

Umfrage-Tool Software-as-a-Service-Vertrag

ZUSÄTZLICHE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DAS FORSTA SURVEYS TOOL

In Verbindung mit dem Master Services Agreement und dem Serviceauftrag beschreiben diese zusätzlichen Geschäftsbedingungen für das Forsta Surveys Tool (zusammen der "Vertrag") Ihre Rechte und Pflichten und enthalten die Bedingungen, unter denen Sie die Serviceleistungen nutzen können. Bitte lesen Sie dieses Dokument sorgfältig durch. Durch die weitere Nutzung der Services erklären Sie sich damit einverstanden, an die Bedingungen dieses Vertrags zwischen Ihnen und Forsta gebunden zu sein.

Die angebotenen Serviceleistungen beinhalten alle Hosting-Services, den Zugriff auf und die Nutzung der Survey Tool Software Services und Helpdesk-Services, die Forsta dem Kunden im Rahmen des Vertrags zur Verfügung stellt.

1. DEFINITIONEN

Alle Definitionen in Artikel 1 des Master Services Agreement gelten auch im Rahmen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das Forsta SurveysTool. Darüber hinaus gelten die folgenden Definitionen:

1.1 "Verfügbarkeit" wird in Anlage 1 zu den Service Levels für Forsta Surveys definiert.

1.2 "Qualifizierter Abschluss" bedeutet, dass eine Umfrage von einem Befragten abgeschlossen wurde, ohne dass durch den Zugang zu oder die Nutzung von Forsta Surveys eine Quotenüberschreitung, ein Abbruch oder ein Ausfall verursacht wurde.

1.3 "Service Levels" bezeichnet die in Anlage 1 aufgeführten Service-Levels hinsichtlich der Verfügbarkeit der Hosting-Services von Forsta Surveys.

1.4 "Survey Tool" bezeichnet die Umfrageprogrammierungs- und Reporting-Engine-Software Forsta SurveysTool von Forsta einschließlich aller daran vorgenommenen und künftig vorzunehmenden Änderungen und aller Dateien, Dokumente und anderen Materialien, die das Survey Tool begleiten.

1.5 "Survey-Tool Plattformgebühren" umfasst die Gebühren, die der Kunde als Gegenleistung für die Nutzung von Forsta Surveys an Forsta zu zahlen hat, wobei diese Gebühren in dem Vertrag festgelegt wurden. Die Gebühren für die Survey Tool-Plattform werden durch die Anzahl der tatsächlich erworbenen qualifizierten Abschlüsse bestimmt und basieren nicht auf der tatsächlichen Nutzung des Tools. Die Survey-Tool Plattformgebühren sichern dem Kunden während der anfänglichen Laufzeit einen Mengenrabatt. Der Mengenrabatt gilt jedoch nicht für die 60-tägige Laufzeitverlängerung und umfasst auch keine Ad-hoc-Serviceleistungen, die gemäß Anlage 4 erbracht werden.

1.6 "Technische Anforderungen" umfassen die in Anlage 2 aufgeführten technischen Anforderungen.

1.7 "Technische Standards" umfassen die in Anlage 3 aufgeführten technischen Standards.

1.8 "Nutzungsgebühren" umfassen die in Anlage 4 aufgeführten Nutzungsgebühren.

1.9 "Benutzer-IDs" hat die in Artikel 2.3 festgelegte Bedeutung.

2. NUTZUNG VON SERVICES/SOFTWARE

2.1 In Bezug auf das Forsta SurveysTool gewährt Forsta dem Kunden vorbehaltlich anderweitiger Bedingungen des Vertrags das eingeschränkte, zeitlich begrenzte, nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht übertragbare Recht, über das Internet auf die proprietäre Software zuzugreifen und die proprietäre Software gegen Entgelt zu nutzen, für (i) interne Umfrageprogrammierungszwecke des Kunden und/oder (ii) für Umfrageprogrammierungszwecke des Kunden im Namen eines Dritten. In jedem Fall hat die Nutzung des Forsta SurveysTools ausschließlich durch autorisierte Nutzer und nicht durch Dritte (mit Ausnahme unabhängiger Auftragnehmer, die gemäß Artikel 2.2 des Master Services Agreement zur Durchführung von Umfrageprogrammierungsaktivitäten zulässig sind) zu erfolgen.

2.2 Der Kunde kann bis zu 15 Gigabyte Daten speichern, sofern im Serviceauftrag nichts anderes angegeben ist. Der Gesamtspeicher von mehr als 15 Gigabyte oder der anderweitig durch den

Serviceauftrag zulässige Gesamtspeicher führt zu zusätzlichen Nutzungsgebühren oder zu weiteren, in dem Serviceauftrag festgelegten, Gebühren.

2.3 Nur autorisierte Nutzer dürfen die Services nutzen und auf das Umfrage-Tool zugreifen. Forsta stellt dem Kunden Benutzer-IDs, Passwörter (insbesondere auch Master-Passwörter), Codes (einschließlich Master-Codes), Zertifikate und andere Identifikationsgeräte und Sicherheitsprozesse oder -maßnahmen zur Verfügung, die für autorisierte Nutzer erforderlich sind, um auf das Service-Tool zugreifen und es nutzen zu können (zusammen die "Benutzer-IDs"). Zudem können Sicherheitsprozesse oder -maßnahmen weitere sichere Zugriffsmethoden zur Anmeldung umfassen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Eine Benutzer-ID darf nicht von mehr als einem autorisierten Nutzer genutzt werden. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Zuweisung, Verteilung, Verwendung und Wartung aller Benutzer-IDs seiner jeweiligen autorisierten Nutzer. Der Kunde weist seine autorisierten Nutzer an, die Benutzer-IDs nicht an Personen abzutreten und/oder weiterzugeben, die keine autorisierten Benutzer sind. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Sicherheit und Vertraulichkeit aller dem Kunden zur Verfügung gestellten Benutzer-IDs und der damit verbundenen Passwörter zu gewährleisten. Dies umfasst insbesondere Master-Passwörter, Master-Codes und die sonstigen zur Verfügung gestellten sicheren Zugriffsmethoden zur Anmeldung. Der Kunde ist für alle Verpflichtungen und Verbindlichkeiten, die durch die Verwendung einer solchen Benutzer-ID entstehen, voll verantwortlich ist. Alle Vorgänge unter einer Benutzer-ID gelten als vom Kunden ausgeführt. Der Kunde verpflichtet sich, Forsta unverzüglich zu benachrichtigen, falls ein bestimmter autorisierter Nutzer nicht mehr beim Kunden beschäftigt ist oder einen solchen Zugriff nicht mehr benötigt. Der Kunde verpflichtet sich ferner, Forsta unverzüglich zu benachrichtigen, falls der Verdacht auf eine unbefugte Verwendung der Benutzer-IDs besteht.

3. HOSTING-SERVICELLEISTUNGEN

3.1 Sofern in diesem Vertrag nicht anders angegeben, erhält der Kunde auf Nachfrage weitere Benutzer-IDs für den Zugriff auf die Hosting-Infrastruktur.

4. PREISE UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN

4.1 Die im Rahmen dieses Vertrags aufgeführten Gebühren umfassen die Gebühren für die Survey Tool-Plattform und die Nutzungsgebühren, wie sie im jeweiligen Serviceauftrag festgelegt wurden.

5. HELPDESK-SERVICES

Wenn dieser Vertrag auch Helpdesk-Services umfasst oder wenn der Kunde Helpdesk-Services für das Umfrage-Tool erworben hat, gilt was folgt:

5.1 Forsta wird Helpdesk-Services bereitstellen, damit das Umfrage-Tool im Wesentlichen in Übereinstimmung mit den Anforderungen funktioniert.

5.2 Forsta bietet Helpdesk-Services vierundzwanzig Stunden am Tag und sieben Tage die Woche an. Ungeachtet des Vorstehenden erbringt Forsta keine Helpdesk-Services an den hier aufgeführten Feiertagen: <https://support.Forsta.com?cid=helpdesk> ("Non-Business Hours").

5.3 Als Antwort auf Supportanfragen des Kunden stellt Forsta die folgenden Helpdesk-Services zur Verfügung: (i) Erläuterung der Installationsverfahren, Funktionen und Merkmale der Services; (ii) Erklärung der Dokumentation; und (iii) Durchführung einer Fehleranalyse.

Forsta unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um den Eingang einer Anfrage des Kunden hinsichtlich Helpdesk-Services innerhalb einer anfänglichen Reaktionszeit von einer Geschäftsstunde an Wochentagen und einer anfänglichen Reaktionszeit von zwei Geschäftsstunden am Wochenende zu bestätigen. Anfragen, die an Feiertagen eingehen, werden am nächsten Werktag bestätigt. Sollte der Kunde Helpdesk-Services außerhalb der Geschäftszeiten benötigen und anfordern, berechnet Forsta den zu diesem Zeitpunkt geltenden Tarif. Vor Bereitstellung der Helpdesk-Services außerhalb der Geschäftszeiten kann Forsta von dem Kunden den Abschluss einer zusätzlichen schriftlichen Vereinbarung (einen "Nachtrag") verlangen. Der Nachtrag beschreibt die spezifischen Serviceleistungen, die ausgeführt werden sollen sowie die Stunden, in denen sie ausgeführt werden sollen. Der Nachtrag bezieht sich ausdrücklich auf diesen Vertrag, ist Teil hiervon und unterliegt den hierin enthaltenen Bedingungen.

5.4 Der Kunde muss sich nicht auf die Angabe eines Ansprechpartners beschränkt, wenn er sich mit Anfragen an den Helpdesk-Service wendet. Der Kunde hat Forsta eine Liste seiner Ansprechpartner zur Verfügung stellen. Jeder dieser aufgeführten Ansprechpartner des Kunden kann sich unabhängig an Forsta wenden, um Unterstützung zu erhalten.

5.5 Wenn der Kunde Helpdesk-Services gebucht und den Verdacht hat, dass ein Fehler oder Mangel an den Services vorliegt oder das Umfrage-Tool im Wesentlichen nicht in Übereinstimmung mit den Spezifikationen funktioniert, wird der Kunde Forsta unverzüglich schriftlich hierüber benachrichtigen. Diese Mitteilung hat eine Beschreibung des vermuteten Mangels oder des Fehlers und der Umstände seines Auftretens zu enthalten. Nach Erhalt einer solchen Mitteilung wird Forsta alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um das Vorliegen des Mangels oder des Fehlers zu bestätigen, diesen zu beheben und eine Erläuterung der vorgenommenen Korrektur zu geben. Wenn Forsta vernünftigerweise annehmen darf, dass ein solcher Mangel oder Fehler nicht vorliegt, ist Forsta berechtigt, dem Kunden Supportleistungen (wie in Artikel 5.6 definiert) zum geltenden Standardtarif von Forsta in Rechnung zu stellen.

5.6 Der Kunde erkennt an, dass die Helpdesk-Services auf die in diesem Vertrag ausdrücklich festgelegten Services und Ansprüche beschränkt sind und jegliche kundenspezifische Anpassungen, Modifikationen oder Veränderungen diese Serviceleistungen ausschließen. Dieser Ausschluss gilt insbesondere für:

- die Nutzung der Services in Kombination mit Geräten, Systemen, Produkten oder sonstigen Serviceleistungen, wenn eine solche Kombination nicht von Forsta angeboten wurde;
- die Änderung oder Modifikation der Services nach der Bereitstellung durch Forsta, wenn eine solche Änderung oder Modifikation nicht durch Forsta oder anderweitig ohne schriftliche Genehmigung, Anweisung, Anfrage oder Spezifikation von Forsta vorgenommen wird;
- das Versäumnis des Kunden, Verbesserungen zu integrieren, die Forsta dem Kunden zur Verfügung gestellt hat;
- den fehlerhaften Betrieb des Services durch den Kunden oder entgegen des in der Dokumentation vorgesehen Betriebs oder die Nichteinhaltung einer der Bedingungen dieses Vertrags;
- den Zugriff auf oder den Betrieb des Services durch eine andere Person als einen autorisierten Nutzer; die Nichteinhaltung der vorgesehenen, geltenden technischen Anforderungen seitens des Kunden; oder
- Probleme aufgrund allgemeiner Internetlatenz und Verbindungsverlust oder Probleme im Zusammenhang mit unzureichender Bandbreite, unzureichendem Netzwerk usw., die nicht mit den Hosting-Services zusammenhängen.

Sollte der Kunde solche Serviceleistungen außerhalb des Umfangs der Helpdesk-Services ("Support-Services") in Anspruch nehmen beauftragt der Kunde Forsta zum jeweils geltenden Standardtarif von Forsta und Forsta kann vor der Erbringung dieser Support-Services die Vereinbarung eines separaten Arbeitsauftrags verlangen. Support-Service-Stunden werden in Viertelstundenschritten (0,25) mit einer Mindestgebühr von 0,25 Stunden für alle Anfragen abgerechnet. Forsta behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen zu bestimmen, was im Rahmen der Helpdesk-Services als fair und angemessen angesehen wird.

5.7 Die Helpdesk-Services des Kunden verfallen je nach Ende der Laufzeit der Helpdesk-Services nach der früheren Beendigung der Helpdesk-Services oder nach der Kündigung dieses Vertrags.

6. NUTZUNG DES FORSTA SAMPLE MARKETPLACE

6.1 Muster von Drittanbietern. Forsta hat externe Drittanbieter ("Sample Provider") beauftragt, den Forsta Surveys-Nutzern über den Sample Marketplace Muster zur Verfügung zu stellen. Durch den Zugriff auf und die Nutzung des Focus Vision Sample Market Place können Forsta Surveys-Benutzer Muster erwerben und mit diesen eine Umfrage direkt starten, ohne die Forsta Surveys Plattform zu verlassen. Dementsprechend werden bestimmte Aspekte der Nutzung der Serviceleistungen in Zusammenhang mit Mustern der Sample Provider bereitgestellt.

Forsta stellt den Zugang zu den Mustern von Drittanbietern ausschließlich zur Verfügung, um den Kunden eine benutzerfreundliche Nutzung der Services zu ermöglichen. Die Haftung von Forsta in Bezug auf Angebote der Sample Provider ist ausgeschlossen, insbesondere können gegenüber Forsta keine Gewährleistungsansprüche in Zusammenhang mit den auf dem Sample Marketplace bereitgestellten Mustern geltend gemacht werden. Forsta ist weder direkt noch indirekt verantwortlich oder haftbar für Schäden, Verluste oder Haftungen, die durch oder in Verbindung mit der Verwendung oder dem Vertrauen auf ein von einem Sample Provider bereitgestelltes Muster verursacht werden oder angeblich verursacht wurden.

Die Sample Provider werden nicht als Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen oder in sonst einer Weise für Forsta tätig. Forsta wird keine Ansprüche gegen die Sample Provider geltend machen und zudem keinerlei Verantwortung für die Qualität, Art, Verfügbarkeit oder Zuverlässigkeit der auf dem Marketplace bereitgestellten Muster übernehmen.

6.2 Zahlungsbedingungen. Forsta kann dem Kunden alle anfallenden Kosten und Gebühren, die mit dem Erwerb von Mustern verbunden sind, die über den Forsta Sample Marketplace erworben wurden ("Marktplatzgebühren"), direkt und monatlich in Rechnung stellen.

Marketplace-Gebühren werden nach Stückpreisen berechnet und in Rechnung gestellt. Dabei wird jeweils ein von einem Befragten im Rahmen einer Umfrage ausgefülltes Muster, das zuvor über den Forsta Sample Marketplace erworben wurde (qualifizierter Abschluss), als ein Stück berechnet (jeweils ein "Marketplace Complete"). Gegebenenfalls können nach einer Benachrichtigung des Kunden an Forsta die Marketplace-Gebühren für Teilnahmen an Umfragen, die nicht zu einem Marketplace Complete führen (d. h. aufgrund einer Überschreitung des Kontingents, einer Beendigung oder eines Abbruchs), reduziert werden.

Die in Rechnung gestellten Gebühren sind jeweils innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Wenn der Kunde sich mit der Zahlung für ordnungsgemäß in Rechnung gestellte Gebühren um mehr als fünfzehn Tage in Verzug befindet, behält sich Forsta das Recht vor, den Zugang des Kunden zum Forsta Sample Marketplace zu beenden. Forsta kann auch mit Sample Providern zusammenarbeiten, um Zahlungen für den Erwerb von Mustern zu vereinfachen. Mit dem Erwerb von Mustern auf dem Forsta Sample Market Place wird Forsta seitens des Kunden ermächtigt, die Daten des Kunden an Sample Provider weitergeben, wenn dies zur Abwicklung von Zahlungen erforderlich ist.

ANLAGE 1. SERVICE-LEVEL

1. Forsta gewährt eine Gesamtverfügbarkeit der Hosting-Infrastruktur von mindestens 99,9 % (in Worten: neunundneunzig Komma neun Prozent) im Monat am Übergabepunkt ("Verfügbarkeit"). Der Übergabepunkt ist der des jeweiligen Rechenzentrums.

2. Die Möglichkeit der Nutzung der Serviceleistungen und der zugehörigen Hardwarekomponenten sowie die Netzwerkkonnektivität von den wichtigsten Systemstandorten von Forsta werden in die Bestimmung der Verfügbarkeit einbezogen. Folgende Ausfallzeiten werden in die Berechnung der Verfügbarkeit jedoch nicht einbezogen:

- geplante Wartungsarbeiten und erforderliche Fehlerbehebungen, über die Forsta den Kunden drei Kalendertage im Voraus benachrichtigt wird;
- jeder Ausfall oder jede Unterbrechung, die durch einen Drittanbieter verursacht wird;
- jeder Ausfall oder jede Unterbrechung aufgrund von Ursachen, die aus anderen Gründen außerhalb der Kontrolle von Forsta liegen oder die von Forsta vernünftigerweise nicht vorhersehbar waren, einschließlich des Ausfalls von öffentlichen Netzwerk- oder Kommunikationskomponenten;
- Fehler bei der Programmierung des Kunden oder eines anderen Teils der vom Kunden bereitgestellten elektronischen Dateien;
- unbefugte Nutzung oder Missbrauch durch autorisierte Kunden;
- Ausfall von Komponenten, die nicht von Forsta beherrscht werden;
- Ausfall von Komponenten, die nicht korrigiert werden können.

3. Soweit Forsta die hiernach erforderliche Verfügbarkeit nicht bereitstellt, erhält der Kunde die in der folgenden Tabelle dargestellten Gutschriften. In diesem Fall hat der Kunde Forsta innerhalb einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende schriftlich über die behauptete Unterschreitung der Verfügbarkeit zu informieren. Andernfalls verzichtet der Kunde auf das Recht, eine entsprechende Minderung geltend zu machen.

Höhe der Rückerstattung in %	
99,5 bis 99,9:	5%
99,0 – < 99,5:	10%
98,0 – < 99,0:	15%
< 98,0:	25%

4. Die folgende E-Mail-Adresse ist für den Notfall bei außerhalb der Geschäftszeiten auftretenden Fehlern mit den Schweregraden höchste Priorität und hohe Priorität bestimmt: de-support@Forsta.com. Die Antwortzeiten per E-Mail sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

Schweregrad	Antwortzeit	Fehlerbehebung
Höchste Priorität*	30 Minuten	3 Stunden
Hohe Priorität**	1 Stunde	8 Stunden

*Höchste Priorität: Vollständige Beeinträchtigung – alle Benutzer und kritischen Funktionen betroffen. Seite oder Service nicht verfügbar.

**Hohe Priorität: Erhebliche Beeinträchtigung – große Anzahl von Benutzern oder kritische Funktionen betroffen.

Der Hosting-Partner von Forsta garantiert eine Netzwerkverfügbarkeit von 100 % und für den Fall eines Hardware-Ausfalls die Wiederherstellung der Verfügbarkeit innerhalb von einer Stunde ab Beginn des Hardware-Austauschs. Forsta hat einen Notfallplan implementiert, der im Falle eines kompletten Anlagenausfalls darauf ausgelegt ist, die relevante Hosting-Infrastruktur innerhalb von 24 bis 48 Stunden wieder online zu schalten. Dies umfasst alle Produktionssysteme, Daten und Serviceleistungen. Forsta übernimmt jedoch keine Haftung für den Fall, dass die Wiederherstellungsziele nach einem Notfall nicht eingehalten werden können.

ANLAGE 2.

LISTE TECHNISCHER ANFORDERUNGEN DES KUNDEN

Die Liste technischer Anforderungen von Forsta enthält die unterstützten Browser und den Grad der Browserunterstützung für jeden Bereich des Systems. Eine aktuelle Liste der technischen Anforderungen des Kunden ist unter dem folgenden Link abrufbar: <https://support.Forsta.com?cid=browsersupport> .

ANLAGE 3.

TECHNISCHE ERKLÄRUNG ZU VERSCHLÜSSELUNG UND SICHERHEIT

1. Die Hosting-Infrastruktur verfügt über integrierte Sicherheitsmaßnahmen, die den Zugriff nur zugelassenen Benutzern (Personen, die bei der Anmeldung eine gültige Benutzer-ID und ein gültiges Passwort eingegeben haben) ermöglicht. Forsta haftet nicht für unbefugten Zugriff auf die Hosting-Infrastruktur infolge von "Hacking" oder anderem rechtswidrigem Verhalten. Der Kunde ist verantwortlich für die gesamte Nutzung der Hosting-Infrastruktur, die über die Benutzer-IDs und Passwörter eines autorisierten Benutzers erfolgt, sei es aufgrund der gemeinsamen Nutzung von IDs, des Zugriffs auf angemeldete Kunden-PCs oder anderweitig. Der Kunde ist verantwortlich für die Verwaltung seiner eigenen Kunden, einschließlich IDs und Passwörter, die nicht mehr gültig sind, und der Notwendigkeit, neue zuzuweisen.

2. Der Zugriff auf die Hosting-Infrastruktur erfolgt über eine branchenübliche SSL-Verschlüsselung. Der Hosting-Partner von Forsta verwendet Sicherheitsprotokolle wie Typ 2 SOC 1 Report / SOC 2 Report, SOC / ISO 27001, SSAE/SOC, ISO 27001 und 27017. Alle von der Hosting-Infrastruktur übertragenen Daten werden während der Übertragung gemäß der Branchenpraxis verschlüsselt.

3. Forsta unternimmt angemessene Anstrengungen, um alle Systeme und Daten täglich zu sichern. Vollständige Backups werden auf allen Systemen nach einem wöchentlichen Zeitplan durchgeführt, wobei inkrementelle Backups täglich durchgeführt werden. Zusätzlich werden für alle eingehenden Daten Ad-hoc-Backups durchgeführt, bevor eine Verarbeitung durchgeführt wird. Backup-Medien werden in einer sicheren Umgebung mit Feuerschutz aufbewahrt. Backups werden zudem verschlüsselt und in einem separaten Rechenzentrum gespeichert. Forsta haftet gegenüber dem Kunden nicht, wenn ein Backup aus irgendeinem Grund verloren geht, beschädigt wird oder nicht wiederhergestellt werden kann.

ANLAGE 4.

MONATLICHE NUTZUNGSGEBÜHREN

Research Hub Datenspeicherung

Speicherebene	Gesamtpeicher (GB)	Monatliche Gebühr
Stufe 1	0-15	Inklusive
Stufe 2	16-100	€ 221,65
Stufe 3	101-500	€ 443,30

Growing Smarter Together

Stufe 4	501-1000	€ 886,60
Stufe 5	1001-2000	€ 1.329,90
Stufe 6	2001-3000	€ 2.216,50

Dashboard-Gebühren

Insgesamt veröffentlichte Dashboards

Bis zu 5
6-50
51-100
> 101

Monatliche Gebühr

Inklusive
€ 443,30
€ 886,60
€ 2.216,50

Gebührentabelle für Videonutzung Gebührentabelle für veröffentlichte Dashboards

Media Evaluation und Video Player Element	€ 22,16 pro 1000 Aufrufe
Video Testimonial Gebührentabelle	€ 226,65 pro Frage (bis zu 1000 Uploads pro Frage)

Gebührentabelle für E-Mail-Kampagnen (falls zutreffend)

0-100.000 E-Mails	inklusive
> 100.000 E-Mails	€ 0,01 pro E-Mail