

Adobe PDM – Adobe Campaign Managed Services (2015v1)

Die in diesen Produktbeschreibungen und -metriken („PDM“) beschriebenen Produkte und Dienste stellen Managed Services dar und unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Adobe, dem Anhang „On-demand Services und Managed Services“, den Bestimmungen dieser PDM sowie dem jeweiligen Bestelldokument.

Diese PDM gilt für die folgenden Produkte und Dienste:

Bezeichnung der Produkte und Dienste	Art der Software oder des Diensts
Adobe Campaign Managed Services – Premium-Paket	Managed Services
Adobe Campaign Managed Services – Ultimate-Paket	Managed Services
Adobe Campaign Managed Services-Zusatzfunktionen: <ul style="list-style-type: none"> • Umfragemanager (für Premium-Paket) • Kampagnenvermarktungsanalyse (für Premium-Paket) • Kampagnenoptimierung (für Premium-Paket) • E-Mail-Rendering-Zusatzfunktion (für Premium-Paket) • Zusatzkanal (für Premium-Paket) • Verteilte Vermarktung (für Premium- oder Ultimate-Paket) • Kontakthanbahnungsverwaltung (für Premium- oder Ultimate-Paket) 	Managed Services

PRODUKTSPEZIFISCHE LIZENZBEDINGUNGEN

Adobe Campaign Managed Services

1. Kundenanpassungen

- 1.1 **Vorproduktionsinstanz.** Der Kunde kann an der Vorproduktionsinstanz Anpassungen vornehmen, diese Anpassungen testen und anschließend durch Adobe als Kundenanpassungen in die Produktionsinstanz übernehmen lassen.
- 1.2 **Produktionsinstanz.** Der Kunde darf die Managed Services in der Produktionsinstanz nicht mehr zusätzlich anpassen. Wenn der Kunde zusätzliche Kundenanpassungen an den Managed Services wünscht, gilt das Folgende:
 - (A) Der Kunde fragt bei Adobe die Bereitstellung einer Vorproduktionsinstanz an, in welcher der Kunde die gewünschten zusätzlichen Anpassungen implementieren und testen kann;
 - (B) Adobe wird während die zusätzlichen Anpassungen in der Vorproduktionsinstanz entwickelt, implementiert und getestet werden, die Produktionsinstanz der Managed Services (mit den zuvor implementierten Kundenanpassungen) weiterhin gleichzeitig betreiben.
 - (C) Sobald die zusätzlichen Anpassungen des Kunden in der Vorproduktionsinstanz getestet wurden, können diese zusätzlichen Änderungen in die Produktionsinstanz als Kundenanpassungen aufgenommen werden.
- 1.3 **Runbook.** Um die beste Servicequalität nutzen zu können, empfiehlt Adobe dringend, dass der Kunde Adobe ein Runbook zur Verfügung stellt; ein solches Runbook muss Adobe vor der Produktionsphase zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde ist für die Vollständigkeit und Richtigkeit des Runbooks, einschließlich der darin aufzunehmenden Aufzählung aller Kundenanpassungen, verantwortlich. Adobe

wird nicht für Defekte, Störungen oder Ausfälle der Managed Services verantwortlich sein, die durch Folgendes verursacht wurden: (A) Kundenanpassungen; (B) Versäumnis des Kunden, Adobe ein Runbook zur Verfügung zu stellen; (C) Fehler im Runbook, das der Kunde Adobe zur Verfügung gestellt hat; (D) Versäumnis des Kunden die Bestimmungen dieser Ziffer 1 (Kundenanpassungen) einzuhalten.

1.4 **Sicherheitstests.** Der Kunde ist alleinig für jegliche Sicherheitstests der Kundenanpassungen verantwortlich und Adobe hat keine Schuld oder Verpflichtungen im Zusammenhang mit irgendwelchen Fehlern oder Störungen, die durch Kundenanpassungen, Fehlern im Runbook oder der Versäumnis des Kunden, diese Bestimmungen einzuhalten, verursacht worden sind. Der Kunde wird Adobe (einschließlich deren Geschäftsführer, Angestellte und Vertreter von Adobe und dessen Konzerngesellschaften) und für Adobe tätige Drittanbieter gegen im Zusammenhang mit Kundenanpassungen erhobene Ansprüche verteidigen sowie Adobe (einschließlich deren Geschäftsführer, Angestellte und Vertreter von Adobe und dessen Konzerngesellschaften) sowie und für Adobe tätige Drittanbieter freistellen.

2. **Outsourcing und Zugriff Dritter.** Zusätzlich zu den Bestimmungen in Ziffer 4 der Allgemeinen Bedingungen (Outsourcing und Zugriff Dritter) gilt das Folgende:

2.1 Der Kunde wird Dritten Zugriff auf die Managed Services (einschließlich Logins und Passwörter) nur in folgenden Fällen gewähren:

(A) während der Vorproduktionsphase; und

(B) wenn der Kunde mit diesem Dritten eine Vertraulichkeitsvereinbarung geschlossen hat, die zumindest so viel Schutz gewährt wie die Bestimmungen dieses Vertrages.

2.2 Sofern der Kunde während der Lizenzlaufzeit Kenntnis davon erlangt, dass ein Dritter, der vom Kunden Zugriff auf die Managed Services bekommen hat, in Bezug auf die Managed Services ein direkter Wettbewerber von Adobe war, ist oder zu werden plant, wird der Kunde dem Dritten den Zugang zu den Managed Services sowie zu jeglichen vertraulichen Informationen von Adobe unverzüglich entziehen.

2.3 Der Kunde bleibt für jegliche Handlungen oder Unterlassungen der Dritten, denen er Zugang zu den Managed Services gewährt hat, verantwortlich. Der Kunde wird Adobe (einschließlich deren Geschäftsführer, Angestellte und Vertreter von Adobe und dessen Konzerngesellschaften) und für Adobe tätige Drittanbieter im Zusammenhang mit einer Handlung oder Unterlassung eines Dritten, dem er Zugang zu den Managed Services gewährt hat, gegen erhobene Ansprüche verteidigen sowie von Schäden freistellen. Die Bestimmungen „Haftungsbeschränkung“ in den Allgemeinen Bedingungen von Adobe gelten nicht für diese Freistellungspflicht des Kunden.

2.4 Adobe hat das Recht, Dritten den Zugang zu verwehren, wenn Adobe nach eigenem Ermessen negative Auswirkungen auf die Managed Services oder andere Nutzer der Managed Services befürchtet.

3. **Nutzung der Online-Services.** Die Managed Services können den Zugang zu APIs oder anderen von Adobe, dessen Konzerngesellschaften oder Drittanbietern betriebenen Webseiten (zusammen als „Online-Services“ bezeichnet) ermöglichen. Die Nutzung von Online-Services kann zusätzlichen Bedingungen unterliegen. Die Nutzung von Online-Services durch den Kunden erfolgt auf sein eigenes Risiko. Etwas anderes gilt nur im Falle einer ausdrücklichen Vereinbarung in einem separaten Vertrag mit Adobe, dessen Konzerngesellschaften oder dem Drittanbieter.

4. **Bild-/Videobereitstellung.** Bild-/Videobereitstellung dürfen nur für die Bereitstellung von in E-Mails eingebetteten Bildern oder Videos genutzt werden. Eine andere Nutzung von Bild-/Videobereitstellung ist strengstens untersagt.

5. **SMS-Zustelldienstbeschränkungen.** Adobe Campaign Managed Services umfasst keine Dienste Dritter, die für die Auslieferung über den SMS-Kanal erforderlich sein können. Wenn der Kunde das Recht zur Nutzung dieses Kanals erworben hat, muss der Kunde einen Dienst eines Dritten beziehen, um Textnachrichten über den SMS-Kanal zu senden oder um Textnachrichten über die Transaktionsnachrichten-Funktion zu verwenden.

6. **Übernutzung dedizierter IT-Infrastruktur und Leistungsbeeinträchtigung.** Wenn der Kunde die im entsprechenden Auftrag zugewiesenen Infrastrukturressourcen überbeansprucht, hat dies im Normalfall je nach Umständen und Art der Übernutzung eine Leistungsbeeinträchtigung und möglicherweise einen Systemausfall zur Folge. Im Falle einer Übernutzung durch den Kunden übernimmt Adobe keinerlei Verantwortung für eine Leistungsbeeinträchtigung oder einen Systemausfall. Des Weiteren übernimmt Adobe keine Verantwortung für die Nichtzustellung von E-Mail-Mitteilungen aufgrund von E-Mail-Adressenfehlern, permanenter oder temporärer Nichtzustellbarkeit, E-Mail-Filtern von E-Mail-Programmen, E-Mail-Blockierlisten usw. Die oben genannten Fehler (E-Mail-Adressenfehler, permanente oder temporäre Nichtzustellbarkeit, Ruf des Kunden im Laufe der Zeit, E-Mail-Blockierlisten usw.) können sich im Allgemeinen auch negativ auf die E-Mail-Zustellungsleistung auswirken, und Adobe ist für eine Leistungsbeeinträchtigung aufgrund derartiger Fehler nicht verantwortlich.

7. Einhaltung geltender Gesetze und Vorschriften in Bezug auf E-Mail-Kampagnen und E-Mail-Versand.

- 7.1 Der Kunde erklärt sich bereit, alle geltenden Gesetze und Vorschriften in Bezug auf die Nutzung der Managed Services in Verbindung mit E-Mail-Kampagnen durch den Kunden einzuhalten, und verpflichtet sich u. a. zu Folgendem:
- (A) Der Kunde bietet den Empfängern die Möglichkeit, sich abzumelden, damit sie keine weiteren Werbe Mails mehr erhalten.
 - (B) Der Kunde sendet keine unerwünschten Werbemails.
 - (C) Mitteilungen enthalten keine Informationen, die als pornografisch, verleumderisch, beleidigend, rassistisch oder Hassrede ausgelegt werden können.
 - (D) Der Kunde füllt die Felder „Von“ und „Betreff“ der E-Mail-Mitteilungen mit wahrheitsgetreuen, richtigen und unmissverständlichen Informationen aus.
 - (E) Der Kunde wendet zuverlässige Authentifizierungstechniken (z. B. SPF/Absender-ID, DK/DKIM) für die Domännennamen an, die zum Versenden von E-Mail-Mitteilungen verwendet werden.
- 7.2 **Compliance.** Der Kunde ist dafür verantwortlich sämtliche Freigaben, Zustimmungen und Genehmigungen von Endbenutzern unter Einhaltung aller geltenden Gesetze, Richtlinien, Regelungen und Bestimmungen („Anwendbare Vorschriften“) einzuholen für alle Daten, die mittels Adobe Campaign oder anderen vom Kunden lizenzierten Adobe Applikationen gesammelt und verarbeitet werden. Der Kunde erkennt an, dass Bedingungen von Dritten die Betreiber von z.B. soziale Medien, Mobilfunkdiensten oder Betriebssystemen (z.B. für Mobil- oder Desktopgeräte) sind, im Zusammenhang mit der Nutzung von Adobe Campaign zur Anwendung kommen können. Der Kunde ist dafür verantwortlich die Anwendbaren Vorschriften dieser Dritten einzuhalten. Sofern der Kunde beispielsweise Kampagnen über den SMS- oder MMS-Kanal ausführt, muss der Kunde alle geltenden Gesetze, die entsprechenden Richtlinien von Mobilfunkanbietern für die Übertragung von SMS- oder MMS-Nachrichten und anwendbare Verhaltensregeln und Bestimmungen Dritter einhalten. Mit der vorstehenden Aufzählung der Beispiele wird kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben. Der Kunde erkennt auch an, dass Adobe nur als Datenverarbeiter oder als Datenmittler im Auftrag des Kunden tätig wird und der Kunde in Bezug auf die Daten verantwortliche Stelle bzw. Gleichwertiges unter dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht (sofern der Kunde in der EU ansässig ist, einschließlich der EU-Richtlinie 95/46) bleibt.
- 7.3 Adobe ist berechtigt, Adobe Campaign Managed Services nach schriftlicher Benachrichtigung des Lizenznehmers mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise auszusetzen, wenn der Lizenznehmer gegen Ziffern 7.1 dieser PDM verstößt. Adobe kann Campaign Managed Services nach eigenem Ermessen reaktivieren, wenn der Kunde die Nichtbefolgung von Ziffern 7.2 behoben hat und Adobe einen entsprechenden Nachweis übermittelt.

8. **Upgrade oder Erweiterungen für Adobe Campaign Managed Services.** Adobe wird dem Kunden allgemein verfügbare Upgrades und Erweiterungen zu den erworbenen Funktionen von Adobe Campaign Managed Services ohne weitere Gebühren zur Verfügung stellen. Für einige der neuen Releases oder Upgrades zu den erworbenen Funktionen von Adobe Campaign Managed Services kann es erforderlich sein, dass der Kunde Consulting oder Professional Services Leistungen in Anspruch nehmen muss, um seine bestehende Kundenkonfiguration auf diesen neuen Releases oder Upgrades zu migrieren.

9. **Kündigung.** Ungeachtet der Bestimmungen der Allgemeinen Bedingungen kann Adobe nach schriftlicher Mitteilung an den Kunden den Zugriff des Kunden auf die Managed Services ganz oder teilweise beenden oder für die Dauer des nachstehend beschriebenen Risikos aussetzen, wenn nach Auffassung von Adobe der Einsatz der Managed Services durch den Kunden ein erhebliches Sicherheitsrisiko für Adobe, eines Kunden von Adobe oder den fortgesetzten ordnungsgemäßen Betrieb anderer Adobe Kunden darstellt. Adobe wird angemessene wirtschaftliche Anstrengungen unternehmen, um derartige Sicherheits- und Betriebsrisiken vor einer Kündigung oder Aussetzung zu vermeiden und wird eine Kündigung oder Aussetzung nur als ultima ratio zur Vermeidung der genannten Risiken anwenden. Darüber hinaus darf Adobe den Zugriff des Kunden auf die Managed Services beenden oder aussetzen, wenn dies aus Adobe's Sicht erforderlich ist, um Adobe, dessen Vertragspartner oder dessen andere Kunden vor den Auswirkungen oder der Haftung wegen der Verwirklichung von Sicherheits- oder Betriebsrisiken zu schützen.

PRODUKTBESCHREIBUNG

Adobe Campaign Managed Services ist eine Plattform zur Entwicklung bereichsübergreifender Kundenerfahrungen, die eine Umgebung für visuelle Kampagnendurchführung, Echtzeit-Interaktionsmanagement und bereichsübergreifende Ausführung umfasst. Adobe Campaign Managed Services bietet auch die IT-Infrastruktur, die zur Verwendung von Adobe Campaign durch den Kunden erforderlich ist, und dient zur Verwaltung der IT-Infrastruktur für die installierte Produkt- und die Vorproduktionsinstanz von Adobe Campaign.

10. Adobe Campaign Managed Services – Premium

10.1 **Lizenzmetrik.** AC Managed Services Premium wird gegen Entrichtung einer Grundlizenzgebühr pro Paket lizenziert. Des Weiteren wird dem Kunden eine Gebühr für jeweils 1.000 Profile in Rechnung gestellt. Im entsprechenden Auftrag werden das Paket (d. h. Premium oder Ultimate) und die festgelegte Anzahl der Profile angegeben.

10.2 **Beschreibung.** AC Managed Services Premium umfasst die folgenden Komponenten und Funktionen:

(A) **Kanäle.** Diese Funktion bezeichnet verschiedene Kommunikationswege zwischen dem Kunden und Empfängern.

(1) **Paketspezifika.** Das Premium-Paket beinhaltet drei (3) Kanäle: E-Mail, Direktsendung und ein weiterer Kanal nach Wahl des Kunden.

(a) **E-Mail-Kanal.** Diese Funktion umfasst E-Mail-Kampagnenerstellung, Berichterstellung und Verwaltung von Webmail-, Desktop- und mobilen E-Mail-Clients.

(b) **Direktsendungskanal.** Diese Funktion ermöglicht eine Direktsendung durch Erstellung von Dateien, die an den festgelegten Publikations- oder Druckdienst des Kunden geschickt werden.

(c) **Ausgewählter Kanal.** Diese Funktion ermöglicht es dem Kunden, zu den zwei im Premium-Paket enthaltenen Kanälen einen dritten Kanal auszuwählen (d. h. E-Mail-Kanal und Direktsendungskanal sind im Premium-Paket enthalten und der Kunde wählt einen dritten Kanal).

(B) **E-Mail-Rendering.** Diese Funktion ermöglicht die Ansicht der E-Mail-Mitteilungen des Kunden in der Vorschau in verschiedenen E-Mail-Clientumgebungen (z.B. Gmail, Yahoo mail, AOL mail usw.) auf verschiedenen Geräten (z. B. Smartphone, Tablet, Desktop usw.). Jede Anzeige des Inhalts einer E-Mail-Vorlage in der Vorschau durch den Kunden in verschiedenen E-Mail-Clientumgebungen zählt als ein E-Mail-Rendering. Nicht in Anspruch genommene E-Mail-Renderings werden nicht in das nächste Jahr übertragen. Wenn der Kunde die Anzahl der im Paket enthaltenen E-Mail-Renderings überschreitet, werden hierfür rückwirkend Gebühren zum jeweils aktuellen Listenpreis in Rechnung gestellt. Der Kunde kann zusätzliche E-Mail-Renderings im Voraus erwerben.

(1) **Paketbeschreibung.** Das Premium-Paket beinhaltet 1.500 E-Mail-Renderings pro Jahr.

(C) **Transaktionsnachrichten.** Mit dieser Funktion kann der Kunde Transaktionsnachrichten steuern und optimieren. Mit der Funktion „Transaktionsnachrichten“ können Kunden auf Anforderungen ihrer Kunden in Echtzeit reagieren und für die Interaktion mit ihren Kunden relevante Informationen übermitteln. Mit der Funktion Transaktionsnachrichten kann der Kunde beispielsweise Kaufbestätigungen, eine Kennwortzurücksetzung und -bestätigung, den Abbruch eines Einkaufs, den Auftragsstatus oder Re-Targeting-Mitteilungen senden. Das Premium-Paket beinhaltet die Funktion, über den E-Mail-Kanal oder den anderen vom Kunden gewählten ausgewählten Kanal in Echtzeit zu antworten; der Kunde muss ausreichend Transaktionsnachrichten-Server lizenzieren, um diese Funktion wirksam nutzen zu können. Die Funktion Transaktionsnachrichten läuft mit den folgenden Kanälen: E-Mail, SMS und Mobile-App.

(D) **Kampagnenverwaltungsplattform.** Diese Funktion bietet eine Benutzeroberfläche, die durch einfaches Ziehen und Ablegen zu bedienen ist, und dient zur Berichterstellung für die Durchführung von Kampagnen und die Bereitstellung zugehöriger Inhalte. Es sind auch Funktionen zur Verwaltung interner Ressourcen über die Funktion Vermarktungsressourcenverwaltung enthalten, wie weiter unten beschrieben.

(E) **Vermarktungsressourcenverwaltung (MRM):** Mit dieser Funktion können Marketingteams integrierte Vermarktungspläne und -kalender erstellen, Budgets, Ressourcen und Aufgaben zuweisen und den Verlauf überwachen (z. B. Planung, Kalendereintragung und Empfängerkontaktregeln wie Regeln für Ermüdung).

- (F) **Ausgehende Interaktionen.** Diese Funktion umfasst ein Angebotsempfehlungsmodul und ermöglicht die Angebotszusammenstellung und Einbettung dynamischer Angebote in Echtzeit in ausgehende Kanäle durch Nutzung der Geschäftsregeln des Kunden (z. B. Frequenz- und Kommunikationseinstellungsparameter usw.). Mit dieser Funktion kann der Kunde Angebote auf der Grundlage der Profildaten von Einzelpersonen einschließlich soziodemografische Informationen, frühere Aktionen, Reaktionen und gegenwärtiges Verhalten übermitteln. Das Premium-Paket beinhaltet unbeschränkt viele Ausgehende Interaktionen.
- (G) **Datenkonnektoren.** Diese Funktion umfasst Zugang zu den Zusatzkonnektoren von Adobe Campaign zur Verbindung mit verschiedenen Datenverwaltungssystem-Anbietern (z.B. CRM-Anbietern wie SFDC und Oracle).
- (H) **Reaktionsmanager.** Diese Funktion ermöglicht die Überwachung und Ermittlung der Ergebnisse von Kampagnen des Kunden über mehrere Kanäle durch konfigurierbare Berichte.
- (I) **E-Mail-Verteilung.** Diese Funktion ermöglicht die Umsetzung der E-Mail-Kampagnenstrategie des Kunden durch Senden von E-Mail-Mitteilungen, die der Kunde in der gehosteten Umgebung von Adobe erstellt hat. Der Kunde kann Berichte im Zusammenhang mit der Verteilung und Auslieferung seiner E-Mail-Kampagnen erstellen. Diese Funktion ermöglicht des Weiteren das Hosten von Bildern und Videos des Kunden („Bild-/Videobereitstellung“).

11. Adobe Campaign Managed Services - Ultimate

- 11.1 **Lizenzmetrik.** Adobe Campaign Managed Services Ultimate wird gegen Entrichtung einer Grundlizenzgebühr pro Paket lizenziert. Des Weiteren wird dem Kunden eine Gebühr für jeweils 1.000 Profile in Rechnung gestellt. Im entsprechenden Auftrag werden das Paket (d.h. Premium oder Ultimate) und die festgelegte Anzahl der Profile angegeben.
- 11.2 **Beschreibung.** Adobe Campaign Managed Services Ultimate umfasst die folgenden Komponenten und Funktionen:
 - (A) Adobe Campaign Managed Services Premium. Alle oben beschriebenen Komponenten von Adobe Campaign Managed Services Premium.
 - (1) **E-Mail-Rendering.** Das Ultimate-Paket beinhaltet eine unbeschränkte Anzahl von E-Mail-Renderings.
 - (2) **Kanäle.** Der Kunde kann alle zum Zeitpunkt des Kaufs verfügbaren Kanäle verwenden. Hierzu zählen E-Mail, Direktsendung, Mobil-App, Datenzentrum, soziale Medien und SMS.
 - (3) **Transaktionsnachrichten.** Das Ultimate-Paket beinhaltet die Funktion, in Echtzeit über folgende Kanäle antworten zu können: E-Mail, SMS und Mobil-App.
 - (B) **Kampagnenvermarktungsanalyse.** Diese Funktion ermöglicht Echtzeit-Betriebsberichterstattung zur Überwachung und Analyse von Vermarktungskampagnenaktivitäten einschließlich Durchführung. Mithilfe von Anzeigefenstern, die OLAP-Datenwürfel nutzen, können Kunden Daten anzeigen und durchsuchen und auf diese Weise Faktoren ermitteln, die sich auf die Vermarktungsergebnisse auswirken.
 - (C) **Umfragemanager.** Mit dieser Funktion kann der Kunde Umfragen erstellen, die es ihm ermöglichen, Antworten in Echtzeit zu konsolidieren und anhand der Ergebnisse zu reagieren.
 - (D) **Kampagnenoptimierung.** Diese Funktion ermöglicht es dem Kunden, Simulationen und Modellierungen von Kampagnenaktivitäten vor der Ausführung der Aktivitäten unter Anwendung der für die tatsächliche Ausführung geplanten Regeln durchzuführen. Kampagnenoptimierung bietet auch Funktionen zur Optimierung mehrerer Kampagnen über verschiedene Kanäle.
 - (E) **Eingehende Interaktionen.** Diese Funktion ermöglicht die Angebotszusammenstellung und Einbettung dynamischer Angebote auf der Grundlage von Geschäftsregeln in Echtzeit als Reaktion auf eingehende Kommunikation von Kunden, potenziellen Kunden oder Partnern des Kunden (z. B. über Internet, Telefonkundendienst, Verkaufsstellen oder Mobilanwendungen). Durch Verwendung dieser Funktion kann der Kunde Echtzeit-Angebote auf der Grundlage der Profildaten von Einzelpersonen einschließlich soziodemografische Informationen, frühere Aktionen, Reaktionen und gegenwärtiges Verhalten übermitteln. Das Ultimate-Paket beinhaltet 36.000 eingehende Interaktionen pro Stunde. Wenn der Kunde die Anzahl der im Paket enthaltenen eingehenden Interaktionen überschreitet, werden hierfür rückwirkend Gebühren zum jeweils aktuellen Listenpreis in Rechnung gestellt (vgl. Ziffer 0).

12. Zusatzfunktionen für Adobe Campaign Managed Services – Produktbeschreibung

Adobe Campaign Managed Services-Zusatzfunktionen sind optionale Funktionen, die der Kunde gegen Bezahlung der im entsprechenden Auftrag angegebenen Gebühren erwerben kann. Die Gebühren für Zusatzfunktionen werden zusätzlich zu den Gebühren für das jeweilige vom Kunden erworbene Paket (Premium oder Ultimate) in Rechnung gestellt. Es sind nicht alle Zusatzfunktionen für jedes Paket verfügbar, und der Kunde kann nur die unten aufgeführten Zusatzfunktionen für ein bestimmtes Paket erwerben.

- 12.1 **Umfragemanager (für Premium-Paket).** Mit dieser Zusatzfunktion kann der Kunde Umfragen erstellen, die es ihm ermöglichen, Antworten in Echtzeit zu konsolidieren und anhand der Ergebnisse zu reagieren.
- 12.2 **Kampagnenvermarktungsanalyse (für Premium-Paket).** Diese Zusatzfunktion ermöglicht Echtzeit-Betriebsberichterstattung zur Überwachung und Analyse von Vermarktungskampagnenaktivitäten einschließlich Durchführung. Mithilfe von Anzeige Fenstern, die OLAP-Datenwürfel nutzen, können Kunden Daten anzeigen und durchsuchen und auf diese Weise Faktoren ermitteln, die sich auf die Vermarktungsergebnisse auswirken.
- 12.3 **Kampagnenoptimierung (für Premium-Paket).** Diese Zusatzfunktion ermöglicht es dem Kunden, Simulationen und Kampagnenaktivitäten-Modellierungen vor der Ausführung der Aktivitäten unter Anwendung der für die tatsächliche Ausführung geplanten Regeln durchzuführen. Kampagnenoptimierung bietet auch Funktionen zur Optimierung mehrerer Kampagnen über verschiedene Kanäle.
- 12.4 **E-Mail-Rendering-Zusatzfunktion (für Premium-Paket).** Diese Zusatzfunktion ermöglicht den Erwerb von jeweils zusätzlichen 1.000 E-Mail-Renderings. Der Kunde muss die zusätzlichen E-Mail-Renderings vor der Inanspruchnahme erwerben. Nicht in Anspruch genommene E-Mail-Renderings werden nicht in das nächste Jahr übertragen. Wenn der Kunde die Anzahl der von ihm erworbenen E-Mail-Renderings überschreitet, kann Adobe die Übernutzung rückwirkend zum jeweils geltenden Listenpreis in Rechnung stellen.
- 12.5 **Zusatzkanal (für Premium-Paket).** Kunden von Adobe Campaign Premium Managed Services können einen zusätzlichen Kanal erwerben. Der Zusatzkanal umfasst keine Dienste Dritter, die für die Auslieferung über einen bestimmten Kanal erforderlich sein können.
- 12.6 **Verteilte Vermarktung (für Premium- oder Ultimate-Paket).** Diese Zusatzfunktion ermöglicht es einem Kunden mit verschiedenen Händlern, Vermarktern sowie Vertriebs- und Vermarktungspartnern, Markenstandards in seinem gesamten Unternehmen zu wahren, und die Vermarkter können auf der Grundlage von Regeln, die von der Vermarktungsabteilung des Kunden festgelegt werden, Kampagnenvarianten für den lokalen Markt erstellen. Die Funktion „Verteilte Vermarktung“ umfasst einen Zentralkatalog mit Vermarktungskampagnenvorlagen einschließlich Kampagnen, die vom Unternehmen unter Mitwirkung von lokalen Organisationen eingeleitet werden.
- 12.7 **Kontaktanbahnungsverwaltung.** Diese Zusatzfunktion ermöglicht es Vermarktern, potenzielle Kunden für die kanalübergreifende Kundenwerbung und Kundengewinnung zu erfassen. Mit dieser Funktion kann ein Kunde die Daten in Adobe Campaign unter Verwendung der Funktion „Datenkonnektor“ von Adobe Campaign mit externen Kundengewinnungsplattformen verbinden (z. B. Integration mit CRM oder Salesforce.com).

13. IT-Infrastruktur-Hosting. Adobe kann Virtualisierungstechnologien auf unterschiedlichen Ebenen verwenden, um das Konzept der dedizierten Ressourcen zu simulieren (z. B. Verarbeitung, Vernetzung, Nachrichtenzentrumserver usw.). Adobe nutzt erwartete Anforderungen, um die IT-Infrastruktur des Kunden für nachfolgend beschriebenes Hosting – soweit einschlägig – aufzusetzen:

- 13.1 **Gesamtdatenspeicherung.** Die Gesamtdatenspeicherung für den Kunden wird im Allgemeinen wie folgt bestimmt: Anzahl der gespeicherten Profile, Häufigkeit von E-Mail-Kampagnen, Volumen der gesendeten E-Mail-Mitteilungen und Umfang der Protokollaufbewahrung durch den Kunden. Die Jahresgebühr für die Gesamtdatenspeicherung in Gigabyte (GB) ist im entsprechenden Auftrag angegeben. Die festgelegte Gesamtdatenspeicherung ist die Gesamtgröße aller von Adobe verwalteten Instanzen (Produktion, Vorproduktion und Entwicklung/Testen). Adobe stellt für eine etwaige Überschreitung der vorgesehenen Gesamtdatenspeicherung auf der Grundlage des im entsprechenden Auftrag festgelegten Satzes eine Gebühr auf monatlicher Basis in Rechnung.
- 13.2 **IPv4-Adressen.** Adobe weist IPv4-Adressen wie im Auftrag festgelegt auf der Grundlage der E-Mail-Aktivität in einem Standardanwendungsfall und im spezifischen, im Zuge des Verkaufsverfahrens

ermittelten Anwendungsfall des Kunden zu. Die Gesamtzahl der IPv4-Adressen für die Produktionsinstanz und die entsprechenden Gebühren sind im Auftrag festgelegt. Nichtproduktionsinstanzen werden im Normalfall KEINE IPv4-Adressen zugewiesen. Kunden können zusätzliche IPv4-Adressen zur Verwendung für Nichtproduktionsinstanzen erwerben, aber dafür können Fachdienste von Adobe erforderlich sein und entsprechende Gebühren in Rechnung gestellt werden.

- 13.3 **Bild-/Videobereitstellung.** Adobe bietet im Rahmen von Adobe Campaign Managed Services eine Bild-/Videobereitstellungsfunktion. Die Bild-/Videobereitstellung wird anhand der zur Bereitstellung und Übermittlung der digitalen Inhalte (Bilder usw.) benötigten Netzwerkbandbreite sowie genutzten Speicherplatz gemessen, beschränkt und in Rechnung gestellt. Insbesondere der Speicher für die Bild-/Videobereitstellung ist auf die im Auftrag festgelegte Anzahl der pro Monat übertragenen Gigabyte (GB/Monat) beschränkt. Wenn der Kunde die im Auftrag festgelegte GB-Grenze für die Bild-/Videobereitstellung überschreitet, wird ihm die Übernutzung zu dem im entsprechenden Auftrag festgelegten Satz rückwirkend pro GB in Rechnung gestellt. Der Kunde kann auch zusätzliche Bild-/Videobereitstellungskapazität im Voraus erwerben. Sofern die tatsächliche Nutzung wesentlich von den erwartete Anforderungen abweicht, muss der Kunde zusätzliche GB/Monat kaufen.
- 13.4 **Domänendelegation.** Die Anzahl der festgelegten Domänen des Kunden, die von Adobe unterstützt werden, ist auf 5 beschränkt. Der Kunde kann im Voraus eine verbindliche Anzahl zusätzlicher Domänendelegationen erwerben. Wenn der Kunde mehr als 5 Domänendelegationen benötigt, sind die Gebühren für diese zusätzlichen Domänendelegationen höchstwahrscheinlich im Auftrag unter „Fachdienste“ oder in einer Fachdienstbeschreibung (oder in einer ähnlichen Leistungs- oder Projektumfangbeschreibung) festgelegt.
- 13.5 **SFTP-Konten (Secure File Transfer Protocol).** Die Anzahl der von Adobe unterstützten SFTP-Konten des Kunden ist auf 5 beschränkt. Je nach Bedarf des Kunden an sicheren SFTP-Konten kann der Kunde im Voraus zusätzliche SFTP-Konten erwerben. Wenn der Kunde mehr als 5 SFTP-Konten benötigt, können die Gebühren für diese zusätzlichen SFTP-Konten im Auftrag unter „Fachdienste“ festgelegt sein. SFTP-Konten dienen zur Übertragung großer Datensätze in Kampagneninstanzen von Adobe, und der Speicher für diese SFTP-Konten ist begrenzt und nicht zur Langzeitspeicherung vorgesehen. Aus diesem Grund kann Adobe Datendateien in Verbindung mit SFTP-Konten, die älter als 7 Tage sind, ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden entfernen.
- 13.6 **Transaktionsnachrichten.** Der Kunde bezahlt für dedizierte Ausführungsserver zur Nutzung von Transaktionsnachrichten-Funktionen (d.h. transaktionale E-Mails) Gebühren. Dem Kunden wird eine jährliche IT-Infrastrukturgebühr in Rechnung gestellt, die auf der festgelegten Anzahl der Server beruht, die zur Unterstützung des voraussichtlichen Volumens seiner transaktionalen E-Mails erforderlich sind. Die Anzahl der Server für Transaktionsnachrichten wird im entsprechenden Auftrag angegeben. Die Bezeichnung „pro Server“ bezieht sich nicht unbedingt auf einen physischen Server, da Adobe Virtualisierungstechnologien verwenden kann, um die gleiche Wirkung zu erzielen. Der Kunde kann im Voraus zusätzliche Server für Transaktionsnachrichten erwerben. Wenn der Kunde die dedizierte Serverkapazität überbeansprucht, stellt Adobe die Übernutzung zwar nicht rückwirkend in Rechnung, aber es kann, wie unten aufgeführt, zu einer Leistungsbeeinträchtigung kommen, bis der Kunde die zur Unterstützung seiner Nutzung erforderlichen Server erwirbt.
- 13.7 **Eingehende Interaktionen pro Stunde.** Kunden, die das Ultimate-Paket erwerben und die Funktion „Eingehende Interaktionen“ nutzen, werden auf der Grundlage der Anzahl der eingehenden Interaktionen pro Stunde jährliche IT-Infrastrukturgebühren in Rechnung gestellt. Der Kunde kann im Voraus zusätzliche eingehende Interaktionen erwerben.
- 13.8 **Maschinenaufrufe.** Dem Kunden werden jährliche Gebühren auf der Grundlage der in der gehosteten Umgebung erfolgten Maschinenaufrufe zu Paketen von jeweils 5.000 Maschinenaufrufen pro Tag (mit einer Spitzenkapazität von 1.000 Maschinenaufrufen pro Stunde) in Rechnung gestellt. Wenn der Kunden beispielsweise eine Kapazität von 15.000 Maschinenaufrufen pro Tag (mit einer Spitzenlast von 2.500 pro Stunde) benötigt, werden dem Kunden 3 Pakete in Rechnung gestellt. Der Kunde kann im Voraus zusätzliche Maschinenaufrufe erwerben. Wenn der Kunde die dedizierten Maschinenaufrupakete überbeansprucht, stellt Adobe die Übernutzung zwar nicht unbedingt rückwirkend in Rechnung, aber es kann, wie unten aufgeführt, zu einer Leistungsbeeinträchtigung kommen, bis der Kunde die zur Unterstützung seiner Nutzung erforderliche Anzahl von Maschinenaufrupaketen erwirbt.

14. Definitionen

- 14.1 **„Zusatzfunktionen“** bedeutet die in Ziffer 11 beschriebenen Funktionen. Der Kunde kann verschiedene Zusatzfunktionen auswählen, um die Funktionen des vom Kunden lizenzierten Adobe Campaign-Pakets zu erweitern.
- 14.2 **„Anwendbare Bestimmungen“** bezeichnet alle anwendbaren Gesetze, Richtlinien, Verordnungen, Kodizes und Regeln.
- 14.3 **„Bild-/Videobereitstellung“** bezeichnet die Funktion, digitale Assets des Kunden (beispielsweise Bilder oder Videos), die in E-Mails eingebunden sind, zu hosten, diese digitalen Assets Empfängern bereitzustellen sowie solche Bilder im Zusammenhang mit E-Mails, die von Adobe im Namen des Kunden versendet wurden, zu verlinken.
- 14.4 **„Empfänger“** bezeichnet den End-Nutzer, der die Nachrichten des Kunden über einen der Kanäle empfängt (z.B. Kunden, Mitarbeiter, potenzielle Kunden und Partner des Kunden).
- 14.5 **„Erwartete Anforderungen“** bezeichnet die Anforderungen an die Infrastruktur, die Adobe für den Kunden bereithält. Der Bedarf wurde wie folgt ermittelt: (A) Von Adobe über die Nutzungsanforderungen des Kunden gesammelte Informationen und (B) Wissen von Adobe über Standard-Anwendungsfälle. Beispielsweise teilt Adobe die in dem Bestelldokument genannten IPv4-Adressen basierend auf Adobes Wissen über die E-Mail-Aktivität im Standard-Anwendungsfall sowie auf Adobes während des Kaufprozesses erlangten Verständnis von dem speziellen Anwendungsfall des Kunden zu. Als weiteres Beispiel ist die Ermittlung des GesamtSpeichers zu nennen, die grundsätzlich anhand der folgenden Kriterien vorgenommen wird: die Nummer der Standard-Profile, die Frequenz der E-Mail-Kampagnen, das Volumen der gesendete E-Mails sowie die Höhe der Protokollaufbewahrung durch den Kunden.
- 14.6 **„Kanal“** bezeichnet verschiedene Kommunikationswege zwischen dem Kunden und Empfängern über E-Mail, Direktsendung, Mobilgerätenachrichten, Telefonkundendienst, soziale Medien oder SMS.
- 14.7 **„Kundenanpassungen“** sind die vom Kunden, vom Entwicklungspartner oder von beiden während der Vorproduktionsphase am Managed Service vorgenommenen Anpassungen. Bei Kundenanpassungen handelt es sich nicht um freistellungsberechtigte Technologie.
- 14.8 **„Maschinenaufruf“** bezeichnet einen Serveraufruf, durch den mit der Echtzeitverarbeitung zur Extrahierung von Daten wie z. B. Daten im Zusammenhang mit Umfragen, Webanwendungen, JSSP, Anwenderprogrammierschnittstellen, Registrierungen von Mobilanwendungen usw. begonnen wird.
- 14.9 **„Eingehende Interaktion“** bezeichnet jede Verwendung der Interaktionsfunktion durch einen Kunden, der das AC Managed Services Ultimate-Paket erworben hat, um unter Nutzung des Angebotsempfehlungsmoduls durch Senden einer Meldung in Echtzeit auf eine Anforderung eines Empfängers zu reagieren.
- 14.10 **„Instanz“** bezeichnet die Gesamtheit der Binärdateien der Software zur Implementierung einer eindeutigen AC-Datenbank. Diese eindeutige Entität ist durch eine Gruppe von Parametereinstellungen gekennzeichnet, die in einer Parameterdefinitionstabelle festgelegt sind (Tabelle xtk_entity). Eine Instanz ist entweder Produktions- oder Vorproduktionsinstanz.
- 14.11 **„Vorproduktionsinstanz(en)“** bezeichnet eine Instanz, die dafür gedacht ist, die gehostete Software und Technologie zur Entwicklung (nicht zu Produktionszwecken), zum Testen und Erproben zu betreiben. Die Vorproduktionsinstanz verfügt nicht über dieselbe Rechen-, Speicher- und Netzwerkkapazität wie die Produktionsinstanz. Die Vorproduktionsinstanzen laufen auf einem einzelnen Application Server ohne Redundanzen und verfügen nicht über dedizierte IPv4-Adressen für E-Mail-Kampagnen.
- 14.12 **„Produktionsinstanz“** bezeichnet eine Instanz zum Betrieb der gehosteten Software und Technologie zu wirtschaftlichen Zwecken.
- 14.13 **„Profil“** bezeichnet einen Datensatz für einen Endkunden, einen potenziellen Kunden oder einen Kundenkontakt (z. B. einen Datensatz in der nmsRecipient-Tabelle oder in einer externen Tabelle, der die Cookie-ID, die Kunden-ID, die Mobilfunk-ID oder sonstige Informationen enthält, die für einen bestimmten Kanal relevant sind). Dem Kunden werden Gebühren für jeweils 1.000 Profile, die „aktiv“ sind, in Rechnung gestellt. Ein Profil gilt als „aktiv“, wenn in den letzten 12 Monaten über irgendeinen Kanal eine gezielte Ansprache, eine Kommunikation, eine Segmentierung oder eine Berichterstattung erfolgt ist.

- 14.14 **„Runbook“** ist eine Auflistung der kundenspezifischen Prozeduren, die Adobe zur Handhabung des kundenspezifisch angepassten Deployments nutzt. Beispielsweise sind in dem Runbook die Kundenanpassungen mitsamt der betriebsrelevanten Anweisungen enthalten.
-