melden sich auf einem von zwei Wegen an:

Weg	So funktioniert es	Eigenschaften
Link per E-Mail	Knowhand schickt einen Anmelde-link an die Firmenadresse. In derselben Mail steht ein Code, den man stattdessen auf der Anmeldeseite eingeben kann. Das funktioniert mit jeder Firmenadresse, auch mit Postfächern in Microsoft 365.	60 Minuten gültig, nur einmal verwendbar, Code mit 8 Ziffern
Mit Google anmelden	Mit dem Google-Konto eurer Firma, zum Beispiel aus Google Workspace. Die Person meldet sich bei Google an, Multifaktor-Anmeldung und Zugriffsregeln eures Kontos bleiben wirksam.	openid, email, profile

- ✓ Eine Anmeldung mit Microsoft gibt es noch nicht. Für Microsoft 365 nutzt ihr den Link per E-Mail.
- ✓ Von Google erhält Knowhand Name, E-Mail-Adresse, die Kennung des Google-Kontos und, falls vorhanden, die Adresse des Profilbilds.
- ✓ Ein Board legt ihr mit einer Firmenadresse an. Private Mail-Domains wie gmail.com, gmx.at oder outlook.com lehnt Knowhand dabei ab („Bitte mit Firmenadresse“).
- ✓ Wer dieselbe Firmen-Domain hat, kommt automatisch ins Board, solange der Admin das nicht abschaltet. Alle anderen holt ihr per Einladungslink dazu.
- ✓ SAML ist nicht eingebaut; auf Anfrage prüfen wir es, ohne Zusage. SCIM gibt es nicht. Heute meldet ihr euch per Link an die Firmenadresse oder mit dem Google-Konto der Firma an.
- ✓ Linkscanner wie Microsoft Defender Safe Links verbrauchen den Anmelde-link nicht: Angemeldet wird erst nach einem Klick auf „Jetzt anmelden“ auf knowhand.com.

Mails

Absenderadresse	board@knowhand.com
Absendername	„Knowhand“ bei Anmelde-links, „Boardname via Knowhand“ bei Benachrichtigungen
Technische Absenderdomain	send.knowhand.com (Return-Path)
Versand	Resend, aus der EU (Irland)
Signatur	DKIM für knowhand.com, SPF über send.knowhand.com; beides passt zur Absenderdomain, die Mails bestehen damit die DMARC-Prüfung
Anmelde-links und Codes	60 Minuten gültig, nur einmal verwendbar
Messung	Keine Messung von Öffnungen oder Klicks

Anmeldelinks und Benachrichtigungen kommen von derselben Adresse. Lasst sie in eurem Spamfilter zu, am besten mit bestandener DKIM-Prüfung für knowhand.com.

Adressen für Firewall und Filter

Adresse	Wofür
knowhand.com, www.knowhand.com	Website, App und Anmeldelinks aus Mails
lbtyszczqsjdkzgiefy.supabase.co	Anmeldung, Daten und Dateien (Supabase, Frankfurt)
challenges.cloudflare.com	Schutz der Anmeldeseite vor Bots (Cloudflare Turnstile); ohne diese Adresse lässt sich kein Anmeldelink per Mail anfordern
accounts.google.com	Nur für „Mit Google anmelden“
board@knowhand.com, send.knowhand.com	Absender und technische Absenderdomain der Mails
checkout.stripe.com, billing.stripe.com	Bezahlung und Kundenportal, nur für Admins, die das Abo verwalten

Wer das Board anlegt und wie die IT Admin wird.

- ✓ Je Firmen-Domain gibt es ein Board. Wer sich als Erstes mit einer Adresse eurer Domain anmeldet, legt es an und ist Admin.
- ✓ Weitere Admins ernennt ein Admin unter Admin › Mitglieder mit „Zum Admin machen“. So wird auch die IT Admin: Die Person, die das Board angelegt hat, ernennt euch.
- ✓ Den automatischen Beitritt über die Firmen-Domain schaltet ein Admin unter Admin › Mitglieder ab. Dann kommt nur noch hinein, wer einen Einladungslink bekommt.
- ✓ Admins verwalten Mitglieder, Kategorien, Vorlagen, Marke, Abo und Export. Sie können Anfragen bei Missbrauch löschen, aber keine als gelöst markieren. Werte je Person sehen auch Admins nicht.
- ✓ Der letzte Admin lässt sich nicht entfernen oder herabstufen.

Offboarding

Knowhand ist nicht an euer Verzeichnis angebunden. Sperrt ihr ein Konto in Microsoft Entra ID oder Google Workspace, bleibt die Person in Knowhand Mitglied. Entfernt sie deshalb zusätzlich im Board. Das geht unter Admin › Mitglieder mit „Entfernen“.

- ✓ Das Profil wird pseudonymisiert, die Anfragen der Person bleiben als „Ehemaliges Mitglied“ stehen.
- ✓ Offene Hilfsangebote und die Einladungslinks der Person werden zurückgezogen.
- ✓ Die Person kommt nicht von selbst zurück, weder über die Firmen-Domain noch über einen Einladungslink.
- ✓ Der letzte Admin lässt sich nicht entfernen. Ernennet vorher einen anderen.

6 KI-Assistent

Datenschutz

Betriebsrat

- ✓ Standardmäßig aus. Nur ein Admin kann ihn für das Board einschalten.

- ✓ Was er tut: Aus einem Freitext macht er einen Vorschlag für Titel, Kurztext, Kategorie, Tags und Deadline. Nichts wird ohne Klick übernommen.
- ✓ Was übertragen wird: nur beim Klick auf „Mit Assistent formulieren“ der eingegebene Text und die Namen der Board-Kategorien. Namen, E-Mail-Adressen, Profildaten und andere Anfragen werden nicht übertragen.
- ✓ Wohin: an Google Cloud (Vertex AI, Region Frankfurt) oder, wenn ihr einen eigenen Schlüssel eintragt, an euren eigenen Endpunkt. Der Anbieter verwendet die Daten vertraglich nicht zum Training.
- ✓ Grenzen: Über den Schlüssel von Knowhand gilt ein Tageslimit. Ist das Board eingefroren, ist der Assistent gesperrt.
- ✓ Die Muster-Betriebsvereinbarung sieht vor, dass der Assistent ausgeschaltet bleibt, bis der Betriebsrat der Einschaltung zugestimmt hat (§ 5).

7 Rechte der Beschäftigten

Datenschutz

Betriebsrat

- ✓ Freiwilligkeit: Profil, Anfragen und Hilfsangebote sind freiwillig. Die Muster-Betriebsvereinbarung hält fest, dass aus der Nichtnutzung keine Nachteile entstehen (§ 2).
- ✓ Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit und Widerspruch nach Art. 15 bis 21 DSGVO. Für die Daten im Board ist eure Firma Verantwortlicher; Anfragen betroffener Personen, die Knowhand direkt erreichen, leitet Knowhand an euch weiter.
- ✓ Selbst erledigen: Jedes Mitglied bearbeitet sein Profil, exportiert seine Daten und löscht sein Konto selbst. Das Profil wird dabei pseudonymisiert („Ehemaliges Mitglied“), eigene Anfragen bleiben im Archiv.
- ✓ Nicht notwendige Mails lassen sich über den Link in jeder Mail und im Profil abbestellen.
- ✓ Rückfragen und Hinweise sehen nur Ersteller und Beteiligte, den Danke-Zähler nur die Person selbst.
- ✓ Beschwerdestelle laut Datenschutzerklärung von Knowhand: Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien.

8 Keine Leistungs- und Verhaltenskontrolle

Betriebsrat

- ✗ Kein Leaderboard, keine Punkte, keine Rangfolge, keine Auswertung je Person.
- ✗ Keine „zuletzt online“-Anzeige, keine Reaktionszeiten je Person, keine Nutzungsprotokolle je Person über das technisch Nötige hinaus.
- ✗ Keine Analyse von Mails, Chats oder Dokumenten.
- ✗ Keine Messung von Öffnungen oder Klicks in Mails.

Was Admins sehen

Kennzahlen gibt es nur als Summen für das ganze Board und erst ab zehn Mitgliedern, nie Werte je Person:

- ✓ Mitglieder: Anzahl der Mitglieder im Board
- ✓ Aktiv in 30 Tagen: Anzahl der Mitglieder, die in den letzten 30 Tagen eine Anfrage gestellt, Hilfe angeboten oder ihr Profil geändert haben; Anmeldungen und Seitenaufrufe zählen nicht
- ✓ Anfragen gesamt und im laufenden Monat: Anzahl der Anfragen im Board
- ✓ Lösungsquote: Anteil der gelösten an allen abgeschlossenen Anfragen
- ✓ Median bis zum ersten Hilfsangebot: Zeit in Stunden von der Anfrage bis zum ersten Angebot, als Median über alle Anfragen mit Angebot
- ✓ Angebot innerhalb von 48 Stunden: Anteil der Anfragen mit einem Angebot in den ersten 48 Stunden, mit Nenner
- ✓ Klicks auf Vorschläge: Anteil der beim Schreiben einer Anfrage angezeigten Vorschläge (gelöste Anfragen und Personen), die angeklickt wurden, mit Nenner; welche Person vorgeschlagen wurde und wer geklickt hat, wird nicht gespeichert
- ✓ Anstöße nach 48 Stunden: Anzahl der Anfragen, zu denen nach 48 Stunden ohne Antwort ein Anstoß verschickt wurde
- ✓ Hinweise: Anzahl der Hinweise „Ich kenne jemanden“
- ✓ Rückfragen: Anzahl der Rückfragen an Personen, die gefragt haben

Die Kennzahlen lassen sich nicht nach Team, Standort oder Person filtern.

Anstöße und Vorschläge

- ✓ Mails zu neuen Anfragen und Anstöße gehen nur an Mitglieder, deren selbst gepflegtes Profil zur Anfrage passt: gleiche Kategorie oder gleiche Tags.
- ✓ Anstoß nach 48 Stunden ohne Antwort: an höchstens drei passende Personen, und nur an Personen, die „Ich habe gerade Kapazität“ gesetzt haben und nicht abwesend sind.
- ✓ Vorschläge beim Schreiben einer Anfrage: gelöste Anfragen aus dem Archiv und bis zu drei Personen mit passenden Kategorien oder Tags, ebenfalls nur mit Kapazität und nicht abwesend.
- ✓ Kein Verlauf und keine Leistungsdaten: Wie oft jemand geholfen oder auf einen Anstoß reagiert hat, fließt nicht ein.
- ✓ Von Anstößen wird nur die Zustellung der Mail gespeichert und nach 90 Tagen gelöscht. Bei Vorschlägen wird nur gezählt, wie oft sie angezeigt und angeklickt wurden; welche Person vorgeschlagen wurde und wer geklickt hat, wird nicht gespeichert.

Export

Knowhand zeigt keine Werte je Person, auch Admins nicht. Admins können die Daten des Boards exportieren (Datenportabilität); der Export enthält, wer welche Anfrage gestellt oder Hilfe angeboten hat, mit Zeitpunkt (Kapitel 4). Wofür der Export genutzt werden darf, regelt die Muster-Betriebsvereinbarung: Auswertungen je Person sind unzulässig, auch durch Export und nachträgliche Verknüpfung, und Erkenntnisse aus Knowhand werden nicht für arbeitsrechtliche Maßnahmen verwendet (§ 4).

9 Auftragsverarbeitung

Datenschutz

Der Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO gilt mit dem Anlegen eines Boards und steht unter knowhand.com/avv, auch als PDF (knowhand.com/downloads/knowhand-auftragsverarbeitung.pdf). Die Eckpunkte:

- ✓ Parteien: eure Firma als Verantwortlicher, vertreten durch den Admin des Boards, und Knowhand als Auftragsverarbeiter.
- ✓ Weisungen erfolgen über die Funktionen der Anwendung oder per E-Mail. Knowhand greift auf Kundendaten nur zur Fehlerbehebung auf eure Anfrage oder zur Abwehr von Missbrauch zu und protokolliert das.
- ✓ Alle mit der Verarbeitung befassten Personen sind zur Vertraulichkeit verpflichtet.
- ✓ Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten meldet Knowhand ohne unangemessene Verzögerung, spätestens 48 Stunden nach Kenntnis, an die Admins.
- ✓ Nachweise gibt es auf Anfrage. Vor-Ort-Prüfungen sind nach vier Wochen Ankündigung höchstens einmal jährlich möglich, sofern die Nachweise nicht ausreichen.
- ✓ Nach Vertragsende löscht Knowhand alle Daten des Boards innerhalb der Fristen aus Kapitel 4; vorher könnt ihr alles als JSON und CSV exportieren. Backups werden nach 7 Tagen überschrieben.
- ✓ Bei Widersprüchen geht der Auftragsverarbeitungsvertrag den AGB vor. Es gilt österreichisches Recht.

Knowhand ist ein Self-Service-Produkt ohne Vertrieb. Verträge auf eigenem Papier, Zertifizierungen und SCIM bietet Knowhand bewusst nicht an. SAML ist nicht eingebaut; auf Anfrage prüfen wir es, ohne Zusage. SCIM gibt es nicht. Heute meldet ihr euch per Link an die Firmenadresse oder mit dem Google-Konto der Firma an.

10 Muster-Betriebsvereinbarung

Betriebsrat

Vorlage für Österreich (§ 96a ArbVG) und Deutschland (§ 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG) zur Einführung von Knowhand. Ausfüllen, anpassen, gemeinsam unterschreiben. Fassung vom 25. September 2026. Der vollständige Text steht im Anhang, auf knowhand.com/betriebsvereinbarung und als bearbeitbare Word-Datei auf knowhand.com/pruefpaket.

- ✓ § 2: Die Nutzung ist freiwillig, aus der Nichtnutzung entstehen keine Nachteile.
- ✓ § 4: keine Leistungs- und Verhaltenskontrolle, nur die genannten Kennzahlen des gesamten Boards ab zehn Mitgliedern, keine Auswertung je Person. Wer den Export wofür nutzt, legt ihr fest; Erkenntnisse aus Knowhand werden nicht für arbeitsrechtliche Maßnahmen verwendet.
- ✓ § 5: Der KI-Assistent bleibt aus, bis der Betriebsrat zustimmt.
- ✓ § 6: Die Admins werden namentlich festgelegt.
- ✓ § 7: Frist für das Entfernen Ausgeschiedener und Aufbewahrung von Archivinhalten legt ihr fest.

- ✓ § 9: Neue Auswertungen und andere Funktionsänderungen mit Auswirkung auf die Vereinbarung brauchen eine Ergänzung. Ankündigungen des Anbieters zu Funktions- und Sub-Prozessor-Änderungen gehen an den Betriebsrat.

Für die Schweiz gibt es ein eigenes Nutzungsreglement unter knowhand.com/nutzungsreglement-ch.

11 Kontakt und Unterlagen

IT

Datenschutz

Betriebsrat

Fragen zur Prüfung beantwortet Paul Krügel per E-Mail an hallo@knowhand.com, mit Antwort an einem Werktag. Eine Telefon-Hotline gibt es nicht.

Unterlage	Adresse
Für IT-Admins	knowhand.com/it
Datenschutz auf einer Seite	knowhand.com/datenschutz-onepager
Auftragsverarbeitungsvertrag	knowhand.com/avv
Auftragsverarbeitungsvertrag als PDF	knowhand.com/downloads/knowhand-auftragsverarbeitung.pdf
Datenschutzerklärung	knowhand.com/datenschutz
Muster-Betriebsvereinbarung	knowhand.com/betriebsvereinbarung
Nutzungsreglement Schweiz	knowhand.com/nutzungsreglement-ch
AGB	knowhand.com/agb
Dieses Prüfpaket, aktuelle Fassung	knowhand.com/pruefpaket
Sicherheitslücke melden	hallo@knowhand.com (knowhand.com/.well-known/security.txt)

Anhang: Muster-Betriebsvereinbarung

Vorlage für Österreich (§ 96a ArbVG) und Deutschland (§ 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG) zur Einführung von Knowhand. Ausfüllen, anpassen, gemeinsam unterschreiben. Fassung vom 25. September 2026.

Betriebsvereinbarung über die Einführung und Nutzung von Knowhand

zwischen der [Firma], vertreten durch [Geschäftsführung], und dem Betriebsrat der [Firma], vertreten durch [Vorsitz].

§ 1 Gegenstand

Knowhand ist ein internes Schwarzes Brett für Kollegenhilfe. Mitarbeitende veröffentlichen freiwillig Hilfsanfragen, bieten freiwillig Hilfe an und pflegen freiwillig ein Profil mit Expertise-Kategorien und Tags. Die Vereinbarung regelt die Einführung, die Datenverarbeitung und die Grenzen der Nutzung.

§ 2 Freiwilligkeit

Die Nutzung ist freiwillig. Mitarbeitende sind nicht verpflichtet, ein Profil auszufüllen, Anfragen zu stellen oder Hilfe anzubieten. Aus der Nichtnutzung entstehen keine Nachteile.

§ 3 Verarbeitete Daten

Name, dienstliche E-Mail-Adresse, optional Bild, Team, Rolle, Kurztext, Expertise-Kategorien, Tags, Booking-Link, Kontaktart, Kapazität, Abwesenheit; Inhalte von Anfragen und Anhängen, Hilfsangebote, Rückfragen, Hinweise, Danksagungen. Die vollständige Liste steht in „Datenschutz auf einer Seite“ des Anbieters (knowhand.com/datenschutz-onepager).

§ 4 Keine Leistungs- und Verhaltenskontrolle

Knowhand wird nicht zur Kontrolle von Leistung oder Verhalten eingesetzt. Es gibt keine Rangfolgen, Punkte, Reaktionszeiten je Person oder Anwesenheitsanzeigen. Der Danke-Zähler ist nur für die jeweilige Person sichtbar.

Der Arbeitgeber sieht ausschließlich diese Kennzahlen des gesamten Boards, erst ab zehn Mitgliedern und jeweils als Summe für das Board, ohne Werte je Person und ohne Filter nach Team, Standort oder Person: Mitglieder, Aktiv in 30 Tagen, Anfragen gesamt und im laufenden Monat, Lösungsquote, Median bis zum ersten Hilfsangebot, Angebot innerhalb von 48 Stunden, Klicks auf Vorschläge, Anstöße nach 48 Stunden, Hinweise, Rückfragen. „Aktiv in 30 Tagen“ zählt Mitglieder, die in den letzten 30 Tagen eine Anfrage gestellt, Hilfe angeboten oder ihr Profil geändert haben; Anmeldungen und Seitenaufrufe zählen nicht. Die Erklärung jeder Kennzahl steht in „Datenschutz auf einer Seite“ des Anbieters.

Vorschläge von Personen beim Schreiben einer Anfrage und Anstöße nach 48 Stunden ohne Antwort beruhen nur auf den selbst gepflegten Profilingaben (Kategorien, Tags, Kapazität, Abwesenheit), nicht auf früherem Verhalten. Von Anstößen wird nur die Zustellung der Mail gespeichert, für 90 Tage; bei Vorschlägen wird nur gezählt, wie oft sie angezeigt und angeklickt wurden, ohne zu speichern, welche Person vorgeschlagen wurde oder wer geklickt hat.

Der Export des Boards (Datenportabilität) enthält, wer welche Anfrage gestellt, Hilfe angeboten, Rückfragen gestellt oder Hinweise gegeben hat, jeweils mit Zeitpunkt. Ihn nutzt nur [Funktion] zu [Zweck, zum Beispiel Datensicherung oder Wechsel des Anbieters]; der Betriebsrat wird vorher informiert. Auswertungen je Person, auch durch Export und nachträgliche Verknüpfung, sind unzulässig.

Erkenntnisse aus Knowhand werden nicht für arbeitsrechtliche Maßnahmen, Beurteilungen oder Entscheidungen über einzelne Beschäftigte verwendet (Verwertungsverbot).

§ 5 KI-Assistent

Der KI-Assistent bleibt ausgeschaltet, bis der Betriebsrat der Einschaltung zugestimmt hat. Er verarbeitet den freiwillig eingegebenen Anfragetext und die Namen der Board-Kategorien, keine Profildaten und keine anderen Anfragen. [Alternativ: Der Assistent wird eingeschaltet; Anbieter: Google Vertex AI, Frankfurt / eigener Endpunkt der Firma.]

§ 6 Zugriff und Rollen

Admins sind: [Namen, Funktion]. Admins verwalten Mitglieder, Kategorien, Vorlagen und die Marke; sie können Anfragen bei Missbrauch entfernen, aber keine Anfragen als gelöst markieren. Knowhand stellt Admins keine Auswertungen je Person bereit.

§ 7 Löschung

Mitarbeitende können ihr Konto jederzeit selbst löschen; das Profil wird pseudonymisiert, eigene Anfragen bleiben im Archiv. Beim Ausscheiden aus dem Unternehmen entfernt der Admin das Konto innerhalb von [Anzahl] Tagen nach dem letzten Arbeitstag.

Anfragen bleiben während der Laufzeit im Archiv, bis ein Admin sie löscht oder das Board gelöscht wird. [Regelung zur Aufbewahrung von Archivinhalten, zum Beispiel: Admins löschen gelöste Anfragen nach [Anzahl] Jahren.]

Der Anbieter löscht die Daten des Boards nach Vertragsende innerhalb der vereinbarten Fristen.

§ 8 Information und Schulung

Der Arbeitgeber informiert alle Mitarbeitenden vor der Einführung über Zweck, Daten und Freiwilligkeit und stellt „Datenschutz auf einer Seite“ des Anbieters (knowhand.com/datenschutz-onepager) bereit. Fragen beantwortet [Ansprechperson].

§ 9 Änderungen und Laufzeit

Funktionsänderungen mit Auswirkung auf diese Vereinbarung, insbesondere neue Auswertungen, bedürfen einer Ergänzung. Der Arbeitgeber leitet Ankündigungen des Anbieters zu Funktions- und Sub-Prozessor-Änderungen unverzüglich an den Betriebsrat weiter. Die Vereinbarung gilt unbefristet und kann mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden; bis zu einer Neuregelung gilt sie fort. Für Österreich gilt § 96a ArbVG (Zustimmungspflicht bei Systemen zur Ermittlung von Personendaten, die über die Grundlagen hinausgehen); für Deutschland § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG.

Ort, Datum, Unterschriften Geschäftsführung und Betriebsrat.