

Diese nachstehenden Forsta Visualizations Für Saas Anlage („Anlage“) sind Teil und Gegenstand des wie auch immer benannten Rahmendienstleistungsvertrags zwischen dem Forsta-Unternehmen („Forsta“) und dem Kunden („Kunde“), auf die im entsprechenden Verkaufsauftrag verwiesen wird, Bestelldokument oder andere kommerzielle Vereinbarungen.

FORSTA VISUALIZATIONS FÜR SAAS

1. EINLEITUNG

- 1.1. Der Kunde ist gemäß dem Vertrag berechtigt, die Software von Forsta zu nutzen, die dem Kunden über die mandantenfähige SaaS-Hosting-Umgebung von Forsta zur Verfügung gestellt wird (der Zugang zur Nutzung der Software auf der Hosting-Umgebung wird im gesamten Vertrag als "Service" bezeichnet, für die Zwecke dieser Anlage jedoch der Klarheit halber als **"Forsta Plus"** bezeichnet).
- 1.2. Forsta bietet als Add-On zu Forsta Plus die **"Forsta Visualizations"** an, ein Softwareprogramm, das ab dem maßgeblichen Stichtag Funktionen zur Erstellung und Auswertung von Marktforschungs- und Kunden- bzw. Mitarbeitererfahrungsstudien mit Möglichkeiten zur Kreuztabellierung, PowerPoint-Erstellung, infografischen Online-Dashboards und Closed-Loop-Kundenfeedback über Module wie StoryTeller, StoryCreator, CrossTab und MyStories bietet.
- 1.3. Der Kunde möchte die Forsta Visualizations nutzen, die über das mandantenfähige Software-as-a-Service-Angebot von Forsta bereitgestellt wird, wobei die Forsta Visualizations und das Dapresy-SaaS hier gemeinsam als **"Forsta Visualizations"** bezeichnet werden. Die von Forsta im Zusammenhang mit dem Forsta Visualizations zu erbringenden spezifischen Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Bestellformular, der Leistungsbeschreibung (**"SOW"**) oder aus einer Kombination davon.
- 1.4. Wenn ein Bestellformular oder eine Leistungsbeschreibung (SOW), das/die den Bedingungen des Vertrags unterliegt, Verweise auf "Dapresy" enthält, werden die Begriffe "Service", "Software" und "Dokumentation" im Vertrag so erweitert, dass sie den "Dapresy-SaaS", die "Forsta Visualizations" bzw. die "Dapresy-Dokumentation" umfassen. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass in den Fällen, in denen die Bestimmungen dieser Anlage, oder des anwendbaren Bestellformulars oder der Leistungsbeschreibung (SOW), die sich speziell auf den Dapresy-SaaS, die Forsta Visualizations oder die Dapresy-Dokumentation beziehen, von den Bestimmungen des Vertrags, die sich auf den Service oder die Software oder die Dokumentation beziehen, abweichen oder diesen widersprechen, die Bestimmungen dieser Anlage, des anwendbaren Bestellformulars und der Leistungsbeschreibung (SOW) maßgeblich sind. Zum Zwecke der Klarstellung und vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Abschnitts 1.4 wird der Begriff "Lizenz-Material" im Vertrag auf "Forsta Visualizations", "Forsta Visualizations" und "Dapresy-Dokumentation" erweitert.
- 1.5. Die hierin enthaltenen Bedingungen ergänzen die Vertragsbedingungen und sollen der Tatsache Rechnung tragen, dass der Forsta Visualizations (i) einer anderen Preisgestaltung, anderen Nutzungsbedingungen, einem anderen Service Level Agreement (**"SLA"**) sowie anderen Bestimmungen hinsichtlich Wartung, Support und Sicherheit unterliegt als Forsta Plus, wie in dieser Anlage weiter ausgeführt wird; und (ii) über eine andere Hosting-Infrastruktur (einschließlich Cloud) zur Verfügung gestellt werden kann als die, auf der Forsta Plus betrieben wird.
- 1.6. Alle Bestimmungen und Bedingungen in dieser Anlage gelten nur in Bezug auf den Forsta Visualizations.
- 1.7. Soweit die Dokumente, die unter den in dieser Anlage enthaltenen URLs abrufbar sind, definierte Begriffe enthalten, gelten diese definierten Begriffe ausschließlich in Bezug auf diese spezifischen Dokumente. Soweit dieselben Dokumente Begriffe in Großbuchstaben enthalten, die darin oder hierin nicht definiert sind, vereinbaren die Parteien, dass eine angemessene Auslegung unter Berücksichtigung der Art des Forsta Visualizations und des Kontextes, in dem der Forsta Visualizations angeboten und genutzt wird, vorgenommen werden soll. Soweit die dort verwendeten Definitionen im Widerspruch zu den Definitionen in diesem Vertrag stehen, sind die Definitionen in diesem Vertrag maßgeblich.
- 1.8. Die in dieser Anlage enthaltenen URLs, die auf die Domain dapresy.com zeigen, können durch andere URLs ersetzt werden, wenn Forsta die berechtigten Benutzer hierüber schriftlich informiert.
- 1.9. Jede Bezugnahme auf den "Vertrag" in diesem Vertrag schließt Anhänge, Nachträge, Bestellformulare, Leistungsbeschreibungen (SOWs) und alle anderen Dokumente ein, die zwischen den Parteien ausgefertigt wurden und auf den Vertrag verweisen.

2. DER DAPRESY SERVICE

- 2.1. Dem Kunden wird der Zugriff auf den Forsta Visualizations und dessen Nutzung gemäß den Bedingungen des Vertrags, dieser Anlage und aller zugehörigen Bestellformulare gewährt.
- 2.2. Sollte der Kunde verlangen, dass die Forsta Visualizations auf anderen Modellen als Dapresy-SaaS ausgeführt

Growing Smarter Together

wird, bei dem es sich, wie hierin beschrieben, um ein standardmäßiges mandantenfähiges SaaS-Modell handelt, werden die Parteien die entsprechenden Bedingungen und Kosten gemeinsam schriftlich vereinbaren.

- 2.3. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Forsta Visualizations ab dem Datum des Inkrafttretens vom SaaS-Service getrennt ist und dass der Zugang dazu separate Log-in-Daten erfordert. Forsta kann nach billigem Ermessen und nach Anfrage der berechtigten Benutzer die Forsta Visualizations in den Forsta Plus einbetten und die Zugriffsmethode so anpassen, dass sie über den Forsta Plus erfolgt.
- 2.4. Vorbehaltlich der übrigen Bestimmungen dieses Abschnitts 2.4 gelten die Bestimmungen von Artikel 4 und Artikel 6 des Vertrags uneingeschränkt für den Forsta Visualizations. Ungeachtet der in Artikel 4 und Artikel 6 des Vertrages oder an anderer Stelle des Vertrages enthaltenen gegenteiligen Bestimmungen gilt Folgendes:
 - 2.4.1. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in diesem Anhang und sofern nicht ausdrücklich schriftlich zwischen den Parteien vereinbart, darf der Kunde die Nutzung von Administrator-Benutzer-IDs nicht zulassen durch: (i) seine verbundenen Unternehmen; oder (ii) eine(n) seiner eigenständigen Geschäftsbereiche, Geschäftseinheiten oder Funktionen;
 - 2.4.2. Der Kunde darf Bericht-Benutzer-IDs nur an individuell benannte Benutzer vergeben und auf die in dem/den jeweiligen Bestellformular(en) vertraglich vereinbarten Beträge beschränken.

Nur zur Klarstellung: Die Bestimmungen von Artikel 6 des Vertrags bezüglich des Zugangs und der Nutzung des Forsta Plus durch Kunden gelten in vollem Umfang für den Forsta Visualizations.

3. ERLAUBTE NUTZUNG DER LIZENZ-MATERIALIEN

- 3.1. Die in Abschnitt 5 des Vertrags mit dem Titel "Erlaubte Nutzung der Lizenz-Materialien" aufgeführten Bestimmungen gelten in vollem Umfang für den Forsta Visualizations, jedoch vorbehaltlich der Anpassungen für bestimmte Funktionen der Forsta Visualizations, die in der Dapresy-Dokumentation beschrieben sind. Zum Zwecke der Klarstellung und nicht der Einschränkung gelten die Beschränkungen von Abschnitt 5.3 des Vertrags und das Verbot der Unterlizenzierung der Lizenz-Materialien vollständig für den Forsta Visualizations.
- 3.2. Der Kunde muss und wird sicherstellen, dass alle Nutzer den Forsta Visualizations wie folgt nutzen:
 - 3.2.1. wie in der Dapresy-Dokumentation oder in der geltenden Leistungsbeschreibung (SOW) beschrieben
 - 3.2.2. in Übereinstimmung mit der für den Forsta Visualizations geltenden Nutzungsbestimmungen (die "Dapresy-AUP"), verfügbar unter https://docs.dapresy.com/documents/dapresy_user_agreement.pdf in der jeweils gültigen Fassung. Die Dapresy-AUP wird hier durch Bezugnahme aufgenommen.

4. DATENSCHUTZ- UND SICHERHEITSSTANDARDS

- 4.1. Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass er zu jeder Zeit während der Laufzeit alle erforderlichen gültigen und verbindlichen Rechte, Lizenzen und Zustimmungen zur Nutzung, Vervielfältigung, Modifizierung, Manipulation, Verteilung, gemeinsamen Nutzung, Verarbeitung und Analyse von Kundenmaterialien, die vom Kunden oder in seinem Namen zur Verarbeitung über den Forsta Visualizations bereitgestellt werden, erhalten hat und weiterhin aufrechterhalten wird und, dass Forsta diese Daten gemäß den Bedingungen des Vertrages und dieses Anlages verarbeiten kann. Der Begriff Kundenmaterialien beinhaltet (a) alle Umfragen, Fragebögen, Berichte, E-Mail-Adressen, Informationen, Inhalte, Bilder, Dateien, Daten, einschließlich personenbezogener Daten, oder andere Materialien, die durch den Kunden oder in seinem Namen im Service erstellt, gesammelt, eingegeben oder importiert werden; (b) alle Materialien in jedem Format oder auf jedem Medium, die Forsta durch den Kunden oder in seinem Namen im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellt werden; oder (c) jede Anwendung, die der Kunde erstellt, um mit der Software zu interagieren oder eine Schnittstelle zu bilden, z. B. über die Anwendungsprogrammierschnittstellen (APIs). Für den Zweck dieser Definition schließt jede Bezugnahme auf den Kunden jedes verbundene Unternehmen des Kunden und jeden Auftragnehmer ein, der im Namen des Kunden und des verbundenen Unternehmens des Kunden arbeitet.
- 4.2. In Bezug auf die zwischen den Parteien als Teil des Vertrages vereinbarten Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen erkennt der Kunde an und stimmt zu, dass ungeachtet anderslautender Bestimmungen im Vertrag oder in einem anderen unterzeichneten Schriftstück zwischen den Parteien ab dem Datum des Inkrafttretens dieser Anlage (i) die über den Forsta Visualizations zu verarbeitenden personenbezogenen Daten auf Servern (einschließlich Cloud-Servern) verarbeitet und gehostet werden, die von oder im Namen von Forsta verwaltet werden und nicht für die Forsta Plus verwendet werden; (ii) solche Server von Drittanbietern verwaltet werden können, die nicht für den Forsta Plus verwendet werden, vorausgesetzt jedoch, dass Forsta für die Handlungen und Unterlassungen dieser Anbieter in Bezug auf den Forsta Visualizations verantwortlich bleibt; (iii) der Standort des Forsta Visualizations zwischen den Parteien zum Zeitpunkt des Inkrafttretens schriftlich vereinbart wird und unter den von Forsta zu diesem Zeitpunkt angebotenen Standorten auszuwählen ist; (iv) der Standort des Forsta Visualizations ein anderer sein kann als der des Forsta Plus; (v) die Vertragsbedingungen, die für den Austausch von Drittanbietern, die Verwaltung des Forsta Plus oder die Änderung des Standorts des Horizons SaaS gelten, auch für den Forsta Visualizations gelten; (vi) das Personal von Forsta und das Personal von den mit Forsta verbundenen Unternehmen hiermit berechtigt ist, personenbezogene Daten des Kunden zu verarbeiten, vorausgesetzt, diese Verarbeitung ist auf die in dieser

Growing Smarter Together

Anlage und im Vertrag genannten Zwecke beschränkt und unterliegt stets Vertraulichkeits-, Datenschutz- und Sicherheitsstandards, die in ihrem Umfang mit den hier genannten vergleichbar sind. Soweit die Verarbeitung personenbezogener Daten durch mit Forsta und Dapresy verbundene Unternehmen außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums ("**EWR**") erfolgt, müssen diese verbundenen Unternehmen untereinander die Standardvertragsklauseln der Europäischen Union ("**SCCs**") gemäß Artikel 46 Abs. 2 lit. c der EU-Datenschutzgrundverordnung ("**DSGVO**") abgeschlossen haben. Auf Verlangen des Kunden wird Forsta dem Kunden eine Kopie der unterzeichneten Vereinbarungen zur Verfügung stellen; und (vii) soweit personenbezogene Daten des Kunden, die von betroffenen Personen innerhalb des EWR stammen, von Unterauftragsverarbeitern von Forsta oder Dapresy außerhalb des EWR verarbeitet werden, muss Forsta bzw. Dapresy (x) geprüft haben, dass solche internationalen Datenübermittlungen nach der DSGVO zulässig sind, z.B. in Übereinstimmung mit den Angemessenheitsbeschlüssen der EU-Kommission oder anderen genehmigten Übermittlungsmodellen, oder (y) mit solchen Unterauftragsverarbeitern SCCs gemäß der DSGVO abgeschlossen haben.

- 4.3. Die Betriebs-, Sicherheits- und Datenschutzstandards für den Forsta Visualizations werden während der gesamten Laufzeit im Wesentlichen an die hier verfügbaren Standards angeglichen:
<https://dapresy.freshdesk.com/support/solutions/folders/7000040738>.
- 4.4. Falls der Kunde Sicherheitsüberprüfungen oder Tests der Horizons-Software oder des Forsta Plus durchgeführt hat, oder Vorgänge von Forsta auditiert oder überprüft hat, oder Sicherheitsberichte oder Audit-Berichte in Bezug auf Forsta, die Horizons-Software oder Forsta Plus erhalten hat (die vorstehenden gemeinsam als "Berichte" bezeichnet werden), erkennt der Kunde hiermit an, dass die Berichte möglicherweise nicht auf den Forsta Visualizations anwendbar sind, jedoch unter der Voraussetzung, dass Forsta Anstrengungen in angemessenem Umfang unternimmt, um bis Ende Q1 2021 eine ISO 27001-Zertifizierung für den Forsta Visualizations zu erhalten. Forsta verpflichtet sich ferner, danach entweder SOC2, ISO 27001 oder ähnliche branchenweit anerkannte geprüfte Standards oder Zertifizierungen aufrechtzuerhalten.

5. PREISE UND GEBÜHREN

- 5.1. Die Preisgestaltung für die Nutzung des Forsta Visualizations sowie etwaige Implementierungsleistungen, Schulungen und sonstige Beratungsleistungen werden in einem Bestellformular, einer Leistungsbeschreibung (SOW) oder einem anderen Bestelldokument festgelegt, das von den Parteien ausgehandelt und unterzeichnet wird. Zur Vermeidung von Zweifeln gelten die Bestimmungen der Artikel 2 bis 5 des Anhangs 2 des Vertrages gleichermaßen für den Forsta Visualizations.
- 5.2. Jegliche Verwendung des Begriffs "Lizenzgebühren" im Vertrag bezieht sich auf die für den Forsta Visualizations zu zahlenden Gebühren.
- 5.3. Jegliche Verwendung des Begriffs "zusätzliche Serviceleistungen" in dem Vertrag gilt für alle vertraglich vereinbarten Implementierungsleistungen, Schulungen und sonstigen Beratungsleistungen in Bezug auf den Forsta Visualizations.
- 5.4. Sobald und falls zusätzliche Module der Forsta Visualizations entwickelt und auf den Markt gebracht werden, die über die in der Forsta Visualizations zum Datum des Inkrafttretens enthaltenen Module hinausgehen, gelten diese Module als Add-Ons im Sinne des Vertrages.

6. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

- 6.1. Das für den Forsta Visualizations geltende SLA ("Dapresy SLA") ist verfügbar unter https://docs.dapresy.com/documents/dapresy_user_agreement.pdf in dem Maße, in dem sich diese Bedingungen mit den Bedingungen des Vertrages überschneiden oder im Widerspruch dazu stehen, haben die Dapresy SLA-Bedingungen Vorrang.
- 6.2. Forsta übernimmt keine Gewährleistung oder Garantie für die Leistungsfähigkeit von API-Verbindungen, die Komponenten von Drittanbietern verwenden.

7. EIGENTUM UND GEISTIGE EIGENTUMSRECHTE

- 7.1. Für die Zwecke dieser Anlage gilt Artikel 9 des Vertrages gleichermaßen für den Forsta Visualizations.
- 7.2. Der Kunde wird sicherstellen, dass die verbundenen Unternehmen des Kunden und die Auftragnehmer die Standardzuordnung der Forsta Visualizations (ab dem Datum des Inkrafttretens dieser Anlage "Powered by Dapresy") in alle Vorlagen aufnehmen. Jegliche vom Kunden, den verbundenen Unternehmen des Kunden oder den Auftragnehmern vorgenommene Zuordnung darf nicht zu dem Schluss führen, dass der Kunde, die verbundenen Unternehmen des Kunden, die Auftragnehmer oder ein Dritter einen Anspruch auf die geistigen Eigentumsrechte an den Lizenz-Materialien, insbesondere an der Forsta Visualizations, der Dapresy-Dokumentation oder Dapresy-SAAS, besitzt oder geltend macht.

8. GEWÄHRLEISTUNGEN, HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN

- 8.1. Für die Zwecke dieser Anlage gilt Artikel 10 des Vertrages gleichermaßen für den Forsta Visualizations; jedoch mit der Maßgabe, dass alle dortigen Verweise auf die Dokumentation und das SLA als Verweise auf die Dapresy-Dokumentation und das Dapresy-SLA gelten.

Growing Smarter Together

9. DAPRESY SERVICE

- 9.1. Eine Beschreibung der Funktionen des Forsta Visualizations ist in der jeweiligen Dapresy-Dokumentation enthalten. Ab dem Datum des Inkrafttretens gilt das Folgende:
- 9.2. Der Forsta Visualizations besteht aus Folgendem:
 - Administrator-Benutzer-IDs (Administrator User IDs)
 - Bericht-Benutzer-IDs (Report User IDs)
 - Datenpunkte oder Massendaten
 - Online- / Vor-Ort-Schulung
 - Zugang zu Support und Wartung
 - Das Team des Kundenservice stellt eine Anleitung für die Ersteinrichtung zur Verfügung, um die ordnungsgemäße Verwendung sicherzustellen
- 9.3. Die Anzahl und Art der Dapresy-Benutzer-IDs, der Datenpunkte und der Systeme sowie die kommerziellen Bedingungen dieser Anlage werden im jeweiligen Bestellformular festgelegt.
- 9.4. Um eine optimale Leistung zu gewährleisten, sollten Administrator-Benutzer über eine Hochgeschwindigkeits-Internetverbindung verfügen.
- 9.5. **Hierarchien:** Eine Hierarchie wird durch 1:1-Beziehungen zwischen Variablen in Ihrer Umfrage bestimmt. In der Professional-Edition können Sie individuelle Filter einrichten (Region, Produkt, Demo usw.), aber Sie können keine dynamische Filterung basierend auf Beziehungen zwischen Variablen einstellen. Sie können in der Professional-Edition zur Veranschaulichung nach Regionen filtern, aber Sie können eine Region-Variable und eine Bundesstaat-Variable nicht verknüpfen, um die Bundesstaat-Variable dynamisch so zu steuern, dass nur NH, MA, RI, CT, VT, NY, PA (Änderungen vorbehalten) als Bundesstaat-Optionen angezeigt werden, wenn "Nordost" als Region ausgewählt ist. Diese Funktion erfordert eine Enterprise-Lizenz. Mit der Enterprise-Lizenz können Sie Berichtsbenedutzer einfach mit korrekten hierarchischen Zugriffsrechten verknüpfen. Außerdem werden zusätzliche Funktionen in den Diagrammen und Tabellen freigeschaltet, um Analysen auf verschiedenen Ebenen oder Gruppierungen in der Hierarchie dynamisch zu vergleichen oder auszuführen, was in der Professional-Edition ansonsten nicht möglich wäre.

9.6. Erstes Training und Onboarding

- 9.6.1. Der Kunde erklärt sich mit dem Folgenden einverstanden:
 - 9.6.1.1. Als Voraussetzung zur Teilnahme an dem Vor-Ort-Workshop, nehmen Administrator-Benutzer zunächst an dem/den Online-Kurs(en) teil, der/die ihnen von Forsta genannt wird/werden. Forsta behält sich das Recht vor, den Vor-Ort-Workshop zu verschieben, wenn diese(r) Kurs(e) nicht absolviert werden.
 - 9.6.1.2. Der Kunde erklärt sich mit einem ersten "Kick-off"-Treffen vor dem Vor-Ort-Workshop einverstanden, um den Umfang seiner Bedürfnisse zu überprüfen und seitens Forsta zu verstehen, was im Rahmen des Workshops erwartet wird. Hierdurch soll gewährleistet werden, dass alle spezifischen Projektanforderungen (z.B. eine Tracking-Studie) besprochen werden und Forsta aktuelle Dateien, die im Workshop verwendet werden können, mitgeteilt werden.
 - 9.6.1.3. Der Kunde stimmt zu, dass es seine Verantwortung ist, sicherzustellen, dass die Administrator-Benutzer im Rahmen des Workshops ernsthaft um das Erlernen der Forsta Visualizations bemüht sind.
- 9.6.2. Der Kunde stellt einen Konferenzraum (oder einen gleichwertigen Raum) zur Verfügung, der die Anzahl der Teilnehmer und des Schulungsleiters aufnehmen kann. Dieser Raum muss über eine Hochgeschwindigkeits-Wi-Fi-Internetverbindung für alle Anwesenden verfügen. Ein Monitor oder Projektor muss vorhanden sein, damit der Schulungsleiter seinen Bildschirm präsentieren kann. Von den Schulungsteilnehmern wird erwartet, dass sie sich auf die Schulung konzentrieren, um ein ordnungsgemäßes Erlernen zu gewährleisten; das bedeutet, dass Handys ausgeschaltet sind und keine E-Mails geschrieben werden. Es werden ausreichend Pausen zur Erledigung von Geschäften eingeplant.
- 9.6.3. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass alle Administrator-Benutzer nach der Schulung einem 60-Tages-Plan zustimmen (der wöchentliche Treffen beinhalten kann), um Fragen zur Benutzerfreundlichkeit, Probleme und Bedenken zu erörtern. Der Kunde erklärt sich ferner damit einverstanden, dass sich die Administrator-Benutzer – um vertiefte Schulungen für Fortgeschrittene zu erhalten – nach besten Kräften bemühen müssen, die Versionshinweise und Newsletter regelmäßig zu

lesen und sich dadurch über die Funktionen auf dem Laufenden zu halten sowie an den geplanten 30-minütigen Webinaren der "Expert Series" teilnehmen müssen. Diese Webinare werden aufgezeichnet und sind online verfügbar. Die Wissensdatenbank, die derzeit über die Forsta Visualizations verfügbar ist, enthält eine umfassende Erklärung der meisten Funktionen der Forsta Visualizations.

- 9.6.4. Der Kunde erkennt an, dass Administrator- und Bericht-Benutzer Diagramme betrachten und modifizieren sowie Tabellen innerhalb eines StoryTeller-Dashboards ändern können. StoryTeller kann Datenansichten als Bilder ins PDF-Format und als überlagerte Bilder (layered images) und editierbare Textfelder zu PowerPoint exportieren (aber nicht als "native" PowerPoint). Für Anwender, die einen Zugriff auf Rohdaten benötigen, ermöglicht das Kreuztabellen-Tool komplexe Datenabfragen, die zu Excel exportiert werden können.
- 9.6.5. Der Kunde erkennt an, dass der StoryCreator für die Standard-PowerPoint-Produktion ausgelegt ist und, vorbehaltlich des Produkt-Releaseplans, "native" PPT editierbare Diagramme & Tabellen ausgibt.
- 9.6.6. Der Kunde erkennt an, dass der Forsta Visualizations eine SaaS-Plattform ist, die von mehreren Benutzern genutzt wird. Der Forsta Visualizations ist so konzipiert, dass er in hohem Maße konfigurierbar, aber nicht vollständig anpassbar ist, da kundenspezifische Änderungen alle Benutzer betreffen würden. Die Projektanforderungen müssen sich innerhalb der bestehenden Funktionen der Forsta Visualizations bewegen. Typischerweise kann der Forsta Visualizations die meisten Benutzerkonfigurationen, Anforderungen und funktionalen Bedürfnisse erfüllen, aber Forsta verpflichtet sich nicht, eine identische Replikation der Spezifikationen zu erreichen.

9.7. Support und Wartung

- 9.7.1. Die für den Forsta Visualizations geltenden Supportbedingungen sind verfügbar unter https://docs.dapresy.com/documents/dapresy_user_agreement.pdf und die Wartungsbedingungen sind im Dapresy-SLA verfügbar.
 - 9.7.2. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass der Dapresy-Helpdesk (support@dapresy.com) Support für alle Administrator-Benutzer leistet. Bei Kontaktaufnahme mit dem Support wird ein Job-Ticket generiert und mehrere Mitarbeiter von Forsta werden über das Problem informiert. Eine Antwort – aber nicht notwendigerweise eine Lösung – wird in der Regel innerhalb von 2 Stunden zur Verfügung gestellt, wenn der Administrator-Benutzer den Helpdesk innerhalb der veröffentlichten Supportzeiten kontaktiert. Handelt es sich um ein technisches Problem, wird es an das Entwicklungsteam von Dapresy übermittelt, das dann den Zeitplan für die Lösung bestimmt und bereitstellt.
 - 9.7.3. Support und Wartung für den Forsta Visualizations können von einem anderen Team als demjenigen, das den Forsta Visualizations unterstützt, geleistet werden.
 - 9.7.4. Dapresy behält sich das Recht vor, Upgrades und Wartungsarbeiten am Forsta Visualizations (einschließlich Versionsänderungen) durchzuführen. Dies kann dazu führen, dass der Forsta Visualizations für den Kunden und die Befragten vorübergehend nicht verfügbar ist.
- 9.8. **Dateidaten (Data Files):** Der Kunde ist, wie in diesem Absatz beschrieben, voll verantwortlich für die Bereitstellung von Dateidaten in einem systemkompatiblen Format, das den Anforderungen der Kundenprojekte entspricht. Für Umfragedaten (survey data) verfügt der Forsta Visualizations über API-Verbindungen zu einigen Umfragesystemen (survey systems), und wenn der Kunde oder sein Leistungserbringer diese Umfragesysteme verwendet, stellt die Verbindung das richtige Datenformat sicher. Wenn keine API-Verbindung besteht, verwendet der Kunde SPSS-, Triple-S- oder Excel/CSV-Rohdaten-Dateien in einem mit dem Forsta Visualizations kompatiblen Format oder andere vorab genehmigte Formate. Für "Nicht-Umfragedaten" verwendet der Kunde geeignete Excel/CSV-Dateien in einem für die spezifischen Projektanforderungen festgelegten Format. Während der Implementierungsphase erklärt sich der Kunde bereit, direkten Zugang zu seinem Datenteam (data team) oder seinem Datenlieferanten (data vendor) zu gewähren, um sicherzustellen, dass diese Formate klar spezifiziert sind. Falls der Kunde oder sein Datenlieferant eine Manipulation der Daten durch Forsta wünscht, kann diese Leistung gegen eine zusätzliche Gebühr zu den in diesem Vertrag genannten Preisen erbracht werden. Es ist jedoch beabsichtigt, dass der Kunde oder sein Datenlieferant die korrekten Dateidaten basierend auf der Dapresy-Dokumentation zur Verfügung stellt.
- 9.9. **Kontrolle der Datenqualität:** Forsta ist verantwortlich für die Bereitstellung der gesamten Funktionen des Forsta

Growing Smarter Together

Visualizations und die Möglichkeit, den Forsta Visualizations so zu konfigurieren, dass die Daten im Rahmen der Kernfunktionen der Forsta Visualizations dargestellt werden. Der Kunde ist verantwortlich für die Überprüfung der Daten und den Prozess der "Qualitätskontrolle", der erforderlich ist, um die Richtigkeit der Daten sicherzustellen. Forsta ist verantwortlich für die Bereitstellung von Anleitungen (siehe Abschnitt Dateidaten oben), um sicherzustellen, dass die Struktur der Dateidaten mit der Forsta Visualizations kompatibel ist. Forsta ist nicht verantwortlich für die Datenintegrität aufgrund von ungenauen oder unvollständigen Dateidaten und wird weder die Richtigkeit noch die Vollständigkeit der Daten überprüfen.

9.10. Schlüsselfertige Lösungen

9.10.1. Der Kunde kann von Forsta gelegentlich verlangen, ein funktionales Dashboard zu erstellen. Sofern in einer gültigen Leistungsbeschreibung (SOW) oder einem Bestellformular nichts anderes festgelegt ist, erfordert diese Art der Beratung, dass der Kunde die Initiative von Anfang bis Ende unterstützt. Dieser Prozess umfasst 4 Phasen.

1. Phase 1 umfasst die Nachbesprechung des Projektumfangs mit Forsta, die Bestätigung des Zeitplans, die Sicherstellung, dass die Daten in einem "Forsta-freundlichen" Format bereitgestellt werden, und die enge Zusammenarbeit mit Forsta beim Wireframing des Projekts. Das Wireframing umfasst die detaillierte Festlegung und Vereinbarung der Anzahl der Dashboard-Folien, der Navigation/des Flusses, der Filter, Variablen, Berechnungen (und Formeln) mit der Absicht, innerhalb der geplanten Stunden und des Zeitplans zu liefern.
2. Phase 2 umfasst die Gestaltung des Dashboards über eine Bildbearbeitungssoftware durch die Bereitstellung einer Flat File, in der der Kunde Farben, Logos, Skin-Design, Login-Design usw. abzeichnen soll.
3. Phase 3 umfasst die Erstellung des Dashboards auf der Grundlage des Wireframe-Umfangs und der Entwürfe.
4. Die abschließende Phase 4 umfasst die Verteilung an Bericht-Benutzer. Es versteht sich von selbst, dass für die Finalisierung "kosmetische Änderungen" an der Positionierung von Objekten, Farben usw. erforderlich sein können, welche die Fälligkeit der Vergütung nicht verzögern werden.

9.10.2. Forsta erstellt einen Kostenvoranschlag und die Anzahl der benötigten Stunden +/-10% für jede der oben genannten Phasen. Je nach Änderungen des Umfangs durch den Kunden kann sich der Preis erhöhen/verringern.

9.10.3. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass alle von Forsta angegebenen Termine davon abhängig sind, dass Forsta über funktionsfähige Dateien (siehe Abschnitt Dateien oben) verfügt, und dass die Verzögerung dieser Dateien die vereinbarten Liefertermine verzögert.

9.10.4. Forsta wird sich in angemessener Weise bemühen, in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden ein "funktionales" Dashboard zu erstellen. Unter Funktionalität wird verstanden, dass die Daten und Berechnungen korrekt sind und der vereinbarte Umfang des Wireframes eingehalten wird. Es wird davon ausgegangen, dass die Fertigstellung "kosmetische Änderungen" an der Positionierung von Objekten, Farben, etc. erfordern kann, die keine Verschiebung hinsichtlich der Fälligkeit der Vergütung zur Folge haben werden.

9.11. **Kundenservice-Zeiten:** Kundenservice-Zeiten (nach der Schulung) können für Projektberatung, Design-Services und Vorlagenerstellung verwendet werden und sind für das eine (1) Vertragsjahr gültig, in dem sie erworben werden. Für die Zwecke dieses Absatzes umfasst der Begriff "Vertragsjahr" jeden Zwölfmonatszeitraum innerhalb der Laufzeit des Bestellformulars. Diese Stunden dürfen nicht für Anfragen des Kunden zur Erstellung eines funktionalen Dashboards oder für "schlüsselfertige Lösungen" verwendet werden; solche Initiativen werden gesondert bepreist und vereinbart. Wenn der Kunde von Forsta eine Beratung über die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung (SOW) oder dem Bestellformular erworbenen Stunden hinaus verlangt, werden diese zusätzlich zu den gemeinsam vereinbarten Sätzen in Rechnung gestellt. Am Ende des jeweiligen Vertragsjahres nicht in Anspruch genommene Beratungsstunden werden nicht zurückerstattet oder auf nachfolgende Zeiträume übertragen, es sei denn, in der jeweiligen Leistungsbeschreibung (SOW) ist etwas anderes vereinbart.

9.12. **Dapresy Professional Features:** Soweit der Kunde unter der Dapresy-Professional-Lizenz arbeitet, kann er Zugang zu Features erhalten haben, die nur für Kunden verfügbar sind, die unter der Dapresy-Enterprise-Lizenz arbeiten. Forsta behält sich das Recht vor, solche Features jederzeit zu entfernen.

10. DEFINITIONEN

- 10.1. Die folgenden Definitionen gelten für die im Text dieser Anlage verwendeten Begriffe, sofern im Text nicht ausdrücklich etwas anders angegeben ist.
- 10.1.1. "**Administrator-Benutzer**": ein Benutzer, dem eine Administrator-Benutzer-ID zugewiesen wurde.
 - 10.1.2. "**Administrator-Benutzer-ID**": eine Art von Dapresy-Benutzer-ID, die es einem Benutzer ermöglicht, die folgenden Prozesse durchzuführen: (i) Erstellen von Projekten; (ii) Importieren von Daten; (iii) Entwerfen von Dashboards; und (iv) Verteilen von Dashboards an Personen mit Bericht-Benutzer-IDs, soweit dies durch die verfügbaren Funktionen in der vom Kunden lizenzierten Version (Professional versus Enterprise) unterstützt wird.
 - 10.1.3. "**Dapresy**": Ein mit Forsta verbundenes Unternehmen, das ab dem maßgeblichen Stichtag die Forsta Visualizations entwickelt.
 - 10.1.4. "**Dapresy-Dokumentation**": Die Dapresy-Dokumentation umfasst alle Handbücher, Anleitungen oder andere Dokumente oder Materialien, die Dapresy oder Forsta dem Kunden in jeglicher Form oder auf jeglichem Medium zur Verfügung stellt, die die Funktionen, Komponenten, Merkmale oder Anforderungen des Forsta Visualizations beschreiben, einschließlich jeglicher Aspekte der Installation, Konfiguration, Integration, des Betriebs, der Nutzung, des Supports oder der Wartung desselben, verfügbar unter <https://portal.dapresy.com/> im Bereich Handbücher (Manuals).
 - 10.1.5. "**Dapresy-Benutzer-ID**": Die personalisierten Zugangsdaten für den Zugriff auf und die Nutzung des Forsta Visualizations. Dapresy-Benutzer-IDs werden, wie im jeweiligen Bestellformular angegeben, mit unterschiedlichen Berechtigungsstufen zu unterschiedlichen Preisniveaus angeboten. Dapresy-Benutzer-IDs umfassen auch Administrator-Benutzer-IDs und Berichts-Benutzer-IDs.
 - 10.1.6. "**Bericht-Benutzer**": ein Benutzer, dem eine Bericht-Benutzer-ID zugewiesen wurde.
 - 10.1.7. "**Bericht-Benutzer-ID**": eine Art der Dapresy-Benutzer-IDs, die es einem Benutzer ermöglicht, Online-Kreuztabellen und Dashboards mit Zugriff auf Filter- und Exportoptionen sowie Zugriff auf Open-End- und StoryCreator-Tools anzuzeigen, je nachdem, welche Zugriffsrechte der Administrator-Benutzer dem Bericht-Benutzer gewährt hat.

Großgeschriebene Begriffe in diesem Anlage haben die gleiche Bedeutung wie in dem Vertrag, den Nachträgen oder den Bestellformularen, sofern nicht an anderer Stelle in diesem Anlage anders angegeben. Mit Ausnahme der hierin vorgenommenen Änderungen bleiben die Bedingungen des Vertrags unverändert und in vollem Umfang gültig und wirksam. Bei Widersprüchen zwischen bestimmten Klauseln dieses Anlages und bestimmten Klauseln des Vertrags haben in Bezug auf den Forsta Visualizations nur die Bestimmungen dieses Anlages Vorrang und setzen insoweit die Bestimmungen des Vertrags außer Kraft.