

IBM Silverpop Engage

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

1.1 IBM Silverpop Engage

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

Eine IBM Silverpop Engage-Subscription bietet folgende Funktionen:

- a. Nachrichtenerstellung und -zustellung: Über einen webbasierten Editor können die 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. IBM 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 Personalisierung 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.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact

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.

1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

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.

1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in

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.

1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring

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.

1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors

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. Im Folgenden sind Add-ons zu IBM Silverpop Universal Behaviors aufgeführt:

a. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

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.

b. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

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.

1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector

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.

1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration

IBM Silverpop Web Analytics Integrations ermöglicht die Integration zwischen Silverpop Engage (eine Org) und einem der folgenden Webanalyzesysteme: IBM Digital Analytics oder Adobe Omniture.

1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration

IBM Silverpop WebEx Integration bietet Silverpop 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.

1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration

IBM Silverpop Citrix Integration bietet Silverpop Engage-Produktfunktionalität für die Verwendung mit einer (1) Instanz der Citrix-Produkte GoToWebinar, GoToMeeting oder 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.

1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration

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.

1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration

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.

1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

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.

1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address

IBM Silverpop Additional IP Address ist die Gebühr für eine zusätzliche IP-Adresse.

1.2.14 IBM Silverpop Email Insights

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.

- a. **Silverpop Email Insights Bronze** umfasst bis zu 10 E-Mail-Previews und 10.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat.
- b. **Silverpop Email Insights Silver** umfasst bis zu 50 E-Mail-Previews und 200.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat.
- c. **Silverpop Email Insights Gold** umfasst bis zu 500 E-Mail-Previews und 2.000.000 E-Mail-Aufrufe pro Monat.
- d. **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.

1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage

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.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup

IBM Silverpop Additional Domain Setup und IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup

Mit diesen Services wird die Cloud-Service-Umgebung aktualisiert und eine weitere Reputationsidentität zusätzlich zu den in IBM Silverpop Engage enthaltenen Reputationsidentitäten bereitgestellt.

1.3.2 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.

1.3.3 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).

1.3.4 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 (F&A).

1.3.5 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&A).

1.3.6 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.

1.3.7 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.

1.3.8 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.

1.3.9 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 fünf (5) Geschäftstage für einzelne Standardmailing-Ereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Erwerb in Anspruch genommen werden.

1.3.10 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 fünf (5) Geschäftstage für einzelne Standardmailing-Ereignisse. Einige Aktivitäten erfordern ggf. längere Produktionszyklen. Dieser Service muss innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Erwerb in Anspruch genommen werden.

1.3.11 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 in Anspruch genommen werden.

1.3.12 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 in Anspruch genommen werden.

1.3.13 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 in Anspruch genommen werden.

1.3.14 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 in Anspruch genommen werden.

1.3.15 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 in Anspruch genommen werden.

1.3.16 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 in Anspruch genommen werden.

1.3.17 IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup und IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

Dieser Service beinhaltet (i) eine (1) Stunde für ein telefonisches Strategieggespräch mit einem Deliverability-Experten, (ii) 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 (iii) eine (1) Stunde für eine telefonische Nachbesprechung mit dem Deliverability-Experten. Im Umfang des Service sind bis zu zwei (2) 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.

1.3.18 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 in Anspruch genommen werden.

1.3.19 IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services

Bietet folgende Kombination: Setup von bis zu fünf (5) Anwendungsschlüsseln, bis zu zwanzig (20) Stunden für Fragen und Antworten per E-Mail oder Telefon, Abnahmetestzyklus für die erstmalige Implementierung von Push-Benachrichtigungen auf zwei (2) beliebigen nativen Anwendungen unter Verwendung von Android-, iOS- oder Windows-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 in Anspruch genommen werden.

1.3.20 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 (4) 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 (1) 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 in Anspruch genommen werden.

1.3.21 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.

1.3.22 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.

1.3.23 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. Das 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.

1.3.24 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

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

1.3.25 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Dieser Service beinhaltet eine Kombination folgender Leistungen: bis zu insgesamt 30 Stunden pro Jahr für Fragen und Antworten per E-Mail oder Telefon, bis zu zwei (2) Abnahmetestzyklen pro Jahr für die

Implementierung von Push-Benachrichtigungen, bis zu insgesamt fünf (5) Stunden pro Jahr für Anleitungen im Zusammenhang mit der Konsolennutzung und einer Push-Gesamtstrategie.

1.3.26 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Dieser Service beinhaltet eine Kombination folgender Leistungen: bis zu insgesamt 40 Stunden pro Jahr für Fragen und Antworten per E-Mail oder Telefon, bis zu vier (4) Abnahmetestzyklen pro Jahr für die Implementierung von Push-Benachrichtigungen, verkürzte Antwortzeiten für Support-Tickets, bis zu insgesamt zwei (2) Stunden pro Jahr an Beratungsunterstützung für saisonales Marketing, bis zu insgesamt zehn (10) Stunden 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.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

IBM Watson Campaign Automation Engage

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1412721510216>

IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF6D6EF01C9111E69AAC4D0C72C126B>

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 98,0 %	10 %
Unter 97,0 %	20 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und

-prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter 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.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service.
- „Zugriff“ ist das Recht zum Zugriff auf Funktionalität des Cloud-Service.
- Eine adressierbare Einheit ist eine Einheit, auf der jede Anwendungsinstallation vom Cloud-Service adressiert werden kann.
- „Anwendungsinstantz“ ist eine Kopie eines eindeutig benannten Softwareanwendungsprogramms, die mit den Cloud-Services verbunden ist oder von diesen verwaltet wird. Eine Anwendung, die in mehreren Umgebungen (z. B. Test-, Entwicklungs-, Staging- oder Produktionsumgebungen) ausgeführt wird, oder mehrere Instanzen einer Anwendung, die in einer einzelnen Umgebung ausgeführt werden, werden als separate Anwendungsinstanzen betrachtet.
- „Digitale Nachricht“ ist eine elektronische Mitteilung, die von den Cloud-Services verwaltet oder verarbeitet wird.
- „Ereignis“ ist das Auftreten eines bestimmten Vorkommnisses, das von den Cloud-Services verarbeitet wird oder mit der Nutzung der Cloud-Services in Zusammenhang steht. Beim Erwerb von Ereignisberechtigungen müssen folgende Aktionen als Ereignisse gezählt werden:
 - „Kontakt“ ist ein Ereignis, das dem Senden einer Kontakt-ID über das Feature 'Social Audiences' an eine soziale Plattform entspricht.
- „Reputationsidentität“ ist eine Kombination bestehend aus einer IP-Adresse und/oder Domäne, die verwendet wird, um die Zustellbarkeit von E-Mails zu verbessern, die in den Cloud-Services enthalten sind.
- „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, die von den Cloud-Services verwaltet und verarbeitet wird.
- „Altvertrag“ (Legacy Contract) ist eine Maßeinheit, auf deren Basis die Berechtigungen für IBM SaaS erteilt werden können. Gebührenmetriktypen aus Altverträgen beziehen sich auf Angebote, die von IBM nicht mehr aktiv vertrieben werden. IBM kann jedoch nach eigenem Ermessen einer Erweiterung der vorhandenen Berechtigungen des Kunden zustimmen, sodass bestimmte IBM SaaS-Versionen unter dem Berechtigungstyp eines Altvertrags genutzt werden können („Legacy-SaaS“). Legacy-SaaS-Angebote sind im Auftragsdokument durch den Zusatz „Legacy“ im IBM SaaS-Namen gekennzeichnet. Die Berechtigungen des Kunden für Legacy-SaaS-Versionen unterliegen den Bedingungen der Gebührenmetrik, die in der Vereinbarung angegeben sind, auf deren Basis der Kunde ursprünglich das Recht zur Nutzung der jeweiligen Legacy-SaaS-Version erworben hat („Altvereinbarung“). Unter keinen Umständen dürfen die Bedingungen der Altvereinbarung so ausgelegt werden, dass sie das Recht des Kunden zur Nutzung der Legacy-SaaS-Version über den in einem Auftragsdokument angegebenen Nutzungsumfang hinaus erweitern, noch dürfen andere Bedingungen als diejenigen der Legacy-SaaS-Gebührenmetrik auf die Nutzung des IBM SaaS-Angebots angewendet werden.

4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

5.2 Aktivierungssoftware

Der Cloud-Service enthält die folgende Aktivierungssoftware:

- IBM Marketing Cloud – Mobile

5.3 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.

5.4 Kontaktlisten

Der Kunde wird keine Kontaktlisten 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.

5.5 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.

5.6 Datenaufbewahrung

Bestimmte Datenelemente des Cloud-Service stehen innerhalb des Cloud-Service wie folgt zur Verfügung (nachfolgend „Datenaufbewahrungsfrist“ genannt):

- Datenbanken (Kontaktlisten) und Vorlagen: 450 Tage ab der letzten Verwendung (aktiv verwendete Datenbanken und Vorlagen werden unbegrenzt aufbewahrt, solange der Service aktiv ist).
- Nachrichten, in Nachrichten verwendetes Begleitmaterial (z. B. Grafiken, Bilder, Dokumente und Vorlagen) und Klick-Tracking-Daten für E-Mails: 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“ umgewandelt werden, wenn die Identität des Benutzers innerhalb von 30 Tagen bekannt wird).
- Universal Behaviors: 180 Tage.
- Email Insights: Die Datenaufbewahrungsfrist entspricht der Dauer der aktiven Analytics-Kampagne.

Der Kunde kann die standardmäßigen Datenaufbewahrungsfristen anpassen.

Diese Datenelemente können nach Ablauf der Datenaufbewahrungsfrist aus den IBM Netzen und Systemen 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.

5.7 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 des Cloud-Service in einer anderen Sprache als Englisch 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.

5.8 Nutzungsüberschreitungen

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 zwölf (12) Monaten basiert die kumulierte Gesamtzahl der Berechtigungen auf zwölf (12) monatlichen Messzeiträumen. Nach dem zwölften monatlichen Messzeitraum wird die kumulierte Gesamtzahl auf null zurückgesetzt. Für die nächsten zwölf (12) monatlichen Messzeiträume werden erst dann Zusatzgebühren fällig, wenn die tatsächliche Nachrichtennutzung die kumulierte Gesamtzahl der Nachrichtenberechtigungen für diesen Zeitraum von zwölf (12) Monaten 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 zwölf (12) Monate und der Kunde hat eine Million digitale Nachrichten pro Monat erworben.

Wenn der Kunde vor Ablauf der Subscription-Laufzeit von zwölf (12) Monaten mehr als zwölf (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 (3) Jahre und der Kunde hat eine Million digitale Nachrichten pro Monat erworben.

Wenn der Kunde vor Ablauf des ersten Messzeitraums von zwölf (12) Monaten mehr als zwölf (12) Millionen digitale Nachrichten sendet, wird ihm im darauffolgenden Monat die Anzahl der darüber hinausgehenden Nachrichten sowie die gesamte Nutzung bis zum Ende des Messzeitraums von zwölf (12) Monaten in Rechnung gestellt. Am Ende jedes Zeitraums von zwölf (12) Monaten wird das Nutzungsvolumen zurückgesetzt. Wenn der Kunde vor dem Ende des nächsten Zeitraums von zwölf (12) Monaten mehr als zwölf (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.

5.9 Legacy-Angebote

Die folgenden Legacy-SaaS-Angebote werden in der Altvereinbarung des Kunden beschrieben:

- Silverpop Agency Additional Environment
- Silverpop Agency DMP
- Silverpop Agency Gold Partner Program
- Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- Silverpop Agency Renewal Fee
- Silverpop Engage

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
- IBM Silverpop Agency Email Marketing Environment

- IBM Silverpop Agency Essential Program
- IBM Silverpop Agency Marketing Automation Environment
- IBM Silverpop Agency Premium Program
- IBM Silverpop Agency Transact SMTP
- IBM Silverpop Agency Transact XML
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Bronze
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Copper
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Gold
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Platinum
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Silver
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Titanium
- IBM Silverpop Email Insights Titanium
- IBM Silverpop Microsoft CRM Integration
- IBM Silverpop Purchase Insights – Bronze
- IBM Silverpop Purchase Insights – Gold
- IBM Silverpop Purchase Insights – Platinum
- IBM Silverpop Purchase Insights – Silver
- IBM Silverpop Purchase Insights – Titanium
- IBM Silverpop Salesforce CRM Integration
- IBM Silverpop Salesforce Custom Object Sync
- IBM Silverpop Transact
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Bronze
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Gold
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Platinum
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Silver
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Titanium
- IBM Silverpop Premier Support
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Database
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Message
- IBM Silverpop Additional User Seats
- IBM Silverpop Agency Essential Environment
- IBM Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- IBM Silverpop B2B Pack – Bronze
- IBM Silverpop B2B Pack – Gold
- IBM Silverpop B2B Pack – Platinum
- IBM Silverpop B2B Pack – Silver
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Engage API
- IBM Silverpop EPiServer Integration
- IBM Silverpop Inbox Preview
- IBM Silverpop Inbox Preview Additional Org
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Bronze
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Silver
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Gold

- IBM Silverpop Revenue Analytics – Platinum
- IBM Silverpop Survey
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Mobile Connector
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Standard
- IBM Silverpop Visitor Insight
- IBM Silverpop BazaarVoice Integration
- IBM Silverpop Magento Plugin
- IBM Silverpop Managed Services Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop Custom Services Maintenance
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Product Consulting Hours – Minimum Commitment
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Inbox Previews
- IBM Silverpop Survey Respondents
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Execution Fee-Rush
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Rush Fee per Mailing
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Urgent Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation

- IBM Silverpop Visitor Insight Additional Lookups
- IBM Marketing Cloud Social Audiences

6. Übergeordnete Bedingungen

6.1 Nutzung von Daten

Folgende Bestimmung hat Vorrang vor gegenteiligen Bestimmungen im Abschnitt „Inhalte und Datenschutz“ der Basisbedingungen für Cloud-Services zwischen den Vertragsparteien: IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. IBM ist jedoch berechtigt, Inhalte und andere Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich im Laufe der Erbringung des Cloud-Service aus den Inhalten ergeben, zu verwenden, sofern persönliche Kennungen entfernt werden und personenbezogene Daten ohne die Verwendung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer bestimmten Person zugeordnet werden können. IBM wird diese Daten ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.