

## SaaS Vertrag - Setting the Scene

**Diese erste Seite ist nicht Teil des Vertrages und wird vor der Unterzeichnung entfernt.**

Agrund unserer auf der Durchsicht der Kundenverträge beruhenden Erfahrung, glauben wir, dass die wenigen Minuten, die Sie zum Lesen dieser einen Seite benötigen, Ihre anstehende Vertragsprüfung erheblich beschleunigen können. Sie enthält einige Highlights der Forsta Horizons-Software, die Ihr Unternehmen nutzen wird. Beachten Sie, dass die im Vertrag verwendeten Begriffe in Großbuchstaben in der am Ende des Vertrages aufgeführten Tabelle definiert sind.

### Liefermodell

Forsta (das Unternehmen - in Großbuchstaben) bietet Zugang zur Horizons-Software **über zeitlich begrenzte Benutzerlizenzen** an. Unsere Kunden können die Horizons-Software wahlweise entweder als (i) **"Software as a Service"**-Lösung, bei der die Software auf einem von Forsta's Servern (einer in Europa, einer in den USA und einer in Australien) gehostet wird, oder (ii) als **"On-Premise"**-Lösung nutzen - bei der die Software auf den im Verantwortungsbereich des Kunden befindlichen Geräten installiert und gehostet wird. Ihr Unternehmen wird sich für die **SaaS**-Option entscheiden.

Die Horizons-Software ist webbasiert. Ihre Benutzer müssen unsere Software nicht lokal installieren. Die Interaktion der Benutzer mit der Software erfolgt via sicherer Anmeldeinformationen über eine Internet-Schnittstelle.

### Eigenschaften

Die Horizons-Software ist ein **Standard**-Softwarepaket für Datenerfassung und Berichterstattung, die es den Benutzern ermöglicht, Umfragen und Fragebögen effizient zu entwerfen und einzusetzen, Daten zu sammeln, Daten zu analysieren und Berichte zu veröffentlichen. Die Horizons-Software wird nicht auf individuelle Kundenbedürfnisse zugeschnitten und ein Zugriff auf den Horizons-Quellcode wird nicht gewährt (eine Integration mit anderen Systemen ist jedoch über die Horizons-Programmierschnittstellen (Horizons application programming interfaces) möglich). Die Software wird "so wie sie ist" angeboten. Die Art und Weise, wie wir den SaaS-Service und die unterstützenden Aktivitäten (Support, Wartung, Sicherheit, Service Level Agreement (SLA), etc.) betreiben, ist bei unserem Kundenstamm **Standard** und wird "so wie er ist" in Übereinstimmung mit unseren ausführlichen Sicherheitsdokumentationen bereit gestellt. Die Verwaltung unseres SaaS-Betriebs auf der Grundlage individueller Kundenanforderungen können wir nicht übernehmen.

Die Horizons-Software ist eine **Self-Service**-Plattform, bei der die Benutzer Ihres Unternehmens Folgendes selbst definieren: (i) Inhalt und Layout der Fragebögen/Berichte, d.h. Wortlaut, Bilder, Videos, Tonspuren, Links zu anderen Seiten usw., (ii) wen Ihr Unternehmen zur Teilnahme an Umfragen oder zur Ansicht von Berichten einlädt, (iii) wie Ihr Unternehmen die von Ihnen eingegebenen oder gesammelten Daten verwendet und (iv) die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen.

Der **Shared**-Charakter der SaaS-Umgebung bietet einen sicheren, sofortigen und gewarteten Zugriff auf die Horizons-Software, ohne dass Sie eigene Server einrichten müssen. "Shared" bedeutet finanzielle Einsparungen für Ihr Unternehmen, jedoch weniger Flexibilität hinsichtlich der Kontrolle der Prozesse und Verfahren zur Verwaltung der Serverumgebung, der Beeinflussung des Zeitpunktes von Upgrades, etc. Die Verfügbarkeitszeiten der SaaS-Umgebung werden durch unser Service Level Agreement ("SLA") gewährleistet.

### Praktische Überlegungen

Die Kunden sind für ihre rechtlichen Verpflichtungen in Bezug auf ihre Rolle als "Datenverantwortlicher (Data Controller)" verantwortlich, Forsta handelt entsprechend der Rolle des "Datenverarbeiters (Data Processor)". Dementsprechend kann Forsta z.B. nicht verantwortlich sein für (i) Verletzungen von Rechten am geistigen Eigentum, die durch den vom Kunden zur Verfügung gestellten Inhalt einer Umfrage oder eines Berichts verursacht werden, welcher unter unserem Domainnamen / IP-Bereich verbreitet wird, (ii) Verstöße gegen das Abwerbeverbot ("Spamming") oder Datenschutzgesetze, die z.B. durch Ihre E-Mail-Aktivitäten verursacht werden, oder (iii) Gesetze und Vorschriften, die für Sie als Datenverantwortlichen in jedem Land / jeder Gerichtsbarkeit gelten, in dem/der Sie tätig sind (Sie können potenziell in jedem Land der Welt Umfragen starten).

Jeder Empfänger Ihrer Fragebögen, Berichte oder E-Mails, der der Meinung ist, dass er einen Anspruch gegen deren Inhalt hat oder, dass Ihr E-Mailing gegen geltende Gesetze verstößt, kann die Eigentümerschaft anhand der Absenderdomäne und der IP-Adresse bis zu Forsta zurückverfolgen. Dies ist der Grund dafür, dass Forsta in diesem Bereich eine Freistellung verlangt.

### Die NEUE EU-Datenschutzgrundverordnung (Mai 2018)

Dieser Vertrag wurde, insbesondere in Artikel 16, so erstellt, dass er den Anforderungen der DSGVO genügt.

### Forstas bevorzugte Routine bei der Verhandlungsführung

- Wir würden es begrüßen, wenn alle von Ihnen vorgeschlagenen Änderungen an unseren Standardbedingungen zusammen dargestellt werden könnten.
- Wenn Ihre Unternehmensrichtlinien bestimmte durchzuführende Prozesse vorsehen (z.B. Sicherheitsüberprüfungen), kennzeichnen Sie diese bitte im Vorfeld.



## Growing Smarter Together

- Wenn wir an dem Vertrag arbeiten, lassen Sie uns MS Word "Änderungen nachverfolgen" verwenden. Wir vereinbaren gemeinsam, ob wir die Änderungen übernehmen und bereinigen.
- Änderungen, die einer von uns vornimmt und die vom anderen nicht geändert oder kommentiert werden, gelten als akzeptiert.
- Wir sollten alle davon absehen, Input, der bereits akzeptiert wurde, zu ändern oder erneut zu kommentieren.
- Kommerzielle Bedingungen, die vor den rechtlichen Verhandlungen vereinbart werden, werden von uns unter der Annahme angeboten, dass unsere Standardvertragsbedingungen gelten - wenn von Ihrer Seite vorgeschlagene Änderungen zusätzliche operative, administrative, rechtliche oder finanzielle Kosten oder Risiken für uns verursachen, müssen wir den angebotenen Preis möglicherweise neu bewerten.

Wir freuen uns jederzeit mit Ihnen in Kontakt zu treten, entweder im Vorfeld, während Ihrer Durchsicht oder auch danach. Bitte kontaktieren Sie uns unter [legal@Forsta.com](mailto:legal@Forsta.com).

**WIR FREUEN UNS AUF DIE ZUSAMMENARBEIT MIT IHNEN**

## Software as a Service ("SaaS") Vertrag

Dieser Software-as-a-Service („SaaS“)-Vertrag (der „Vertrag“) wird zwischen dem Forsta-Unternehmen („Forsta“) und dem Kunden („Kunde“) geschlossen, auf die im entsprechenden Verkaufsauftrag, Auftragsdokument oder einer anderen kommerziellen Vereinbarung verwiesen wird.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

**WAS:** Forsta bietet mandantenfähige, webbasierte Datenerhebungs- und Berichterstattungsdienste sowie bestimmte andere damit verbundene Dienstleistungen und Produkte an. Der Service (wie in Anlage 7 definiert), der auf Forsta's proprietärer Horizons-Software oder einer anderen Forsta-Software basiert, bietet neben anderen Funktionen, Fragebogendesigns, Antwortabrufe sowie Datenanalyse- und Berichtsfunktionen;

**WARUM:** Der Kunde möchte von Forsta eine Lizenz für den Zugang und die Nutzung des angebotenen Service sowie bestimmte andere damit zusammenhängende Leistungen und Produkte erhalten, die in diesem Vertrag näher spezifiziert sind. Forsta möchte dem Kunden eine solche Lizenz erteilen und diese anderen Leistungen und Produkte zu den hier festgelegten Bedingungen bereitstellen.

DARUM vereinbaren die Vertragsparteien Folgendes:

### 1. VERTRAGSUNTERLAGEN

- 1.1. Dieser Vertrag besteht aus:
  - 1.1.1. den nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") und allen beigefügten Anhängen;
  - 1.1.2. allen Bestellformularen, die durch Verweis in Anhang 3 aufgenommen wurden;
  - 1.1.3. sämtlichen Ergänzungen/Nachträge und Anlagen zu dem oben Genannten, die von Zeit zu Zeit in einer von beiden Parteien unterzeichneten schriftlichen Urkunde zwischen den Parteien vereinbart werden; und
  - 1.1.4. allen anderen Dokumenten, auf die in diesem Vertrag ausdrücklich verwiesen wird und die hierin enthalten sind.
- 1.2. Im Falle eines Widerspruchs oder einer Unstimmigkeit zwischen den AGB und Anhängen dieses Vertrages einerseits und den Bestellformularen, Arbeitsanweisungen oder anderen Dokumenten, auf die ausdrücklich verwiesen wird und die in diesen Vertrag aufgenommen wurden, andererseits, sind die AGB und Anhänge dieses Vertrages maßgebend, es sei denn, die Bedingungen in einem Bestellformular, einer Leistungsbeschreibung (SOW) oder einem anderen Dokument, auf das verwiesen wird oder das aufgenommen wurde, besagen direkt, dass sie eine Bedingung oder einen Zustand der AGB und Anhänge dieses Vertrages ersetzen. Jeder zwischen den Parteien schriftlich vereinbarte Nachtrag hat Vorrang vor dem ursprünglichen Dokument, das er abändert sowie vor allen zuvor vereinbarten Nachträgen dazu. Allgemeine Geschäftsbedingungen, die auf einer Bestellung, Spezifikation oder einem ähnlichen Dokument des Kunden vermerkt sind, mit diesem geliefert werden oder in diesem enthalten sind, werden kein Teil dieses Vertrages, es sei denn, sie werden in einem unterzeichneten schriftlichen Dokument zwischen den Parteien vereinbart.
- 1.3. Die Definitionen, die für die im Text dieses Vertrages verwendeten Begriffe gelten, sind entweder im Text oder in Anlage 7 aufgeführt.

### 2. LIZENZ ZUR NUTZUNG UND LAUFZEIT DER LIZENZ

- 2.1. Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Vertrages gewährt Forsta dem Kunden für die Dauer der Vertragslaufzeit eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare Lizenz (mit Ausnahme der Bestimmungen in Ziffer 19.1) für den Zugriff auf und die Nutzung des Service und der Dokumentation. Der Kunde ist nach diesem Vertrag berechtigt, die Software von Forsta zu nutzen, die dem Kunden über die mandantenfähige SaaS-Hosting-Umgebung zur Verfügung gestellt wird. (Der Zugang zur Nutzung der Software auf der Hosting-Umgebung wird im gesamten Vertrag als „Service“ bezeichnet). Der Service bietet Zugang zu den Funktionen der Software, deren vollständige Beschreibung in der jeweiligen Dokumentation enthalten ist. Die als Teil des Service verfügbaren Funktionen können sich im Laufe der Zeit ändern. Dies setzt jedoch voraus, dass entfernte Funktionen durch andere Funktionen ersetzt werden, die im Wesentlichen die Durchführung derselben grundlegenden Aktivitäten ermöglichen. Gegenstand des Vertrages ist somit die entgeltliche und zeitlich auf Dauer des Vertrages begrenzte Gewährung des Zugriffs auf und die Nutzung des Service und der Dokumentation im Unternehmen des Kunden über das Internet sowie die Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern von Forsta.
- 2.2. Sofern dieser Vertrag nicht bereits gemäß den Bestimmungen des nachfolgenden Artikels 17 oder eines anderen

Artikels gekündigt wurde, verlängert sich dieser Vertrag automatisch um aufeinanderfolgende Laufzeitverlängerungen von jeweils einem (1) Jahr, es sei denn, eine der Parteien hat der anderen Partei spätestens dreißig (30) Tage vor Ablauf der aktuellen Laufzeit (oder im Falle der ersten Laufzeitverlängerung dreißig (30) Tage vor Ablauf der Erstlaufzeit) schriftlich mitgeteilt, dass dieser Vertrag nicht verlängert wird.

Im Falle einer solchen automatischen Laufzeitverlängerung und wenn ein Verlängerungsbestellformular zwischen den Parteien nicht ausgefertigt wurde, werden für jede nachfolgende Laufzeitverlängerung die Lizenzgebühren und Horizons-Einheiten in der gleichen Menge wie die Summe aller Bestellformulare, die für die unmittelbar vorangegangene einjährigen Laufzeit gelten, und zum gleichen Jahrespreis (oder zu dem Preis, der ausdrücklich in einer von den Parteien unterzeichneten schriftlichen Urkunde vereinbart wurde), jedoch mit einer Verbraucherpreisindexanpassung ("**VPI-Anpassung**") gemäß Anhang 2, Artikel 5, erhoben.

- 2.3. Die dem Kunden gewährte Lizenz zur Nutzung des Service in Übereinstimmung mit diesem Vertrag schließt die Nutzung durch mit dem Kunden verbundene Unternehmen ein. Auf Verlangen von Forsta muss der Kunde Forsta eine Liste aller verbundenen Unternehmen des Kunden vorlegen, die Zugriff auf die Software und die Dokumentation erhalten haben, und bestätigen, dass diese verbundenen Unternehmen tatsächlich - wie hier definiert - verbundene Unternehmen des Kunden sind.
- 2.4. Sollte ein verbundenes Unternehmen des Kunden zu irgendeinem Zeitpunkt nicht mehr den Status eines verbundenen Unternehmens gemäß der Definition in diesem Vertrag haben, werden alle Rechte, die diesem verbundenen Unternehmen im Rahmen dieses Vertrags gewährt werden, sofort nichtig.
- 2.5. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die auf seine Geschäftstätigkeit anwendbaren regulatorischen Anforderungen zu verstehen und die Lizenz-Materialien in einer Weise auszuwählen und zu nutzen, die mit den geltenden Anforderungen übereinstimmt. Sofern nicht anderweitig schriftlich als Teil dieses Vertrages vereinbart, darf der Kunde die Lizenz-Materialien nicht in einer Weise nutzen, die Forsta solchen regulatorischen Anforderungen unterwerfen würde.

### **3. SYSTEMANFORDERUNGEN**

- 3.1. Die Bedingungen bezüglich der Systemanforderungen, die für die Nutzung des Service durch den Kunden gelten, sind in Anhang 1 aufgeführt.

### **4. BERECHTIGTE BENUTZER**

- 4.1. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass der Service nur von individuell berechtigten Benutzern (die "berechtigten Benutzer"), die Mitarbeiter des Kunden, der verbundenen Unternehmen des Kunden oder Auftragnehmer sind und die von Forsta eine Benutzer-ID erhalten haben, aufgerufen und genutzt wird. Die Benutzerkennungen (Benutzer-IDs) müssen eindeutig benannt sein und sich auf eine personalisierte E-Mail-Adresse beziehen (generische Namen und Adressen werden nicht akzeptiert). Zu jeder Benutzerkennung darf nicht mehr als ein (1) berechtigter Benutzer Zugang haben. Der Kunde stellt sicher, dass die Benutzerkennungen nicht gemeinsam genutzt werden. Der Kunde ist für alle Aktivitäten, die unter der jeweiligen Benutzerkennung stattfinden, verantwortlich und haftet gegenüber Forsta für die Handlungen und Unterlassungen jedes berechtigten Benutzers (unabhängig davon, ob es sich um einen berechtigten Benutzer des Kunden oder eines verbundenen Unternehmens des Kunden oder eines Auftragnehmers handelt), als wären es die Handlungen und Unterlassungen des Kunden selbst. Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung der Benutzer-IDs nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht.
- 4.2. Der Kunde ist berechtigt, Benutzerkennungen neu zu vergeben, nachdem er Forsta zuvor benachrichtigt und von Forsta eine neue Benutzerkennung erhalten hat, sofern diese Neuvergabe nicht im Widerspruch zu anderen Bestimmungen dieses Vertrages steht. Der Kunde stellt sicher, dass Passwörter immer geändert werden, wenn eine Benutzerkennung von einem berechtigten Benutzer auf einen anderen übertragen wird. Um die Anzahl der dem Kunden zugewiesenen Benutzerkennungen zu erhöhen, muss ein Bestellformular von den Parteien ausgefüllt werden.

### **5. ERLAUBTE NUTZUNG DER LIZENZ-MATERIALIEN**

- 5.1. Der Begriff Lizenz-Materialien umfasst Forsta's Software, den Service sowie die Dokumentation. Der Kunde und die mit dem Kunden verbundenen Unternehmen dürfen den Service nutzen, um seine und ihre eigenen Daten für seine und ihre eigenen internen und kommerziellen Geschäftszwecke zu verarbeiten, einschließlich Datenerfassungs- und Berichtstätigkeiten, die der Kunde oder ein mit dem Kunden verbundenes Unternehmen im Auftrag seiner Kunden durchführt. Der Kunde darf jedoch die Lizenz-Materialien weder direkt noch indirekt weiterverkaufen oder unterlizenzieren und wird sicherstellen, dass die mit dem Kunden verbundenen Unternehmen dies ebenfalls unterlassen.
- 5.2. Der Kunde und die mit dem Kunden verbundenen Unternehmen sind berechtigt:
  - 5.2.1. Umfrageteilnehmer auf den Service für den begrenzten Zweck der Beantwortung von Umfragen zugreifen zu lassen, die über den Service vom Kunden oder einem der verbundenen Unternehmen des

Kunden zur Verfügung gestellt werden; und

- 5.2.2. nach Lizenzierung entsprechender Add-Ons oder von Drittzugängen Dritten Zugriff auf die entsprechenden Berichtsfunktionen der Software zu gewähren, einschließlich geschlossener Feedbackschleifen und Aktionsmanagement. Drittzugänge sind eindeutig benannte Zugänge und dürfen nicht weitergegeben werden.

- 5.3. Der Kunde ist berechtigt, zusätzliche Kopien der Dokumentation anzufertigen, vorausgesetzt, dass die Verteilung dieser Kopien auf Mitarbeiter des Kunden und Auftragnehmer beschränkt ist und den gegenseitigen Vertraulichkeitsbedingungen in Anhang 6 unterliegt.

## **6. BESTIMMUNGEN ZUR VERWENDUNG DER LIZENZ-MATERIALIEN UND PFLICHTEN DES KUNDEN**

- 6.1. Dem Kunden und den mit dem Kunden verbundenen Unternehmen ist es mit Ausnahme für die Auftragnehmer nicht gestattet, ihren Kunden oder anderen Dritten eine Benutzer-ID zu gewähren oder ihnen zu erlauben, eine Benutzer-ID für den Zugriff auf den Service zu verwenden. Der Zugriff von Auftragnehmern auf den Service und dessen Nutzung ist auf die Durchführung von Aktivitäten beschränkt, mit denen der Kunde oder das mit dem Kunden verbundene Unternehmen den Auftragnehmer beauftragt hat. Auftragnehmern ist es nicht gestattet, die Lizenz-Materialien zur Durchführung von Arbeiten im eigenen Namen oder im Namen einer anderen Partei zu verwenden. Ein unberechtigter Zugriff auf eine Benutzer-ID ist Forsta unverzüglich mitzuteilen.
- 6.2. Der Kunde ist dazu verpflichtet sicherzustellen, dass alle berechtigten Benutzer die Software ausschließlich wie in der Dokumentation beschrieben nutzen und die für den Service geltenden Nutzungsbedingungen (Forstas "AUP") einhalten, wie sie in der Dokumentation oder auf der Website von Forsta aufgeführt sind. Die Nutzungsbedingungen werden durch Bezugnahme in diesen Vertrag aufgenommen.
- 6.3. Bei der Nutzung der Lizenz-Materialien wird der Kunde (a) die Bestimmungen dieses Vertrages und (b) die geltenden Gesetze und Vorschriften einhalten und sicherstellen, dass die mit dem Kunden verbundenen Unternehmen und Auftragnehmer diese ebenfalls einhalten. Dies gilt einschließlich derjenigen, die die Erfassung, Verarbeitung und Verbreitung von Daten und den Versand von E-Mails und anderen elektronischen oder digitalen Mitteilungen und Nachrichten regeln. Der Kunde darf den Service nicht für rechtswidrige Zwecke oder auf rechtswidrige Weise oder auf eine Art und Weise nutzen, von der vernünftigerweise erwartet werden kann, dass sie die Nutzung des Service durch Dritte beeinträchtigt. Darüber hinaus wird er sicherstellen, dass die verbundenen Unternehmen und Auftragnehmer des Kunden den Service ebenfalls nicht auf diese Weise nutzen.
- 6.4. Außer in dem Umfang, der nach geltendem Recht ungeachtet des vertraglichen Verbots strikt zulässig ist, darf der Kunde die Software oder andere als Teil des Service zur Verfügung gestellte Software nicht herunterladen, kopieren, dekompileieren, überarbeiten, zurückentwickeln, modifizieren oder den Quellcode davon ableiten, noch darf er Übersetzungen oder abgeleitete Werke erstellen, die darauf basieren und er darf die Software, den Service oder die Dokumentation nicht vertreiben, unterlizenzieren, vermieten, verleasen, verkaufen oder anderweitig kommerziell verwerten. Der Kunde wird sicherstellen, dass die verbundenen Unternehmen und Auftragnehmer des Kunden dies ebenfalls unterlassen. Der Kunde ist nur berechtigt, externe Anwendungen in die Software zu integrieren, indem er die zu diesem Zeitpunkt verfügbaren Anwendungsprogrammierschnittstellen (Application Programming Interfaces, "API") von Forsta nutzt, die als Add-On zu gesonderten Bedingungen angeboten werden.
- 6.5. Der Kunde darf die Ergebnisse einer Leistungs-, Funktions- oder Sicherheitsevaluierung der Software oder des Service ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Forsta nicht freigeben, veröffentlichen oder anderweitig Dritten zur Verfügung stellen.
- 6.6. Der Kunde und die mit dem Kunden verbundenen Unternehmen sind verpflichtet, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Daten abzulegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen.
- 6.7. Der Kunde wird die Daten vor deren Ablage oder Nutzung in der Software auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einsetzen.
- 6.8. Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen vorzunehmen
- 6.9. Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass er (i) in den Fällen, in denen eine Einwilligung nach geltendem Recht erforderlich ist und E-Mails an Personen versendet werden, die keine Mitarbeiter des Kunden sind, die Einwilligung zum Versand von E-Mails an diese Personen über den Service eingeholt hat; (ii) auf alle Anfragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit über den Service versendeten E-Mails unverzüglich und umfassend reagiert; und (iii) Opt-Out- und Unsubscribe-Anfragen von E-Mail-Empfängern bearbeiten und die Kontaktaufnahme mit ihnen unverzüglich einstellen wird.
- 6.10. Der Kunde wird sich in angemessener Weise bemühen, keiner natürlichen oder juristischen Person, die sich mit der Entwicklung von Datenerfassungs- und Berichterstattungssoftware befasst, Zugang zu den Lizenz-Materialien

zu gewähren.

## **7. SUPPORT**

7.1. Die Bedingungen für Support, Supportzeiten, Kunden-Support-Administration, Hosting, Service-Erweiterungen, zusätzliche Serviceleistungen, Reisekosten und Schulungen sind in Anhang 4 aufgeführt.

## **8. GEBÜHREN, KOSTEN, PREISGESTALTUNG & BEZAHLUNG**

8.1. Die Bedingungen bezüglich Gebühren, Kosten, Preisgestaltung und Zahlung sind in Anhang 2 aufgeführt.

## **9. EIGENTUM UND RECHTE AM GEISTIGEN EIGENTUM**

9.1. Der Kunde erkennt an, erklärt sich damit einverstanden und stimmt zu, dass die Lizenz-Materialien, welche unter erheblichem Arbeits-, Zeit- und Kostenaufwand entwickelt wurden, ein wertvolles Gut von Forsta und den Parteien sind, von denen Forsta seine Rechte an den Lizenz-Materialien ableitet (gemeinsam die "Eigentümer"). Der Kunde erkennt an, dass er kein eigenes Eigentumsrecht daran hat. Die Eigentümer halten alle Rechte am geistigen Eigentum in Bezug auf die Lizenz-Materialien. Dieser Vertrag gewährt dem Kunden nur die ausdrücklich eingeräumten Rechte, auf den Service zuzugreifen und die Software und die Dokumentation innerhalb der Grenzen und vorbehaltlich der Einschränkungen dieses Vertrags zu nutzen. Alle anderen Rechte an den Lizenz-Materialien, einschließlich aller Rechte am geistigen Eigentum, verbleiben bei den Eigentümern.

9.2. Forsta erhebt keinen Anspruch auf das Eigentum oder auf Rechte am geistigen Eigentum an den Kundenmaterialien.

9.3. Der Kunde gewährt Forsta eine nicht-exklusive, weltweite, gebührenfreie und voll bezahlte Lizenz zur Nutzung, Vervielfältigung, Verbreitung und digitalen Darstellung der Kundenmaterialien während der Laufzeit dieses Vertrages in dem Umfang, der für die Erbringung der Leistungen gegenüber dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages erforderlich ist.

9.4. Der Kunde darf keine Eigentumsmarkierungen, einschließlich Marken- oder Urheberrechtsvermerke, Logos oder Markenzeichen, die in den Lizenz-Materialien enthalten sind, entfernen, unkenntlich machen, unterdrücken oder modifizieren und stellt sicher, dass die mit dem Kunden verbundenen Unternehmen und Auftragnehmer dies ebenfalls unterlassen. Er muss alle derartigen Eigentumsmarkierungen in jede Kopie der Dokumentation aufnehmen, die der Kunde oder mit dem Kunden verbundene Unternehmen gemäß diesem Vertrag anfertigen. Vorbehaltlich des nachfolgenden Abschnitts 9.5 gelten die Einschränkungen in diesem Abschnitt 9.4 nicht für Änderungen, die der Kunde gemäß der Dokumentation vornehmen darf.

9.5. Der Kunde verpflichtet sich und stellt sicher, dass er selbst, die mit dem Kunden verbundenen Unternehmen und seine Auftragnehmer in allen Interviewvorlagen den Hinweis "Powered by Forsta" anbringen. Jegliche vom Kunden, den verbundenen Unternehmen des Kunden oder seinen Auftragnehmern vorgenommene Namensnennung darf nicht zu dem Schluss führen, dass der Kunde, ein verbundenes Unternehmen des Kunden, Auftragnehmer oder Dritte einen Anspruch auf die Rechte am geistigen Eigentum an den Lizenz-Materialien besitzen oder geltend machen.

9.6. Forsta ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorschläge, Ideen, Verbesserungswünsche, Feedback oder Empfehlungen des Kunden, der mit dem Kunden verbundenen Unternehmen oder dessen Auftragnehmer in Bezug auf die Software, den Service und die Dokumentation ("Kundenideen") zu verwenden oder in den Service zu integrieren. Dies setzt voraus, dass diese Kundenideen keine vertraulichen Informationen des Kunden oder der mit dem Kunden verbundenen Unternehmen enthalten.

9.7. Der Kunde und die mit dem Kunden verbundenen Unternehmen sind verpflichtet, Forsta unverzüglich zu benachrichtigen, wenn sie Kenntnis von einem unbefugten Zugriff, einer unbefugten Nutzung oder einem unbefugten Kopieren des Service, der Software und der Dokumentation oder von einer sonstigen Verletzung oder einem Verstoß gegen die Bestimmungen dieses Vertrages erhalten.

## **10. GEWÄHRLEISTUNG**

10.1. Jede Partei gewährleistet, dass sie das Recht und die Befugnis hat, ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag einzugehen und zu erfüllen und, dass sie auf eigene Kosten alle Gesetze, Verordnungen und sonstigen rechtlichen Anforderungen einhält, die für die jeweilige Partei und ihre Rolle im Rahmen dieses Vertrags gelten, einschließlich der Gesetze in Bezug auf Rechte am geistigen Eigentum, das Recht auf Privatsphäre und Diffamierung. Der Kunde sichert zu, dass er Forsta nur rechtmäßige Anweisungen in Bezug auf die Nutzung des Service und die Verarbeitung von Kundenmaterialien erteilt und Forsta ist verpflichtet; nicht außerhalb oder entgegen rechtmäßiger Anweisungen des Kunden zu handeln. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass er den Service ausgewählt und allein für die Ergebnisse verantwortlich ist, die er mit dem Service erzielt hat und, dass er sich nicht auf Zusicherungen oder Gewährleistungen bzw. Garantien hinsichtlich der Eignung oder Nützlichkeit des Service zur Erfüllung der Bedürfnisse des Kunden verlassen hat und verlassen wird.

- 10.2. Hinsichtlich der Gewährung der Nutzung des Service (inkl. Software) sowie der Zurverfügungstellung von Speicherplatz gelten die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB). Forsta gewährleistet ferner ("**die eingeschränkte Gewährleistung**"), dass (i) die Software und der Service während der Laufzeit im Wesentlichen gemäß den in der jeweiligen Dokumentation dargelegten Spezifikationen funktionieren; (ii) der Service bei Vorliegen etwaiger sonstiger Störungen wie im Service Level Agreement ("SLA") definiert nach Maßgabe von Anhang 4 und Anhang 5 erbracht wird; (iii) alle im Rahmen dieses Vertrages erbrachten zusätzlichen Serviceleistungen durch Personal mit den erforderlichen Fähigkeiten, Erfahrungen und Qualifikationen sowie in professioneller und fachgerechter Weise und in Übereinstimmung mit allgemein anerkannten Branchenpraktiken und Leistungsstandards erbracht werden; und (iv) der Service nicht die Einführung von Malicious Code (böswärtigen Codes) beim Kunden verursacht oder Anlass dazu gibt, vorausgesetzt, dass Forsta in Fällen nicht haftet, in denen: (x) der Kunde, mit dem Kunden verbundene Unternehmen oder Auftragnehmer Malicious Codes in den Service einschleusen oder zu dessen Einschleusung beitragen; oder (y) die Einschleusung von Malicious Code trotz des rechtzeitigen Einsatzes von branchenüblicher Antivirensoftware durch Forsta nicht hätte verhindert werden können, wie z.B. im Falle von Zero-Day-Schwachstellen.
- 10.3. Im Falle einer Verletzung der eingeschränkten Gewährleistung besteht der einzige Gewährleistungsanspruch des Kunden und der mit dem Kunden verbundenen Unternehmen und die einzige Verpflichtung von Forsta darin, dass Forsta wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternimmt, um den Service auf dem vertraglich vereinbarten Niveau wiederherzustellen. Ist Forsta nicht in der Lage, die Leistung innerhalb eines angemessenen Zeitraums oder zu angemessenen Kosten wiederherzustellen, können sowohl Forsta als auch der Kunde diesen Vertrag schriftlich kündigen; in diesem Fall erstattet Forsta anteilig ungenutzte Gebühren zurück, die der Kunde im Rahmen dieses Vertrags im Voraus an Forsta gezahlt hat, ohne dass im Falle einer mehrjährigen Laufzeit eine weitere Verpflichtung für danach geschuldete Gebühren besteht.
- 10.4. Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.
- 10.5. Forsta haftet ferner nicht für Ausfälle, Fehler und Störungen, die ganz oder zu einem wesentlichen Teil verursacht werden durch:
- 10.5.1. den Kunden oder ein mit dem Kunden verbundenes Unternehmen oder einen seiner Auftragnehmer, wenn: (i) der Betrieb der Software und des Service in einer Weise erfolgt, die nicht in der Dokumentation vorgesehen ist; (ii) eine der Bestimmungen dieses Vertrages nicht eingehalten wird, soweit diese Nichteinhaltung die Leistung von Forsta beeinträchtigt; oder (iii) die Nutzung des Service in Kombination mit Software oder Geräten erfolgt, die nicht ausdrücklich von Forsta über die Dokumentation oder in einem Support-Ticket genehmigt wurden;
  - 10.5.2. den Zugriff auf den Service oder den Betrieb des Service - vorbehaltlich Ziffer 5.2. - durch eine Person, die kein berechtigter Benutzer ist und wenn dieser Zugriff durch den Kunden oder ein mit dem Kunden verbundenes Unternehmen oder einen Auftragnehmer veranlasst oder gestattet wurde; oder
  - 10.5.3. das Versagen der internen Systeme des Kunden oder eines mit dem Kunden verbundenen Unternehmens oder eines Auftragnehmers, da die zum Zeitpunkt des Auftretens geltenden Systemanforderungen (gemäß Anhang 1) nicht erfüllt werden; oder
  - 10.5.4. Probleme aufgrund allgemeiner Internet-Latenz und Verbindungsverlusten oder Problemen im Zusammenhang mit einer unzureichenden Bandbreite, einem unzureichenden Netzwerk des Kunden oder Ähnlichem.
- 10.6. Forsta haftet nicht für Ausfälle von Datensystemen oder für Schäden an einem internen System des Kunden oder eines mit dem Kunden verbundenen Unternehmens oder eines Auftragnehmers, die sich aus der Interaktion zwischen der Software und solchen internen Systemen ergeben. Dies gilt nicht, wenn der Ausfall oder der Schaden eindeutig auf einen Mangel der Software oder eine Fehlfunktion des Service zurückzuführen ist und der Kunde zuvor nicht schriftlich von Forsta gewarnt wurde.
- 10.7. Der Kunde hat Forsta jegliche Mängel, den beanstandeten Ausfall, Fehler oder die Störung unverzüglich nach Kenntnisnahme schriftlich mitzuteilen. Darüber hinaus wird der Kunde alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um Forsta eine detaillierte schriftliche Erklärung zukommen zu lassen, wie die angebliche Verletzung der eingeschränkten Gewährleistung eingetreten sein soll. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Forsta nicht in der Lage sein wird, das Problem zu lösen, wenn der Kunde diese Erklärung nicht liefert.
- 10.8. Forsta kann dem Kunden im gegenseitigen Einvernehmen Zugang zu Softwarefunktionen gewähren, die von Forsta noch nicht als produktionsreif angesehen werden ("**eingeschränkte Verfügbarkeit**"). Jegliche Nutzung solcher aktivierten Funktionen mit eingeschränkter Verfügbarkeit durch den Kunden erfolgt auf dessen alleinigem Risiko, und Forsta trägt, ungeachtet anderslautender Bestimmungen in diesem Vertrag, keine

Verantwortung für die Folgen der Nutzung dieser Funktionen.

## 11. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN

### FÜR VERTRÄGE, DIE DEUTSCHEM RECHT UNTERLIEGEN (SIEHE ABSCHNITT 20.1), GILT FOLGENDES:

- 11.1. FORSTA HAFTET UNBESCHRÄNKT BEI VORSATZ, GROBER FAHRLÄSSIGKEIT SOWIE BEI SCHULDHAFTER VERLETZUNG VON LEBEN, KÖRPER ODER GESUNDHEIT.
- 11.2. UNBESCHADET DER FÄLLE UNBESCHRÄNKTER HAFTUNG IM SINNE VON ARTIKEL 11.1 HAFTET FORSTA BEI LEICHT FAHRLÄSSIGER PFLICHTVERLETZUNG NUR BEI VERLETZUNG WESENTLICHER VERTRAGSPFLICHTEN, ALSO PFLICHTEN, DEREN ERFÜLLUNG DIE ORDNUNGSGEMÄßE DURCHFÜHRUNG DES VERTRAGES ÜBERHAUPT ERST ERMÖGLICHT ODER DEREN VERLETZUNG DIE ERREICHUNG DES VERTRAGSZWECKS GEFÄHRDET UND AUF DEREN EINHALTUNG DIE ANDERE PARTEI REGELMÄßIG VERTRAUEN DARF, ALLERDINGS BESCHRÄNKT AUF DEN BEI VERTRAGSSCHLUSS VORHERSEHBAREN, VERTRAGSTYPISCHEN SCHADEN.
- 11.3. DIE VORSTEHENDEN HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN GELTEN NICHT FÜR DIE HAFTUNG NACH DEM PRODUKTHAFTUNGSGESETZ SOWIE IM RAHMEN EINER SCHRIFTLICH ÜBERNOMMENEN GARANTIE.
- 11.4. ARTIKEL 11 GILT AUCH ZUGUNSTEN VON MITARBEITERN; VERTRETERN UND ORGANEN VON FORSTA.

## 12. RECHTSMÄNGEL / FREISTELLUNG

- 12.1. Der Kunde verpflichtet sich, Forsta und die mit Forsta verbundenen Unternehmen schadlos zu halten und von sämtlichen Verlusten freizustellen, die Forsta und die mit Forsta verbundenen Unternehmen aufgrund von Ansprüchen Dritter erleiden, die sich aus der Behauptung ergeben, dass die ordnungsgemäße Ausführung der Anweisungen des Kunden durch Forsta oder die Kundenmaterialien eine tatsächliche oder angebliche Verletzung von Rechten des geistigen Eigentums oder von Rechten Dritter darstellen, diffamierend sind, das Recht auf Privatsphäre verletzen oder in sonstiger Weise rechtswidrig sind.
- 12.2. Forsta verpflichtet sich, den Kunden und die mit dem Kunden verbundenen Unternehmen schadlos zu halten und von sämtlichen Verlusten freizustellen, die dem Kunden und den mit dem Kunden verbundenen Unternehmen aufgrund von Ansprüchen Dritter entstehen, die sich aus der Behauptung ergeben, dass der Zugang des Kunden oder eines mit dem Kunden verbundenen Unternehmens zu den Lizenz-Materialien oder deren Nutzung in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieses Vertrages ein Recht des geistigen Eigentums in Australien, Neuseeland, Kanada, den Vereinigten Staaten oder einem Land des Europäischen Wirtschaftsraums verletzt. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in diesem Vertrag hat Forsta gemäß diesem Abschnitt oder anderweitig in Bezug auf Ansprüche wegen Verletzungshandlungen, die auf Kundenmaterialien beruhen, keinerlei Verpflichtungen.
- 12.3. Die in diesem Artikel 12 enthaltenen Freistellungsverpflichtungen gelten für die Partei, die die Freistellung beantragt (die "**freigestellte Partei**"):
  - 12.3.1. die andere Partei (die "**freistellende Partei**") ist unverzüglich über jeden Anspruch oder Rechtsstreit zu informieren, der Gegenstand einer solchen Freistellungsverpflichtung ist; und
  - 12.3.2. es dürfen keine Eingeständnisse oder Erklärungen abgegeben oder Maßnahmen ergriffen werden, die eine Erhöhung der Haftung der freistellenden Partei zur Folge haben; und
  - 12.3.3. der freistellenden Partei ist es zu gestatten, nach ihrer Wahl die Verteidigung oder Beilegung eines solchen Anspruchs oder Rechtsstreits zu kontrollieren, immer vorausgesetzt, dass ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der freigestellten Partei kein Vergleich von der freistellenden Partei geschlossen werden darf, der ein Eingeständnis der Haftung seitens der freigestellten Partei beinhaltet, wobei die Zustimmung nicht unangemessen verweigert oder verzögert werden darf. Die freigestellte Partei hat das Recht, sich auf eigene Kosten an der Verteidigung gegen einen solchen Anspruch oder im Rahmen eines Rechtsstreits durch einen Anwalt ihrer Wahl zu beteiligen und muss in jedem Fall in angemessener Weise mit der freistellenden Partei bei der Verteidigung gegen einen solchen Anspruch bzw. im Rahmen des Rechtsstreits zusammenarbeiten.
- 12.4. Wird zu irgendeinem Zeitpunkt der Vorwurf einer Verletzung von Rechten Dritter in Bezug auf die Lizenz-Materialien erhoben oder ist dies nach Ansicht von Forsta wahrscheinlich, so kann Forsta auf eigene Kosten:
  - 12.4.1. für den Kunden das Recht zur weiteren Nutzung der Lizenz-Materialien erwirken; oder
  - 12.4.2. die Lizenz-Materialien so ändern oder ersetzen, dass eine Verletzung vermieden wird; oder
  - 12.4.3. für den Fall, dass Forsta nicht in der Lage ist, eine der in den Unterabschnitten 12.4.1 oder 12.4.2 genannten Abhilfemaßnahmen zu angemessenen Kosten und innerhalb einer angemessenen Frist anzubieten, diesen Vertrag kündigen und dem Kunden den nicht verbrauchten Teil der Gebühren, die der Kunde im Rahmen dieses Vertrages im Voraus an Forsta gezahlt hat, anteilig zurückerstatten, ohne dass im Falle einer mehrjährigen Laufzeit eine weitere Verpflichtung für danach geschuldete Gebühren besteht.
- 12.5. Dieser Artikel 12 legt die gesamte Haftung der Parteien in Bezug auf die Verletzung oder angebliche Verletzung

von Rechten Dritter jeglicher Art durch die Lizenz-Materialien fest.

### 13. VERTRAULICHE INFORMATIONEN

13.1. Die Bedingungen bezüglich der gegenseitigen Vertraulichkeit sind in Anhang 6 festgelegt.

### 14. HÖHERE GEWALT

14.1. Jede Partei ist bei Verzögerungen der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag (mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen) befreit, wenn die Erfüllung durch Ereignisse verhindert oder verzögert wird, die außerhalb der gewöhnlichen geschäftlichen Kontrolle dieser Partei liegen, einschließlich Verzögerungen oder Unterbrechungen aufgrund von Verbindungsstörungen Dritter, Ausfall des Internets oder eines Netzwerks, Denial-of-Service-Angriffen Dritter, Telekommunikationsstörungen und ähnlichen Betriebsstörungen. Sollte jedoch die Leistungsverzögerung oder Nichterfüllung durch eine Partei aufgrund solcher Ereignisse vier (4) Wochen oder länger andauern, kann die andere Partei den Vertrag mit einer Frist von zehn (10) Tagen schriftlich kündigen.

### 15. ZULÄSSIGE ZWECKE

15.1. Forsta ist berechtigt, die Aktivitäten des Service zu überwachen und zu speichern, um die Betriebszeit und die Sicherheit aufrechtzuerhalten, um Support und Fehlerbehebung durchzuführen, für Abrechnungszwecke, um die Einhaltung der Bestimmungen dieses Vertrages durch den Kunden zu bestätigen und soweit dies für die Erfüllung der Bestimmungen dieses Vertrages durch Forsta erforderlich ist (zusammen die "zulässigen Zwecke"). Die Aufzeichnung der Service-Aktivitäten darf nicht für andere als die zulässigen Zwecke verwendet werden.

15.2. Das Personal von Forsta darf auf personenbezogene Daten nur zu zulässigen Zwecken und stets in Übereinstimmung mit der nachfolgenden Ziffer 16.2 zugreifen und diese verarbeiten.

### 16. DATENSCHUTZ, UNTERAUFTRAGNEHMER, BENACHRICHTIGUNG ÜBER DATENSCHUTZVERLETZUNGEN

16.1. Die Parteien erkennen an und vereinbaren, dass (i) der Kunde der Verantwortliche für das Kundenmaterial im Sinne der anwendbaren Gesetze zum Datenschutz, zu personenbezogenen Daten, zum grenzüberschreitenden Datenverkehr und zum Datenschutz ist und bleibt; (ii) der Kunde derjenige ist, der Forsta in Bezug auf die Nutzung des Kundenmaterials für Aktivitäten wie E-Mail-Versand, Datenerfassung und Reporting beauftragt; (iii) Forsta die Kundenmaterialien im Auftrag des Kunden verarbeitet; und dass (iv) der Kunde den Gegenstand und die Dauer der Verarbeitung, die Art und den Zweck der Verarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten und die Kategorien der betroffenen Personen bestimmt. Daraus folgt für Forsta, dass

16.1.1. Forsta sich nicht an der Auswahl der Personen beteiligt, an die E-Mails oder Fragebögen gerichtet sind, oder an der Auswahl solcher Personen, denen durch den Kunden oder durch mit dem Kunden verbundenen Unternehmen oder Auftragnehmern Daten oder ein Zugang zu Berichten/Reports zur Verfügung gestellt werden;

16.1.2. Forsta keinen Einfluss auf die Art der von Einzelpersonen gesammelten Daten und Informationen oder den Inhalt des Materials nimmt, das Einzelpersonen angezeigt wird und dies auch nicht kontrolliert; und

16.1.3. Forsta keinen Einfluss auf die Verwendung und Verteilung der vom Kunden oder von verbundenen Unternehmen des Kunden oder von Auftragnehmern gesammelten oder eingegebenen Daten und Informationen hat und diese nicht kontrolliert.

16.2. Forsta:

16.2.1. stellt sicher, dass jeder Drittanbieter angemessene technische und organisatorische Verfahren zum Schutz (i) vor unbefugtem Zugriff auf solche personenbezogenen Daten und (ii) vor versehentlichem Verlust oder Zerstörung oder Beschädigung solcher personenbezogener Daten, die von ihm aufbewahrt oder verarbeitet werden, zu jeder Zeit in Übereinstimmung mit allgemein anerkannter Branchenpraxis unterhält;

16.2.2. verpflichtet sich und stellt sicher, dass alle Drittanbieter sich verpflichten, nur auf Anweisung des Kunden oder eines mit dem Kunden verbundenen Unternehmens oder von Auftragnehmern zu handeln oder wie es anderweitig vernünftigerweise für die Erbringung von Leistungen im Rahmen dieses Vertrags in Bezug auf die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten erforderlich ist;

16.2.3. wird hiermit vom Kunden ermächtigt, vorbehaltlich Abschnitt 16.2.5 Drittanbieter für die Verwaltung der SaaS-Hosting-Umgebung einzusetzen, wobei es sich zum Datum des Inkrafttretens um Rackspace Inc. (US), Rackspace Ltd. (UK), Rackspace Pty. (Australien), und mit Rackspace verbundene Unternehmen handelt;

16.2.4. holt in Fällen, in denen personenbezogene Daten von Dritten verarbeitet werden sollen, die keine verbundenen Unternehmen oder Drittanbieter gemäß Abschnitt 16.2.3 sind, die vorherige schriftliche Genehmigung des Kunden ein;

16.2.5. verpflichtet sich, für den Fall, dass Forsta die Übermittlung von personenbezogenen Daten aus der EU bzw. dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) zur Verarbeitung außerhalb der EU / des EWR veranlasst, mit den in den Abschnitten 16.2.3 und 16.2.4 genannten Stellen sowie mit den mit Forsta verbundenen

Unternehmen die Standardvertragsklauseln (SCCs<sup>14</sup>) im Sinne von Artikel 46 Absatz 2 Buchstabe c der DSGVO, die von der EU-Kommission erlassen wurden oder andere von der EU genehmigte Grundlagen für die Übermittlung von personenbezogenen Daten in Drittländer zu verwenden;

- 16.2.6. verpflichtet sich, den Kunden spätestens sechzig (60) Tage im Voraus über den Austausch von Drittanbietern gemäß Ziffer 16.2.3 oder den Wechsel des Standorts der SaaS-Hosting-Umgebung und dreißig (30) Tage im Voraus über den Austausch von Drittanbietern gemäß Ziffer 16.2.4 schriftlich zu informieren. Widerspricht der Kunde dem Austausch, so hat er dies Forsta unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Erhalt der Information, schriftlich unter Angabe der Gründe für seinen Widerspruch mitzuteilen. Der Kunde wird Änderungen, die nach geltendem Recht erforderlich sind, nicht widersprechen. Die Parteien verpflichten sich, mögliche Anpassungen nach den Grundsätzen von Treu und Glauben mit dem Ziel zu erörtern, dem Kunden die Zustimmung zum Austausch zu ermöglichen. Können sich die Parteien weder innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Eingang der Mitteilung des Kunden bei Forsta noch innerhalb des Zeitraums, in dem die beabsichtigten Änderungen umgesetzt werden sollen, einvernehmlich einigen, kann der Kunde den von dem Widerspruch betroffenen Teil der Bestellformulare ohne Vertragsstrafe durch schriftliche Mitteilung kündigen. Im Falle einer Kündigung nach dieser Ziffer 16.2.6 besteht der einzige und ausschließliche Anspruch des Kunden darin, dass Forsta den anteiligen, nicht verbrauchten Teil der Gebühren zurück erstattet, die der Kunde im Rahmen des jeweiligen Bestellformulars an Forsta vorausgezahlt hat, wobei im Falle einer mehrjährigen Laufzeit keine weitere Verpflichtung für die danach geschuldeten Gebühren besteht;
- 16.2.7. wird mit allen Drittanbietern, denen Forsta personenbezogene Daten zum Zwecke der Erfüllung der Verpflichtungen von Forsta aus diesem Vertrag offenlegt, vertragliche Vertraulichkeits- und Datenschutzbestimmungen vereinbaren, die in ihrem Umfang den in diesem Vertrag festgelegten gleichwertig sind und bleibt für die Handlungen und Unterlassungen dieser Drittanbieter gemäß den Bedingungen dieses Vertrages verantwortlich;
- 16.2.8. stellt sicher, dass sein Personal, das dazu ermächtigt ist, personenbezogene Daten im Rahmen dieses Vertrages zu verarbeiten, (i) ein seiner Rolle entsprechende Sicherheitsschulungen absolviert hat und (ii) sich zu Vertraulichkeits- und Datenschutzbestimmungen verpflichtet hat, die dem in diesem Vertrag festgelegten Umfang entsprechen;
- 16.2.9. wird personenbezogene Daten, die Forsta im Rahmen oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag zur Kenntnis oder in Besitz gelangt sind, nicht an Dritte – außer an das eigene Personal von Forsta - weitergeben, es sei denn, dies ist nach den Bestimmungen dieses Vertrages zulässig und Forsta ist aufgrund der Anordnung eines Gerichts oder einer anderen Stelle mit ähnlicher Befugnis oder aufgrund staatlicher oder sonstiger Vorschriften zur Offenlegung gezwungen;
- 16.2.10. verpflichtet sich vorbehaltlich der Ziffern 7.2 und 7.3 der Anlage 6 und, soweit dies nicht für die Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Vertrag oder aufgrund gesetzlicher Vorschriften erforderlich ist, keine Kopien, Auszüge oder Zusammenfassungen dieser personenbezogenen Daten über die Vertragslaufzeit hinaus aufzubewahren, und stellt darüber hinaus sicher, dass die für die SaaS-Hosting-Umgebung verantwortlichen Drittanbieter dies ebenfalls unterlassen;
- 16.2.11. wird sich in angemessener Weise bemühen, dem Kunden Informationen zur Verfügung zu stellen, die erforderlich sind, um den Kunden bei seinen Bestrebungen zu unterstützen, die geltenden Datenschutzgesetze einzuhalten und damit der Kunde auf Anfragen von Datenschutzbehörden und Umfrageteilnehmern reagieren kann. Forsta stellt dem Kunden auf Anfrage und ohne Kosten für den Kunden (i) die Standard-Sicherheitsdokumentation von Forsta, (ii) verfügbare Berichte/Reports über intern oder von Dritten durchgeführte Anwendungs- und Schwachstellenscans des Service, (iii) Aufzeichnungen über Verarbeitungstätigkeiten und (iv) die Beantwortung von Folgefragen im Zusammenhang mit dem Vorgenannten zur Verfügung. Jegliche darüber hinausgehende Unterstützung, wie z.B. die Unterstützung des Kunden durch Forsta in Bezug auf Sicherheitsaudits (security audits) und -überprüfungen, Mitteilungspflichten, Datenschutz-Folgenabschätzungen, Befragungen von Datenschutzbehörden und die Ausübung der Rechte des Befragten nach geltendem Recht, unterliegt den Bedingungen und Kosten, die zwischen den Parteien schriftlich vereinbart werden;
- 16.2.12. informiert den Kunden bei Erhalt einer Anfrage einer betroffenen Person (ein "DSR"), die sich auf die geltenden Rechte in Bezug auf ihre beim Kunden gespeicherten personenbezogenen Daten beruft, innerhalb von fünf (5) Werktagen und stellt relevante Informationen über die betroffene Person zur Verfügung, die der Kunde in angemessener Weise anfordert. Die Unterstützung gemäß dieser Klausel 16.2.12 kann in dem Umfang kostenpflichtig sein, in dem der Kunde in der Lage ist, die Anfrage der betroffenen Person auf eigene Initiative durch die Nutzung des Service oder anderer Tools und Software, die ihm im Rahmen dieses Vertrages zur Verfügung gestellt werden, zu bearbeiten; und

- 16.2.13. benachrichtigt den Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden einer Datenschutzverletzung in Bezug auf personenbezogene Daten, wenn diese zu einem versehentlichen, unrechtmäßigen oder unbefugten Zugriff oder zu einer Veränderung oder Nutzung oder zu einer Offenlegung personenbezogener Daten führt oder führen könnte, es sei denn, die Datenschutzverletzung führt wahrscheinlich nicht zu einem Risiko für die Rechte und Freiheiten der davon betroffenen natürlichen Personen. Soweit die Datenschutzverletzung im Verantwortungsbereich von Forsta liegt, wird Forsta ohne Kosten für den Kunden Hilfestellungen leisten, um den Kunden in angemessener Weise dabei zu unterstützen, die nach den geltenden Gesetzen und Vorschriften geltenden Anforderungen an Datenverletzungen zu erfüllen.
- 16.3. Der Kunde:
- 16.3.1. verpflichtet sich, dass er (i) über eine hinreichende Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten verfügt, einschließlich einer hinreichenden Rechtsgrundlage für die Anweisung an Forsta, personenbezogene Daten zu verarbeiten; (ii) für die Richtigkeit, Integrität, den Inhalt, die Zuverlässigkeit und die Rechtmäßigkeit der personenbezogenen Daten verantwortlich ist; (iii) die geltenden Gesetze zur Benachrichtigung der zuständigen Datenschutzbehörden und zur Erteilung von Genehmigungen durch diese Behörden einhält; und (iv) die Umfrageteilnehmer informiert, sofern dies nach geltendem Recht erforderlich ist;
- 16.3.2. wird seine Anweisungen an Forsta schriftlich dokumentieren, wobei die Self-Service-Nutzung des Service durch den Kunden als dokumentierte Anweisungen gelten;
- 16.3.3. wird sich unverzüglich um alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit Privatsphäre, Datenschutz, betroffenen Personen, Spam und ähnlichen Problemen kümmern, die dem Kunden von betroffenen Personen, Dritten oder von Forsta zur Kenntnis gebracht werden und die sich aus der Nutzung des Service durch den Kunden ergeben; und
- 16.3.4. versteht und stimmt zu, dass ungeachtet anderslautender Bestimmungen in dem Vertrag ein ordnungsgemäßer Datenschutz auch davon abhängt, dass der Kunde (i) sicherstellt, dass alle seine berechtigten Benutzer alle angemessenen rechtlichen, organisatorischen und technischen Maßnahmen ergreifen, um die personenbezogenen Daten des Kunden unter Berücksichtigung der Art dieser Daten zu schützen, und (ii) auf eigene Initiative die im Service verfügbaren Sicherheitsfunktionen nutzt.

## 17. KÜNDIGUNGSRECHTE

- 17.1. Jede Partei hat das Recht, unbeschadet ihrer sonstigen Rechte oder Rechtsmittel und ohne gegenüber der anderen Partei für etwaige Verluste oder Schäden zu haften, diesen Vertrag durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn die andere Partei diesen Vertrag wesentlich oder anhaltend verletzt und entweder diese Verletzung nicht behoben werden kann oder die andere Partei diese Verletzung nicht innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung behoben hat.
- 17.2. Eine wesentliche Vertragsverletzung des Kunden liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde:
- 17.2.1. anderen Personen als den berechtigten Benutzern oder als den gemäß Artikel 5 erlaubten Nutzern den Zugriff auf oder die Nutzung des Service gewährt oder diese dazu veranlasst; oder
- 17.2.2. den Service unter Verstoß gegen die Bedingungen dieses Vertrages nutzt oder die Nutzung zulässt; oder
- 17.2.3. unbestrittene Rechnungen nicht rechtzeitig gemäß Anlage 2, Artikel 3 bezahlt und danach den Zahlungsverzug nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen, nachdem der Kunde eine schriftliche Mitteilung über den Zahlungsverzug von Forsta erhalten hat, beseitigt; oder
- 17.2.4. sich die Rechte am geistigen Eigentum von Forsta widerrechtlich aneignet.
- 17.3. Jede Partei kann den Vertrag schriftlich mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn die andere Partei zahlungsunfähig wird, einen Vergleich mit ihren Gläubigern abschließt, einen Insolvenzverwalter oder Verwalter für ihr Unternehmen oder ihr gesamtes Vermögen oder einen wesentlichen Teil davon bestellt oder eine Anordnung oder ein wirksamer Beschluss für ihre Verwaltung, Insolvenzverwaltung, Liquidation, Abwicklung ergeht oder ein ähnliches Verfahren eingeleitet wird oder eine Pfändung, Zwangsvollstreckung oder ein sonstiges Verfahren gegen die Gesamtheit oder einen wesentlichen Teil ihres Vermögens eingeleitet oder in dieses vollstreckt wird, das nicht innerhalb von achtundzwanzig (28) Tagen beendet, ausgezahlt, zurückgezogen oder beseitigt wird, oder wenn ein Verfahren eingeleitet wird, das einem der vorgenannten Verfahren gleichwertig oder im Wesentlichen ähnlich ist, oder der Handel eingestellt wird oder dies droht.
- 17.4. Die Beendigung oder das Erlöschen des Vertrages beendet alle Rechte des Kunden, der mit dem Kunden verbundenen Unternehmen und der Auftragnehmer zur Nutzung der Lizenz-Materialien, lässt jedoch die Rechte und Pflichten jeder Partei, die möglicherweise vor dem Datum der Kündigung oder des Erlöschens entstanden sind, unberührt.
- 17.5. Die Beendigung oder der Ablauf dieses Vertrages berührt nicht das Inkrafttreten oder die Fortgeltung von Bestimmungen, die ausdrücklich oder stillschweigend dazu bestimmt sind, bei oder nach der Beendigung oder dem Ablauf in Kraft zu treten oder weiter zu gelten. Unbeschadet des Vorstehenden überdauern die Artikel 9,

11, 12, 13, 20, 21 und 22 die Beendigung oder den Ablauf dieses Vertrages.

## 18. STEUERN

- 18.1. Der Kunde verpflichtet sich, alle Umsatz-, Nutzungs-, Wert-, Grundbesitzsteuern oder allgemeine immaterielle Steuern sowie alle Registrierungsgebühren zu zahlen, die sich aus diesem Vertrag und der hierin vorgesehenen Nutzung des Service ergeben, mit Ausnahme von Steuern oder Gebühren, die auf dem Nettoeinkommen von Forsta basieren.
- 18.2. Der Kunde wird von den Zahlungen an Forsta keine Steuern abziehen, die an Dritte, wie auch immer bezeichnet, gezahlt wurden oder zu zahlen sind, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben. In diesem Fall wird der Kunde Forsta unverzüglich die Unterlagen über die Zahlung solcher Steuern durch den Kunden zur Verfügung stellen, die ausreichen, um Forsta in die Lage zu versetzen, einen berechtigten Anspruch auf Rückzahlung solcher Beträge gegenüber dem Dritten geltend zu machen.

## 19. ABTRETUNG

- 19.1. Keine der Parteien darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei, die nicht unangemessen verweigert oder verzögert werden darf, Rechte abtreten oder Verpflichtungen aus diesem Vertrag übertragen. Ungeachtet des Vorstehenden kann jede Partei diesen Vertrag ohne die Zustimmung der anderen Partei nach vorheriger schriftlicher Ankündigung abtreten an (a) ein verbundenes Unternehmen oder (b) eine Person, Firma, Organisation, Gesellschaft oder andere Einheit, die das Geschäft einer der Parteien durch Erwerb, Fusion, Reorganisation oder anderweitig übernimmt, vorausgesetzt, dass eine solche Nachfolgeeinheit: i) kein direkter Konkurrent der nicht abtretenden Partei ist; ii) über die finanzielle Leistungsfähigkeit verfügt, um die jeweiligen Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu erfüllen; und (iii) sich schriftlich damit einverstanden erklärt, an diesen Vertrag gebunden zu sein und ihm zu unterliegen.
- 19.2. Das Recht, Zahlungen aus diesem Vertrag zu erhalten, kann von den Parteien zum Zwecke des Forderungseinzugs frei an jeden Dritten abgetreten werden.
- 19.3. Jede Abtretung oder versuchte Abtretung, die den Bestimmungen dieses Artikels zuwiderläuft, stellt einen wesentlichen Verstoß gegen diesen Vertrag dar und ist nichtig. Dieser Vertrag ist für die Rechtsnachfolger, gesetzlichen Vertreter und zulässigen Abtretungsempfänger der Parteien verbindlich.

## 20. GELTENDES RECHT

- 20.1. Dieser Vertrag wird in Übereinstimmung ausgelegt mit den Gesetzen von:

Deutschland

- 20.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Bielefeld.

## 21. MITTEILUNGEN

- 21.1. Mitteilungen, die gemäß diesem Vertrag erforderlich sind, bedürfen der Schriftform und sind an die betreffende Partei unter ihrer auf der ersten Seite dieses Vertrages angegebenen oder später von dieser Partei schriftlich aktualisierten Adresse zu richten. Mitteilungen, die für die Beendigung gemäß den Abschnitten 2.2, 10.4, 10.7, Unterabschnitt 12.3.1, Abschnitt 14.1, Unterabschnitt 16.2.6 und Artikel 17 erforderlich sind, müssen per Einschreiben zugestellt werden.
- 21.2. Jegliche Kommunikation zwischen den Parteien in Bezug auf diesen Vertrag, einschließlich aller Verhandlungen, Mitteilungen oder Streitigkeiten oder Gerichtsverfahren, erfolgt in deutscher Sprache. Die Parteien sind sich darüber einig, dass Teile der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere solche, die durch Hinweise auf einen entsprechenden Link (wie etwa die Nutzungsbedingungen) in diesen Vertrag einbezogen werden, ausschließlich in englischer Sprache zur Verfügung gestellt werden.

## 22. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 22.1. Jede Verwendung des Wortes "einschließlich" in diesem Vertrag bedeutet "einschließlich, aber nicht beschränkt auf".
- 22.2. Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrages unwirksam oder nicht durchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Die Parteien werden solche Regelungen durch wirksame und durchführbare Regelungen ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Parteien bei Vertragsschluss möglichst gleichkommen. Entsprechendes gilt im Falle einer Vertragslücke.
- 22.3. Dieser Vertrag enthält sämtliche Vereinbarungen zwischen den Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand und ersetzt alle vorherigen Vereinbarungen, Mitteilungen, Zusicherungen oder Versprechen, ob schriftlich oder mündlich. Nichts in diesem Abschnitt 22.3 schränkt die Haftung für arglistige Täuschung ein oder schließt sie aus. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen dieses Vertrages und seiner Anhänge einschließlich dieses Abschnitt 22.3. bedürfen der Schriftform, soweit nicht etwas anderes

- bestimmt ist.
- 22.4. Alle Verzichtserklärungen müssen in schriftlicher Form erfolgen. Ein einmaliger oder mehrmaliger Verzicht auf die Durchsetzung einer Bestimmung oder eines Rechts aus diesem Vertrag gilt nicht als Verzicht auf diese Bestimmung oder dieses Recht oder auf andere Bestimmungen oder Rechte aus diesem Vertrag bei künftigen Gelegenheiten.
- 22.5. Die Parteien haben im Verhältnis zueinander den Status von unabhängigen Vertragspartnern und nichts in diesem Vertrag ist so zu verstehen, dass die Parteien in das Verhältnis von Arbeitgebern/Arbeitnehmern, Stellvertreter/Vertretener, Franchisegebern/Franchisenehmern, Partnern oder Parteien eines Joint Ventures gestellt werden.
- 22.6. Die Überschriften der Artikel, Abschnitte und Unterabschnitte dieses Vertrages dienen der Übersichtlichkeit.
- 22.7. Mit der Unterzeichnung dieses Vertrages verpflichten sich der Kunde und Forsta, nach den Grundsätzen von Treu und Glauben zusammenzuarbeiten, um eine Pressemitteilung oder eine Fallstudie zu erstellen, immer vorbehaltlich der vorherigen Zustimmung des Kunden.
- 22.8. Die Parteien vereinbaren, dass elektronische Unterschriften oder gescannte Bilder von Unterschriften den Originalunterschriften gleichgestellt sind und, dass digitale Bilder dieses Vertrages ebenso gültig sind wie ein Original. Dieser Vertrag kann in Form von Gegenständen ausgeführt werden, von denen jedes als Original gilt und die alle zusammen einen Vertrag darstellen. Die Unterschrift aller Parteien muss nicht auf demselben Gegenstück erscheinen, und die Zustellung einer ausgefertigten Gegenstück-Unterschriftenseite per Telefax oder auf anderem elektronischem Wege ist ebenso wirksam wie die Ausführung und Übergabe dieser Vereinbarung in Anwesenheit der anderen Vertragspartei.
- 22.9. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur gültig, wenn sie schriftlich erfolgen und von autorisierten Vertretern beider Parteien unterzeichnet werden.
- 22.10. Keine Bestimmung dieses Vertrages ist dazu bestimmt, einer Person, die nicht Partei dieses Vertrages ist, einen Vorteil zu verschaffen oder von ihr durchsetzbar zu sein.

### **23. AUSFÜHRUNG**

- 23.1. Dieser Vertrag tritt mit dem Datum in Kraft, zu dem er von den jeweiligen ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertretern der Parteien wie unten aufgeführt unterzeichnet wurde.

---

## **ANHANG 1 DOKUMENTATION & SYSTEMANFORDERUNGEN**

### **1. DOKUMENTATION**

- 1.1. Die Dokumentation wird dem Kunden (a) in herunterladbarer Form im Bereich Benutzerhandbuch des Forsta-Extranets, (b) in den entsprechenden Menüs des Benutzerhandbuchs in der Software selbst oder (c) durch Lieferung von Forsta an den Kunden zur Verfügung gestellt.
- 1.2. Unbeschadet des letzten Satzes von Abschnitt 2.1 der Vertragsbedingungen unterliegt die Dokumentation fortlaufenden Änderungen, so dass sie die jeweils über den Service verfügbare Version der Software korrekt wiedergibt. Dies setzt jedoch voraus, dass die berechtigten Benutzer Newsletter mit Informationen über wesentliche Änderungen und Verbesserungen der Software erhalten.

### **2. SYSTEMANFORDERUNGEN**

- 2.1. Um auf den SaaS-Service zugreifen und diesen nutzen zu können, müssen die Arbeitsplätze der berechtigten Benutzer und derjenigen, die Drittzugänge nutzen, den jeweils geltenden Anforderungen (die "Systemanforderungen") entsprechen, die unter <https://www.Forsta.com/Legal-Notices/> abrufbar sind. Die Systemanforderungen können geändert werden. Änderungen der Systemanforderungen treten spätestens dreißig (30) Tage nach ihrer Bekanntgabe per E-Mail an die berechtigten Benutzer in Kraft. Die Systemanforderungen werden nicht die zum Datum des Inkrafttretens bestehenden Beschränkungen, es können jedoch neue Beschränkungen eingeführt werden in Bezug auf (i) neue Funktionen, die für den SaaS-Service bereitgestellt werden; (ii) die Aufrechterhaltung oder Verbesserung der Sicherheit; und (iii) die Aktualisierung von Komponenten Dritter, die nicht mehr unterstützt werden.
- 2.2. Sofern der Kunde plant, die CATI- und CAPI-Komponenten der Horizons Software zu nutzen, ist sich der Kunde darüber im Klaren und stimmt zu, dass eine spezifische Infrastruktur und ausreichende Leitungs- und Verbindungskapazitäten auf eigene Kosten beschafft, korrekt installiert, konfiguriert und gewartet werden müssen, um einen ordnungsgemäßen Betrieb der Software zu ermöglichen.

**ANHANG 2  
GEBÜHREN, KOSTEN, PREISGESTALTUNG & BEZAHLUNG**

**1. GEBÜHREN FÜR DIE HORIZONS SOFTWARE**

- 1.1. Der Kunde zahlt an Forsta die in dem/den jeweiligen Bestellformular(en) vereinbarte Vergütung, einschließlich:
- 1.1.1. *Lizenzgebühren*, zahlbar im Voraus für jede einjährige Lizenzlaufzeit.
  - 1.1.2. Gebühren für *zusätzliche Serviceleistungen*, zahlbar wie im Bestellformular festgelegt.
  - 1.1.3. Gebühren für *Horizons-Einheiten*, zahlbar wie im jeweiligen Bestellformular vereinbart, entweder im Voraus vor der Nutzung oder im Nachhinein. Sofern keine Vorauszahlung erfolgt, sind Horizons-Einheiten monatlich nachträglich zahlbar und ergeben sich aus der Multiplikation der Anzahl der in diesem Monat genutzten Horizons-Einheiten mit dem Standard-Umlagetarif von Forsta, d.h. einer monatlich nach Anfall zahlbaren Horizons-Einheiten-Gebühr. Die Anzahl der Horizons-Einheiten, die dem Kunden in Rechnung gestellt werden, basiert auf der Nutzung der Service-Funktionen durch den Kunden und den Werten, die der Nutzung jeder dieser Service-Funktionen wie unten beschrieben zugeschrieben werden:

<b>Service-Funktion</b>	<b>Berechnung der Horizons-Einheiten</b>
- Jeder ausgefüllte Fragebogen (*)	1 Horizons-Einheit
- Jedes Mal, wenn ein Exportbericht/Exportreport (PDF, PPT, Excel o. ä.) über den Service oder über Drittzugänge erzeugt wird; oder - Jedes Mal, wenn ein Bericht/Report ohne Verwendung von Drittzugang (Zugriff von Dritten) verfügbar ist (HTML-Seiten oder ähnliche Web-Berichte, die ohne z. B. RVAs zugänglich sind), aktualisiert wird (**)	3 Horizons-Einheit

(\*) *Jedes Mal, wenn ein Fragebogen ausgefüllt wird, wird dem Kunden eine (1) Horizons-Einheit berechnet. Ein Fragebogen ist abgeschlossen, wenn: (i) das Ende des Fragebogens erreicht wird; oder (ii) ein vom berechtigten Benutzer in den Fragebogen eingegebenes Script erreicht wird, das den Status des Fragebogens auf abgeschlossen setzt. Umfrageteilnehmer, die einen zuvor ausgefüllten Fragebogen erneut eingeben, um z.B. ihre Antworten zu aktualisieren, lösen ebenfalls die Gebühr für die Horizons-Einheit aus, vorausgesetzt, die Software ermöglicht es den berechtigten Benutzern zu definieren, dass ein ausgefüllter Fragebogen nicht erneut eingegeben werden kann.*

(\*\*) *Berechtigte Benutzer und Nutzer von Drittzugängen können beliebig oft auf Berichte zugreifen, diese ansehen und aktualisieren, ohne dass Endnutzer-Berichtsgebühren anfallen. Gebühren fallen nur an, wenn (i) Exporte generiert werden, aber keine Gebühren für Exportberichte/Exportreports aus Active Dashboards, für Einzelseitenexporte oder Hilflisten aus Reportals oder für Datenexporte anfallen; oder (ii) Berichte ohne die Notwendigkeit eines Drittzugangs zur Verfügung gestellt werden, wobei in diesem Fall die Gebühr jedes Mal anfällt, wenn der Bericht generiert oder aktualisiert wird, unabhängig von der Anzahl der Betrachter. Wenn die Berichte länger als einhundert (100) Seiten sind, werden die Gebühren für jeden zusätzlichen Satz von bis zu einhundert (100) Seiten erhoben. Beachten Sie, dass nur berechnete Benutzer in der Lage sind, PDFs, PPTs oder andere Berichte zu generieren, es sei denn, sie erlauben dies ausdrücklich den Nutzern von Drittzugängen.*

- 1.1.3.1. Wenn die Anzahl der im Voraus bezahlten Horizons-Einheiten aufgebraucht ist, muss der Kunde entweder weitere Horizons-Einheiten im Voraus kaufen, oder er wird für alle weiteren Nutzungen von Horizons-Einheiten zum jeweiligen Umlagetarif abgerechnet.
- 1.1.3.2. Horizons-Einheiten müssen innerhalb des jeweiligen Lizenzzeitraums, in dem sie erworben wurden, genutzt werden. Nicht genutzte, im Voraus bezahlte Horizons-Einheiten können nicht auf nachfolgende Laufzeitverlängerungen übertragen werden.
- 1.1.3.3. Die Preise für Horizons-Einheiten werden in Stufen entsprechend der bei jedem Einzelkauf erworbenen Menge berechnet.
- 1.1.4. *Entgelte für Speicherplatz.* Dem Kunden werden für die folgenden Bereiche des Service die folgenden Datenspeicherstufen gewährt: (i) 5 GB Speicherplatz für den Upload von Bildern der Umfrageteilnehmer; (ii) 10 GB Speicherplatz für den SmartHub; und (iii) 10 GB Speicherplatz für Umfragedaten (erfasste und hochgeladene Texte und Daten) in den Umfrage- und Archivdatenbanken des Kunden. Der Kunde sollte den belegten Speicherplatz über die Software oder die von Forsta zur Verfügung gestellten Protokolle überprüfen und regelmäßig Daten und Dateien löschen, um den belegten Speicherplatz zu reduzieren. Bei Überschreitung des dem Kunden zugewiesenen Speicherplatzes wird Forsta den Geschäftskontakt des Kunden per E-Mail informieren und der Kunde wird innerhalb von fünfzehn (15) Tagen die Daten löschen, um sicherzustellen, dass die Speichernutzung innerhalb des zugewiesenen Speicherplatzes liegt. Alternativ zur Löschung der Daten hat der Kunde die Möglichkeit, zusätzlichen Speicherplatz für den Rest

der dann gültigen Lizenzdauer zu den jeweils gültigen Gebühren zu buchen. Verbundene Unternehmen, die im Rahmen des Vertrages auf den Service zugreifen und ihn nutzen, ohne ihre eigene jährliche Basislizenz für den Service zu bezahlen, erhalten zu den hier genannten keine zusätzlichen Datenschichterebenen und müssen die gleichen Datenschichterebenen nutzen, die dem Kunden gewährt werden.

## 2. PREISVERÄNDERUNGEN

- 2.1. Preiserhöhungen können nur zu Beginn jeder Laufzeitverlängerung wirksam werden, sofern Forsta den Kunden spätestens fünfundvierzig (45) Tage vor Ablauf der Erstlaufzeit bzw. der dann laufenden Laufzeitverlängerung schriftlich per Bestellformular, E-Mail oder auf andere Weise über die Erhöhung informiert hat.
- 2.2. Wenn der Kunde bei der Verlängerung die erworbenen Mengen für ein Produkt (z. B. Einheiten, Benutzer-IDs, Drittzugänge oder Ähnliches) im Vergleich zu einer früheren Bestellung reduziert, können sich die Stückkosten für diese lizenzierten Komponenten erhöhen. Eine solche Erhöhung der Stückkosten gilt nicht als Preiserhöhung gemäß Ziffer 2.1.

## 3. BEZAHLUNG

- 3.1. Lizenzgebühren und Horizons-Einheiten-Gebühren sind in voller Höhe zu Beginn eines jeden Einjahreszeitraums zu zahlen. Spätere Bestellungen solcher Elemente innerhalb eines Jahres werden zum Zeitpunkt der Bestellung oder anderweitig, wie zwischen den Parteien vereinbart, in Rechnung gestellt.
- 3.2. Zahlungen sind spätestens dreißig (30) Tage nach Erhalt einer unbestrittenen Rechnung über die betreffenden Gebühren und Kosten durch den Kunden zu leisten.
- 3.3. Zahlt der Kunde oder ein mit ihm verbundenes Unternehmen eine unbestrittene Rechnung nicht bei Fälligkeit, ist Forsta berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von zehn Prozent (10%) pro Jahr auf den unbezahlten Restbetrag ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Fälligkeit der Rechnung zu verlangen. Die Erhebung von Säumniszuschlägen lässt das Recht von Forsta, andere Rechtsbehelfe einzulegen, unberührt.
- 3.4. Sollte die Zahlung einer unbestrittenen Rechnung an Forsta länger als zehn (10) Tage nach Versand einer Zahlungserinnerung an den Kunden ausbleiben, behält sich Forsta das Recht vor, unbeschadet sonstiger Rechte oder Rechtsmittel und ohne jegliche Haftung, den Support für den Kunden sofort zu verweigern und den Zugang zu den nach diesem Vertrag gewährten Service teilweise oder vollständig auszusetzen, bis die Zahlungen bei Forsta eingegangen sind. Zur Klarstellung: Eine Aussetzung des Supports oder des Zugangs zu den Leistungen, die durch eine nicht ordnungsgemäße Zahlung des Kunden verursacht wird, hebt die Zahlungsverpflichtung des Kunden für den Zeitraum der Aussetzung nicht auf, und die Aussetzung führt nicht zu einer Änderung des Enddatums der laufenden Vertragslaufzeit.

## 4. FUSIONEN UND ÜBERNAHMEN (MERGERS AND ACQUISITION)

- 4.1. Dieser Artikel 4 findet Anwendung, wenn der Kunde während der Laufzeit direkt oder indirekt: (i) ein anderes Unternehmen erwirbt, mit ihm fusioniert oder konsolidiert oder von ihm übernommen, mit ihm fusioniert oder konsolidiert wird; oder (ii) alle oder einen wesentlichen Teil der Vermögenswerte eines anderen Unternehmens erwirbt (jedes der vorgenannten Ereignisse ist ein "**M&A-Ereignis**") und dieses andere Unternehmen zum Zeitpunkt des M&A-Ereignisses ein bestehender Lizenznehmer der Lizenz-Materialien war (unabhängig von der Version oder davon, ob es sich um ein SaaS- oder On-Premise-Modell handelt) (ein "**Relevantes Unternehmen**").
- 4.2. Bei Eintritt eines M&A-Ereignisses ist der Kunde, vorbehaltlich der nachfolgenden Ziffer 4.3., berechtigt: (i) jedem relevanten Unternehmen den Zugriff auf und die Nutzung von Lizenz-Materialien vorbehaltlich der Bedingungen dieses Vertrages zu gestatten; und (ii) Lizenz-Materialien im Namen eines solchen relevanten Unternehmens oder der erworbenen Vermögenswerte (Assets) eines solchen relevanten Unternehmens zu nutzen (oder einem verbundenen Unternehmen des Kunden die Nutzung zu gestatten). Der Vertrag und die Bestellformulare der relevanten Unternehmen (die "**Unternehmensbedingungen**") bleiben in vollem Umfang in Kraft und wirksam, bis sie gemäß den Bedingungen des Unternehmens beendet werden oder auslaufen.
- 4.3. In den Fällen, in denen 4.2 (i) oder (ii) oben zutrifft, zahlt der Kunde auf der Grundlage der gesamten Gebühren, die dem relevanten Unternehmen für den 12-Monats-Zeitraum unmittelbar vor dem M&A-Ereignis in Rechnung gestellt wurden ("**Gebühren für relevante Unternehmen**"), Folgendes: (i) für das erste Jahr nach dem M&A-Ereignis den vereinbarten Preis für die von dem relevanten Unternehmen genutzten Lizenz-Materialien, mindestens jedoch fünfundsiebzig Prozent (75%) der Gebühren für das relevante Unternehmen; und (ii) für das zweite Jahr nach dem M&A-Ereignis den vereinbarten Preis für die von dem relevanten Unternehmen genutzten Lizenz-Materialien, mindestens jedoch fünfzig Prozent (50%) der Gebühren für das relevante Unternehmen. Beträgt beispielsweise die verbleibende Lizenzdauer unter den Unternehmensbedingungen zum Zeitpunkt des M&A-Ereignisses neun (9) Monate, dann bleiben die Gebühren unter den Unternehmensbedingungen für diese neun (9) Monate fällig, bis die Unternehmensbedingungen auslaufen; dann zahlt der Kunde zusätzlich nicht weniger als fünfundsiebzig Prozent (75%) der oben dargestellten relevanten Unternehmensbedingungen anteilig für drei

(3) Monate und dann nicht weniger als fünfzig Prozent (50%) der Gebühren für relevante Unternehmen für die nächsten zwölf (12) Monate danach.

- 4.4. Als Gegenleistung für die vom Kunden gemäß den Abschnitten 4.3 (i) und (ii) gezahlten Gebühren ist der Kunde berechtigt, für den betreffenden Lizenzzeitraum Lizenz-Materialien bis zu dem Wert anzufordern und zu erhalten, der unter Verwendung der gleichen Produktpreisniveaus berechnet wird, wie sie im jeweiligen Bestellformular des Kunden unter diesem Vertrag vereinbart wurden.

## 5. VPI-ANPASSUNGEN

- 5.1. Der Index, der für die Berechnungen gemäß Abschnitt 2.2 des Vertrags verwendet wird, hängt von der im Bestellformular gewählten Stückelung ab und beträgt:
- 5.1.1. Für NOK wird der Index der von SSB veröffentlichte KPI Totalindex maßgeblich sein. Die aktuelle Internetadresse dafür lautet <http://www.ssb.no/kpi/>.
  - 5.1.2. Für GBP ist der Index der All Items Retail Price Index in UK maßgeblich.
  - 5.1.3. Für USD wird der Index des United States Department of Labor's Bureau of Statistics "Consumer Price Index for All Urban Consumers (CPI-U): U. S. city average, all items" maßgeblich sein, derzeit abrufbar unter <http://www.bls.gov/cpi/tables.htm> (z. B. lag der Index im Dezember 2014 bei 234,812).
  - 5.1.4. Für den europäischen Wirtschaftsraum wird der Index für die harmonisierten Verbraucherpreisindizes (HVPI) für "All Item", Code: "EA: EURO-Zone" herangezogen. Die aktuelle Internetadresse für den HVPI All Items lautet: <https://ec.europa.eu/eurostat/de/web/hicp/Für> AUD ist der Index der Verbraucherpreisindex für alle Gruppen, der von der Reserve Bank of Australia veröffentlicht wird maßgeblich und derzeit unter <http://www.rba.gov.au/inflation/measures-cpi.html> abrufbar.
  - 5.1.5. Wird auf dem Bestellformular eine andere Bezeichnung verwendet, behält sich Forsta das Recht vor, einen entsprechenden öffentlich publizierten Index auszuwählen und zu verwenden.

---

### ANHANG 3 HORIZONS SAAS BESTELLMFORMULAR(E)

**Alle geltenden Horizons SaaS-Bestellformulare, die von und zwischen den Parteien im Rahmen dieses Vertrages ausgefertigt wurden, werden durch entsprechenden Verweis in diesen Vertrag einbezogen.**

---

### ANHANG 4 SUPPORT

#### 1. EINFÜHRUNG

- 1.1. Die Verpflichtung von Forsta zur Erbringung des in diesem Vertrag beschriebenen Supports ist abhängig von der Gültigkeit dieses Vertrages. Sollte der Vertrag aus irgendeinem Grund gekündigt werden, endet die Verpflichtung von Forsta zur Erbringung jeglicher Form von Support automatisch mit Beendigung des Vertrages.
- 1.2. **Nur für Kunden, die CATI oder CAPI nutzen:** Wenn Forsta vom Kunden aufgefordert wird, ein Problem zu beheben, das Forsta nach angemessenen Untersuchungen als mit Aspekten außerhalb ihrer vertraglichen Verantwortung zusammenhängend ansieht, wie z. B. Verbindungsprobleme mit CATI- und CAPI-Konsolen aufgrund von z. B. Latenzzeiten, Verbindungsverlusten oder unzureichender oder ungenügender Bandbreite, so erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass Forsta seine Support-Bemühungen in dem betroffenen Bereich vorübergehend einstellt und den Kunden auffordert, der Erstellung eines Berichts/Reports durch einen unabhängigen Dritten zuzustimmen, der über Erfahrungen in Bereichen wie Performance-Troubleshooting und Netzwerkoptimierung verfügt, wobei diese Zustimmung nicht verweigert werden darf, wenn dies als unangemessen anzusehen wäre. Stellt ein solcher Bericht/Report fest, dass die vom Kunden festgestellten Probleme auf Aspekte zurückzuführen sind, die außerhalb der vertraglichen Verantwortung von Forsta liegen, wird der Kunde Forsta die Kosten für den Bericht/Report erstatten.

#### 2. VERWALTUNG DES KUNDENSUPPORTS

- 2.1. Der Kunde benennt einen primären Support-Ansprechpartner (der "**berechtigte Support-Ansprechpartner**"), der alle Anfragen des Kunden an Forsta zu Fragen der Nutzung und Fehlerbehebung in Bezug auf den Service weiterleitet. Zusätzliche berechtigte Support-Ansprechpartner können in (einem) Bestellformular(en) gegen Zahlung einer jährlichen Gebühr vereinbart werden.

## Growing Smarter Together

- 2.2. Der/die berechnigte(n) Support-Ansprechpartner müssen vor der Übernahme dieser Verantwortung an einer von Forsta vorgeschriebenen Schulung zur Nutzung des Service und der Software teilnehmen oder über Kenntnisse verfügen, die mindestens dem Niveau derjenigen entsprechen, die eine solche Schulung absolviert haben. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Supportleistung nicht zu Schulungszwecken dient, und Forsta behält sich das Recht vor, dem Kunden mitzuteilen, wenn eine Schulung für den/die berechnigte(n) Support-Ansprechpartner für notwendig erachtet wird.
- 2.3. Supportanfragen dürfen vom berechtigten Support-Ansprechpartner nur per E-Mail an [support@forsta.com](mailto:support@forsta.com) oder eine von Forsta mitgeteilte alternative E-Mail-Adresse gestellt werden. Der Kunde stellt sicher, dass andere Personen als berechnigte Support-Ansprechpartner keine Supportanfragen direkt an Forsta senden. Forsta kann jedoch nach eigenem Ermessen berechtigten Benutzern, die keine berechtigten Support-Ansprechpartner sind, gemäß den Bedingungen für zusätzliche Serviceleistungen direkt Support anbieten. Supportanfragen, die von anderen Personen als berechtigten Support-Ansprechpartnern an Forsta gesendet werden, werden in der Regel nicht bearbeitet, und ein solcher Umstand stellt keine Verletzung dieses Vertrages durch Forsta dar.
- 2.4. Supportanfragen, die sich auf Fehler oder Störungen beziehen, werden von Forsta bearbeitet, wenn der Kunde alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternimmt, um die Fehler oder Störungen zu dokumentieren und ggf. Kopien aller relevanten Fehlermeldungen zur Verfügung zu stellen, so dass der betreffende Fehler soweit wie möglich nachvollzogen werden kann.
- 2.5. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Forsta ab dem ersten Tag der Erstlaufzeit die aktuellen Kontaktdaten der berechtigten Support-Ansprechpartner mitzuteilen und diese während der Laufzeit gegebenenfalls zu aktualisieren. Diese Kontaktdaten sind per E-Mail an [support@forsta.com](mailto:support@forsta.com) oder eine von Forsta mitgeteilte alternative E-Mail-Adresse zu senden und sollten folgende Angaben enthalten: Name, Adresse, Telefon und E-Mail. Versäumt es der Kunde, Forsta diese Daten korrekt mitzuteilen und gegebenenfalls zu aktualisieren, führt dies dazu, dass Newsletter und andere wichtige Informationen den Kunden nicht erreichen, und Forsta kann für ein solches Versäumnis der Kommunikation nicht verantwortlich gemacht werden.

### 3. ARTEN VON SUPPORT

- 3.1. Während der Laufzeit dieses Vertrages wird Forsta dem Kunden Supportleistungen, Service-Erweiterungen und zusätzliche Serviceleistungen (zusammen "**Support**") nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen anbieten:

#### 3.2. STANDARD SUPPORT

- 3.2.1. Vorbehaltlich der Zahlung der Lizenzgebühren durch den Kunden wird Forsta dem Kunden während der Laufzeit Standard-Support auf Anfrage eines berechtigten Support-Ansprechpartners ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung stellen.
- 3.2.2. Der Standard-Support umfasst Erklärungen und Anleitungen, die sich ausschließlich auf die Nutzung der Software durch den Kunden beziehen, wie z.B. die Erstellung von Fragebögen und Berichten, einschließlich grundlegender Fragebogen-Layouts, die Handhabung von Umfrageteilnehmer, grundlegende Verzweigungslogiken und Pre-Code-Masken, die Erstellung grundlegender Vorlagen, die Verwendung von Standard-Validierungen, die Interpretation von Fehlercodes und andere Themen im Zusammenhang mit der Erstellung von Dokumenten. Der Standard-Support ist während der Standard-Supportzeiten (wie in Artikel 4 unten festgelegt) per E-Mail an [support@forsta.com](mailto:support@forsta.com) oder eine alternative E-Mail-Adresse, die von Forsta mitgeteilt wird, verfügbar.
- 3.2.3. Hilfestellung außerhalb des Standard-Supports, einschließlich beharrlicher Nachfragen zu Themen, die dem Kunden bekannt sein müssten, wenn er an einer Schulung teilgenommen hätte, oder wenn es sich bei einer solchen Anfrage eher um Beratungsleistungen (z.B. J-Script-/HTML-/QSL-Unterstützung, Umfragelayouts, Reportal-Entwürfe, Überprüfung und Bearbeitung von Listen der Umfrageteilnehmer, jegliche Programmierung, (ganz oder teilweise)) zu Fragebögen oder Reports und Qualitätssicherung handelt, so kann eine solche Unterstützung nach alleinigem Ermessen von Forsta als zusätzliche Serviceleistung angesehen werden und unterliegt dann, nachdem der Kunde von Forsta darüber informiert wurde, den Standardtarifen von Forsta für die zusätzlichen Serviceleistungen oder wie im jeweiligen Bestellformular angegeben. Weitere Informationen zu zusätzlichen Serviceleistungen finden sich in Abschnitt 3.4.3 dieses Anhangs 4.
- 3.2.4. Bestimmte Supportleistungen sind nicht im Standardsupport enthalten, sondern können auf Anfrage als zusätzliche Serviceleistungen zu den von Forsta festgelegten oder in einem Bestellformular angegebenen Sätzen erbracht werden, wie z.B. die Behebung von Fehlern oder Störungen, die ganz oder zu einem erheblichen Teil durch:
  - 3.2.4.1. Fahrlässigkeit des Kunden oder seiner Mitarbeiter verursacht werden;
  - 3.2.4.2. Verwendung der Software außerhalb der in der Dokumentation beschriebenen Nutzung

verursacht werden, solange diese Nutzung nicht gegen den Vertrag verstößt; und

- 3.2.4.3. Unfälle und sonstige vom Kunden verursachte Ereignisse verursacht werden und für die Forsta nicht verantwortlich ist.

**3.3. SERVICE-ERWEITERUNGEN**

- 3.3.1. Während der Laufzeit dieses Vertrages und soweit Forsta es für erforderlich hält, wird Forsta den Service durch Upgrades der Software oder der den Service unterstützenden Geräte verbessern. Software-Upgrades werden die Rückwärtskompatibilität sicherstellen, es sei denn, die berechtigten Benutzer des Kunden wurden mindestens neunzig (90) Tage im Voraus per E-Mail oder per Newsletter von Forsta über etwas anderes informiert.

**3.4. ZUSÄTZLICHE SERVICELEISTUNGEN**

- 3.4.1. Vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Ressourcen von Forsta und vorbehaltlich der Vereinbarung der Parteien über Preise und sonstige Bedingungen wird Forsta auf Wunsch des Kunden zusätzliche Serviceleistungen erbringen.
- 3.4.2. Die Preise für die zusätzlichen Serviceleistungen werden im jeweiligen Bestellformular festgelegt. Forsta stellt dem Kunden die zusätzlichen Serviceleistungen in Schritten von dreißig (30) Minuten in Rechnung.
- 3.4.3. Zusätzliche Serviceleistungen werden in den vier folgenden Kategorien angeboten:
  - 3.4.3.1. **Professionelle Serviceleistungen/Projekt- und Autorenunterstützung:** Aufgaben, die der Kunde an Forsta auslagert, wie z.B. die Programmierung von Fragebögen, die Erstellung von Umfragelayouts und Reports, die Projekt- und Probandenadministration (Administration der Umfrageteilnehmer), jegliche HTML-Programmierung (ganz oder teilweise) von Fragebögen oder Reports sowie die Qualitätssicherung/Überprüfung der Programmierung z.B. in Bezug auf Vorlagen und Umfragelayouts, Reportal-Entwürfe, J-Script / SQL / QSL-Hilfe o.ä.
  - 3.4.3.2. **Technische Beratung/Systementwicklung:** Aufgaben wie die Wiederherstellung von Backups nach einer vom Kunden verursachten Löschung oder die Entwicklung von maßgeschneiderten Funktionen sowohl in Fragebögen als auch im Reporting.
  - 3.4.3.3. **Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden:** Behebung von Fehlern, die unter den in Abschnitt 10.5 dieses Vertrages genannten Bedingungen auftreten.
  - 3.4.3.4. **Vor-Ort-Support** oder **Benutzer-Support außerhalb der Standard-Supportzeiten:** Wenn der berechnigte Support-Ansprechpartner des Kunden Support-Unterstützung entweder vor Ort oder außerhalb der Standard-Supportzeiten anfordert, wird dies als zusätzliche Serviceleistung eingestuft und ist als Beratungsleistung zu zahlen.
- 3.4.4. Wenn ein Problem, das Forsta in der Annahme zu lösen versucht hat, dass es unter die eingeschränkte Gewährleistung fällt, dies tatsächlich nicht tut, hat der Kunde vorbehaltlich seiner vorherigen schriftlichen Zustimmung den Support und anderen Service, den Forsta zur Untersuchung des Problems erbracht hat, zu den Sätzen zu bezahlen, die Forsta üblicherweise für zusätzliche Serviceleistungen berechnet.

**4. STANDARD-SUPPORTZEITEN UND SOLL-REAKTIONZEIT; STÖRUNGSBEHEBUNG**

- 4.1. Die Standard-Support-Stunden von Forsta sind:
  - 4.1.1. Für Verträge nach dem Recht eines europäischen Landes: 08.00-17.00 Uhr Mitteleuropäische Zeit (MEZ), von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von Neujahr, Karfreitag, Ostermontag, dem ersten und zweiten Weihnachtstag.
  - 4.1.2. Für Verträge nach New Yorker oder kalifornischem Recht: 09.00-20.00 Uhr Eastern Standard Time (EST), von Montag bis Freitag, mit Ausnahme des Neujahrstages, des Martin Luther King, Jr. Day; Presidents' Day; Memorial Day; Independence Day; Labor Day; Columbus Day; Veterans Day; Thanksgiving Day; Freitag nach Thanksgiving Day; und Christmas Day.
  - 4.1.3. Für Verträge nach australischem Recht: 09.00-17.00 Uhr Australian Eastern Standard Time (AEST), von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von Neujahr, Australia Day, Karfreitag, Ostermontag, Anzac Day, Queen's Birthday, Labour Day, Christmas Day und Boxing Day.
- 4.2. Der Kunde kann den Support-Service in mehreren Zeitzonen gegen eine zusätzliche Gebühr bestellen, wenn er ein entsprechendes Bestellformular ausfüllt.
- 4.3. Forsta wird bestrebt sein, Supportanfragen entsprechend der Dringlichkeit der Anfrage wie unten angegeben zu beantworten:

Kategorie	Soll-Reaktionszeit	Kategorie-Leitfaden
Notfall	2 Arbeitsstunden	Ein Softwarefehler, der das gesamte System oder einen wesentlichen Teil davon funktionsunfähig macht und der

		nicht eindeutig auf Anwenderfehler oder Probleme auf Anwenderseite zurückzuführen ist.
Hohe Priorität	8 Arbeitsstunden	Fehler, die keine kritischen Teile der Software betreffen. Fragen zu den Funktionen der Software, die für die sofortige Inbetriebnahme oder den Abschluss eines Projekts entscheidend sind.
Mittlere Priorität	1 Arbeitstag	Sonstige Anfragen und kleinere Fehler oder Fehlermeldungen. Fragen zu Funktionen, die für die Inbetriebnahme oder den Abschluss eines Projekts nicht kritisch sind.
Andere Anfragen	2 Arbeitstage	Anfragen über neue Funktionen, Systemarchitektur oder ähnliches.

- 4.3.1. "**Arbeitsstunden**" ist definiert als Zeit innerhalb der Standard Support Zeiten.
- 4.3.2. "**Kategorie**" kann vom berechtigten Support-Ansprechpartner beim Einstellen der Anfrage über das Forsta-Extranet ausgewählt werden. Die Kategorie kann von dem Personal von Forsta geändert werden, wenn die Anfrage nicht mit den Angaben in der obigen Tabelle übereinstimmt.
- 4.3.3. "**Soll-Reaktionszeit**" ist definiert als die Zeit, die vom Eingang der Anfrage bis zur Einleitung von Maßnahmen zur Lösung des Problems durch Forsta verstreicht. Die Zeit bis zum Erreichen einer Lösung kann länger sein. Der Kunde wird in der Regel innerhalb der oben genannten Reaktionszeiten über den Status der Anfrage des Kunden informiert.

4.4. Soll ein unkritischer Fehler (ein Fehler, der die Nutzung eines wesentlichen Teils der Funktion der betreffenden Software durch den Kunden nicht wesentlich behindert oder verhindert) im Rahmen einer anstehenden Service-Erweiterung behoben werden, so ist Forsta berechtigt, für einen Zeitraum von bis zu neunzig (90) Tagen vor der Service-Erweiterung die Hilfeleistung hinsichtlich dieses unkritischen Fehlers abzulehnen.

**5. SCHULUNG**

- 5.1. Forsta wird Mitarbeiter des Kunden im gegenseitigen Einvernehmen und zu den von den Parteien vereinbarten Preisen in der Nutzung der Software schulen.
- 5.2. Der Kunde stellt sicher, dass sein Personal, das von Forsta in irgendeiner Form geschult werden soll, bereits über Kenntnisse und Erfahrungen im Umgang mit EDV-Anlagen und Software verfügt.
- 5.3. Der Kunde akzeptiert die Stornobedingungen von Forsta für Schulungen im Sinne dieses Vertrages:
  - 5.3.1. Der Kurs wird bei Kursbuchung in voller Höhe in Rechnung gestellt.
  - 5.3.2. Wenn der Teilnehmer mehr als vier (4) Wochen vor dem Kurstermin storniert, kann der Kurs neu gebucht werden und die ursprüngliche Rechnung ohne zusätzliche Kosten überwiesen werden.
  - 5.3.3. Wenn der Teilnehmer innerhalb von vier (4) Wochen vor dem Kurstermin storniert, ist die ursprüngliche Rechnung nicht erstattungsfähig oder übertragbar und jeder Teilnehmer erhält bei der Buchung eines zukünftigen Kurses einen Rabatt von fünfzig Prozent (50%).
  - 5.3.4. Die Stornobedingungen gelten sowohl für Buchungsdaten als auch für geänderte Buchungsdaten; Stornierungen können nur per E-Mail an [training@forsta.com](mailto:training@forsta.com), an eine von Forsta mitgeteilte alternative E-Mail-Adresse oder an den zuständigen Kundenbetreuer bei Forsta erfolgen.
  - 5.3.5. Bereits angefallene, nicht erstattungsfähige Reisekosten für Referenten werden unabhängig von einer Stornierung in Rechnung gestellt.

**6. REISEKOSTEN**

- 6.1. Der Kunde erstattet Forsta die vorab (schriftlich, auch per E-Mail) genehmigten Reisekosten und Lebenshaltungskosten (Zug-/Bus-/Flugticket, Standardhotel, Verpflegung und Mietwagen).

**ANHANG 5  
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

**1. SICHERUNG, AUFBEWAHRUNG UND WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN, DIE AUF DER HORIZONS SAAS-PLATTFORM GEHOSTET WERDEN**

## Growing Smarter Together

- 1.1. Forsta führt nach folgendem Zeitplan Systemsicherungen durch, einschließlich Programmdateien, Konfigurationsdateien und Dateidaten (Data Files), jedoch unter Ausschluss bestimmter Arten von regenerierbaren Daten (siehe unten Abschnitt 1.5):
  - 1.1.1. **Wöchentliches Voll-Backup**
    - Schritt 1: Die Sicherung wird lokal durchgeführt, komprimiert, verschlüsselt und auf einem NAS-Gerät ("Network Attached Storage") gespeichert.
    - Schritt 2: Die verschlüsselten Sicherungsdateien werden auf ein externes Medium kopiert.
  - 1.1.2. **Tägliche inkrementelle Backups**
    - Schritt eins: Die Sicherung wird lokal durchgeführt, komprimiert, verschlüsselt und auf einem NAS-Gerät gespeichert.
    - Schritt zwei: Die verschlüsselten Sicherungsdateien werden auf externe Medien kopiert.
  - 1.1.3. **Wöchentlicher Versand der Medien an einen externen Standort**
    - Einmal pro Woche werden alle Sicherungsmedien an einen sicheren externen Standort versandt, wo sie für zweiundfünfzig (52) Wochen aufbewahrt werden.
- 1.2. Die außerhalb des Standorts gelagerten Sicherungsmedien können von einem Drittanbieter der SaaS-Hosting-Umgebung verwaltet werden, jedoch unter der Voraussetzung, dass die auf den Sicherungsmedien enthaltenen Dateien oder die Sicherungsmedien selbst ordnungsgemäß unter Verwendung branchenüblicher Verschlüsselungsstandards verschlüsselt werden.
- 1.3. Im Falle eines Datenverlustes des Service, der von einer anderen Partei als dem Kunden verursacht wurde, ist Forsta jederzeit in der Lage, innerhalb von zwei (2) Stunden nach Erforderlichkeit mit der Wiederherstellung der Daten zu beginnen und diese unverzüglich vorzunehmen. Hat der Kunde den Datenverlust verursacht, wird die Datenwiederherstellung innerhalb eines (1) Werktages nach Eingang einer Anfrage des Kunden eingeleitet und unterliegt den üblichen Gebühren für die Wiederherstellung.
- 1.4. Die vom Kunden auf den SFTP-Servern von Forsta hinterlegten Daten können nach dreißig (30) Tagen endgültig gelöscht werden. Die Daten des SaaS-Dienstes, die als Quelle für die Übertragung der Daten auf die SFTP-Server verwendet werden, sind von solchen SFTP-Löschungen nicht betroffen.
- 1.5. Forsta kann nach billigem Ermessen entscheiden, bestimmte Arten von Daten nicht zu sichern, vorausgesetzt, dass Forsta dem Kunden die Möglichkeit gibt, diese Daten über den Service auf der Grundlage der gesicherten Daten neu zu generieren. Beispielsweise werden Dateien, die in der Software auf Basis der gesammelten Daten generiert werden, um effizientere Berichtsdatensätze zu erreichen (z.B. in BitStream und SmartHub), nicht gesichert, können aber regeneriert werden.
- 1.6. Der Kunde entbindet Forsta und seine verbundenen Unternehmen von der Haftung in Bezug auf Übertragungsdaten. Der Kunde kann jederzeit nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten Daten von Forsta exportieren. Die Verpflichtungen von Forsta aus dieser Ziffer 1 bleiben hiervon unberührt.
- 1.7. Sollten sich Regelungen des Vertrages mit Regelungen in diesem Service Level Agreement ganz oder zum Teil widersprechen, so hat die Regelung in diesem Service Level Agreement Vorrang.

## 2. WARTUNGSKATEGORIEN; STÖRUNGSMELDUNGEN

- 2.1. Forsta darf die folgenden vier Kategorien von Wartungsarbeiten an der SaaS-Plattform durchführen:
  - 2.1.1. "**Wartungsfenster**" sind Montag bis Freitag: 01.00-01.30 Eastern Standard Time (EST) / 07.00-07.30 Central European Time (CET); und Samstag und Sonntag: 01.00-03.00 EST / 07.00-09.00 CET geöffnet. Die Einhaltung der Sommerzeit kann die lokalen Zeiten beeinflussen. Für Kunden, die auf der australischen SaaS-Hosting-Umgebung arbeiten, werden die Wartungszeiten in einem separaten Zeitplan festgelegt. Wartungsfenster können, müssen aber nicht, von Forsta genutzt werden.
    - 2.1.1.1. Berechtigte Benutzer, einschließlich CATI-Supervisor, die versuchen, sich während eines genutzten Wartungsfensters in die Software einzuloggen oder mit ihr zu arbeiten, können Fehlermeldungen erhalten oder eine Seite angezeigt bekommen, die darüber informiert, dass Wartungsarbeiten stattfinden, wodurch der normale Zugriff auf den Service während des Wartungsfensters verhindert wird. Während solcher genutzter Wartungsfenster werden im Voraus geplante Aufgaben (wie z. B. Exporte, die Veröffentlichung von Berichten usw.) normalerweise angehalten und zur Ausführung wieder aufgenommen, sobald die Wartung abgeschlossen ist.
    - 2.1.1.2. Wenn Forsta erwartet, dass die Umfrageteilnehmer von einem Wartungsfenster betroffen sind, wird Forsta den Kunden gemäß dem in Unterabschnitt (ii) von 2.1.2 beschriebenen Benachrichtigungsprozess informieren.
  - 2.1.2. "**Geplante Wartung**" ist eine Wartung außerhalb des Wartungsfensters, die von Forsta mindestens fünf (5) Werktage im Voraus im Newsbereich der Software bekannt gegeben wurde. Geplante Wartungsarbeiten, die voraussichtlich (i) berechnete Benutzer außerhalb des Wartungsfensters oder (ii) Umfrageteilnehmer für mehr als fünf (5) Minuten beeinträchtigen, werden den berechtigten Benutzern

## Growing Smarter Together

des Kunden per E-Mail mitgeteilt.

2.1.3. **"Dringende Wartung"** bedeutet die Implementierung eines kritischen Patches, der die Sicherheit oder die Leistung betrifft und als zu dringend erachtet wird, um bis zur nächsten planmäßigen Wartungsperiode oder dem nächsten Wartungsfenster zu warten. Forsta wird den Kunden über geplante dringende Wartungsarbeiten so schnell wie möglich und über denselben Kommunikationskanal wie unter Ziffer 2.1.2 oben definiert informieren.

2.1.4. **"Notfallwartung"** bezeichnet Aktivitäten, die im Zusammenhang mit schwerwiegenden Problemen mit dem Service durchgeführt werden, wie z.B. die Nichtverfügbarkeit des Service, die keine Vorabbenachrichtigung der Nutzer zulassen. Die Notfallwartung gilt als Nichtverfügbarkeit des Service, wie unten definiert.

2.2. **Benachrichtigungen über Ausfälle:** Im Falle einer (i) wesentlichen Verschlechterung der Leistung des Service oder (ii) einer Nichtverfügbarkeit des Service wird Forsta diesen Benachrichtigungsprozess einhalten:

2.2.1. Wenn der Autorenbereich des Service betriebsbereit ist, wird die Information im Forsta-Newsbereich der Software veröffentlicht, sobald dies praktisch möglich ist.

2.2.2. Wenn der Zugriff auf die SaaS-Hosting-Umgebung verhindert ist, wird Forsta, soweit technisch möglich, eine neutrale Wartungsseite ohne Branding einstellen, die erklärt, dass die Server nicht verfügbar sind und die Besucher (entweder berechnete Benutzer oder Umfrageteilnehmer) auffordert, später wiederzukommen.

2.2.3. Bei jeder Service-Nichtverfügbarkeit, die die Umfrageteilnehmer betrifft und die sich der Dauer von sechzig (60) Minuten nähert, wird Forsta sich bemühen, E-Mails an alle berechtigten Benutzer zu senden, um diese über die Situation zu informieren. Eine Folge-E-Mail mit einer vorläufigen Ursachenanalyse wird versandt, sobald der Service wieder verfügbar ist.

2.2.4. Der News-Bereich in der Software ist die wichtigste Quelle für leistungsbezogene Informationen, sodass den berechtigten Benutzern dringend empfohlen wird, diese News regelmäßig zu überprüfen.

2.2.5. Forsta ist nicht verantwortlich für die Nicht-Zustellung von E-Mails aufgrund von Problemen, die außerhalb des Einflussbereichs von Forsta liegen, wie z.B. (i) Firewall- oder Anti-Spam-Regeln beim Empfänger; und (ii) wenn berechnete Benutzer in der Software den Empfang von Benachrichtigungen abgewählt haben.

### 3. SERVICEVERFÜGBARKEIT & NICHTVERFÜGBARKEIT

3.1. Ein **"Quartal"** ist entsprechend dem Kalenderjahr definiert, so dass Q1 für Januar bis März, Q2 für April bis Juni usw. steht.

3.2. Eine **"Service-Nichtverfügbarkeit"** bezeichnet die Anzahl der Minuten außerhalb von Wartungsfenstern, geplanter Wartung und dringender Wartung mit vollständiger und anhaltender Nichtverfügbarkeit der Teile der Horizons SaaS-Hosting-Umgebung, die sich entweder auf (i) die Fähigkeit der Umfrageteilnehmer, webbasierte Umfragen auszufüllen (ohne Umfragen, die von der Interaktion mit XML Web Service und Flex-Anwendungen oder mit den Systemen des Kunden abhängen) oder (ii) die Fähigkeit Dritter, veröffentlichte Berichte über das Reportal-Modul einzusehen, beziehen.

3.3. Die **"Serviceverfügbarkeit"** wird wie folgt berechnet:

$$\left[ \frac{(\text{Total number of minutes in the Quarter}) - (\text{Service Unavailability})}{\text{Total number of minutes in the Quarter}} \right] \times 100\%$$

### 4. SERVICE LEVEL AGREEMENT

4.1. Obwohl der Service nicht ununterbrochen oder fehlerfrei sein kann, wird Forsta wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um eine Neunundneunzig Komma Sieben prozentige (99,7%) Serviceverfügbarkeit auf vierteljährlicher Basis zu gewähren (das **"Service Level Agreement"**).

4.2. Im Falle eines Verstoßes gegen das Service Level Agreement besteht der einzige Anspruch des Kunden in der Ausstellung von Leistungsentschädigungstagen, die hierin festgelegt sind.

4.3. Wenn die Nichtverfügbarkeit des Service länger als durchschnittlich einhundertzweiunddreißig (132) Minuten pro Monat innerhalb eines Quartals andauert, was sechseinhalb (6 ½) Stunden pro Quartal entspricht, und die Ausfallzeit Null Komma Drei Prozent (0,3%) beträgt, hat der Kunde nach seiner Wahl das Recht, vorbehaltlich der verbleibenden Verantwortlichkeiten des Kunden, eine kostenlose Entschädigung in Form von Tagen des vertraglichen SaaS-Zugangs zu verlangen oder eine Gutschrift des entsprechenden Geldwerts der hierin festgelegten Entschädigung zu beantragen, und zwar wie folgt:

Nichtverfügbarkeit pro Quartal in Minuten	Leistungsvergütungstage ("Vergütung")
Bis zu 396 Minuten	Keine

397 bis 1620 Minuten	Zwei zusätzliche Servicetage ohne Kosten
1621 oder mehr Minuten	Drei zusätzliche Servicetage ohne Kosten

## 5. SPEZIFIKATIONEN

- 5.1. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Entschädigung für eine Nichtverfügbarkeit des Service, die der Kunde und seine Kunden oder Umfrageteilnehmer aufgrund einer Datenwiederherstellung oder Disaster Recovery zu einem bestimmten Zeitpunkt erfahren, wenn diese Datenwiederherstellung oder Disaster Recovery auf einen Datenverlust zurückzuführen ist, der nicht direkt oder indirekt von Forsta oder den Drittanbietern von Forsta verschuldet wurde.
- 5.2. Forsta wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die Auswirkungen von Wartungsfenstern, planmäßigen Wartungsarbeiten und dringenden Wartungsarbeiten auf den Kunden, dessen Kunden und die Nutzung des Service durch den Umfrageteilnehmer zu minimieren.
- 5.3. Der Kunde kann eine Entschädigung für jede Nichtverfügbarkeit des Service verlangen, die der Kunde, die Kunden des Kunden oder die Umfrageteilnehmer aufgrund von Erweiterungen des oben genannten Wartungsfensters erfahren und die nicht durch eine Situation höherer Gewalt verursacht wurde.
- 5.4. Jegliche Service-Nichtverfügbarkeit, die durch die Nichteinhaltung der Systemanforderungen durch den Kunden, die Nichteinhaltung der Nutzungsbedingungen oder ein anderweitig als höhere Gewalt eingestuftes Ereignis verursacht wird, ist nicht durch dieses Service Level Agreement abgedeckt.
- 5.5. Zusätzlich zu dem in Ziffer 2.2 dieser Anlage 5 beschriebenen Benachrichtigungsverfahren wird Forsta den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist über den News-Bereich der Software benachrichtigen, wenn das Überwachungssystem von Forsta eine Verletzung dieses Service Level Agreements festgestellt hat.
- 5.6. Ein vierteljährlicher Bericht über die Serviceverfügbarkeit wird im Forsta-Newsbereich oder auf der Forsta-Homepage veröffentlicht.
- 5.7. Ansprüche auf Entschädigungstage, wie in dieser Anlage 5 beschrieben, müssen vom Kunden bis zum fünfzehnten (15.) Tag des Monats, der auf das Quartal folgt, in dem der Vorfall aufgetreten ist, per E-Mail an [claim@forsta.com](mailto:claim@forsta.com) geltend gemacht werden.

## 6. HOUSEKEEPING: ROUTINEN UND VERFAHREN

- 6.1. **Batch-Aufgaben.** Um plötzliche Aktivitätsspitzen zu vermeiden, die die Autorenumgebung beeinträchtigen könnten, verwaltet Forsta die Ausführung von Aufgaben, die zur gleichen Zeit laufen können. Daher kann es vorkommen, dass der Kunde gelegentlich erlebt, dass Aufgaben in eine Warteschlange gestellt werden und nicht genau zum geplanten Zeitpunkt ausgeführt werden. Da die Bearbeitung und der Versand von E-Mails einige Zeit in Anspruch nehmen kann, wird dem Kunden empfohlen, eine gewisse Zeitspanne einzuplanen, wenn E-Mails bis zu einer bestimmten Uhrzeit beim Empfänger eintreffen müssen.
- 6.2. **Housekeeping:**
  - 6.2.1. **Löschung von Testdatenbanken:** Forsta ist berechtigt, Testdatenbanken vierzehn (14) Tage nach dem letzten Zugriff auf die Testdatenbank zu löschen. Benötigt der Kunde eine neue Testdatenbank, kann eine neue Testdatenbank aus der Anwendung heraus erstellt werden.
  - 6.2.2. **Report Berichte:** Forsta ist berechtigt, Berichte, die mit Horizons-Projekten verknüpft sind, die aus der Software gelöscht wurden, zu löschen, wenn diese Berichte nicht auch mit Projekten verknüpft sind, die noch im System vorhanden sind. In der Software ist eine Funktion vorhanden, die es dem Kunden ermöglicht, Berichtsdefinitionen zur lokalen Speicherung auf dem eigenen PC oder im Netzwerk zu exportieren.
  - 6.2.3. **Bitstream- und SmartHub-Dateien:** Bestimmte Funktionen im Service generieren Zwischendateien (z. B. Panel Samples, Rapid Results o. ä.) auf der Grundlage der Originaldaten. Solche Dateien werden in den als Bitstream, SmartHub o.ä. bezeichneten Bereichen der Software gespeichert, und Forsta kann diese Dateien nach sechzig (60) Tagen löschen.
  - 6.2.4. **Aufgezeichnete Interviews in CATI:** Interviews werden normalerweise nach dreißig (30) Tagen aus dem System entfernt. Antwortdaten werden nicht entfernt; nur Metadaten, die sich auf das CATI-Interview selbst beziehen, werden gelöscht.
  - 6.2.5. **Archivierung von Projekten und Daten:** Die Software führt eine periodische Archivierung von Projekten und Daten durch, die für eine bestimmte Zeitspanne von Tagen inaktiv waren, die derzeit vierzig (40) Tage beträgt und sich ändern kann. Die Projekteigentümer werden im Voraus per E-Mail benachrichtigt und können die Archivierung über die Software ablehnen. Archivierte Projekte können vom berechtigten Benutzer über die Software abgerufen werden. Archivierte Projekte sind für mindestens zwei (2) Jahre ab dem Archivierungsdatum mit der Software kompatibel.

## 7. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

## Growing Smarter Together

- 7.1. Sollte sich eine der Bestimmungen dieses Service Level Agreement oder eine später in dieses aufgenommene Bestimmung ganz oder teilweise als unwirksam erweisen oder sollte das Service Level Agreement eine Lücke enthalten, bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Es ist ausdrücklich der Wille der Parteien, hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Service Level Agreements unter allen Umständen aufrecht zu erhalten und damit § 139 BGB abzubedingen. An die Stelle der unwirksamen Regelung oder zum Schließen der Lücke soll eine gesetzlich zulässige Regelung treten, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.
- 7.2. Eine Übertragung von auf diesem Service Level Agreement beruhenden Rechten und Pflichten durch eine Partei auf Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden.
- 7.3. Änderungen sowie Ergänzungen dieses Service Level Agreements bedürfen der Schriftform, soweit nicht etwas anderes bestimmt ist.

---

### ANHANG 6 GEGENSEITIGE VERTRAULICHKEITSBEDINGUNGEN

#### 1. VERTRAULICHE INFORMATIONEN

- 1.1. Jede Vertragspartei erkennt an, dass sie und ihre verbundenen Unternehmen während der Laufzeit dieses Vertrages der anderen Vertragspartei und ihren verbundenen Unternehmen möglicherweise bestimmte kommerzielle oder technische Informationen – in welcher Form auch immer – offenlegen müssen, einschließlich Methoden, Ideen, Konzepten, Analysetechniken, Daten, Vorlagen, Software und Tools, Produktdetails, Finanz- und Preisinformationen, Marktdaten und Informationen Dritter, wobei diese Informationen urheberrechtlich geschützt sein können und daher sowohl hinsichtlich der Nutzung als auch hinsichtlich der weiteren Offenlegung durch den Empfänger geschützt werden müssen.
- 1.2. "**Vertrauliche Informationen**" sind alle Informationen oder Daten in jeglicher Form, die von einer Partei oder ihren verbundenen Unternehmen der anderen Partei oder ihren verbundenen Unternehmen offengelegt werden, die entweder von der offenlegenden Partei durch einen entsprechenden Stempel, eine Legende oder einen anderen schriftlichen Hinweis als vertrauliche Informationen gekennzeichnet sind, die bei einer mündlichen Offenlegung zum Zeitpunkt der Offenlegung als vertrauliche Informationen gekennzeichnet wurden oder alle anderen Informationen, bei denen vernünftigerweise davon ausgegangen werden kann, dass sie vertrauliche Informationen sind. Zur Klarstellung: Die Lizenz-Materialien sind vertrauliche Informationen von Forsta, und die Kundenmaterialien sind vertrauliche Informationen des Kunden.

#### 2. DIE PARTEIVEREINBARUNG

- 2.1. Die Parteien vereinbaren, dass alle von der offenlegenden Partei erhaltenen vertraulichen Informationen Eigentum der offenlegenden Partei bleiben, und ihre Lizenzgeber und der Empfänger verpflichten sich, vorbehaltlich der Ausnahmen in Artikel 3 dieses Anhangs:
  - 2.1.1. alle derartigen von der anderen Partei erhaltenen Informationen vertraulich zu behandeln und zu bewahren; und
  - 2.1.2. diese Informationen ausschließlich für den Zweck zu verwenden, für den sie zur Verfügung gestellt wurden, was, sofern nicht anders schriftlich zum Zeitpunkt der Offenlegung durch die offenlegende Partei angegeben wurde, ausschließlich im Zusammenhang mit dem Vertragsgegenstand bedeutet; und
  - 2.1.3. diese Informationen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der offenlegenden Partei weder ganz noch teilweise an Dritte weiterzugeben und diese Informationen nur bei erforderlichem Wissensbedarf an ihr Personal weiterzugeben, das hinsichtlich dieser Informationen solchen Vertraulichkeitsvereinbarungen unterliegt, die nicht weniger restriktiv sind als die Vertraulichkeitsbestimmungen dieses Vertrages und das von der empfangenden Partei über die vertrauliche Natur der so erhaltenen vertraulichen Informationen und die Vertraulichkeitsverpflichtungen jeder Partei gemäß dieses Vertrages informiert wird; und
  - 2.1.4. diese Informationen nicht für sich selbst oder im Auftrag Dritter zu verwenden, um ähnliche Produkte oder Produkte, die mit denen der offenlegenden Partei konkurrieren, zu entwerfen, zu entwickeln oder herzustellen.
- 2.2. Jede Partei unternimmt alle angemessenen Anstrengungen, um sicherzustellen, dass sein Personal die Bestimmungen dieses Vertrages einhält.
- 2.3. Nichts in diesem Vertrag hindert eine der Parteien daran, ihre eigenen vertraulichen Informationen oder vertrauliche Informationen, die von ihren eigenen Bevollmächtigten, Vertretern oder Mitarbeitern, einschließlich

des eigenen Personals, erzeugt wurden, in irgendeiner Weise zu nutzen, ohne dabei die vertraulichen Informationen der anderen Partei zu verwenden.

- 2.4. Dem Empfänger ist es nicht untersagt, Informationen, Produkte, Konzepte, Systeme oder Lösungen (die "**Produkte**") zu entwickeln oder entwickeln zu lassen, die den Produkten der offenlegenden Partei ähnlich sind oder mit ihnen konkurrieren, vorausgesetzt, dass der Empfänger keine Vertraulichkeitsverpflichtungen aus diesem Vertrag verletzt oder gegen Rechte am geistigen Eigentum verstößt.
- 2.5. Aus Gründen der Klarheit und in Ergänzung zu Unterabschnitt 2.1.3 dieses Anhangs kann Forsta alle im Rahmen dieses Vertrages ausgetauschten vertraulichen Informationen Mitarbeitern seiner verbundenen Unternehmen und seinen und anderen Drittlieferanten der Forsta-Gruppe zur Förderung des Vertrages zur Verfügung stellen. Eine solche Weitergabe von vertraulichen Informationen erfolgt ausschließlich auf der Basis eines erforderlichen Wissensbedarfs an Mitarbeiter, die schriftlichen Vertraulichkeitsvereinbarungen unterliegen, die die Informationen durch Bestimmungen schützen, die in ihrem Umfang mit den Bestimmungen dieses Anhangs 6 vergleichbar sind, und die von Forsta über die vertrauliche Natur der so erhaltenen vertraulichen Informationen und die Verpflichtungen jeder Partei aus diesem Vertrag informiert werden.

### 3. AUSNAHMEN

- 3.1. Die Bestimmungen von Artikel 2 dieses Anhangs erstrecken sich nicht auf Informationen:
  - 3.1.1. die vor dem Erhalt von der offenlegenden Partei rechtmäßig im Besitz des Empfängers waren; oder
  - 3.1.2. die bereits öffentlich bekannt sind oder zu einem zukünftigen Zeitpunkt öffentlich bekannt werden, ohne dass dies auf eine Verletzung dieses Vertrages durch den Empfänger zurückzuführen ist; oder
  - 3.1.3. die von einem Dritten frei von Beschränkungen erlangt werden, wobei dieser Dritte das Recht zur Offenlegung hat; oder
  - 3.1.4. die vom Empfänger unabhängig und ohne Beteiligung von Personen, die Zugang zu den vertraulichen Informationen hatten, entwickelt werden; oder
  - 3.1.5. deren Herausgabe gesetzlich oder durch ein zuständiges Gericht angeordnet wird, vorausgesetzt, dass der Empfänger, sofern dies nicht durch geltendes Recht oder eine gerichtliche Anordnung untersagt ist, die offenlegende Partei unverzüglich schriftlich über eine solche Anforderung informiert, so dass die offenlegende Partei eine einstweilige Verfügung oder Anordnung oder andere angemessene Abhilfe beantragen kann. Vorbehaltlich des vorstehenden Satzes darf der Empfänger nur den Teil der vertraulichen Informationen zur Verfügung stellen, zu deren Offenlegung er rechtlich gezwungen oder anderweitig gesetzlich verpflichtet ist; vorausgesetzt jedoch, dass der Empfänger der offenlegenden Partei auf deren Kosten die Unterstützung gewährt, die diese in angemessener Weise verlangen kann, um eine solche Verfügung oder Anordnung oder andere Abhilfe zu erhalten.

### 4. EIGENBESITZ

- 4.1. Aus dieser Vereinbarung ergeben sich keine anderen Rechte, Verpflichtungen, Zusicherungen oder Bedingungen als die hier ausdrücklich genannten.
- 4.2. Insbesondere wird hiermit weder direkt noch indirekt eine Lizenz unter einem Patent, einer Marke, einem Geschäftsgeheimnis oder einem Urheberrecht gewährt, das sich im Besitz einer der Parteien befindet oder das von einer der Parteien an die andere lizenziert werden kann, es sei denn, dies ist in diesem Vertrag ausdrücklich vorgesehen.
- 4.3. Darüber hinaus werden durch diesen Vertrag keine geistigen Eigentumsrechte jeglicher Art von einer der Vertragsparteien auf die andere übertragen.
- 4.4. Die Weitergabe von Informationen durch eine der Vertragsparteien an die andere stellt in keiner Weise eine Zusicherung oder Gewährleistung hinsichtlich der Richtigkeit dieser Informationen dar, und die offenlegende Partei haftet in keiner Weise für Verluste oder Schäden, die dem Empfänger aufgrund von Ungenauigkeiten in diesen Informationen entstehen.

### 5. GÜLTIGKEIT

- 5.1. Die Vertraulichkeitsverpflichtungen der Parteien gelten ungeachtet der Beendigung dieses Vertrages, gleich aus welchem Grund, weiter.

### 6. UNERLAUBTE OFFENLEGUNG

- 6.1. Der dem Empfänger auferlegte Sorgfaltsmaßstab zum Schutz vertraulicher Informationen entspricht dem Grad der Sorgfalt, den der Empfänger anwendet, um die Offenlegung, Veröffentlichung oder Verbreitung seiner eigenen vertraulichen Informationen gleicher oder ähnlicher Art zu verhindern, jedoch nicht weniger als die im Verkehr erforderliche Sorgfalt.
- 6.2. Wenn eine Partei die vertraulichen Informationen der anderen Partei verliert oder unbefugt offenlegt, hat sie die andere Partei unverzüglich zu benachrichtigen und alle angemessenen und notwendigen Schritte zu unternehmen, um die verlorenen oder unbefugt offengelegten Informationen wiederzuerlangen.

## 7. RÜCKGABE ODER VERNICHTUNG VON VERTRAULICHEN INFORMATIONEN

- 7.1. Auf Verlangen wird jede Partei jederzeit während oder nach der Laufzeit dieses Vertrages vorbehaltlich etwaiger gesetzlicher oder behördlicher Verpflichtungen, die sie zur Aufbewahrung von Kopien bestimmter vertraulicher Informationen verpflichten, diese vertraulichen Informationen der anderen Partei zurückgeben oder diese vertraulichen Informationen löschen, vernichten und dauerhaft unbrauchbar machen und die Vernichtung auf schriftliche Aufforderung der anderen Partei innerhalb von zehn (10) Tagen schriftlich bescheinigen. Für jede Aufforderung des Kunden an Forsta, auf dem Service gespeicherte vertrauliche Informationen zurückzugeben, sind die Gebühren für zusätzliche Serviceleistungen zu entrichten, vorausgesetzt, Forsta hat dem Kunden während der gesamten Laufzeit ermöglicht, solche vertraulichen Informationen auf eigene Initiative und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden über den Service zu exportieren.
- 7.2. Spätestens sechzig (60) Werktagen nach Beendigung oder Ablauf dieses Vertrages wird Forsta alle auf dem Service gespeicherten Kundenmaterialien endgültig löschen und diese gelöschten Informationen nicht weiter aufbewahren oder verarbeiten.
- 7.3. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in diesem Vertrag müssen Kopien der vertraulichen Informationen, die im Rahmen der normalen Sicherung des Computernetzwerks des Empfängers, einschließlich des Service, angefertigt werden, nicht zurückgegeben oder vernichtet werden; Dies setzt jedoch voraus, dass solche auf diese Weise aufbewahrten vertraulichen Informationen, den hierin enthaltenen Vertraulichkeits- und Datenschutzbestimmungen unterliegen, so lange sie vom Empfänger aufbewahrt werden.

---

## ANHANG 7 DEFINITIONEN

1. Die folgenden Definitionen gelten für die im Text dieses Vertrages verwendeten Begriffe, sofern im Text nicht ausdrücklich anders angegeben.
  - 1.1. **Add-On:** Ein spezialisiertes (Zusatz-)Modul, das dem Kunden während der Laufzeit als Option zu Bedingungen und Gebühren angeboten werden kann, die zwischen den Parteien einvernehmlich vereinbart wurden.
  - 1.2. **Zusätzliche Serviceleistungen:** Professionelle Serviceleistungen wie z.B. Projekt- und Autorenunterstützung, technische Beratung, Systementwicklung, vom Kunden zu zahlende Fehlerkorrekturen und Vor-Ort-Support oder Benutzersupport außerhalb der Standard-Supportzeiten.
  - 1.3. **Verbundene Unternehmen:** Ein verbundenes Unternehmen ist ein rechtlich selbstständiges Unternehmen, das über den Mehrbesitz an einem Unternehmen verfügt oder die Kontrolle über ein Unternehmen ausübt oder unter der Kontrolle oder im Mehrbesitz eines Unternehmens steht oder zusammen mit einem Unternehmen unter der gemeinsamen Kontrolle bzw. im Mehrheitsbesitz eines anderen Unternehmens steht. Kontrolle meint dabei die mittelbare oder unmittelbare Verfügungsgewalt, einen beherrschenden Einfluss auf die Geschäftsführung und Richtlinien eines Unternehmens auszuüben, gleich auf welche Weise.
  - 1.4. **Artikel:** Ein Teil dieses Dokuments, der durch eine Nummer auf der ersten (1.) Ebene gekennzeichnet ist (z. B. "1", "2", "23" oder ähnlich). Ein Artikel umfasst auch alle untergeordneten Textebenen innerhalb der Grenzen dieses Artikels.
  - 1.5. **Nutzungsbedingungen:** Forstas Nutzungsbedingungen (acceptable use policy, "AUP") sind abrufbar unter [www.Forsta.com/Legal-Notices/](http://www.Forsta.com/Legal-Notices/) und legen die Nutzungsrichtlinien sowie die Arten von Aktivitäten fest, die der Kunde, die mit dem Kunden verbundenen Unternehmen, die Auftragnehmer und deren berechtigten Benutzer zu unterlassen haben.
  - 1.6. **CAPI:** Computerunterstützte persönliche Befragung (Computer assisted personal interviewing).
  - 1.7. **CATI:** Computerunterstützte telefonische Befragung (Computer assisted telephone interviewing).
  - 1.8. **Kundenmaterialien:** In Bezug auf die Nutzung der Lizenz-Materialien durch den Kunden im Rahmen dieses Vertrags sind folgende Dokumente und Daten als Kundenmaterialien anzusehen: (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 erstellt, gesammelt, eingegeben oder in den Service importiert werden; (b) alle Materialien in jeglichem Format oder auf jeglichem Medium, die Forsta durch den Kunden oder in seinem Namen im Rahmen dieses Vertrages 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 APIs. Für die Zwecke dieser Definition schließt jede Bezugnahme auf den Kunden alle mit dem Kunden verbundenen Unternehmen und alle Auftragnehmer ein, die im Namen des Kunden und der mit dem Kunden verbundenen Unternehmen arbeiten.
  - 1.9. **Vertrauliche Informationen:** Definiert in Anhang 6, Abschnitt 1.2.
  - 1.10. **Auftragnehmer:** Personen, die nicht direkt beim Kunden oder einem mit dem Kunden verbundenen

## Growing Smarter Together

Unternehmen oder einer Drittorganisation angestellt sind; wobei jeder der Vorgenannten vom Kunden beauftragt wurde, auf die Lizenz-Materialien zuzugreifen, wie es im Rahmen dieses Vertrags gestattet ist, und jeder der Vorgenannten unterliegt im Wesentlichen dem gleichen Maß an Kontrollen durch den Kunden, wie es für sein angestelltes Personal gilt, einschließlich Geheimhaltungsvereinbarungen, und immer vorausgesetzt, dass diese Personen oder Drittorganisationen nicht in der Entwicklung von Datenerfassungs- oder Berichterstattungssoftware tätig sind.

- 1.11. **Berechtigte Benutzer:** Definiert in Abschnitt 4.1.
- 1.12. **Offenlegende Partei:** Die Partei, die vertrauliche Informationen an einen Empfänger weitergibt.
- 1.13. **Dokumentation:** Die Benutzerhandbücher der Software und die Benutzerdokumentation der Software, die dem Kunden gemäß Anhang 1 zur Verfügung gestellt werden.
- 1.14. **DSGVO:** Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates, in Kraft seit dem 25. Mai 2018 (DSGVO).
- 1.15. **Horizons-Einheiten:** Die Einheiten, die der Kunde bei der Nutzung des Service verwendet, wie in Anhang 2 dargelegt.
- 1.16. **Horizons-Einheiten-Gebühr:** Der Geldbetrag, der mit der Bestellung einer bestimmten Anzahl von Horizons-Einheiten verbunden ist.
- 1.17. **Rechte an geistigem Eigentum=** Intellectual property rights ("IPR"): Rechte an geistigem Eigentum, einschließlich Patentrechten, Urheberrechten, Designrechten (sowohl eingetragene als auch nicht eingetragene), Markenrechten (sowohl eingetragene als auch nicht eingetragene), Dienstleistungsmarken, Geschäftsgeheimnisse, Fachwissen, Rechte an Datenbanken, Rechte an Domainnamen und Rechte an allen Anmeldungen/Eintragungen für eines der vorgenannten Produkte überall auf der Welt.
- 1.18. **Lizenzgebühren:** Die in dem/den Bestellformular(en) festgelegten Gebühren, die sich auf Lizenzen für Softwarekomponenten beziehen, einschließlich Basislizenzen, Benutzerplätze, Add-Ons, Benutzer-IDs, Drittzugänge und Speicherstufen.
- 1.19. **Lizenz-Materialien:** Insgesamt die Software, der Service und die Dokumentation.
- 1.20. **Verluste:** Alle Verluste, Verbindlichkeiten, Forderungen, Ansprüche, Urteile, Schiedssprüche, Schadensersatzansprüche, als Vergleich zu zahlende Beträge, Kosten und Ausgaben (einschließlich aller angemessenen Anwalts- und sonstigen professionellen Gebühren, Auslagen und Spesen).
- 1.21. **Malicious Code:** = Bössartiger Code: Jeder Virus, Wurm, Trojaner, Zeitbombe, Spyware oder sonstiger bössartiger Code, der darauf abzielt, Computerprogramme, -systeme, -umgebungen oder -daten zu unterbrechen, zu beschädigen, zu deaktivieren oder einen unbefugten Zugriff darauf zu ermöglichen, nicht jedoch Software-Schlüssel oder sonstiger Code, der dazu dient, die Einhaltung geltender zeitlich begrenzter Lizenzen sicherzustellen.
- 1.22. **Bestellformular:** Das von Forsta herausgegebene Formular, das für die Lizenzierung und für Verlängerungen verwendet wird, das – um gültig zu sein – von beiden Parteien oder ihren jeweiligen verbundenen Unternehmen unterzeichnet werden muss und das durch Verweis in diesen Vertrag aufgenommen wird.
- 1.23. **Parteien:** Kunde und Forsta gemeinsam (und jeder für sich als "**Partei**").
- 1.24. **Personenbezogene Daten:** Bei Verträgen, die US-amerikanischem Recht unterliegen, umfassen personenbezogene Daten alle "nicht-öffentlichen persönlichen Informationen", wie dieser Begriff im Gramm-Leach-Bliley Act in 15 USC Subchapter 1 §6809(4) definiert ist, und "geschützte Gesundheitsinformationen", wie sie im Health Insurance Portability and Accountability Act in 45 CFR §160.103 definiert sind. Für Verträge, die den Gesetzen eines Landes unterliegen, das dem Europäischen Wirtschaftsraum angehört, haben personenbezogene Daten die Bedeutung, die ihnen in der DSGVO gegeben wird. Für Verträge, die dem australischen Recht unterliegen, haben personenbezogene Daten die Bedeutung, die sie in der DSGVO haben: (a) unabhängig davon, ob die Informationen wahr sind oder nicht; und (b) unabhängig davon, ob die Informationen oder die Meinung in einer materiellen Form aufgezeichnet sind oder nicht.
- 1.25. **Personal:** Die Mitarbeiter jeder Partei und die Mitarbeiter der verbundenen Unternehmen jeder Partei. Ferner alle Vertreter, Auftragnehmer und Drittanbieter, die im Rahmen dieses Vertrages im Namen jeder Partei und ihrer jeweiligen Verbundenen Unternehmen handeln dürfen.
- 1.26. **Empfänger:** Die Partei, die vertrauliche Informationen von einer offenlegenden Partei erhält.
- 1.27. **Reportal:** Ein Satz von Funktionen in der Software, die sich auf die Erstellung und Bereitstellung von Berichten über den Service beziehen.
- 1.28. **Umfrageteilnehmer:** Eine Person, die an Umfragen teilnimmt, die von berechtigten Benutzern über E-Mail-Einladungen, Pop-ups, Links auf Homepages oder ähnliche Mittel zur Verfügung gestellt wurden. Der Zugang kann entweder über einen öffentlichen Link, einen eindeutigen Link oder einen passwortgeschützten Zugang erfolgen. Ein Umfrageteilnehmer wird in diesem Vertrag als eine „betroffene Person“ (data subject) im Sinne der DSGVO betrachtet.

## Growing Smarter Together

- 1.29. **SaaS-Hosting-Umgebung:** Die ab dem Datum des Inkrafttretens an einen Dritten ausgelagerte mandantenfähige Serverumgebung, in der Forsta die über das Internet zugänglich gemachte Software auf Abonnementbasis hostet.
- 1.30. **Abschnitt:** Ein Teil dieses Vertrages, der durch eine Nummer auf der zweiten (2.) Ebene gekennzeichnet ist (z.B. "1.1", "2.2", "23.6" o.ä.). Ein Abschnitt umfasst auch alle untergeordneten Textebenen innerhalb der Grenzen dieses Abschnitts.
- 1.31. **Service:** Zugang zur Nutzung der Software auf der gewählten mandantenfähigen Forsta SaaS-Hosting-Umgebung.
- 1.32. **Service-Erweiterungen:** Erweiterungen des Service durch neuen oder aktualisierten Code, der in den Service eingebracht wird, einschließlich Fehlerbehebung, Softwareänderungen und neue Versionen in dem Umfang und in der Häufigkeit, die Forsta nach billigem Ermessen für erforderlich hält.
- 1.33. **Service Level Agreement:** Die in Anlage 5 dieses Vertrages festgelegten Bedingungen.
- 1.34. **Software:** Forstas eigene Horizons-Software, einschließlich Software, die ursprünglich von anderen Unternehmen entwickelt wurde oder in deren Eigentum steht, wie in dem/den jeweiligen Bestellformular(en) angegeben und dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages nur in Objektcodeform, wie in der Dokumentation für die jeweilige Software beschrieben, jedoch ohne Quellcode-Material und sämtliches vorbereitendes Design-Material, lizenziert wird.
- 1.35. **Unterabschnitt:** Ein Teil dieses Dokuments, der durch eine Nummer auf der dritten (3.) Ebene gekennzeichnet ist (z. B. "1.1.1", "2.2.2", "23.6.3" oder ähnlich). Ein Unterabschnitt umfasst auch alle untergeordneten Textebenen innerhalb der Grenzen dieses Unterabschnitts.
- 1.36. **Laufzeit:** Die Erstlaufzeit und alle nachfolgenden Laufzeitverlängerungen werden zusammen als Laufzeit bezeichnet.
- 1.37. **Laufzeitverlängerung:** Unmittelbar aufeinanderfolgende Lizenzierungszeiträume nach der Erstlaufzeit. Jede Laufzeitverlängerung beginnt mit dem Ablauf der vorherigen Laufzeit oder im Falle der ersten Laufzeitverlängerung mit dem Ablauf der Erstlaufzeit und hat eine Dauer von mindestens zwölf (12) Monaten.
- 1.38. **Zugriff durch Dritte/Drittzugang:** Die Methode, die den Umfrageteilnehmern und anderen Parteien von den berechtigten Benutzern zur Verfügung gestellt und mit der es Einzelpersonen gestattet wird, auf Teile des Service zuzugreifen, ohne eine Benutzer-ID zu verwenden. Drittzugänge sind eindeutig benannte Zugangsdaten, die verwendet werden, um auf Berichte und Dashboards zuzugreifen, die über den Service von Report Viewern (RVA), Report Designern (RDA), Report Analysten (RAA), Survey Dashboard Viewern (SDVA) und ähnlichen bereitgestellt werden und um diese zu betrachten und zu nutzen. Einige Funktionen (einschließlich derjenigen in Active Dashboards und Action Management) können als Add-Ons angeboten werden.
- 1.39. **Übertragungsdaten:** Daten, die aufgrund von Ausfällen der SaaS-Hosting-Umgebung versehentlich oder ungewollt aus dem Service gelöscht wurden, bevor die tägliche Datensicherung gemäß Unterabschnitt 1.1 der Anlage 5 abgeschlossen wurde, begrenzt auf die letzten vierundzwanzig (24) Stunden der Daten, die noch nicht von Forsta gesichert wurden.
- 1.40. **Unbestrittene Rechnung:** Eine Rechnung, die der Kunde nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der Rechnung schriftlich gegenüber Forsta nach bestem Wissen und Gewissen bestritten hat. Unterlässt der Kunde eine solche Mitteilung, so erhebt er keinen Einspruch gegen die Rechnung und zahlt sie in voller Höhe.
- 1.41. **Benutzer-ID/Benutzerkennung:** Die unverwechselbaren Zugangsdaten, die jedem individuell autorisierten berechtigten Benutzer für den Zugang und die Nutzung des Service ausgestellt und von ihm verwendet werden. Benutzer-IDs werden mit unterschiedlichen Berechtigungsstufen zu unterschiedlichen Preisniveaus angeboten, wie im jeweiligen Bestellformular angegeben. Benutzer-IDs umfassen professionelle Benutzer-IDs, Standard-Benutzer-IDs, Analysten-Benutzer-IDs.