

## FÜR FORSTA PLUS SERVICE BASIEREND AUF MICROSOFT AZURE CLOUD ("FORSTA PLUS CLOUD")

### FORSTA PLUS CLOUD-BASIERTER SERVICE

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

#### 1. DAS FORSTA PLUS CLOUD ANGEBOT

- 1.1. Der Kunde ist durch den abgeschlossenen Forsta Plus Software as a Service Vertrag (der "**Vertrag**") berechtigt, die eigene Forsta Plus-Software von Forsta zu nutzen, auf die der Kunde über die mandantenfähige, gehostete SaaS-Umgebung von Forsta zugreift (der "**SaaS-Service**").
- 1.2. Der Kunde möchte Lizenzen für den Zugriff und die Nutzung der Forsta Plus-Software über das mandantenfähige Angebot von Forsta erwerben, das die Cloud-Infrastruktur von Microsoft Azure nutzt (der "**Cloud-Service**"). Der Standort des Cloud Service wird im jeweiligen Bestellformular festgelegt.
- 1.3. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass jede Nutzung des Cloud-Service den Bedingungen dieser Anlage und den entsprechenden Bedingungen des Vertrags unterliegt. Die Bedingungen dieser Anlage ergänzen die Bedingungen des Vertrags. Im Falle eines Widerspruchs oder einer Unstimmigkeit zwischen dieser Anlage einerseits und dem Vertrag und den Bestellformularen andererseits, ist diese Anlage in Bezug auf die widersprüchlichen Bedingungen maßgebend.

#### 2. MICROSOFT ENDBENUTZER-LIZENZBESTIMMUNGEN UND -BEDINGUNGEN

- 2.1. Forsta nutzt das Azure-Cloud-Angebot von Microsoft für den Cloud-Service. In diesem Zusammenhang anerkennt der Kunde und stimmt zu, dass Forsta verpflichtet ist, sich an die jeweils veröffentlichten Bedingungen und Preismodelle zu halten, die von Microsoft angeboten werden, z.B. unter <https://www.microsoft.com/enus/licensing/product-licensing/products.aspx>, die nach Microsofts eigenem Ermessen jederzeit aktualisiert werden können, sowie andere URLs, die von Microsoft bereitgestellt oder aktualisiert werden. Die Nutzung von Microsoft Azure durch Forsta unterliegt den folgenden Rechten und Einschränkungen, auf die der Kunde hiermit hingewiesen wird und denen er zustimmt:
  - 2.1.1. "**Azure-Services**" sind die Microsoft-Dienste, die Forsta nutzt, um dem Kunden den Cloud-Service zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat kein Recht, direkt auf die Azure-Services zuzugreifen.
  - 2.1.2. Azure-Services sind nicht fehlertolerant und es wird nicht garantiert, dass sie fehlerfrei sind oder ununterbrochen funktionieren. Der Kunde darf den Cloud-Service nicht in Anwendungen oder Situationen nutzen, in denen ein Ausfall des Cloud-Service zum Tod oder zu schweren Körperverletzungen oder zu schweren Sach- oder Umweltschäden führen könnte.
  - 2.1.3. Der Kunde gestattet Forsta hiermit, relevante Informationen offenzulegen, die für Microsoft erforderlich sind, um die Azure-Services in Übereinstimmung mit den Microsoft-Bedingungen bereitzustellen.

#### 3. SUBUNTERNEHMER, ÄNDERUNGEN UND KÜNDIGUNG

- 3.1. Forsta wird bei der Bereitstellung des Cloud-Service Subunternehmer einsetzen. Der Kunde erteilt hiermit seine Zustimmung für:
  - 3.1.1. den Einsatz von Microsoft als Subunternehmer;
  - 3.1.2. der Einsatz von Unternehmen innerhalb des Netzwerks der verbundenen Unternehmen von Forsta als Subunternehmer;

- 3.1.3. die Nutzung von Rackspace Inc. (US) und Rackspace Ltd. (UK) nach Ermessen von Forsta zu Zwecken der Unterstützung der Verwaltung von Microsoft Azure seitens Forsta; und
- 3.1.4. den Einsatz anderer Subunternehmer nach Ermessen von Forsta zur Unterstützung der Beziehung von Forsta zu Microsoft Azure, jedoch unter der Voraussetzung, dass diese Subunternehmer keinen Zugriff auf die vertraulichen Informationen des Kunden oder auf die auf dem Cloud-Service gespeicherten personenbezogenen Daten des Kunden haben.
- 3.2. Der Einsatz von anderen Subunternehmern, die über die hierin genannten hinausgehen und nicht bereits im Rahmen des Vertrages genehmigt wurden, muss gemäß den Bestimmungen des Vertrages separat vereinbart werden, und falls im Vertrag keine entsprechenden Bestimmungen enthalten sind, muss der Einsatz zwischen

den Parteien schriftlich vereinbart werden, bevor der/die Subunternehmer in Bezug auf die Erbringung von Dienstleistungen für den Kunden eingesetzt werden.

### 3.3. Änderungen des Standorts oder des Anbieters des Cloud-Service.

- 3.3.1. Sollte Forsta (i) eine Verlagerung des Cloud-Service zu einem anderen Cloud-Anbieter als Microsoft Azure in demselben Land veranlassen, das in den jeweiligen Bestellformularen angegeben ist, oder (ii) die mit dem Cloud-Service verbundenen Angebote in ein anderes Land verlagern, wird Forsta den Kunden mindestens dreißig (30) Tage vor der Verlagerung gemäß Ziffer (i) und mindestens neunzig (90) Tage vor der Verlagerung gemäß Ziffer (ii) informieren. Erhebt der Kunde Einwände gegen die vorgeschlagene Verlagerung, so hat er dies unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Erhalt der Mitteilung schriftlich unter Angabe der Gründe, aus denen er die Änderung ablehnt, gegenüber Forsta zu erklären. Der Kunde wird Änderungen, die nach geltendem Recht erforderlich sind, nicht widersprechen. Forsta und der Kunde verpflichten sich, mögliche Anpassungen nach den Grundsätzen von Treu und Glauben mit dem Ziel zu erörtern, dem Kunden die Zustimmung zur Änderung zu ermöglichen. Sollten die Parteien nicht in der Lage sein, innerhalb des kurzen Zeitraums von fünfzehn (15) Tagen nach Eingang der Mitteilung des Kunden bei Forsta oder bis zu dem Zeitpunkt, an dem die beabsichtigte Verlagerung stattfinden soll, eine gegenseitige Einigung zu erzielen, kann der Kunde vorbehaltlich des nachstehenden Unterabschnitts 3.3.3 den/die von dem Widerspruch betroffenen Teil(e) des Bestellformulars ohne Vertragsstrafe schriftlich kündigen.
- 3.3.2. Sollte Microsoft die Bereitstellung des Microsoft Azure-Angebots an Forsta beenden oder sollte Microsoft das Cloud-Service-Angebot in ein anderes Land verlagern, wird Forsta den Kunden unverzüglich und mindestens innerhalb von fünfzehn (15) Tagen, nachdem Forsta von Microsoft informiert wurde, darüber informieren. Forsta wird sich in wirtschaftlich angemessener Weise bemühen, dem Kunden annehmbare Alternativen zur Verfügung zu stellen, es gilt jedoch nicht als Vertragsverletzung oder Verletzung dieser Anlage, wenn Forsta dies nicht gelingt. Falls der Kunde mit einer von Forsta angebotenen Alternative nicht einverstanden ist, muss er Forsta unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Erhalt der Mitteilung schriftlich darüber informieren und dabei die Gründe angeben, aus denen er die Änderung ablehnt. Sollten die Parteien nicht in der Lage sein, innerhalb des kurzen Zeitraums von fünfzehn (15) Tagen nach Eingang der Mitteilung des Kunden bei Forsta oder innerhalb des Zeitraums, in dem die beabsichtigten Änderungen umgesetzt werden sollen, eine einvernehmliche Einigung über einen neuen Cloud-Service zu erzielen, kann der Kunde vorbehaltlich des nachstehenden Absatzes 3.3.3 die von dem Widerspruch betroffenen Teile des Bestellformulars ohne Vertragsstrafe schriftlich kündigen.
- 3.3.3. Im Falle einer Kündigung nach den vorstehenden Ziffern 3.3.1 oder 3.3.2 besteht der einzige Anspruch des Kunden darin, dass Forsta den anteiligen, nicht genutzten Teil der Gebühren zurück zahlt, die der Kunde im Rahmen der jeweiligen Bestellformulare im Voraus an Forsta gezahlt hat.
- 3.3.4. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen im Bestellformular oder im Vertrag kann Forsta die Bereitstellung des Cloud-Service mit einer Frist von sechzig (60) Tagen vor dem jährlichen Jahrestag des jeweiligen Cloud-Service-Bestellformulars schriftlich gegenüber dem Kunden kündigen.

## 4. SICHERHEIT, DATENSCHUTZ UND COMPLIANCE

- 4.1. Die über Microsoft Azure bereitgestellten Komponenten des Cloud-Service unterliegen den von Microsoft jederzeit und nach eigenem Ermessen bereitgestellten Sicherheits-, Datenschutz-, Verfügbarkeits- und Compliance-Stufen

in Bezug auf die Azure-Standards ab.

- 4.2. Der Kunde ist auf eigene Initiative dafür verantwortlich, die erforderlichen Informationen über die AzureStandards aus den von Microsoft zur Verfügung gestellten Ressourcen von den Microsoft-Websites zu beziehen, die verfügbar sind unter <https://www.microsoft.com/en-us/trust-center/product-overview> oder unter der entsprechenden Nachfolgeseite. Forsta ist möglicherweise nicht in der Lage, dem Kunden andere Informationen zur Verfügung zu stellen als die, die dem Kunden direkt zur Verfügung stehen.
- 4.3. Der Kunde nimmt ferner zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass Forsta möglicherweise nicht in der Lage ist, an Audits, Sicherheitsüberprüfungen, dem Ausfüllen von Fragebögen oder ähnlichen Sicherheits-, Datenschutz- und Privatsphäre-Aktivitäten im Zusammenhang mit den Komponenten des auf Microsoft Azure gehosteten Cloud-Service teilzunehmen oder dazu beizutragen, weder im Namen des Kunden noch im Namen der Kunden des Kunden.
- 4.4. Jegliche (i) Dokumentation, zu der der Kunde Zugang hat und die sich auf den SaaS-Service bezieht; (ii) AuditBerichte und Sicherheitsüberprüfungen des SaaS-Service durch den Kunden; (iii) Datenschutz- oder Sicherheitsbedingungen, die zwischen den Parteien in Bezug auf den SaaS-Service vereinbart wurden, gelten möglicherweise nicht in vollem Umfang für den Cloud-Service. Forsta bleibt jedoch in vollem Umfang für seine Sicherheits-, Datenschutz- und Compliance-Verpflichtungen verantwortlich, die im Rahmen des Vertrages definiert und in der anwendbaren Dokumentation, den Audit-Berichten und den Datenschutz- und Sicherheitsbedingungen dargelegt sind, und zwar ausschließlich in dem Umfang, in dem sie sich auf Forsta's Operationen und Aktivitäten beziehen, die nicht direkt mit dem SaaS-Service in Verbindung stehen.
- 4.5. Vorbehaltlich der in den vorstehenden Abschnitten dieses Artikels 4 dargelegten Einschränkungen wird Forsta auf Anfrage des Kunden und ohne Kosten für den Kunden: (i) dem Kunden Forsta's StandardSicherheitsdokumentation des Cloud-Service zur Verfügung stellen und (ii) angemessene Folgefragen in Bezug darauf beantworten. Jede darüber hinausgehende Unterstützung, wie z.B., aber nicht beschränkt auf, Sicherheitsaudits, unterliegt Bedingungen und Kosten (falls zutreffend), die gemeinsam schriftlich vereinbart werden müssen.
- 4.6. IN BEZUG AUF JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNG UND ENTSCHEIDIGUNG, DIE FORSTA IM RAHMEN DES VERTRAGS IN BEZUG AUF DEN VERLUST VON DATEN ODER DEN VERLUST DER NUTZUNG VON DATEN ODER DEN VERLUST DER VERTRAULICHKEIT VON DATEN ODER DIE VERLETZUNG VON SICHERHEITSVERPFLICHTUNGEN LEISTET, STELLT DER KUNDE FORSTA HIERMIT VOLLSTÄNDIG VON ALLEN ANSPRÜCHEN FREI, SOWEIT DER VERLUST AUF MICROSOFT AZURE ZURÜCKZUFÜHREN IST. DIE PARTEIEN VEREINBAREN, DASS JEGLICHE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG, GEWÄHRLEISTUNG ODER ENTSCHEIDIGUNG, DIE VON MICROSOFT IN DEN AZURE-SERVICES, AZURE-STANDARDS ODER DAMIT ZUSAMMENHÄNGENDEN DOKUMENTATIONEN ODER VEREINBARUNGEN AUSGESCHLOSSEN ODER BESCHRÄNKT IST, HIERMIT AUCH VON FORSTA IN BEZUG AUF DEN CLOUD-SERVICE AUSGESCHLOSSEN ODER BESCHRÄNKT WIRD.

## 5. PREISMODELL

- 5.1. Sofern in dem/den jeweiligen Bestellformular(en) nichts anderes festgelegt ist, gilt für die Nutzung des CloudService durch den Kunden das gleiche Preismodell wie im Vertrag.

## 6. BETRIEBLICHE ASPEKTE DES CLOUD SERVICE

- 6.1. Der Kunde erkennt und stimmt zu, dass bestimmte Merkmale oder Funktionen, die auf dem SaaS-Service verfügbar sind, möglicherweise nicht auf dem Cloud-Service verfügbar sind; eine entsprechende Liste ist unter folgendem Link verfügbar: <https://forstaplus.zendesk.com/hc/en-us/sections/6132101049499>. Forsta wird Features oder Funktionen, die dem Kunden zum Zeitpunkt dieses Vertrags bereits auf dem Cloud-Service zur Verfügung gestellt wurden, nicht entfernen, es sei denn, Forsta ersetzt diese Features oder Funktionen durch andere Features oder Funktionen, die die Durchführung im Wesentlichen gleicher Aktivitäten ermöglichen.
- 6.2. Der Kunde erkennt und stimmt zu, dass sich die Hosting-Infrastruktur des Cloud-Service von der des SaaSService unterscheidet. Eine Dokumentation der technischen und sicherheitstechnischen Spezifikationen für den Cloud-Service wird dem Kunden zur Verfügung gestellt unter [https://forstaplus.zendesk.com/hc/article\\_attachments/20286525650971](https://forstaplus.zendesk.com/hc/article_attachments/20286525650971) unter der entsprechenden Nachfolgeseite.
- 6.3. Die von Microsoft Azure für den E-Mail-Versand zur Verfügung gestellten IPs können Grey- oder Black-Listed sein. Um die Zustellbarkeit von E-Mails, die über den Cloud-Service versendet werden, zu verbessern, kann Forsta nach eigenem Ermessen E-Mails über das jeweils nächstgelegene Rechenzentrum des SaaS-Service (Kanada, die USA oder Australien) oder über einen benannten Dritten leiten, sofern dort keine personenbezogenen Daten gespeichert werden.

- 6.4. Für den Cloud-Service gelten die SLA-Bestimmungen des Vertrages mit der Maßgabe, dass Forsta sich das Recht vorbehält, von der Berechnung der Nichtverfügbarkeit des Service Ausfallzeiten auszuschließen, die durch Probleme verursacht werden, die aus dem Azure-Cloud-Angebot von Microsoft resultieren und die sich auf die Verfügbarkeit oder Leistung des Cloud-Service auswirken.
- 6.5. Die Nutzungsbedingungen ("**AUP**") des Vertrages gelten für den Cloud-Service unter der Voraussetzung, dass zusätzliche Spezifikationen für den Cloud-Service gelten.

## 7. SUPPORT / BACKUPS / WARTUNG

- 7.1. Wartungsfenster in der Sommerzeit zwischen Mitteleuropäischer Zeit (MEZ) und Eastern Standard Time (EST) können Landeszeiten in Kanada beeinflussen.
- 7.1.1. Wartungsarbeiten, die von Forsta für den in **Kanada** ansässigen Cloud-Service durchgeführt werden, werden normalerweise von Montag bis Freitag zwischen 7:00 Uhr und 7:30 Uhr Eastern Standard Time (EST - US) und am Samstag oder Sonntag zwischen 7:00 Uhr und 9:00 Uhr durchgeführt.
  - 7.1.2. Die von Forsta durchgeführten Wartungsarbeiten für den in **Deutschland** ansässigen Cloud-Service werden in der Regel von Montag bis Freitag zwischen 7:00 und 7:30 Uhr Mitteleuropäischer Zeit (MEZ) und am Samstag oder Sonntag zwischen 7:00 und 9:00 Uhr durchgeführt.
- 7.2. Standard-Support-Zeiten
- 7.2.1. Die Standard-Supportzeiten für den **kanadischen** Cloud-Service sind Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 20:00 Uhr Eastern Standard Time (EST), mit Ausnahme der folgenden US-Feiertage: Neujahrstag; 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.
  - 7.2.2. Die Standard-Supportzeiten für den Cloud-Service mit Sitz in **Deutschland** sind Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr Mitteleuropäischer Zeit (MEZ), mit Ausnahme von Neujahr, Karfreitag, Ostermontag, Weihnachten und dem zweiten Weihnachtsfeiertag.
- 7.3. Forsta führt – mit Ausnahme ausgewählter, regenerationsfähiger Daten – Backups der Daten des Kunden auf dem Cloud-Service durch. Die Sicherungen werden nach dem folgenden Zeitplan durchgeführt, vorbehaltlich angemessener Änderungen:
- 7.3.1. **Lokale Sicherung.** Es werden wöchentliche Vollsicherungen und tägliche Differenzsicherungen durchgeführt. Die Backups werden sicher lokal gespeichert und mit starken, branchenweit anerkannten Verschlüsselungscodes verschlüsselt.
  - 7.3.2. **Offsite backup.** Tägliche Backups werden verschlüsselt, sicher übertragen und an einem sekundären Microsoft Azure-Standort gespeichert. Forsta wird zwölf (12) Wochen lang Backups am Offsite-Standort aufbewahren (vorbehaltlich angemessener Änderungen).
  - 7.3.3. Die Bezugnahme auf den "sekundären Microsoft Azure-Standort" in Unterabschnitt 7.3.2 kann von Microsoft jederzeit in Übereinstimmung mit Microsofts Konzept der "gekoppelten Regionen" ("paired regions") festgelegt werden. Vorbehaltlich einer Änderung nach alleinigem Ermessen von Microsoft befinden sich die gekoppelten Regionen für den Forsta Plus Cloud-Service in demselben Land wie der Cloud-Service. Eine Liste der gekoppelten Regionen ist hier verfügbar: <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/best-practices-availability-paired-regions>
  - 7.3.4. Der Verweis auf "zwölf (12) Wochen" Aufbewahrung in Unterabschnitt 7.3.2 bezieht sich auf die Aufbewahrung der wöchentlichen Sicherungsinstanz, die je nach dem Tag, an dem die tägliche Sicherung durchgeführt wurde, ein paar Tage mehr oder weniger als 12 Wochen betragen kann.
  - 7.3.5. Im Falle eines Datenverlustes des Service, der von einer anderen Partei als dem Kunden verursacht wurde, muss Forsta jederzeit in der Lage sein, den Datenwiederherstellungsprozess innerhalb von zwei (2) Stunden, nachdem er notwendig geworden ist, zu beginnen und die Wiederherstellung ohne unangemessene Verzögerung durchzuführen. Wurde der Datenverlust des Service nicht durch Forsta verursacht, wird die Datenwiederherstellung innerhalb eines (1) Werktagen nach Eingang einer Anfrage des Kunden eingeleitet und unterliegt den üblichen Gebühren für die Wiederherstellung.
- 7.4. Anders als in Bezug auf Ziffer 7.1 gelten die Bestimmungen des Vertrages für Wartungskategorien und Ausfallmeldungen mit der Maßgabe, dass Forsta keinen Einfluss auf die Zeitpunkte der von Microsoft festgelegten Wartungen und Updates für das Cloud-Angebot Microsoft Azure nehmen kann. Forsta wird Wartungs- und

Growing Smarter Together

Update-Ankündigungen von Microsoft überwachen und den Kunden so schnell wie



möglich über den CloudService oder per E-Mail an die berechtigten Benutzer informieren. Der Kunde versteht und stimmt zu, dass Forsta ungeachtet anderslautender Bestimmungen im Vertrag nicht für Nichtverfügbarkeit oder Leistungsverschlechterung aufgrund von durch Microsoft initiierten Wartungen und Updates haftet. Einen Überblick über die Azure-Wartungs- und Update-Bedingungen von Microsoft finden Sie unter <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/virtual-machines/windows/maintenance-and-updates>.

---

Großgeschriebene Begriffe in diesem Nachtrag haben die gleiche Bedeutung wie in dem Vertrag, den Nachträgen oder den Bestellformularen, sofern nicht an anderer Stelle in diesem Nachtrag anders angegeben. Mit Ausnahme der hierin enthaltenen Änderungen bleiben die Bedingungen des Vertrages unverändert und in vollem Umfang in Kraft und wirksam. Bei Widersprüchen zwischen diesem Nachtrag und dem Vertrag haben die Bestimmungen dieses Nachtrags Vorrang und setzen den Vertrag außer Kraft.