

# 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-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 einzelne Zugriffsberechtigung erwerben, um IBM SaaS während des Messzeitraums 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 Messzeitraums, 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. Wenn eine Anwendung aus mehreren Komponenten besteht, die jeweils für einen bestimmten Zweck und/oder eine bestimmte Benutzerbasis einsetzbar sind und mit IBM SaaS verbunden oder von IBM SaaS verwaltet werden können, zählt jede Komponente als separate Anwendung. Test-, Entwicklungs-, Staging- und Produktionsumgebungen für eine Anwendung werden ebenfalls 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 Messzeitraums, 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 Messzeitraums, 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 Messzeitraums, 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

Messzeitraums 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 Messzeitraums, 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 sich auf eine einzelne Entität beziehen 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 verfügbaren Datenbanksätze abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verarbeitet werden.

### 3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

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

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind in einem 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 bis zu 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 Instructor Led Training (On Site) Setup und IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup  
Dieser Service beinhaltet eine eintägige Silverpop Engage-Schulung vor Ort beim Kunden. Der Schulungstag umfasst bis zu 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. Reisekosten sind nicht eingeschlossen und werden gemäß einer Leistungsbeschreibung gesondert in Rechnung gestellt.

- f. 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.
- g. 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.
- h. 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, Beratungsgespräche, 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 Mailing-Import, 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 Standardmailing-Ereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.
- i. 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, Beratungsgespräche, 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 Mailing-Import, 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 Standardmailing-Ereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.
- j. 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, Beratungsgespräche, 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.
- k. 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,

Beratungsgespräche, 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 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, Beratungsgespräche, 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.

**m. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup**

Dieser Service beinhaltet bis zu 50 Stunden für remote erbrachte verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailing-Import, 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 Standardmailing-Ereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von sechs (6) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.

**n. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup**

Dieser Service beinhaltet bis zu 150 Stunden für remote erbrachte verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailing-Import, 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 Standardmailing-Ereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.

**o. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup**

Dieser Service beinhaltet bis zu 250 Stunden für remote erbrachte verwaltete Services, einschließlich Listen- und Mailing-Import, 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 Standardmailing-Ereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.

**p. 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 einzelne 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.

**q. 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.

- r. 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.
- s. 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 durch den Kunden während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis festgelegte Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

IBM SaaS mit der 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 eine Zeitspanne von bis zu 12 monatlichen Messzeiträumen 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 wird. Anfallende Zusatzgebühren sind zusätzlich zur monatlichen Basisgebühr für die Berechtigungen zu entrichten.

Bei einer Subscription-Laufzeit von mehr als 12 Monaten basiert die kumulierte Gesamtzahl der Berechtigungen auf 12 monatlichen Messzeiträumen. Nach dem zwölften monatlichen Messzeitraum wird die kumulierte Gesamtzahl auf null zurückgesetzt. Für die nächsten 12 monatlichen Messzeiträume 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 Regeln zur Anwendung kommen.

Bei einer Subscription-Laufzeit von weniger als 12 Monaten oder wenn weniger als 12 monatliche Messzeiträume während einer Subscription-Laufzeit verbleiben, wird die restliche Anzahl der monatlichen Berechtigungen in der Subscription 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 des ersten 12-monatigen Messzeitraums 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 des 12-monatigen Messzeitraums 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 wird oder das Ende der Subscription-Laufzeit erreicht ist.

## **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

Die IBM SaaS-Laufzeit beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich IBM SaaS automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird IBM SaaS automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

## 6. Technische Unterstützung für den Kunden

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot und die Aktivierungssoftware (sofern vorhanden) bereitgestellt. 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

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. Ist für die Aktivierungssoftware keine separate Lizenzvereinbarung vorhanden, so kommen diese Nutzungsbedingungen zur Anwendung.

### 7.2 EU-Datenschutz

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 wird bei der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen in angemessener Weise mit dem Kunden zusammenarbeiten und insbesondere den Zugriff auf die personenbezogenen Daten für den Kunden 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 Websitebesuchers 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 in 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 Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM und durch andere IBM Unternehmen sowie durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung 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 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens**

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 Fremdtechnologie, 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 Fremdtechnologie, die von Janrain bereitgestellt wird. Der Safe-Harbor-Zertifizierungsstatus von Janrain kann unter <http://www.export.gov/safeharbor/> eingesehen werden.

#### **7.6 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.

#### **7.7 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.

#### **7.8 Datenaufbewahrung**

Bestimmte IBM SaaS-Datenelemente stehen innerhalb von IBM SaaS wie folgt zur Verfügung: Datenbanken (Kontaktlisten) und Vorlagen – 450 Tage ab der letzten Verwendung (aktiv verwendete Datenbanken und Vorlagen werden unbegrenzt aufbewahrt, solange der Service aktiv ist); E-Mail-Nachrichten, Inhalte und Verfolgsdaten von E-Mail-Klicks – 450 Tage ab dem Datum, an dem die Nachricht gesendet wurde; Web-Tracking für bekannte oder authentifizierte Besucher – 180 Tage; Web-Tracking für anonyme Besucher – 30 Tage (die Aufzeichnungen können in „bekannt oder authentifizierte“ umgewandelt werden, wenn die Identität des Benutzers innerhalb von 30 Tagen bekannt wird); 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 wird Sicherungskopien sämtlicher Inhalte aufbewahren, die zur Nutzung in Verbindung mit IBM SaaS bereitgestellt wurden.

#### **7.9 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.

## **7.10 Nicht englischsprachige Versionen**

Der Kunde nimmt zur Kenntnis und willigt ein, dass der Zugriff und die Nutzung einer nicht in englischer Sprache bereitgestellten IBM SaaS-Version bezüglich der Übersetzung der Benutzerschnittstelle auf der Technologie eines Drittanbieters, translations.com, beruhen können. Bei Verwendung einer nicht in englischer Sprache bereitgestellten IBM SaaS-Version werden Kundendaten und Inhalte, auf die über die IBM SaaS-Benutzerschnittstelle zugegriffen werden kann, unter Umständen unverschlüsselt über die Systeme von translations.com übertragen, die IBM SaaS zum Zwecke der Übersetzung der Benutzerschnittstelle auf Anforderung des Kunden zugeordnet werden.

## **7.11 Instructor Led Training Setup Services**

Wenn der Instructor Led Training Setup Service vor Ort beim Kunden stattfinden soll, ist der Kunde dafür verantwortlich, einen geeigneten Schulungsraum für die Anzahl der Kursteilnehmer bereitzustellen, einschließlich einer entsprechenden Anzahl an Netzsteckdosen, eines Overheadprojektors, einer Pinnwand und/oder eines Flip-Charts sowie Anschlussmöglichkeiten an die benötigten Systeme und Umgebungen und bei Bedarf eine Verbindung zum Internet.

Wenn der Instructor Led Training Setup Service in einer IBM Einrichtung stattfindet, erklärt der Kunde sich damit einverstanden und bestätigt, dass IBM für die Erbringung des Training Setup Service globale Ressourcen (Personal mit befristeter Aufenthaltsgenehmigung vor Ort als auch Personal an Standorten weltweit) einsetzen kann.

### **7.11.1 Verantwortlichkeiten des Kunden**

Die Erbringung der Leistungen durch IBM hängt von der Wahrnehmung und Erfüllung der nachstehend aufgeführten Verpflichtungen des Kunden ab. Der Kunde wird diese Verpflichtungen erfüllen, ohne dass IBM hieraus Kosten entstehen. Jegliche Verzögerungen bei der Erfüllung dieser Verpflichtungen können sich nachteilig auf die Ausführung der Training Setup Services durch IBM auswirken. Der Kunde wird:

- a. sofern die Schulung nicht in einer IBM Einrichtung stattfindet, IBM die Adresse und Einzelheiten über die Räumlichkeiten am Schulungsstandort mitteilen.
- b. bei Bedarf sicheren Zugang, geeignete Büroräume, Verbrauchsmaterial, Möbel, Hochgeschwindigkeitsverbindung zum Internet und weitere Einrichtungen für die IBM Mitarbeiter während ihrer Tätigkeit am Standort des Kunden bereitstellen.
- c. sofern die Schulung nicht in einer IBM Einrichtung stattfindet, für die sichere Verwahrung der gesamten in IBM Besitz befindlichen Hardware und Software sorgen, solange sich diese am Kundenstandort befindet, und sicherstellen, dass alle Schulungsräume jederzeit verschlossen gehalten werden.

## 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 Kundendaten 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 Benutzer Nachrichteninhalte erstellen und bearbeiten; 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 Kunden 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 abdecken - einschließlich E-Mail-Kampagnen, Social Media und mobiler Kanäle.
- **Relationale Tabellen:** Speichern einer Vielzahl von Datenzeilen über Einkäufe, Veranstaltungsbesuche sowie Aktivitäten und Zuordnung zu einem einzelnen Datensatz, um eine ganzheitliche Kundensicht 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 Media:** Unternehmen können E-Mail-Marketingbotschaften auf 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, SFTP) und Standarddateiformate (XML, CSV, TSV, PSV). Echtzeitanfragen und -antworten werden über HTTP/HTTPS und Datenbatches werden über FTP/SFTP abgewickelt.

Eine Silverpop Engage-Subscription beinhaltet fünf (5) Sendedomänen, eine (1) kundenspezifische (sog. Custom Branded) Hostdomäne 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, kundenspezifische 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 bei der Anmeldung 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 Fremdtechnologie, 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 Standardspeicherzeitraum 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 Citrix-Produkte 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 eine CRM-Systeminstanz und eine Silverpop Engage-Datenbank begrenzt. Bei diesem Angebot ist die Integration mit Scribe nicht eingeschlossen. Falls diese Art der 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 eine CRM-Systeminstanz und eine Silverpop Engage-Datenbank begrenzt. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe beruht auf oder integriert Fremdtechnologie, 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-Open' (E-Mail-Aufruf) wird jedes Mal registriert, wenn ein E-Mail-Empfänger eine E-Mail vom Kunden erhält und diese öffnet. Ein 'E-Mail-Preview' (E-Mail-Vorschau) wird jedes Mal registriert, wenn der Kunde eine weitere E-Mail-Vorlage zur Vorschau an dieses Feature übergibt. Email Insights enthält von Litmus bereitgestellte IT-Komponenten.
  - Silverpop Email Insights – Bronze  
Umfasst bis zu 10 E-Mail-Previews und 10.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
  - Silverpop Email Insights – Silver  
Umfasst bis zu 50 E-Mail-Previews und 200.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
  - Silverpop Email Insights – Gold  
Umfasst bis zu 500 E-Mail-Previews und 2.000.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat

- Silverpop Email Insights – Platinum  
Umfasst bis zu 1.000 E-Mail-Previews und 5.000.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
- Falls der Bedarf des Kunden die Anzahl der mit dem gekauften Paket bereitgestellten E-Mail-Previews oder E-Mail-Aufrufe überschreitet, kann er nachträglich die Anzahl, für die er berechtigt ist, durch den Erwerb von **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** bzw. **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

### 1. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben ist, für IBM SaaS bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

#### 1.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 20 Prozent von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

#### 1.2 Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (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 %

\* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

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

Beispiel: 50 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 50 Minuten Ausfallzeit = 42.150 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,884 % in einem Vertragsmonat
--	---

