

IBM Silverpop Engage

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden das Unternehmen und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

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:

- a. 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.
- b. Erweiterte Segmentierung: Segmentierungsfunktionen ermöglichen den Benutzern, Kontakte basierend auf ihrem Verhalten, ihrem Profil oder ihren Präferenzdaten gezielt anzusprechen.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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 das verhaltensbasierte Scoring-Modell des Kunden übertragen.
- g. 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.
- h. Berichterstellung: Es stehen mehr als 80 anpassbare Berichte zur Verfügung, die diverse Vertriebskanäle abdecken - einschließlich E-Mail-Kampagnen, Social Media und mobiler Kanäle.
- i. Relationale Tabellen: Speichern einer Vielzahl von Datenzeilen über Einkäufe, Veranstaltungsbesuche sowie Aktivitäten und Zuordnung zu einem einzelnen 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.
- j. B2B-Lead-Management: Verwaltung und Scoring von Leads, Automatisierung der Nurturing-Maßnahmen und Maximierung der Marketinganstrengungen des Kunden.
- k. Social Media: Unternehmen können E-Mail-Marketingnachrichten 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 Nachricht einfügen.

- I. 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) 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.

1.1 Optionale Subscription-Angebote

Optionale Subscription-Angebote sind gegen Aufpreis erhältlich:

- a. IBM Silverpop Engage Transact

Bietet die Möglichkeit, kundenspezifische Eins-zu-eins-Transaktionsnachrichten, die durch Trigger in E-Mails, Webformularen, Landing-Pages oder Telesales generiert werden, in Echtzeit zu übermitteln. IBM Marketing Cloud 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.

 - Kunden, die eine Subscription für IBM Silverpop Engage – Database erwerben, müssen außerdem Berechtigungen für IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages erwerben.
- b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

Bietet die Funktionalität zur Unterstützung eines Authentifizierungscodes als sekundäre Anmeldevoraussetzung zusätzlich zur Kombination aus Benutzername und Kennwort, um Zugriff auf ein Silverpop Engage-Konto über einen Web-Browser zu erteilen.
- c. 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.
- d. IBM Silverpop Inbox Monitoring

Ermöglicht dem Kunden, die allgemeine Inbox-Zustellung an große Internet-Service-Provider (ISPs) und Inbox-Provider über mehrere Regionen zu messen.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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.

- h. 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.
- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations
Ermöglicht die Integration zwischen Silverpop Engage (eine Org) und einem der folgenden Webanalysesysteme: IBM Digital Analytics oder Adobe Omniture.
- j. 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.
- k. 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.
- l. 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.
- m. 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.
- n. 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.
- o. IBM Silverpop Additional IP Address
Dies ist die Gebühr für eine zusätzliche IP-Adresse.
- p. IBM Silverpop Email Insights
Ermöglicht dem Kunden 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 Geräten und E-Mail-Clients, die von den Endkunden verwendet werden, zu optimieren. Das Angebot ermöglicht die Ermittlung des bevorzugten Geräts der einzelnen E-Mail-Empfänger und das Senden zielgruppenspezifischer 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.

- (1) Silverpop Email Insights – Bronze
Umfasst bis zu 10 E-Mail-Previews und 10.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
- (2) Silverpop Email Insights – Silver
Umfasst bis zu 50 E-Mail-Previews und 200.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
- (3) Silverpop Email Insights – Gold
Umfasst bis zu 500 E-Mail-Previews und 2.000.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat
- (4) Silverpop Email Insights – Platinum
Umfasst bis zu 1.000 E-Mail-Previews 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.

- q. IBM Silverpop Mobile Engage
- 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.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <http://www.ibm.com/cloud/data-security> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie etwaigen weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service wurde nach den Grundsätzen des Safe-Harbor-Abkommens zwischen den USA und der EU zertifiziert.

3. Service-Level-Agreement

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

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service 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 den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service 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 des Cloud-Service 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 den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service 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 der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service 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 = 43.150 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,884 % in einem Vertragsmonat
---	--

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, über ein Onlineunterstützungssystem, im Live-Chat oder telefonisch bereitgestellt. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten

4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages
---	---	--------------------------

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. **Zugriff** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Unter „Zugriff“ versteht man das Recht zur Nutzung des Cloud-Service. Der Kunde muss eine einzelne Zugriffsberechtigung erwerben, um den Cloud-Service während des Messzeitraums nutzen zu können, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.
- b. **Adressierbare Einheit** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine adressierbare Einheit ist eine Einheit, auf der eine Anwendung installiert ist, die vom Cloud-Service adressiert werden kann. Jede Anwendungsinstallation, die vom Cloud-Service adressiert werden kann, zählt als separate adressierbare Einheit. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der adressierbaren Einheiten abzudecken, die vom Cloud-Service während des Messzeitraums gemeldet werden, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.
- c. **Anwendungsinstanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Für jede Instanz einer Anwendung, die mit dem Cloud-Service 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 dem Cloud-Service verbunden oder vom Cloud-Service verwaltet werden können, dann wird jede dieser Komponenten als separate Anwendung betrachtet. 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 oder Auftragsdokument angegeben ist, mit dem Cloud-Service verbunden werden.
- d. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. 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 den Cloud-Service 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 oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- e. **Digitale Nachricht** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine digitale Nachricht ist eine elektronische Mitteilung, die vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der digitalen Nachrichten abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen ist, vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet werden.
- f. **Kundenprojekt** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- g. **Ereignis** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ereignisberechtigungen basieren auf der Häufigkeit eines bestimmten Ereignisses im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service. Ereignisberechtigungen sind spezifisch für den Cloud-Service und der Ereignistyp darf nicht gegen die Ereignisberechtigungen eines anderen Cloud-Service oder Ereignistyps ausgetauscht, umgetauscht oder mit diesen zusammengefasst werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um jedes Ereignis abzudecken, das während des Messzeitraums eintritt, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.
- h. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums,

der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

- i. **Reputationsidentität** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. 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 innerhalb des Cloud-Service für ihn erstellt werden.
- j. **Eintausend Datensatzsätze** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. 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 oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet werden.

5.2 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 Cloud-Service-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 Cloud-Service-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 den 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 Engage Basic Onboarding Services
Die IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services sind eine Kombination aus Unterstützung für den Bereitstellungsprozess und Produktberatung und sollen den Benutzern die Konfiguration und Nutzung von IBM Silverpop Engage ermöglichen. Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 15 Stunden und ist bei der erstmaligen Subscription für IBM Silverpop Engage erforderlich. Den Kunden wird ein Onboarding-Berater zur Seite gestellt, der sie durch den Onboarding-Prozess führt, der eine Reihe remote abgehaltener Besprechungen und aufgezeichneter webbasierter Schulungssitzungen umfasst. Zu den Onboarding-Services gehören Unterstützung für den Bereitstellungsprozess, Konfiguration und Setup, Produktberatung sowie Fragen und Antworten.
- e. IBM Silverpop Engage Onboarding Services
Die IBM Silverpop Engage Onboarding Services sind eine Kombination aus Unterstützung für den Bereitstellungsprozess und Produktberatung und sollen den Benutzern die Konfiguration und Nutzung von IBM Silverpop Engage ermöglichen. Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 30 Stunden und ist bei der erstmaligen Subscription für IBM Silverpop Engage erforderlich. Den Kunden wird ein Onboarding-Berater zur Seite gestellt, der sie durch den Onboarding-Prozess führt, der eine Reihe remote abgehaltener Besprechungen und aufgezeichneter webbasierter Schulungssitzungen umfasst. Zu den Onboarding-Services gehören Unterstützung für den Bereitstellungsprozess, Konfiguration und Setup, Produktberatung sowie Fragen und Antworten.
- f. IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding
Die Silverpop Engage Mobile Onboarding Services sind ein optionales Angebot für Kunden mit einer Subscription für Silverpop Engage, die die Vorteile des Mobile-Push-Features nutzen möchten. Dieses Angebot beinhaltet bis zu 35 Stunden an Remote Services, die Aktivitäten wie

Setup, Beratung, erstmalige Implementierung von Push-Benachrichtigungen und Abnahmetests einschließen. Dieser Onboarding-Service steht auch Kunden mit einer Subscription für IBM Marketing Cloud Standard und IBM Marketing Cloud B2B Standard zur Verfügung.

- g. 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.

- h. 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.

- i. IBM Silverpop Fast Start Setup

Dieser Service beinhaltet bis zu 15 Stunden an Fernberatungsleistungen für das Onboarding des Kunden in Silverpop Engage. Dazu gehören 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.

- j. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup

Dieser Service beinhaltet bis zu 30 Stunden an Fernberatungsleistungen für das Onboarding des Kunden in Silverpop Engage. Dazu gehören 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.

- k. 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 zusätzlich 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 5 Geschäftstage für einzelne Standardmailing-Ereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von 12 Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.

- l. 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 zusätzlich 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 5 Geschäftstage für einzelne Standardmailing-Ereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von 12 Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.

m. 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.

n. 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 12 Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.

o. 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 12 Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.

p. 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 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.

q. 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 5 Geschäftstage für einzelne Standardmailing-Ereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von 12 Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.

r. 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 5 Geschäftstage für einzelne Standardmailing-Ereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von 12 Monaten nach Erwerb vollständig in Anspruch genommen werden.

- s. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup und IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
Dieser Service beinhaltet 1 Stunde für ein telefonisches Strategiegelgespräch mit einem Deliverability-Experten, bis zu 25 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, und 1 Stunde für eine telefonische Nachbesprechung mit dem Deliverability-Experten. 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.
- t. 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.
- u. 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.
- v. 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 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.

5.3 Anteilige Monatsgebühren

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

5.4 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

Cloud-Services mit einer Gebührenmetrik auf der Basis digitaler Nachrichten werden von IBM mit der Abrechnungshäufigkeit in Rechnung gestellt, die der Kunde für die bestellten 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 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 Abrechnungsperioden. 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 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.

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

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.

6. Fortlaufende Service-Subscription

6.1 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 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 4 Stunden pro Monat begrenzt.

6.2 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 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 7 Stunden pro Monat begrenzt.

6.3 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 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 12 Stunden pro Jahr begrenzt.

6.4 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.

6.5 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 5 Stunden (insgesamt pro Jahr) für Anleitungen im Zusammenhang mit der Konsolennutzung und einer Push-Gesamtstrategie.

6.6 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 Stunden (insgesamt pro Jahr) an Beratungsunterstützung für saisonales Marketing, bis zu 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.

7. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

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

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service 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 der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

8. Aktivierungssoftware

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während der Laufzeit verwendet werden darf.

9. Allgemeines

9.1 Verteilerlisten

Der Kunde wird keine Verteilerlisten mit dem Cloud-Service verwenden, in denen Personen aufgeführt sind, die der Aufnahme in eine solche Liste zum Erhalt von Mitteilungen des Kunden nicht ausdrücklich zugestimmt haben, es sei denn, der Kunde unterhält mit diesen Personen bereits eine geschäftliche oder persönliche Beziehung. Die Verwendung von Listen oder Daten, die durch Affiliate-Marketingpraktiken generiert werden, ist in jedem Fall ausdrücklich untersagt. Jede Nachricht des Kunden muss eine gültige Rücktrittsoption (Opt-out) enthalten.

9.2 Kein Weiterverkauf

Es ist dem Kunden nicht gestattet, den Cloud-Service ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von IBM weiterzuverkaufen oder Dritten (außer Mitarbeitern oder Auftragnehmern, die in seinem Namen tätig sind) Zugriff auf den Cloud-Service zu erteilen.

9.3 Datenaufbewahrung

Bestimmte Datenelemente des Cloud-Service stehen innerhalb des Cloud-Service 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, nicht verwendete oder inaktive Datenbanken und Vorlagen – 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 authentifziert“ 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 kann Sicherungskopien sämtlicher Inhalte aufbewahren, die zur Nutzung in Verbindung mit dem Cloud-Service bereitgestellt wurden.

9.4 Hinweise zum Code von Drittanbietern

Dieser Cloud-Service 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.

9.5 Nicht englischsprachige Versionen

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

9.6 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.

9.6.1 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, eine 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.