

Anhang – Episerver Marketing Automation Agreement

Dieser Anhang wird im Rahmen des Episerver-Rahmendienstleistungsvertrags (nachfolgend „MSA“) zwischen dem Kunden und Episerver als integrierter Bestandteil des MSA wirksam.

Die Vertragsparteien haben daher diesen Anhang zur Vereinbarung für Episerver Marketing Automation Software-Services („MAA“) erstellt und unterzeichnet, der als wesentlicher Bestandteil des MSA betrachtet wird. Begriffe, die in dieser Vereinbarung definiert sind, einschließlich [Episerver Endbenutzer-Servicevereinbarung \(„EUSA“\)](#) gelten in dieser MAA. Begriffe, die in dieser MMA definiert sind, gelten nur für Episerver Marketing Automation Software Services.

1. Weitere Definitionen

- 1.1. **„Marketing Automation Accelerator Package“** ist die Mandanteneinrichtung inklusive Beratung zum Set-up des Marketing Automation Nutzer Accounts.
- 1.2. **„Marketing Automation -Volumen pro Jahr“ („CEY“)** bezeichnet die Anzahl der E-Mails, die pro Vertragsjahr über die Marketing Automation Software-Services an Empfänger des Kunden gesendet werden. Diese Gesamtanzahl umfasst alle über den Marketing Automation Software-Service gesendeten E-Mails, einschließlich Bounces und fehlgeschlagener Zustellungen.
- 1.3. **„Marketing Automation Connector“** bezeichnet ein optionaler Integrations- Connector innerhalb des Marketing Automation Software-Service, der die Einbindung in verschiedene Softwaredienste von Drittanbietern ermöglicht. Jeder Marketing Automation Connector ist auf einen einzelnen Marketing Automation Nutzer-Account beschränkt.
- 1.4. **„Marketing Automation Software-Service(s)“** bezeichnet die von Episerver zu erbringende Leistung, also die Software-Services von Episerver zur Marketing- und E-Mail-Automatisierung, wie zum Beispiel Episerver Marketing Automation, durch die Marketing Automation Software-Services in der Bestellung identifiziert und beschrieben werden und die von Episerver gemäß dieser MAA bereitgestellt werden.
- 1.5. **„Marketing Automation Nutzer-Account“** bezeichnet eine Arbeitsumgebung innerhalb der Episerver Marketing Automation Software-Services. Ein Marketing Automation Nutzer-Account ist eine segmentierte Umgebung mit zugehörigen Zugriffssteuerungen, die zum Organisieren von Kunden-Mailings dient. Wenn beispielsweise ein Kunde unterschiedliche Marken in einem einzelnen Marketing Automation Nutzer-Account verwaltet, kann ein Benutzer, der an einer bestimmten Marke arbeitet, auch auf alle Mailings anderer Marken in dem Marketing Automation Nutzer- Account zugreifen. Wenn der Kunde jede Marke in einer anderen Marketing Automation Nutzer-Account verwaltet, dann können Benutzer, die an einer bestimmten Marke arbeiten, nur die Mailings dieser Marke sehen. Der Kunde kann zusätzliche Marketing Automation Nutzer-Accounts erwerben.
- 1.6. **„Customer Success Manager“ („CSM“)** bezeichnet einen Ansprechpartner des Kunden zu Aufgaben im Zusammenhang mit Marketing Automation Software-Services. Der CSM kann geändert werden, was eine schriftliche Mitteilung an den Kunden (Mitteilung sollte so bald wie möglich erfolgen) unter angemessenen Umständen erfordert.
- 1.7. **„Nachricht“** bezeichnet eine E-Mail-Nachricht, einschließlich einer Nachricht, die in einem beliebigen Format an ein Mobiltelefon gesendet wird und Kundendaten enthält, die von Episerver im Auftrag des Kunden während der Laufzeit dieser Vereinbarung gesendet werden.
- 1.8. **„Zusätzliche Marketing Automation E-Mails (“overages“)** bezeichnet die Menge an E-Mails, die unter Nutzung der Marketing Automation Software-Services nach Überschreitung der Nutzungsbedingungen und Rechte von CEY gesendet werden. Diese werden monatlich gemessen, berechnet und in Rechnung gestellt.
- 1.9. **„Zusätzlich Marketing Automation SMS (OCS)“** bezeichnet die Menge an SMS, die durch die Nutzung der Marketing Automation Software-Services gesendet werden. Diese werden monatlich gemessen, berechnet und in Rechnung gestellt.
- 1.10. **„SMS“** bezeichnet Nachrichten, die an Telefone oder Mobiltelefone der Kunden des Kunden gesendet werden.
- 1.11. **„Leistungsbeschreibung“ („SOW“)** bezeichnet eine Leistungsbeschreibung und eine angehängte Leistungsbeschreibung, Vereinbarung oder Änderung mit Episerver, wenn Marketing Automation Software-Services im Rahmen dieser Vereinbarung vom Kunden erworben werden.

2. Weitere Bedingungen

- 2.1. Zur weiteren Klarstellung muss der Kunde eine ordnungsgemäße und rechtmäßige Einwilligung für jede Person vorweisen können, die Zugang zu Informationen und Marketing Automation Software-Services oder zu mit Marketing Automation Software-Services verbundenen Websites, E-Mails, SMS oder Mitteilungen hat, diese verwendet, erhält oder auf irgendeine Weise damit interagiert. Dies umfasst unter anderem alle geltenden Gesetze, Bestimmungen und Regelungen zum Datenschutz, zu E-Mail, Spam, SMS, Tracking, Analysen, Skripten, Cookies und alle technischen Instrumente, die zum Erfassen, Speichern und Verarbeiten von personenbezogenen Informationen verwendet werden.

2.2. CSM und Marketing Automation Accelerator Package

- 2.2.1. Marketing Automation Software-Services werden zu Beginn der Laufzeit des Erstabonnements von Software-Services durch die Einrichtung eines Nutzer-Accounts mit einer Standardeinrichtung bereitgestellt („Versandbereitschaft“). Versandbereitschaft beinhaltet die Feststellung, dass seitens Episerver alle wesentlichen vertraglich vereinbarten Leistungen erfüllt wurden, um die Versandfunktion von Marketing Automation zu nutzen.
- 2.2.2. In dem Falle, dass der Kunde seinen Mitwirkungspflichten gem. Absatz 2.5 hinsichtlich der Einrichtung des Nutzer-Accounts nicht nachkommt und hierdurch die vertragsgemäße Versandbereitschaft nicht hergestellt werden kann, ist Episerver berechtigt, nach Ablauf von drei Monaten nach Vertragsschluss alle vereinbarten Kosten inkl. laufende Gebühren, abzurechnen.
- 2.2.3. Die Abrechnung erfolgt ab dem ersten Tag der Nutzungsaufnahme der Marketing Automation-Dienste durch den Kunden, spätestens jedoch mit Erklärung der Abrechnung gemäß Ziffer 2.2.2.
- 2.2.4. Der CSM wird dem Kunden innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach dem Erstabonnement und für die in den Aufträgen festgelegten Stunden zugewiesen.
- 2.2.5. Das Marketing Automation Accelerator Package wird dem Kunden zu den Gebühren und für die in den Bestellungen angegebenen Stunden bereitgestellt. Bei allen Marketing Automation Accelerator Packages muss der Kunde seine Mitwirkungspflichten gemäß den Verpflichtungen des Kunden bei der Einrichtung von Marketing Automation -Nutzer Accounts erfüllen.

2.3. SOW und Änderungswünsche

- 2.3.1. Der Kunde kann Änderungen und Ergänzungen des vereinbarten Umfangs der Marketing Automation Software-Services durch eine gegenseitig unterzeichnete Leistungsbeschreibung anfordern.

- 2.3.2. Jede Partei kann eine Änderung beantragen, indem sie schriftlich die Anforderungen und Kosten beschreibt. Im Änderungswunsch
Fassung V2 [2021-01-18]
Episerver Marketing Automation Agreement
Copyright Episerver 2021



werden das Geschäftsziel und die gewünschten zusätzlichen Funktionen oder Änderungen der Marketing Automation Software-Services sowie der Umfang des Aufwands für die Implementierung angeforderter Änderungen und die Auswirkungen von Änderungen auf den laufenden Betrieb beschrieben. Wenn die Parteien die Änderungswünsche akzeptieren, müssen sie einvernehmlich vereinbarte Geschäftsbedingungen, Anforderungen und Kosten innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach der ersten Anforderung unterzeichnen.

- 2.3.3. Die letzte SOW bzw. der letzte Änderungswunsch ist maßgeblich. Die Parteien können separate SOWs vereinbaren, wenn sie diese gegenüber Änderungswünschen vorziehen. Wenn eine SOW oder ein Änderungswunsch nicht einvernehmlich vereinbart wurde, müssen die Parteien die Vereinbarung gemäß den dann geltenden Bestellbedingungen erfüllen.

2.4. Technische Voraussetzungen für die Nutzung, Verfügbarkeit

- 2.4.1. Support-Verantwortlichkeiten des Kunden. Die Verpflichtungen von Episerver zur Bereitstellung der Marketing Automation Software-Services und zur Einhaltung der hierin enthaltenen Servicelevel unterliegen den folgenden Bestimmungen:
- 2.4.1.1. Der Kunde gewährt Episerver den Zugriff auf seinen Nutzer-Account und Endbenutzerdaten, um Fehler zu beheben;
 - 2.4.1.2. Der Kunde hat die Nutzung der Marketing Automation Software-Services zu beaufsichtigen, zu steuern und zu verwalten; und
 - 2.4.1.3. Der Kunde muss alle Fehler oder Störungen in den Marketing Automation Software-Services dokumentieren und unverzüglich an Episerver melden. Der Kunde hat alle erforderlichen Schritte zu unternehmen, zur Behebung von Fehlern oder Fehlfunktionen innerhalb einer angemessenen Zeit nach Weisung von Episerver umzusetzen.

2.5. Allgemeine Verpflichtungen des Kunden

- 2.5.1. Der Kunde muss aktiv und kooperativ sein, beispielsweise durch die unverzügliche Bereitstellung aller Informationen, Daten und Unterlagen für Episerver, die für die Bereitstellung von Marketing Automation Software-Services erforderlich sind.
- 2.5.2. Wenn Marketing Automation Software-Services oder Teile davon aufgrund mangelnder Mitwirkung des Kunden nicht ausgeführt werden können, verlängert sich die aktuelle Abonnementlaufzeit entsprechend, und es werden keine SLA-Gutschriften aufgrund einer solchen Unterlassung gewährt.
- 2.5.3. Der Kunde darf keine Gesetze, Vorschriften oder Werbekodizes (insbesondere von sogenannten „White-List- Programme“ für den E-Mail-Versand) oder Rechte Dritter verletzen.
- 2.5.4. Der Kunde darf keine unerbetenen Nachrichten (A) in großen Mengen an unbekannte Personen senden; (B) an Personen senden, die keine entsprechende Einwilligung zum Empfang solcher Nachrichten oder Inhalte erteilt oder widersprochen haben; oder (C) an Personen senden, die sich vom Empfang solcher Nachrichten oder Inhalte abgemeldet haben. Der Kunde ist verpflichtet, die Kundendaten zu überwachen und zu korrigieren und Episerver unverzüglich zu informieren, falls ein Empfänger sich vom Empfang von Nachrichten abmeldet oder wenn gesetzliche Voraussetzungen für den Empfang von Nachrichten wegfallen. Der Kunde muss Nachrichten so konfigurieren, dass der Empfänger in jeder Nachricht über das Recht informiert wird, sich vom Empfang von Nachrichten abzumelden. Die Parteien vereinbaren, dass der Kunde allein für die rechtmäßige Gestaltung der An- und Abmelde-Optionen verantwortlich ist.
- 2.5.5. Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, um die Nutzung von Marketing Automation durch Unbefugte zu verhindern. Dies umfasst insbesondere die sichere Verwendung von Passwörtern. Der Kunde haftet dafür, dass Marketing Automation nicht zu gesetzeswidrigen Zwecken verwendet wird, sofern er dies zu vertreten hat.
- 2.5.6. Eine unbefugte Gebrauchsüberlassung der Software liegt ebenfalls vor, wenn der Kunde Marketing Automation nicht für den eigenen Geschäftsbetrieb (z.B. Newsletter an eigene Endkunden), sondern vollständig oder teilweise für einen Dritten nutzt. Eine solche Nutzung muss Episerver zuvor angezeigt werden und bedarf der schriftlichen Einwilligung durch Episerver. Der Kunde hat sicherzustellen und nachzuweisen, dass ein Dritter sich den gleichen Pflichten dieses Vertrages gegenüber Episerver unterworfen hat.

2.6. Ansprechpartner und Vertragserfüllung

- 2.6.1. Der Kunde ist verpflichtet, einen technisch kompetenten Ansprechpartner zu benennen, der bei Bedarf für die interne Koordination der Marketing Automation Software-Services mit externen Dienstleistern verantwortlich ist, und stellt Episerver die erforderlichen Informationen und Unterlagen in brauchbarer Form zur Verfügung („Ansprechpartner“).
- 2.6.2. Der Ansprechpartner muss befugt sein, Kundenentscheidungen zu treffen, die für die Durchführung und den Abschluss von Kampagnen erforderlich sind (z. B. Änderungen des Leistungsumfangs, Abnahmen).
- 2.6.3. Das Ersetzen eines Ansprechpartners während der Abonnementlaufzeit führt zu höheren Kosten für Episerver. Wenn der Kunde den Ansprechpartner ersetzt wird und sich dadurch der Aufwand erhöht, trägt der Kunde den angemessenen Mehraufwand von Episerver.
- 2.6.4. Ohne die Verpflichtungen von Episerver aus dem SLA einzuschränken, ist der Kunde dafür selbst verantwortlich, regelmäßig sichere Sicherheitskopien (Back-ups) seiner eigenen Daten zu erstellen, z. B. von historischen Kontaktlisten, angepassten Arbeitsabläufen und anderen Daten, die nicht für die Aufbewahrung in den Marketing Automation Software-Services bestimmt sind. Weitere Informationen dazu finden Sie im SLA.

2.7. Besondere Bestimmungen zum Versenden von Nachrichten

- 2.7.1. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Erhebung, Auswahl und Nutzung der Empfängeradressen und -daten, der zu sendenden Inhalte (Texte, Bilder usw.) und der verwendeten Hyperlinks die Gesetze zum nationalen und internationalen Datenschutz, zum Wettbewerb, zum Strafrecht, zum Urheber- und Markenrecht, Kennzeichnungs-, Patent- und Namensgesetze sowie Bestimmungen zum Kinderschutz und zu anderen Rechten Dritter einzuhalten, wie in den Leitlinien für eine angemessene Nutzung von Episerver beschrieben (<https://www.episerver.de/legal/fair-use-policy>).
- 2.7.2. Der Kunde stellt sicher, dass er für jeden Datensatz, den er verwendet, das Recht und/oder die Zustimmung des jeweiligen Empfängers hat, Werbung oder kommerzielle Kommunikation auf dem vom Kunden gewählten Kommunikationskanal (z. B. E-Mail, Fax, SMS oder Push) zu senden.
- 2.7.3. Der Kunde verpflichtet sich, branchenübliche Verhaltensregeln und Standards für den ordnungsgemäßen Massenversand von Werbenachrichten einzuhalten, insbesondere sogenannte „White-List-Programme“ zum Versenden von E-Mails. Die Einhaltung dieser Codes und Standards bedeutet, dass Nachrichten in technischer und rechtlicher Hinsicht fehlerfrei gesendet werden.
- 2.7.4. Auf Anfrage von Episerver wird der Kunde Episerver so schnell wie möglich Aufzeichnungen über die Einwilligung des Empfängers mit allen Einwilligungsprotokollen und -methoden zur Verfügung stellen, sofern dies nicht ausdrücklich gesetzlich verboten ist.

Episerver
America/APAC HQ
 542A Amherst Street
 Nashua, NH 03063
 USA

+1603 594 0249
www.episerver.com

EMEA HQ
 Torsgatan 11
 111 23 Stockholm
 Sweden

+468 55 58 27 00
www.episerver.com

Germany HQ
 Wallstraße 16
 10179 Berlin
 Germany

+4930 7680 780
www.episerver.de

2.8. Einschränkungen und Sperrung der Marketing Automation Software-Services

2.8.1. Bei konkreten Hinweisen, dass der Kunde gegen gesetzliche Bestimmungen, Rechte Dritter oder vertragliche Pflichten verstoßen hat, ist Episerver berechtigt, den Kunden in der Nutzung der Marketing Automation Software-Services einzuschränken, beispielsweise durch Deaktivieren von E-Mail- Sendefunktionen oder Sperrung des Nutzer-Accounts. Bei der Ausübung dieses Rechts wird Episerver seine eigenen betrieblichen Anforderungen, Haftungsrisiken und berechnete Interessen der Antragsteller und des Kunden (z. B. Verzug, Schwere der Pflichtverletzung, Risiken, Stellungnahme des Nutzers) angemessen berücksichtigen. Der Kunde kann die Durchführung der Maßnahmen abwenden, sofern er durch Vorlage geeigneter Nachweise auf eigene Kosten die bestehenden Anhaltspunkte einer Rechtsverletzung ausräumt.

2.9. Rechtliche Folgen des Versendens von Nachrichten, die gegen die Vereinbarung verstoßen

2.9.1. Wenn der Kunde keine rechtliche Einwilligung zum Versenden von Marketingnachrichten erhalten hat und Episerver Beschwerden von einer betroffenen Partei aufgrund des nicht autorisierten Versendens von Marketingnachrichten (z. B. Spam) erhält, ist der Kunde verpflichtet, alle mit solchen nicht autorisierten Aktivitäten verbundenen Strafen und Bußgelder zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt Episerver vorbehalten. Das Recht zur Kündigung bleibt unberührt.

2.10. Zusatzdaten und Datenschutzrecht

2.10.1. Episerver ist verpflichtet, personenbezogene Daten, die im Auftrag des Kunden verarbeitet werden, geheim zu halten und nur in Übereinstimmung mit den Anweisungen des Kunden und der Episerver-Vereinbarung über die Verarbeitung von Daten im Auftrag („AV-V“) zu verarbeiten.

2.11. Aufbewahrung von Daten

- 2.11.1. Episerver ist verpflichtet, die Empfängerdaten, die dem Kunden zur Verfügung gestellt wurden oder die im Auftrag des Kunden gespeichert wurden, für einen Zeitraum von mindestens einem (1) Monat nach Vertragsende aufzubewahren. Das Recht des Kunden, jederzeit die Löschung der Daten gemäß Absatz 2.11.5 zu verlangen, bleibt hiervon unberührt.
- 2.11.2. Episerver hat dem Kunden zehn (10) Tage vor Ablauf der Frist gemäß Absatz 2.11.1. schriftlich oder per Fax die Löschung der Daten anzukündigen. Nach Ablauf dieser Frist ist Episerver berechtigt, die Daten des Kunden zu löschen.
- 2.11.3. Bis zum Ablauf der in Absatz 2.11.1 festgelegten Frist hat der Kunde das Recht, jederzeit auf die Empfängerdaten zuzugreifen, die in seiner ansonsten deaktivierten Marketing Automation Nutzer-Account gespeichert sind, und der Kunde kann die Empfängerdaten in ein Standarddatenformat wie CSV exportieren.
- 2.11.4. Im Falle, dass über das Vermögen von Episerver ein Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt worden ist, wird dem Kunden ein unbeschränktes Zugriffsrecht auf seine Daten analog der Regelung in Absatz 2.11.3 eingeräumt.
- 2.11.5. Erteilt der Kunde Episerver schriftliche Anweisungen zur Löschung, so ist Episerver berechtigt und verpflichtet, auch vor Ablauf der Aufbewahrungsfrist gemäß Absatz 2.11.1. innerhalb von zehn (10) Tagen nach Zugang der Zustimmungserklärung die Datenlöschung durchzuführen.
- 2.11.6. Bei der Löschung von Daten sind lediglich die Daten ausgenommen, hinsichtlich derer Episerver gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet ist.

3. Weitere Referenzen

- 3.1. Wenn der Kunde diese zusätzlichen Dienste für Marketing Automation Software-Services erwirbt, gelten diese zusätzlichen Nutzungsbedingungen –
 - 3.1.1. Short Message Services (SMS) – <https://www.episerver.com/legal/marketing-automation/sms>
 - 3.1.2. Push Services – <https://www.episerver.com/legal/marketing-automation/mobile-push>
 - 3.1.3. Print Services – <https://www.episerver.com/legal/marketing-automation/print>
 - 3.1.4. CRM Integrations <https://www.episerver.com/legal/marketing-automation/integrations>
- 3.2. Alle anderen Bestimmungen der Vereinbarung, wie zum Beispiel die EUSA, die AV-V und Referenzen, gelten gleichermaßen für Marketing Automation Software-Services.