



# PRODUKTBESCHREIBUNGEN UND -METRIKEN

Adobe

## Adobe PDM – Adobe Campaign Managed Services (2014v3)

Die in diesen Produktbeschreibungen und -metriken („PDM“) beschriebenen Produkte und Dienste unterliegen dem jeweiligen Auftrag, den Bestimmungen dieser PDM, den allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Anlage „Managed Services“.

Diese PDM gilt für die folgenden Produkte und Dienste:

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

### Adobe Campaign („AC“) Managed Services – Produktbeschreibung

AC Managed Services ist eine Plattform zur Entwicklung digitaler 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 in einer Einzelmandantenumgebung erforderlich ist, und dient zur Verwaltung der IT-Infrastruktur für die installierte Produktinstanz, die Vorproduktionsinstanz und die Nichtproduktionsinstanz von Adobe Campaign. Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Vertrags hat der Kunde Zugang zu dieser gehosteten Umgebung und kann die Funktionen des von ihm erworbenen Adobe Campaign-Pakets (d. h. Standard, Premium oder Ultimate) anpassen und Zusatzfunktionen kaufen, um seinen Anforderungen Rechnung zu tragen. Der Kunde muss des Weiteren unter Umständen zusätzliche IT-Infrastrukturkomponenten erwerben, die für die Umsetzung der Kampagnenstrategie des Kunden unter Verwendung der Adobe Campaign-Funktionen erforderlich sein können.

Die Gebühren für Adobe Campaign Managed Services fallen in 3 Hauptkategorien:

- 1) Gebühren für die vom Kunden erworbenen „**Paketfunktionen**“ (d. h. die Pakete Standard, Premium und Ultimate haben die in Ziffer 1 weiter unten aufgeführten Funktionen);
- 2) Gebühren für „**Zusatzfunktionen**“ für jedes Paket wie in Ziffer 2 weiter unten beschrieben und

3) Gebühren für „**IT-Infrastruktur**“, die zum Hosten der entsprechenden vom Kunden eingesetzten Paketfunktionen und Zusatzfunktionen in einer Einzelmandantenumgebung wie in Ziffer 3 weiter unten beschrieben erforderlich ist (d. h. Gebühren für Gesamtdatenspeicherung, IPv4-Adressen, Bild-/Videobereitstellung, Domänen delegation, SFTP-Konten, Nachrichtenübermittlungsserver, eingehende Interaktionen und Maschinenaufrufe).

## 1. Paketfunktionen für Adobe Campaign Managed Services

### 1.1 AC Managed Services – Standard

(A) **Lizenzmehrheit.** AC Managed Services Standard 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. Standard, Premium oder Ultimate) und die festgelegte Anzahl der Profile angegeben.

(B) **Beschreibung.** AC Managed Services Standard umfasst die folgenden Komponenten und Funktionen:

- (1) **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.
- (2) **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).
- (3) **E-Mail-Kanal.** Diese Funktion umfasst E-Mail-Kampagnenerstellung, Berichterstellung und Verwaltung von Webmail-, Desktop- und mobilen E-Mail-Clients.
- (4) **E-Mail-Rendering.** Diese Funktion ermöglicht die Ansicht der E-Mail-Mitteilungen des Kunden an seine 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.).
- (5) **Nachrichtenzentrum.** Mit dieser Funktion kann der Kunde Transaktionsnachrichten steuern und optimieren. Mit der Funktion „Nachrichtenzentrum“ können Kunden auf Anforderungen ihrer Kunden in Echtzeit reagieren und für die Interaktion mit ihren Kunden relevante Informationen durch Senden von E-Mail-Mitteilungen mit der gehosteten Funktion „E-Mail-Verteilung“, die unten beschrieben wird, übermitteln. Mit der Funktion „Nachrichtenzentrum“ kann der Kunde beispielsweise Kaufbestätigungen, eine Kennwortrücksetzung und -bestätigung, den Abbruch eines Einkaufs, den Auftragsstatus oder Retargeting-Mitteilungen senden. Wenn der Kunde eine Lizenz zur Verwendung zusätzlicher Kanäle erwirbt (z. B. durch Kauf des Premium- oder Ultimate-Pakets wie unten beschrieben), kann der Kunde unter Verwendung anderer Kanäle zusätzlich zum E-Mail-Kanal in Echtzeit antworten.
- (6) **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**“) und die Verknüpfung dieser Bilder mit E-Mail-Mitteilungen, die für den Kunden gesendet werden.

(C) **Einschränkungen und Beschränkungen für die Nutzung des Produkts.**

- (1) Mit AC Managed Services Standard hat der Kunde Anspruch auf 500 E-Mail-Renderings pro Jahr in Verbindung mit der E-Mail-Rendering-Funktion von AC. 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 Obergrenze von 500 E-Mail-Renderings überschreitet, werden rückwirkend Gebühren zum jeweils aktuellen Listenpreis in Rechnung gestellt. Wie in den Beschreibungen der Zusatzfunktionen weiter unten angegeben ist, kann der Kunde zusätzliche E-Mail-Renderings im Voraus erwerben.
- (2) Es ist nicht möglich, dem Standard-Paket einen Zusatzkanal hinzuzufügen.

- (3) Wenn der Kunde die Funktion „Nachrichtenzentrum“ nutzt, werden ihm auf der Grundlage der angegebenen Anzahl der Server, die zur Unterstützung des erwarteten E-Mail-Volumens erforderlich sind, IT-Infrastrukturgebühren gemäß Ziffer 3 weiter unten in Rechnung gestellt. Die Anzahl der Server wird im entsprechenden Auftrag angegeben.

## 1.2 AC Managed Services – Premium

- (A) **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. Standard, Premium oder Ultimate) und die festgelegte Anzahl der Profile angegeben.
- (B) **Beschreibung.** AC Managed Services Premium umfasst die folgenden Komponenten und Funktionen:
- (1) **AC Managed Services Standard.** Alle oben beschriebenen Komponenten von AC Managed Services Standard.
  - (2) **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.
  - (3) **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).
  - (4) **Direktsendungskanal.** Diese Funktion ermöglicht eine Direktsendung durch Erstellung von Dateien, die an den festgelegten Publikations- oder Druckdienst des Kunden geschickt werden.
  - (5) **Reaktionsmanager.** Diese Funktion ermöglicht die Überwachung und Ermittlung der Ergebnisse von Kampagnen des Kunden über mehrere Kanäle durch konfigurierbare Berichte.
  - (6) **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).

(C) **Einschränkungen und Beschränkungen für die Nutzung des Produkts/Diensts.**

- (1) Mit AC Managed Services Premium hat der Kunde Anspruch auf 1.500 E-Mail-Renderings pro Jahr in Verbindung mit der E-Mail-Rendering-Funktion von AC. 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 Obergrenze von 1.500 E-Mail-Renderings überschreitet, werden rückwirkend Gebühren zum jeweils aktuellen Listenpreis in Rechnung gestellt. Wie in den Beschreibungen der Zusatzfunktionen weiter unten angegeben ist, kann der Kunde zusätzliche E-Mail-Renderings im Voraus erwerben.
- (2) Der Kunde kann bei Erwerb des Premium-Pakets bis zu 3 Kanäle nutzen (d. h. E-Mail-Kanal, Direktsendungskanal und einen vom Kunden ausgewählten Kanal wie im entsprechenden Auftrag festgelegt oder durch die erstmalige Verwendung eines dritten Kanals durch den Kunden bestätigt). Zusätzlich kann der Kunde dem Premium-Paket einen vierten Kanal hinzufügen, falls er einen Zusatzkanal wie im Abschnitt „Zusatzkanal“ weiter unten beschrieben erwirbt. Der Kunde kann lizenzierte Kanäle nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Adobe ändern.

## 1.3 AC Managed Services – Ultimate

- (A) **Lizenzmetrik.** AC 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. Standard, Premium oder Ultimate) und die festgelegte Anzahl der Profile angegeben.
- (B) **Beschreibung.** AC Managed Services Ultimate umfasst die folgenden Komponenten und Funktionen:
- (1) **AC Managed Services Premium.** Alle oben beschriebenen Komponenten von AC Managed Services Premium.

- (2) **Alle Kanäle.** Der Kunde kann alle zum Zeitpunkt des Kaufs verfügbaren Kanäle verwenden. Hierzu zählen E-Mail, Direktsendung, Mobil, Datenzentrum, soziale Medien und SMS.
- (3) **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.
- (4) **Umfragemanager.** Mit dieser Funktion kann der Kunde Umfragen erstellen, die es ihm ermöglichen, Antworten in Echtzeit zu konsolidieren und anhand der Ergebnisse zu reagieren.
- (5) **Kampagnenoptimierung.** Diese Funktion 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.
- (6) **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.

**(C) Einschränkungen und Beschränkungen für die Nutzung von AC Managed Services Ultimate**

- (1) Der Kunde hat in Verbindung mit der Funktion E-Mail-Rendering Anspruch auf eine unbegrenzte Zahl von E-Mail-Renderings pro Jahr.
- (2) Der Kunde hat in Verbindung mit der Nutzung dieser Funktion mit AC Managed Services Ultimate Anspruch auf 36.000 eingehende Interaktionen pro Stunde. Der Kunde muss zusätzliche eingehende Interaktionen erwerben, wenn die Obergrenze von 36.000 überschritten wird. Der Kunde ist verpflichtet, Gebühren, die für die Überschreitung der lizenzierten Anzahl anfallen, rückwirkend zum jeweils geltenden Listenpreis von Adobe zu bezahlen.
- (3) Der Kunde gibt auch die erwartete Anzahl eingehender Interaktionen pro Stunde an, und dem Kunden werden auf der Grundlage der erwarteten Nutzung Hostinggebühren (gemäß Ziffer 3 weiter unten) im Zusammenhang mit der IT-Infrastruktur, die zur Unterstützung der vom Kunden angegebenen Anzahl eingehender Interaktionen pro Stunde erforderlich ist, in Rechnung gestellt.

## 2. Zusatzfunktionen für Adobe Campaign Managed Services – Produktbeschreibung

AC 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 (Standard, 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.

- 2.1 **Datenkonnektoren (für Standard-Paket).** Diese Zusatzfunktion umfasst Zugang zu den Zusatzkonnektoren von AC zur Verbindung mit verschiedenen Datenverwaltungssystem-Anbietern (z. B. CRM-Anbietern wie SFDC und Oracle).
- 2.2 **Umfragemanager (für Standard- oder 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.
- 2.3 **Kampagnenvermarktungsanalyse (für Standard- oder Premium-Paket).** Diese Zusatzfunktion 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.

- 2.4 **Kampagnenoptimierung (für Standard- oder 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.
- 2.5 **E-Mail-Rendering-Zusatzfunktion (für Standard- oder Premium-Paket).** Diese Zusatzfunktion ermöglicht den Erwerb von jeweils zusätzlichen 1.000 E-Mail-Renderings, wodurch der Kunde die Obergrenze von 500 E-Mail-Renderings pro Jahr für das Standard-Paket bzw. von 1.500 E-Mail-Renderings pro Jahr für das Premium-Paket überschreiten kann. E-Mail-Rendering ermöglicht die Ansicht der E-Mail-Mitteilungen des Kunden an seine Kunden in der Vorschau in verschiedenen E-Mail-Clientumgebungen auf verschiedenen Geräten. Der Kunde muss die zusätzlichen E-Mail-Renderings vor der Inanspruchnahme erwerben. 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 seine Obergrenze für E-Mail-Renderings überschreitet, kann Adobe die Übernutzung rückwirkend zum jeweils geltenden Listenpreis in Rechnung stellen.
- 2.6 **Zusatzkanal (für Premium-Paket).** Zusätzlich zu den 3 im Premium-Paket inkludierten Kanälen kann der Kunde das Recht erwerben, einen weiteren Kanal wie im Auftrag festgelegt (oder durch die erstmalige Verwendung dieses zusätzlichen Kanals durch den Kunden bestätigt) zu den im entsprechenden Auftrag aufgeführten Gebühren zu verwenden. Der Kunde kann nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Adobe von dem von ihm festgelegten (oder ursprünglich verwendeten) Zusatzkanal zu einem anderen wechseln. Der Zusatzkanal umfasst keine Dienste Dritter, die für die Auslieferung über einen bestimmten Kanal erforderlich sein können (so muss der Kunde z. B. zur Verteilung von Textnachrichten über den SMS-Kanal oder zum Versenden von Textnachrichten über die Funktion „Nachrichtenzentrum“ den Dienst eines Dritten in Anspruch nehmen, wenn der Kunde „Nachrichtenzentrum“ als zusätzlichen Kanal ausgewählt hat).
- 2.7 **Verteilte Vermarktung (für Standard-, 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.
- 2.8 **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 AC mit externen Kundengewinnungsplattformen verbinden (z. B. Integration mit CRM oder Salesforce.com).
- 3. IT-Infrastrukturbeschränkungen und Gebühren für Einzelmandantumgebung.** Zur Feststellung der IT-Infrastrukturanforderungen und -beschränkungen des Kunden erfasst Adobe Informationen über die spezifischen Nutzungserfordernisse des Kunden und ermittelt dann anhand von Standard-Nutzungsszenarien die dedizierten IT-Infrastrukturressourcen, die der Kunde erwerben muss. Adobe kann Virtualisierungstechnologien auf unterschiedlichen Ebenen verwenden, um das Konzept der dedizierten Ressourcen zu simulieren (z. B. Verarbeitung, Vernetzung, Nachrichtenzentrumserver usw.) und für den Kunden eine Einzelmandantumgebung zu erstellen.

Die folgenden Infrastrukturanforderungen und -beschränkungen beziehen sich auf die vom Kunden erworbenen Paketfunktionen (d. h. Standard, Premium oder Ultimate) und die Zusatzfunktionen:

### 3.1 **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.

### **3.2 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 müssen Fachdienste von Adobe erforderlich sein und entsprechende Gebühren in Rechnung gestellt werden.

### **3.3 Bild-/Videobereitstellung.**

Adobe bietet im Rahmen von Adobe Campaign Managed Services eine Bild-/Videobereitstellungsfunktion und hostet in Verbindung mit dieser Funktion digitale Inhalte (Bilder, Videos usw.), damit diese digitalen Inhalte in E-Mail-Kampagnen eingebettet werden können. Die Bild-/Videobereitstellung wird anhand der zur Bereitstellung und Übermittlung der digitalen Inhalte (Bilder usw.) benötigten Netzwerkbandbreite 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.

### **3.4 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.

### **3.5 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.

### **3.6 Gebühren für Nachrichtenzentrumserver.**

Der Kunde bezahlt für dedizierte Ausführungsserver zur Nutzung von Nachrichtenzentrum-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 Nachrichtenzentrumserver 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 Nachrichtenzentrumserver 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.

### **3.7 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.

### **3.8 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 Maschinenaufrufpakete 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 Maschinenaufrufpaketen erwirbt.

### **3.9 Instanzen.**

Wenn der Kunde ein Managed Services-Paket erwirbt, stellt Adobe dem Kunden 3 Instanzen (Produktionsinstanz, Vorproduktionsinstanz und Entwicklungs-/Testinstanz) zur Verfügung. Die Vorproduktionsinstanz und die Entwicklungs-/Testinstanz (gemeinsam als Nichtproduktionsinstanzen bezeichnet) verfügen nicht über dieselbe Rechner-, Speicher- und Vernetzungskapazität wie die Produktionsinstanz. Nichtproduktionsinstanzen werden im Allgemeinen auf einem einzigen Applicationserver ohne Redundanz und ohne dedizierte IPv4-Adressen für E-Mail-Kampagnen ausgeführt.

### **3.10 Übernutzung dedizierter IT-Infrastruktur und Leistungsbeeinträchtigung.**

Wenn der Kunde die oben beschriebenen und 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. und stellt dem Kunden einen Betrag in Rechnung, der auf der Anzahl der für den Kunden gesendeten E-Mail-Mitteilungen beruht. 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.

- 
- 4. SMS-Zustelldiensteinschränkungen.** 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. Der Kunde muss einen Dienst eines Dritten erwerben, um Textnachrichten über den SMS-Kanal zu senden oder um Textnachrichten über die Nachrichtenzentrum-Funktion zu verwenden.
  - 5. Einhaltung von Bestimmungen für soziale Medien.** Wenn der Kunde Kampagnen über soziale Netzwerke und/oder Online-Gemeinschaften („Kanal für soziale Medien“) durchführt, muss der Kunde sämtliche Freigaben, Zustimmungen und Genehmigungen von Endbenutzern unter Einhaltung aller geltenden Gesetze, Richtlinien, Regelungen, Bestimmungen und Vorschriften einholen, die erforderlich sind, damit Adobe über einen bestimmten Kanal für soziale Medien gesammelte Lizenzmetriken oder andere Informationen („Daten zu Plattformen sozialer Medien“) für den Kunden über Adobe Campaign oder andere vom Kunden erworbene Lösungen von Adobe erfassen oder verwenden kann. Im Sinne dieser PDM zählen Daten zu Plattformen sozialer Medien zu den Kundendaten. Des Weiteren muss der Kunde bei bestimmten Funktionen von Adobe Campaign (oder anderen vom Kunden erworbenen Lösungen von Adobe) unter Umständen die Anmeldeinformationen des Kunden eingeben, um auf Kundenkonten im Zusammenhang mit einem bestimmten Kanal für soziale Medien („Konten von Plattformen sozialer Medien“) zuzugreifen. Der Kunde ist verpflichtet, die entsprechenden für die Konten von Plattformen sozialer Medien geltenden Nutzungsbedingungen und sonstigen Anforderungen einschließlich etwaiger Beschränkungen in Bezug auf die Übertragung von Daten zwischen Adobe Campaign und den Konten von Plattformen sozialer Medien zu befolgen. Der Kunde bleibt für alle unter Verwendung von Konten des Kunden durchgeführten Handlungen verantwortlich. Der Kunde bestätigt des Weiteren, dass Adobe nur als „Datenverarbeiter“ oder „Datenmittler“ für den Kunden agiert und dass der Kunde der „Datenschutzverantwortliche“ bzw. dergleichen gemäß den geltenden Datensicherheits- und Datenschutzgesetzen ist (einschließlich EU-Richtlinie 95/46/EG, wenn der Kunde in der EU ansässig ist).

- 6. Einhaltung geltender Richtlinien von Mobilfunkanbietern.** Wenn der Kunde 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 den Verhaltenskodex der Mobile Marketing Association, der Prinzipien bezüglich Benachrichtigung, Wahl und Zustimmung (Einwilligung der Kunden des Kunden ist erforderlich) umfasst, einhalten.
- 7. Einhaltung der Betriebssystemprogrammbestimmungen.** Wenn der Kunde Kampagnen über die Betriebssysteme auf verschiedenen Geräten (einschließlich Mobil- oder Desktopgeräte) ausführt, muss der Kunde alle geltenden Gesetze, für Anwendungsvertriebsplattformen geltenden Bestimmungen, Programmbestimmungen oder Entwicklerrichtlinien des jeweiligen Betriebssystemanbieters einhalten. Laut Programmbestimmungen von Betriebssystemanbietern kann es z. B. erforderlich sein, von den Kunden des Kunden die Einwilligung zur Übertragung von PUSH-Benachrichtigungen in einer Smartphone-Anwendung oder zur Verwendung von Geolokationsfunktionen einzuholen.
- 8. Einhaltung geltender Gesetze und Vorschriften in Bezug auf E-Mail-Kampagnen und E-Mail-Versand.**
  - 8.1 Der Kunde erklärt sich bereit, alle Gesetze und Vorschriften in Bezug auf die Nutzung von Adobe Campaign 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 Werbemails mehr erhalten.
    - (B) Der Kunde sendet keine unerwünschten Werbemails.
    - (C) E-Mail-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 Domänennamen an, die zum Versenden von E-Mail-Mitteilungen verwendet werden.
  - 8.2 Adobe ist berechtigt, Adobe Campaign Managed Services nach schriftlicher Benachrichtigung des Lizenznehmers mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise auszusetzen, wenn der Lizenznehmer gegen Ziffer 13.1 dieser PDM verstößt. Adobe kann Campaign Managed Services nach eigenem Ermessen reaktivieren, wenn der Kunde die Nichtbefolgung von Ziffer 13.1 behoben hat und Adobe einen entsprechenden Nachweis übermittelt.

## 9. 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.

---

## 10. Definitionen

- 10.1 „**Kanal**“ bezeichnet verschiedene Kommunikationswege zwischen dem Kunden und Empfängern (z. B. Kunden, potenziellen Kunden oder Partnern des Kunden) über E-Mail, Direktsendung, Mobilgerätnachrichten, Telefonkundendienst, soziale Medien oder SMS.
- 10.2 „**Entwicklungs-/Testinstanz**“ bezeichnet eine Instanz zum Betrieb der gehosteten Software und Technologie zur produktionsfremden Entwicklung, zum Testen der Konfiguration und zur Evaluierung.
- 10.3 „**Maschinenauftrag**“ 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.
- 10.4 „**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.

- 10.5 „**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). Es gibt drei Instanzkategorien: Produktion, Vorproduktion und Nichtproduktion.
  - 10.6 „**Nichtproduktionsinstanzen**“ bezeichnet sowohl die Vorproduktionsinstanz als auch die Entwicklungs-/Testinstanz.
  - 10.7 „**Vorproduktionsinstanz**“ bezeichnet eine Instanz zum angemessenen Testen und Identifizieren von Daten mit ausreichendem Datenspeicher, damit diese Instanz die Datenbank des Kunden in einem ähnlichen Umfang nutzen kann wie die Produktionsinstanz.
  - 10.8 „**Produktionsinstanz**“ bezeichnet eine Instanz zum Betrieb der gehosteten Software und Technologie zu wirtschaftlichen Zwecken.
  - 10.9 „**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 Berichterstellung erfolgt ist.
-