

# IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

---

## IBM Silverpop Engage

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgende Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

## 1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

## 2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- Zugriff** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Unter „Zugriff“ versteht man das Recht zur Nutzung von IBM SaaS. Der Kunde muss eine einzige Zugriffsberechtigung erwerben, um IBM SaaS während des Abrechnungszeitraums nutzen zu können, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.
- Adressierbare Einheit** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine adressierbare Einheit ist eine Einheit, auf der eine Anwendung installiert ist, die von IBM SaaS adressiert werden kann. Jede Anwendungsinstallation, die von IBM SaaS adressiert werden kann, zählt als separate adressierbare Einheit. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der adressierbaren Einheiten abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS gemeldet werden.
- Anwendungsinstanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Für jede Instanz einer Anwendung, die mit IBM SaaS verbunden wird, muss eine Berechtigung erworben werden. Besteht eine Anwendung aus mehreren Komponenten, die jeweils einem bestimmten Zweck und/oder einer bestimmten Benutzerschaft dienen und mit IBM SaaS verbunden oder von IBM SaaS verwaltet werden können, dann wird jede dieser Komponenten als separate Anwendung betrachtet. Ferner werden Test-, Entwicklungs-, Staging- und Produktionsumgebungen für eine Anwendung als separate Instanzen der Anwendung betrachtet, die jeweils eine Berechtigung benötigen. Mehrere Anwendungsinstanzen in einer einzelnen Umgebung werden als separate Instanzen der Anwendung betrachtet, die jeweils eine Berechtigung benötigen. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Anwendungsinstanzen abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, mit IBM SaaS verbunden werden.
- Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- Digitale Nachricht** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine digitale Nachricht ist eine elektronische Mitteilung, die von IBM SaaS verwaltet oder verarbeitet wird. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der digitalen Nachrichten abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verwaltet oder verarbeitet werden.
- Kundenprojekt** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- Ereignis** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ereignisberechtigungen basieren auf der Häufigkeit eines bestimmten Ereignisses im Zusammenhang mit der IBM SaaS-Nutzung. Ereignisberechtigungen sind IBM SaaS-spezifisch und der Ereignistyp darf nicht gegen die Ereignisberechtigungen für ein anderes IBM SaaS-Angebot oder einen anderen Ereignistyp ausgetauscht, umgetauscht oder mit diesen zusammengefasst werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um jedes Ereignis abzudecken, das während des

Abrechnungszeitraums auftritt, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.

- h. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erwerben, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- i. **Reputationsidentität** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Reputationsidentität ist eine Kombination bestehend aus einer IP-Adresse und/oder Domäne, die verwendet wird, um die Zustellbarkeit von E-Mails zu verbessern. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Reputationsidentitäten abzudecken, die für den Kunden innerhalb von IBM SaaS erstellt werden.
- j. **Eintausend Datenbanksätze** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Datenbanksatz besteht aus einer Reihe von Feldern in einer Datenbank, die mit einer einzelnen Entität in Beziehung stehen und auf die als Einheit zugegriffen werden kann. Jede Berechtigung gilt für eintausend Datenbanksätze. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für jeweils eintausend Datenbanksätze erwerben, um die Gesamtzahl der Datenbanksätze abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zur Verarbeitung durch IBM SaaS verfügbar sind.

### 3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist im Auftragsdokument angegeben.

#### 3.1 Einrichtungsgebühren und On-Demand-Gebühren

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind im Auftragsdokument angegeben. IBM berechnet eine Einrichtungsgebühr zum Zeitpunkt der Erstbereitstellung der Setup-Komponente. On-Demand-Optionen werden in dem Monat, in dem sie vom Kunden eingesetzt werden, zu dem im Auftragsdokument genannten Gebührensatz in Rechnung gestellt.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup und IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup  
Mit diesem Service wird die IBM SaaS-Umgebung aktualisiert und eine weitere Reputationsidentität zusätzlich zu den in IBM Silverpop Engage enthaltenen Reputationsidentitäten bereitgestellt.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup  
Mit diesem Service wird die IBM SaaS-Umgebung aktualisiert und eine (1) bestimmte CRM-Instanz mit einer einzigen Silverpop Engage-Datenbank integriert.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup und IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup  
Mit diesem Service wird dem Kunden eine zusätzliche Silverpop Engage-Organisation bereitgestellt (eine unabhängige Umgebung, die in Engage eingerichtet wird, üblicherweise um ein weiteres Unternehmen oder eine weitere Abteilung hinzuzufügen).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup und IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup  
Dieser Service beinhaltet eine eintägige Silverpop Engage-Schulung. Der Schulungstag umfasst acht Unterrichtsstunden mit praktischen Anwendungen (einschließlich mehrerer kurzer Pausen und einer einstündigen Mittagspause). Die Agenda kann an die Themen angepasst werden, die für den Kunden von besonderem Interesse sind. Die Schulung erfolgt im Rahmen eines Webseminars oder findet in einer anerkannten IBM Einrichtung statt.
- e. IBM Silverpop Fast Start Setup  
Dieser Service beinhaltet bis zu 15 Stunden an Fernberatungsleistungen für das Onboarding des Kunden in Silverpop Engage. Dieses Kundenprojekt umfasst die Ersteinrichtung sowie umfassende Schulungen in Form von Besprechungen, die zu diversen Themen geplant werden, wie Bereitstellung, Zustellbarkeit/Ramp-up, erstmaliges Laden von Daten, erste Mailings, Out-of-the-box-Berichterstellung und Aktivierung zusätzlicher erweiterter Silverpop Engage-Features, die den Kundenbedürfnissen am besten gerecht werden. Das Stundenkontingent muss innerhalb der ersten 90 Tage nach der Ersteinrichtung der Silverpop-Umgebung vollständig in Anspruch genommen werden.

- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup  
Dieser Service beinhaltet bis zu 30 Stunden an Fernberatungsleistungen für das Onboarding des Kunden in Silverpop Engage. Dieses Kundenprojekt umfasst die Ersteinrichtung sowie umfassende Schulungen in Form von Besprechungen, die zu diversen Themen geplant werden, wie Bereitstellung, Zustellbarkeit/Ramp-up, erstmaliges Laden von Daten, erste Mailings, Out-of-the-box-Berichterstellung und Aktivierung zusätzlicher erweiterter Silverpop Engage-Features, die den Kundenbedürfnissen am besten gerecht werden. Das Stundenkontingent muss innerhalb der ersten 90 Tage nach der Ersteinrichtung der Silverpop-Umgebung vollständig in Anspruch genommen werden.
- g. IBM Silverpop Customer Enablement Setup  
Dieser Service beinhaltet bis zu 300 Stunden für remote erbrachte Produktberatung und technische Beratung, Best Practices sowie Anleitungen für den empfohlenen Einsatz der IBM Silverpop Engage-Lösung. Dazu gehören Projektierung, Projektplan- und Ressourcenplanentwicklung, Beratung, Integrationsplanung und Design, Dokumentation und Projektmanagement entsprechend der Vereinbarung mit dem Kunden. Dieser Service umfasst darüber hinaus bis zu 50 Stunden für remote verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailingimport, Segmentierungsmanagement, Erzeugung eines Scoring-Modells, Assetvorbereitung/Konfiguration, Kampagnenimplementierung, Berichterstellung und weiterer Aktivitäten im Rahmen des Produkts, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden. Die standardmäßige Silverpop-Turnaround-Zeit für verwaltete Services beträgt fünf (5) Geschäftstage für einzelne Standardmailingereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.
- h. IBM Silverpop Managed Enablement Setup  
Dieser Service beinhaltet bis zu 150 Stunden für remote erbrachte Produktberatung und technische Beratung, Best Practices sowie Anleitungen für den empfohlenen Einsatz von IBM Silverpop Engage. Dazu gehören Projektierung, Projektplan- und Ressourcenplanentwicklung, Beratung, Integrationsplanung und Design, Dokumentation und Projektmanagement entsprechend der Vereinbarung mit dem Kunden. Dieser Service umfasst darüber hinaus bis zu 250 Stunden für remote verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailingimport, Segmentierungsmanagement, Erzeugung eines Scoring-Modells, Assetvorbereitung/Konfiguration, Kampagnenimplementierung, Berichterstellung und weiterer Aktivitäten im Rahmen des Produkts, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden. Die standardmäßige Silverpop-Turnaround-Zeit für verwaltete Services beträgt fünf (5) Geschäftstage für einzelne Standardmailingereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup  
Dieser Service beinhaltet bis zu 75 Stunden für remote erbrachte Produktberatung und technische Beratung, Best Practices sowie Anleitungen für den empfohlenen Einsatz von IBM Silverpop Engage. Dazu gehören ggf. Projektierung, Projektplan- und Ressourcenplanentwicklung, Beratung, Integrationsplanung und Design, Dokumentation und Projektmanagement entsprechend der Vereinbarung mit dem Kunden. Dieser Service muss innerhalb von sechs (6) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.
- j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup  
Dieser Service beinhaltet bis zu 175 Stunden für remote erbrachte Produktberatung und technische Beratung, Best Practices sowie Anleitungen für den empfohlenen Einsatz von IBM Silverpop Engage. Dazu gehören ggf. Projektierung, Projektplan- und Ressourcenplanentwicklung, Beratung, Integrationsplanung und Design, Dokumentation und Projektmanagement entsprechend der Vereinbarung mit dem Kunden. Dieser Service muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.

- k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup  
Dieser Service beinhaltet bis zu 300 Stunden für remote erbrachte Produktberatung und technische Beratung, Best Practices sowie Anleitungen für den empfohlenen Einsatz von IBM Silverpop Engage. Dazu gehören ggf. Projektierung, Projektplan- und Ressourcenplanentwicklung, Beratung, Integrationsplanung und Design, Dokumentation und Projektmanagement entsprechend der Vereinbarung mit dem Kunden. Dieser Service muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup  
Dieser Service beinhaltet bis zu 50 Stunden für remote erbrachte verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailingimport, Segmentierungsmanagement, Erzeugung eines Scoring-Modells, Assetvorbereitung/Konfiguration, Kampagnenimplementierung, Berichterstellung und weiterer Aktivitäten im Rahmen des Produkts, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden. Die standardmäßige Silverpop-Turnaround-Zeit für verwaltete Services beträgt fünf (5) Geschäftstage für einzelne Standardmailingereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von sechs (6) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup  
Dieser Service beinhaltet bis zu 150 Stunden für remote erbrachte verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailingimport, Segmentierungsmanagement, Erzeugung eines Scoring-Modells, Assetvorbereitung/Konfiguration, Kampagnenimplementierung, Berichterstellung und weiterer Aktivitäten im Rahmen des Produkts, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden. Die standardmäßige Silverpop-Turnaround-Zeit für verwaltete Services beträgt fünf (5) Geschäftstage für einzelne Standardmailingereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup  
Dieser Service beinhaltet bis zu 250 Stunden für remote erbrachte verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailingimport, Segmentierungsmanagement, Erzeugung eines Scoring-Modells, Assetvorbereitung/Konfiguration, Kampagnenimplementierung, Berichterstellung und weiterer Aktivitäten im Rahmen des Produkts, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden. Die standardmäßige Silverpop-Turnaround-Zeit für verwaltete Services beträgt fünf (5) Geschäftstage für einzelne Standardmailingereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.
- o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup und IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup  
Dieser Service beinhaltet bis zu 35 Stunden für remote erbrachte verwaltete Services über einen Zeitraum von 30 Tagen, um die Anlaufphase (Ramp-up) für eine einzige von IBM Silverpop Engage verwendete IP-Adresse durchzuführen. Im Umfang des Service sind bis zu zwei unkritische, nicht zeitabhängige E-Mails zum Zweck der Reputationserstellung (eigenständiger, HTML-fähiger Mailing-Inhalt ist erforderlich) enthalten. Dieser Service garantiert nicht die erfolgreiche Einrichtung von Whitelisting oder IP-Ramp-up, da dazu viele externe Faktoren erfüllt sein müssen.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services  
Dieser Service beinhaltet bis zu 15 Stunden für remote erbrachte Produktberatung, einschließlich Bereitstellung eines mobilen Kontos, Schulungen zu mobilen Features für Marketiers, bis zu einer (1) Stunde an Implementierungsschulungen für Entwickler sowie Fragen und Antworten zum Produkt per E-Mail, Telefon oder in Besprechungen. Dieser Service muss innerhalb von 90 Tagen nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.

- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services  
Dieser Service beinhaltet eine Kombination folgender Leistungen: bis zu 20 Stunden für Fragen und Antworten per E-Mail oder Telefon, Abnahmetestzyklus für die erstmalige Implementierung von Push-Benachrichtigungen auf zwei beliebigen nativen Anwendungen unter Verwendung der Android- oder iOS-Benachrichtigungsservices, bis zu einer (1) Stunde für Remote-Console-Schulungen für Marketiers und Implementierungsschulungen für Entwickler. Dieser Service muss innerhalb von 90 Tagen nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services  
Dieser Service beinhaltet eine Kombination folgender Leistungen: bis zu 30 Stunden für Fragen und Antworten per E-Mail oder Telefon, optionale wöchentliche Besprechungen von 30 Minuten, Abnahmetestzyklus für die erstmalige Implementierung von Push-Benachrichtigungen auf vier beliebigen nativen Anwendungen unter Verwendung der Android- oder iOS-Benachrichtigungsservices, bis zu zwei (2) Stunden an Serviceleistungen zur Entwicklung einer Kampagnenstrategie für Push-Benachrichtigungen, einmaliger Softwareintegrationssupport für Software von IBM oder einem Drittanbieter, die mit IBM Silverpop Engage Mobile kompatibel ist. Dieser Service muss innerhalb von 90 Tagen nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.

### **3.2 Anteilige Monatsgebühren**

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

### **3.3 Zusatzgebühren**

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung des Kunden während des Abrechnungszeitraums die im Berechtigungsnachweis festgelegte Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

IBM SaaS mit einer Gebührenmetrik auf der Basis digitaler Nachrichten wird von IBM mit der Abrechnungshäufigkeit in Rechnung gestellt, die der Kunde bei der Bestellung der Berechtigungen für digitale Nachrichten gewählt hat. Dabei wird die tatsächliche Nutzung gemessen, und Zusatzgebühren sind dann fällig, wenn die tatsächliche Nachrichtennutzung die kumulierte Gesamtzahl der Nachrichtenberechtigungen über einen Zeitraum von bis zu 12 monatlichen Abrechnungsperioden während der Subscription-Laufzeit überschreitet.

Die Zusatzgebühren werden dem Kunden monatlich rückwirkend zu dem im Berechtigungsnachweis angegebenen Gebührensatz für die Nutzungsüberschreitung ab dem Zeitpunkt berechnet, zu dem die kumulierte Gesamtzahl erreicht wurde. Anfallende Zusatzgebühren sind zusätzlich zur Basisgebühr für die monatlichen Berechtigungen zu entrichten.

Bei einer Subscription-Laufzeit von mehr als 12 Monaten basiert die kumulierte Gesamtzahl der Berechtigungen auf 12 monatlichen Abrechnungsperioden. Nach der zwölften monatlichen Abrechnungsperiode wird die kumulierte Gesamtzahl auf null zurückgesetzt. Für die nächsten 12 monatlichen Abrechnungsperioden werden erst dann Zusatzgebühren fällig, wenn die tatsächliche Nachrichtennutzung die kumulierte Gesamtzahl der Nachrichtenberechtigungen für diesen 12-Monats-Zeitraum überschreitet.

Bei Kunden, die Anlaufphasen nutzen, wird jede Phase genauso behandelt wie die Subscription-Laufzeit, wobei die gleichen Grundsätze zur Anwendung kommen.

Bei einer Subscription-Laufzeit von weniger als 12 Monaten oder wenn weniger als 12 monatliche Abrechnungsperioden während einer Subscription-Laufzeit verbleiben, wird die Anzahl der in einer Subscription verbleibenden monatlichen Berechtigungen als kumulierte Gesamtzahl für die Nachrichtenberechtigungen herangezogen.

#### **a. Beispiel 1:**

Die Subscription-Laufzeit beträgt 12 Monate und der Kunde hat eine Million digitale Nachrichten pro Monat erworben. Wenn der Kunde vor Ablauf der 12-monatigen Subscription-Laufzeit mehr als 12 Millionen digitale Nachrichten sendet, wird ihm im darauffolgenden Monat die Anzahl der darüber hinausgehenden Nachrichten in Rechnung gestellt, und die gesamte Nutzung in den Folgemonaten wird bis zum Ende der Subscription-Laufzeit rückwirkend berechnet.

b. Beispiel 2:

Die Subscription-Laufzeit beträgt drei Jahre und der Kunde hat eine Million digitale Nachrichten pro Monat erworben. Wenn der Kunde vor Ablauf der ersten 12-monatigen Abrechnungsperiode mehr als 12 Millionen digitale Nachrichten sendet, wird ihm im darauffolgenden Monat die Anzahl der darüber hinausgehenden Nachrichten sowie die gesamte Nutzung bis zum Ende der 12-monatigen Abrechnungsperiode in Rechnung gestellt. Am Ende jedes 12-Monats-Zeitraums wird das Nutzungsvolumen zurückgesetzt. Wenn der Kunde vor dem Ende des nächsten 12-Monats-Zeitraums mehr als 12 Millionen digitale Nachrichten sendet, wird ihm im darauffolgenden Monat die Anzahl der darüber hinausgehenden Nachrichten in Rechnung gestellt, und die gesamte Nutzung in den Folgemonaten wird rückwirkend berechnet, bis entweder das Nutzungsvolumen zurückgesetzt oder das Ende der Subscription-Laufzeit erreicht wird.

## **4. Fortlaufende Service-Subscription**

### **4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services**

Dieser Service richtet sich an Self-Service-Kunden in neu entstehenden Märkten oder an Mittelstandskunden, die solide Grundlagen und Verfahren einrichten wollen. Dieses Angebot besteht aus einem über zwölf (12) Monate laufenden Programm, in denen der Kunde mit einem Silverpop-Berater zusammenarbeitet. Das Angebot ist nicht für die Projektarbeit bestimmt, sondern bietet fortlaufende strukturierte Anleitung mit Unterstützung durch einen Silverpop-Berater. Der Service ist auf vier (4) Stunden pro Monat begrenzt.

### **4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services**

Dieser Service richtet sich an Self-Service-Kunden in neu entstehenden Märkten oder an Mittelstandskunden, die ihre E-Mail-Marketingmöglichkeiten beschleunigen und ihr Know-how vertiefen wollen. Dieses Angebot besteht aus einem über zwölf (12) Monate laufenden Programm, in denen der Kunde mit einem Silverpop-Berater zusammenarbeitet. Das Angebot ist nicht für die Projektarbeit bestimmt, sondern bietet fortlaufende strukturierte Anleitung und Schulung durch einen Silverpop-Berater. Der Service ist auf sieben (7) Stunden pro Monat begrenzt.

### **4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services**

Dieser Service wird von einem Silverpop-Berater für die Einarbeitung von Partnern erbracht. Ziel ist die Produktberatung, um die Einführung von Marketingautomatisierungsfunktionen und -verfahren zu beschleunigen. Dieses Angebot besteht aus einem über zwölf (12) Monate laufenden Programm, wobei ein Teil der Stunden für die Unterstützung der Partner bei Kundenprojekten aufgewendet wird. Das Angebot ist nicht für die Projektarbeit bestimmt, sondern bietet fortlaufende strukturierte Anleitung und Schulung durch einen Silverpop-Berater. Der Service ist auf zwölf (12) Stunden pro Jahr begrenzt.

### **4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services**

Dieser Service beinhaltet bis zu 15 Stunden (insgesamt pro Jahr) für Fragen und Antworten per E-Mail oder Telefon.

### **4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services**

Dieser Service beinhaltet eine Kombination folgender Leistungen: bis zu 30 Stunden (insgesamt pro Jahr) für Fragen und Antworten per E-Mail oder Telefon, bis zu zwei Abnahmetestzyklen pro Jahr für die Implementierung von Push-Benachrichtigungen, bis zu fünf (5) Stunden (insgesamt pro Jahr) für Anleitungen im Zusammenhang mit der Konsolennutzung und einer Push-Gesamtstrategie.

### **4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services**

Dieser Service beinhaltet eine Kombination folgender Leistungen: bis zu 40 Stunden (insgesamt pro Jahr) für Fragen und Antworten per E-Mail oder Telefon, bis zu vier Abnahmetestzyklen pro Jahr für die Implementierung von Push-Benachrichtigungen, verkürzte Antwortzeiten für Support-Tickets, bis zu zwei (2) Stunden (insgesamt pro Jahr) an Beratungsunterstützung für saisonales Marketing, bis zu zehn (10) Stunden (insgesamt pro Jahr) für Anleitungen im Zusammenhang mit der Konsolennutzung und einer Push-Gesamtstrategie, optionale wöchentliche Besprechungen von 30 Minuten zur Behandlung von Zielen im Zusammenhang mit Key Performance Indicators sowie den kurz- und langfristigen Zielen bei Anwendungs-/Push-Benachrichtigungen.

## **5. Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit**

Im Berechtigungsnachweis des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich das IBM SaaS-Angebot am Ende der Subscription-Laufzeit verlängert:

### **5.1 Automatische Verlängerung**

Ist im Berechtigungsnachweis angegeben, dass sich die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch verlängert, kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit kündigen, indem er den zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Berechtigungsnachweis genannten Ablaufdatum durch schriftliche Mitteilung davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder der IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Subscription-Laufzeit verlängert.

### **5.2 Verlängerung erforderlich**

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden eine befristete Laufzeit angegeben, wird IBM SaaS zum Ende der Subscription-Laufzeit abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf IBM SaaS entfernt. Um IBM SaaS über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

## **6. Technische Unterstützung**

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot und die Aktivierungssoftware erbracht. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

Informationen zur technischen Unterstützung, die Definitionen der Fehlerklassen sowie Links, über die Unterstützungsanfragen zu IBM Silverpop Engage gestellt werden können, sind auf der folgenden Website zu finden: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

## **7. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote**

### **7.1 Aktivierungssoftware**

Dieses IBM SaaS-Angebot kann Aktivierungssoftware enthalten, die von IBM oder einem Drittanbieter bereitgestellt wird. Durch Herunterladen oder Installieren der Aktivierungssoftware erklärt der Kunde sich damit einverstanden, die Aktivierungssoftware nicht für andere Zwecke außer zur Aktivierung oder Vereinfachung seines Zugriffs auf IBM SaaS und dessen Nutzung zu verwenden. Wird beim Installieren oder Herunterladen der Aktivierungssoftware eine separate Lizenzvereinbarung (z. B. die Internationalen Nutzungsbedingungen für Programme ohne Gewährleistung von IBM („ILAN“) bzw. eine andere Lizenzvereinbarung von IBM oder die eines Drittanbieters) angezeigt, unterliegt die Nutzung der betreffenden Aktivierungssoftware dieser separaten Vereinbarung. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er mit der Zustimmung zu den vorliegenden Nutzungsbedingungen oder durch Herunterladen, Installation oder Nutzung der Aktivierungssoftware auch die Bedingungen der separaten Vereinbarung akzeptiert.

### **7.2 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens und EU-Datenschutz**

IBM hält die vom United States Department of Commerce verabschiedeten und die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union bzw. den USA und der Schweiz regelnden Safe-Harbor-Grundsätze ein, welche für das Erheben, Verwenden und Speichern von Informationen gelten, die in der Europäischen Union und in der Schweiz erhoben wurden. Weitere Informationen über das Safe-Harbor-Abkommen oder das IBM Zertifizierungsdokument sind unter <http://www.export.gov/safeharbor/> zu finden.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe beruht auf oder integriert Technologie von Drittanbietern, die von Scribe bereitgestellt wird. Der Safe Harbor-Zertifizierungsstatus von Scribe kann unter <http://www.export.gov/safeharbor/> eingesehen werden.

Social Sign-In beruht auf oder integriert Technologie von Drittanbietern, die von Janrain bereitgestellt wird. Der Safe Harbor-Zertifizierungsstatus von Janrain kann unter <http://www.export.gov/safeharbor/> eingesehen werden.

Wenn der Kunde personenbezogene Daten in IBM SaaS und damit auch IBM verfügbar macht, ist der Kunde der alleinige Verantwortliche für die personenbezogenen Daten und beauftragt IBM als Auftragsverarbeiter mit der Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten (gemäß der Definition dieser



Begriffe in der EU-Richtlinie 95/46/EG). IBM wird personenbezogene Daten nur in dem Umfang verarbeiten, der zur Bereitstellung des IBM SaaS-Angebots gemäß diesen Nutzungsbedingungen erforderlich ist. IBM verpflichtet sich, mit dem Kunden bei seiner Erfüllung gesetzlicher Anforderungen in angemessener Weise zusammenzuarbeiten und insbesondere den Zugriff auf die personenbezogenen Daten für den Kunden zu ermöglichen. Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte, einschließlich personenbezogener Daten, die in IBM SaaS zur Verfügung gestellt werden, grenzüberschreitend von IBM in den USA verarbeiten lassen kann. Wenn IBM die Art und Weise, in der personenbezogene Daten verarbeitet oder geschützt werden, ändert und die Änderung dazu führt, dass geltende Datenschutzgesetze vom Kunden nicht mehr eingehalten werden, kann der Kunde den betroffenen IBM SaaS innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Benachrichtigung von IBM über die Änderung kündigen.

### **7.3 Datenerfassung**

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, (i) einen deutlich sichtbaren Link zu den für seine Website geltenden Nutzungsbedingungen und Datenschutzrichtlinien bereitzustellen, einschließlich eines Links zu den von ihm angewendeten Datenerfassungs- und Nutzungspraktiken sowie zu denjenigen von IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) darauf hinzuweisen, dass auf dem Computer des Besuchers von IBM im Namen des Kunden Cookies sowie Clear GIFs bzw. Web-Beacons abgelegt werden, und eine Erklärung über den Zweck und die Verwendung solcher Technologien mitzuliefern; und (iii) vom Besucher der Website dessen Zustimmung einzuholen, bevor Cookies sowie Clear GIFs bzw. Web-Beacons vom Kunden oder von IBM im Namen des Kunden auf den Geräten des Website-Besuchers abgelegt werden, soweit dies gesetzlich gefordert wird.

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS erfassen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer personenbezogenen Daten beziehen.

### **7.4 Bevorzugte Standorte**

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

### **7.5 Verteilerlisten**

Der Kunde wird keine Verteilerlisten mit IBM SaaS verwenden, in denen Personen aufgeführt sind, die der Aufnahme in eine solche Liste zum Erhalt von E-Mail-Mitteilungen des Kunden nicht zugestimmt haben, es sei denn, der Kunde unterhält mit diesen Personen bereits eine geschäftliche oder persönliche Beziehung. Jede Nachricht des Kunden muss eine gültige Rücktrittsoption (Opt-out) enthalten.

### **7.6 Kein Weiterverkauf**

Das Recht zur Nutzung von IBM SaaS steht nur dem Kunden persönlich zu. Es ist dem Kunden nicht gestattet, IBM SaaS ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von IBM weiterzuverkaufen oder Dritten (außer Mitarbeitern oder Auftragnehmern, die in seinem Namen tätig sind) Zugriff auf IBM SaaS zu erteilen.

### **7.7 Datenaufbewahrung**

Bestimmte IBM SaaS-Datenelemente stehen innerhalb von IBM SaaS wie folgt zur Verfügung: E-Mail-Nachrichten und Inhalte, nicht verwendete oder inaktive Datenbanken und Vorlagen - 450 Tage; Web-Tracking für bekannte Besucher - 180 Tage; Web-Tracking für anonyme Besucher - 30 Tage; und Universal Behaviors - 180 Tage (nachfolgend „Datenaufbewahrungsfrist“ genannt). Diese Datenelemente können nach Ablauf der Datenaufbewahrungsfrist aus den Netzen und Systemen von IBM entfernt

werden. IBM ist in jedem Fall berechtigt, alle Kopien dieser Datenelemente sowie alle anderen zugehörigen Kundendaten 30 Tage nach Kündigung oder Ablauf der Subscription-Laufzeit zu löschen. Der Kunde kann Sicherungskopien sämtlicher Inhalte aufbewahren, die zur Nutzung in Verbindung mit IBM SaaS bereitgestellt wurden.

## **7.8 Hinweise zum Code von Drittanbietern**

Das IBM SaaS-Angebot enthält die folgende Software, die nicht für unlautere Zwecke eingesetzt werden darf: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson und packtag.

## Anhang A

### 1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage ist eine cloudbasierte digitale Marketingplattform, die Omni-Channel-Marketing und Lead-Management unterstützt. Silverpop Engage verwendet Endkundendaten und individuelle Verhaltensmuster, die aus einer Vielzahl von Quellen erfasst werden, um personalisierte Interaktionen in Echtzeit, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden, mit Daten zu unterlegen und zu steuern.

Eine IBM Silverpop Engage-Subscription bietet folgende Funktionen:

- Nachrichtenerstellung und -zustellung: Über einen webbasierten Editor können Nachrichteninhalte erstellt und bearbeitet werden; mit 'Point and Click' besteht Zugriff auf Link-Tracking, Personalisierung und dynamische Inhalte.
- Erweiterte Segmentierung: Segmentierungsfunktionen ermöglichen den Benutzern, Kontakte basierend auf ihrem Verhalten, ihrem Profil oder ihren Präferenzdaten gezielt anzusprechen.
- Multi-Channel-Messaging: Senden integrierter Kampagnenbotschaften über diverse Kanäle wie E-Mail, Social Media, Web und mobile Kanäle. Silverpop Engage beinhaltet Features, die sicherstellen, dass Kundenkontaktpunkte (sog. Touchpoints) eine konsistente und personalisierte Erfahrung vermitteln.
- Automatisierte Kampagnen: Verwendung einer visuellen Kampagnenerstellungsfunktion zur Erstellung von Marketingprogrammen, die von einfachen Drip-Strategie-Kampagnen bis hin zu Kampagnen mit mehreren komplexen Kontaktpunkten reichen. Senden automatisierter Nachrichten im Rahmen von Nurturing-Kampagnen, die auf dem Verhalten eines Lead oder auf der von einem Lead ausgeführten Aktion basieren.
- Scoring: Einstufung von Endkunden und Interessenten basierend auf Kaufkriterien, Demografie und Verhaltensmustern, wie Website-Aufrufe, Übermittlung von Formularen und Nachrichteninteraktionen, oder auf zeitbasierten Komponenten wie Aktualität und Häufigkeit. Wenn Kontakte einen bestimmten Score erreichen, werden sie über Marketingautomatisierungsfunktionen an die geeignete Folgeaktion weitergeleitet.
- Web-Tracking: Überwachung der Online-Interaktionen der Kontakte mit dem Kunden, beispielsweise mit Zählern, über Live-Chats und Social Buttons. Anschließend werden die Kontakte anhand dieser Verhaltensmuster in ein Marketingprogramm oder in ein verhaltensbasiertes Scoring-Modell übertragen.
- Landing-Pages und Webformulare: Entwurf und Veröffentlichung von Landing-Pages und Webformularen, mit denen Anfrageinformationen erfasst werden, die für die Erstellung kundenspezifischer Seiten verwendet werden können.
- Berichterstellung: Es stehen mehr als 80 anpassbare Berichte zur Verfügung, die diverse Vertriebskanäle einbeziehen - einschließlich E-Mail-Kampagnen, Social Media und mobile Kanäle.
- Relationale Tabellen: Speichern einer Vielzahl von Datenzeilen über Einkäufe, Veranstaltungsbesuche sowie Aktivitäten und Zuordnung zu einem einzigen Datensatz, um eine ganzheitliche Endkundensicht zu erhalten. Diese Daten können in Abfragen und für die Segmentierung, für dynamische Inhalte und für die individuelle Gestaltung von Nachrichten verwendet werden.
- B2B-Lead-Management: Verwaltung und Scoring von Leads, Automatisierung der Nurturing-Maßnahmen und Maximierung der Marketinganstrengungen des Kunden.
- Social: Unternehmen können E-Mail-Marketingbotschaften mit Social-Networking-Sites teilen und detaillierte Berichte der Ergebnisse erstellen, Beiträge posten oder planen, die sich mit ihren gesendeten E-Mails decken, und einen Link auf eine Webseite oder ein Formular zur Weiterleitung mit der 'Forward-to-a-Friend'-Funktion in den Hauptteil der Botschaft einfügen.

- Anwendungsprogrammierschnittstellen (APIs): Der Zugriff auf die Silverpop Engage API Suite kann über REST-, SOAP- und XML-Protokolle erfolgen; die Silverpop Engage API Suite verwendet Standardwebprotokolle (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) und Standarddateiformate (XML, CSV, TSV, PSV). Echtzeitanfragen und -antworten werden über HTTP/HTTPS und Datenbatches werden über FTP/ FTPS abgewickelt.

Eine Silverpop Engage-Subscription beinhaltet fünf (5) Sendedomänen, eine (1) markenspezifische (sog. Custom Branded) Hostdomäne für den Kunden und bis zu zehn (10) Umgebungen. Kunden, die sich dazu verpflichten, mehr als drei (3) Millionen E-Mail-Nachrichten im Jahr zu versenden, sind zum Erhalt einer dedizierten IP-Adresse berechtigt.

## 2. Optionale Features

Optionale Features sind gegen Aufpreis erhältlich:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**  
Bietet die Möglichkeit, markenspezifische Eins-zu-Eins-Transaktionsnachrichten in Echtzeit zu übermitteln, die durch Trigger in E-Mails, Webformularen, Landing-Pages oder Telesales generiert werden. Silverpop Engage Transact ist eine dedizierte Sendearchitektur, die speziell für die besonderen Anforderungen von Transaktions- oder Triggernachrichten wie Belege, Mitteilungen, Benachrichtigungen, Wegbeschreibungen usw. konzipiert wurde. Sie kann mit einem Inhouse-System, mit dem aktuell Nachrichten ausgelöst werden, verbunden werden. Mit dem Produkt werden eine IP-Adresse und eine kundenspezifische Domäne, Link-Tracking und Zustellungsverfolgung von Nachrichten, Bounce- und Antwortmanagement, Tracking der Nachrichtenverteilung und der Aktivitäten sowie Zustellungsmetriken bereitgestellt.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**  
Bietet die Funktionalität zur Unterstützung eines Authentifizierungscodes, der zusätzlich zur Kombination aus Benutzername und Kennwort von einem Benutzer eingegeben werden muss, um Zugriff auf ein Silverpop Engage-Konto über einen Web-Browser zu erhalten.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**  
Ermöglicht Unternehmen die Erstellung von Webformularen, die die Option zur Registrierung über die Social Identity bieten, anstatt die Felder eines Formulars manuell auszufüllen. Social Sign-In beruht auf oder integriert Technologie von Drittanbietern, die von Janrain bereitgestellt wird. Die Verwendung der Social-Sign-in-Technologie unterliegt den Bedingungen und der Verfügbarkeit der jeweiligen sozialen Netzwerke, auf die über Social Sign-In und die zugrunde liegende Janrain-Technologie zugegriffen wird.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**  
Ermöglicht Kunden, die allgemeine Inbox-Zustellung an große Internet-Service-Provider (ISPs) und Inbox-Provider über mehrere Regionen zu messen.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**  
Bietet Integration auf Ereignisebene zwischen Silverpop Engage und anderen Technologieanwendungen. Die verhaltensgesteuerten Ereignisse und Daten, die von diesen Anwendungen erfasst wurden, können in Silverpop Engage gespeichert und über Features wie Programme, Scoring und Abfragen genutzt werden. Universal Behaviors unterstützt die Integration mit vorhandenen IBM Produkten, drei Datenströme für zusätzliche Integrationen und eine Datenspeicherung von 180 Tagen.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**  
Bietet Ereignisdatenspeicherung für IBM Silverpop Universal Behaviors für weitere 180 Tage. Hierbei handelt es sich um ein Add-on zu IBM Silverpop Universal Behaviors für Kunden, denen der in Universal Behaviors enthaltene Standard-speicherzeitraum von 180 Tagen nicht ausreicht.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**  
Bietet einen zusätzlichen Datenstrom für IBM Silverpop Universal Behaviors. Dieses Angebot richtet sich an Kunden, die zusätzlich zu den unbegrenzten von IBM integrierten Produktdatenströmen und den drei zusätzlichen Datenströmen von Drittanbietern bzw. Kundendatenströmen, die in der Basislizenz von IBM Silverpop Universal Behaviors enthalten sind, einen weiteren Datenstrom benötigen.

- IBM Silverpop Mobile Connector  
Bietet Integration auf Systemebene zwischen Silverpop Engage und der kundeneigenen mobilen Anwendung. Die Integration ermöglicht, dass sowohl die von der mobilen Anwendung erfassten Daten innerhalb von Silverpop Engage gespeichert und von Engage-Features wie Programmen und Abfragen aufgerufen und verwendet als auch Daten aus Silverpop Engage innerhalb der mobilen Anwendung verwendet werden können.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations  
Ermöglicht die Integration zwischen Silverpop Engage (eine Org) und einem der folgenden Webanalyzesysteme: IBM Digital Analytics oder Adobe Omniture.
- IBM Silverpop WebEx Integration  
Bietet Engage-Produktfunktionalität für die Verwendung mit einer einzigen Instanz von Cisco WebEx. Mit dieser Integration werden Teilnehmersitzungs- und Profildaten auf Tagesbasis in eine relationale Silverpop Engage-Tabelle importiert. Die WebEx-Lizenz muss separat vom Kunden erworben werden.
- IBM Silverpop Citrix Integration  
Bietet Engage-Produktfunktionalität für die Verwendung mit einer einzigen Instanz der Produkte Citrix GoToWebinar, GoToMeeting und GoToTraining. Mit dieser Integration werden Teilnehmersitzungs- und Profildaten auf Tagesbasis in eine relationale Silverpop Engage-Tabelle importiert. Die Citrix-Lizenz muss separat vom Kunden erworben werden.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration  
Ermöglicht die Weiterleitung relevanter Transaktions-E-Mails, die von einer Magento-Instanz generiert werden, über den Transaktions-E-Mail-Service von Silverpop Transact. Für Magento wird ebenfalls eine Lizenz benötigt, die separat vom Kunden beim Anbieter erworben werden muss.
- IBM Silverpop CRM Integration  
Ermöglicht dem Kunden die Einrichtung der Datensynchronisation zwischen bestimmten kommerziell verfügbaren Customer-Relationship-Management-Systemen (CRM), wie beispielsweise Salesforce.com oder Microsoft Dynamics CRM, und Silverpop Engage. Die Integration ist auf ein CRM-System und eine Silverpop Engage-Datenbank beschränkt. Bei diesem Angebot ist die Integration mit Scribe nicht eingeschlossen. Falls diese Art von Integration erforderlich ist, sollte auf das Angebot IBM Silverpop CRM Integration with Scribe zurückgegriffen werden.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe  
Ermöglicht dem Kunden die Einrichtung der Datensynchronisation zwischen bestimmten kommerziell verfügbaren Customer-Relationship-Management-Systemen (CRM) und Silverpop Engage. Die Integration ist auf ein CRM-System und eine Silverpop Engage-Datenbank beschränkt. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe beruht auf oder integriert Technologie von Drittanbietern, die von Scribe bereitgestellt wird.
- IBM Silverpop Additional IP Address  
Dies ist die Gebühr für eine zusätzliche IP-Adresse.
- IBM Silverpop Email Insights  
Ermöglicht Benutzern die Vorschau des Look-and-feel von Mailings über mehrere unterschiedliche E-Mail-Clients (wie beispielsweise Gmail, Outlook, iPhone und Android) sowie die Überwachung der verwendeten E-Mail-Clients über Mailing-Listen, um die E-Mail-Programme abhängig von den jeweiligen Geräten und der vom Kunden verwendeten E-Mail-Clients zu optimieren. Das Angebot ermöglicht die Ermittlung des bevorzugten Geräts der einzelnen E-Mail-Empfänger und das Senden zielgerichteter Inhalte basierend auf dieser Präferenz sowie die automatische Aktualisierung von Datensätzen auf Empfängerebene mit zusätzlichen Daten, wie beispielsweise dem Standort, der durchschnittlichen Verweildauer und dem bevorzugten E-Mail-Client oder Gerät. Ein 'E-Mail-Aufruf' (email open) wird jedes Mal registriert, wenn ein E-Mail-Empfänger eine E-Mail vom Kunden erhält und diese öffnet. Eine 'E-Mail-Vorschau' (email preview) wird jedes Mal registriert, wenn der Kunde eine weitere E-Mail-Vorlage für dieses Feature für die Vorschau einreicht. Email Insights enthält von Litmus bereitgestellte IT-Komponenten.

- Silverpop Email Insights – Bronze  
Umfasst bis zu 10 E-Mail-Vorschauen und 10.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
- Silverpop Email Insights – Silver  
Umfasst bis zu 50 E-Mail-Vorschauen und 200.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
- Silverpop Email Insights – Gold  
Umfasst bis zu 500 E-Mail-Vorschauen und 2.000.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
- Silverpop Email Insights – Platinum  
Umfasst bis zu 1.000 E-Mail-Vorschauen und 5.000.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
- Falls die Anforderungen des Kunden die Anzahl der mit dem gekauften Paket bereitgestellten E-Mail-Vorschauen oder E-Mail-Aufrufe überschreitet, kann er nachträglich die Anzahl, für die er berechtigt ist, je nach Anwendbarkeit, durch den Erwerb von **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** oder **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens** erweitern.
- IBM Silverpop Engage Mobile  
Ermöglicht dem Kunden die Erfassung von Daten aus seinen Smartphone-Anwendungen sowie das Senden von Push-Benachrichtigungen (wie beispielsweise über iPhone, iPad und Android). Die Funktionalität beinhaltet die Möglichkeit zum Senden personalisierter Push-Benachrichtigungen mit Aktionen, die die Endkundenbindung über die Smartphone-Anwendung fördern. Das bereitgestellte SDK ermöglicht der Anwendung das Senden von Push-Benachrichtigungen sowie die Registrierung des Geräts und das Senden von Ereignissen an Silverpop.

## Anhang B

IBM stellt das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) für das IBM SaaS-Angebot zur Verfügung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das SLA keine Gewährleistung darstellt.

### 1. Begriffsbestimmungen

- a. **Anwendungsausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem die Benutzer der von IBM gehosteten Teile der Anwendungsschnittstelle nicht in der Lage sind, alle Aspekte des Service zu nutzen, für die sie berechtigt sind. Eine „Ausfallzeit“ liegt demzufolge nicht vor, wenn jeder Benutzer die Aspekte des Service nutzen kann, für die er über entsprechende Berechtigungen verfügt.
- b. **Gutschrift für Ausfallzeiten** ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für den Service verrechnet.
- c. **Anspruch** ist ein vom Kunden gemäß diesem SLA bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- d. **Vertragsmonat** ist jeder volle Monat während der Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- e. **Ausfallzeit bei der Datenverarbeitung** ist ein Zeitraum, in dem der Service nicht zur Verfügung steht, um Daten über die Datenverarbeitungselemente des Service zu erfassen.
- f. **Ausfallzeit** ist die Anwendungsausfallzeit und/oder die Ausfallzeit bei der Datenverarbeitung. Zur Ausfallzeit zählt auch der Zeitraum, in dem IBM SaaS nicht in der Lage ist, Daten über die Datenverarbeitungselemente von IBM SaaS zu senden oder zu empfangen. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem IBM SaaS aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
  - (1) Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
  - (2) Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung, Handlungen oder Unterlassungen durch Internet-Service-Provider oder Telekommunikationsanbieter usw.)
  - (3) Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
  - (4) Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen durch den Kunden für den Zugriff auf den Service
  - (5) Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- g. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- h. **Service** bezeichnet das IBM SaaS-Angebot, auf das sich dieses SLA bezieht.
- i. **Service-Level** ist der nachstehend erläuterte Standard, nach dem IBM den Level des Service misst, den sie in diesem SLA bereitstellt.

### 2. Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde einen Anspruch geltend machen kann, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 (wie im Abschnitt „Technische Unterstützung“ definiert) beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung unterstützen.
- b. Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden, in dem der Anspruch entstanden ist.
- c. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde zum ersten Mal eine Beeinträchtigung bedingt durch die Ausfallzeit gemeldet hat. Wenn der Kunde eine Anwendungsausfallzeit und eine Ausfallzeit bei der Datenverarbeitung meldet und beide Vorfälle gleichzeitig aufgetreten sind, behandelt IBM die sich

überschneidenden Ausfallzeiten als eine einzige Ausfallzeit, und nicht als zwei separate Ausfallzeiten. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten Service-Levels anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.

- d. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen 20 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den Service bezahlt hat.

### 3. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
Unter 97,000 %	20 %

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 50 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 50 Minuten Ausfallzeit = 43.150 Minuten</p> <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einem erreichten Service-Level von 99,884 %</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 4. Weitere Informationen zu diesem SLA

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen, Teilnehmern und eingeladenen Personen des Kunden, die den Service nutzen, oder in Bezug auf von IBM bereitgestellte Beta- oder Testservices geltend gemacht werden. Das SLA bezieht sich nur auf die Services im Produktionseinsatz und nicht auf Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung.