

## **Ergänzende Bedingungen für SAP Emarsys Customer Engagement**

Diese Ergänzenden Bedingungen („Ergänzende Bedingungen“) sind Bestandteil einer Vereinbarung für SAP Cloud Services zwischen SAP und dem Auftraggeber. Sie gelten ausschließlich für die vom Auftraggeber erworbenen SAP-Emarsys-Customer-Engagement-Produkte („Cloud Service“). Sämtliche Dokumente, auf die in diesen Ergänzenden Bedingungen Bezug genommen wird, werden auf Anfrage bereitgestellt.

### **1. DEFINITIONEN**

- 1.1. **Aktive Nutzer** bezeichnet die Anzahl der Personen, die zu einem beliebigen Zeitpunkt innerhalb eines (1) Kalendermonats auf den Cloud Service zugreifen.
- 1.2. **Kontakte** bezeichnet die Anzahl eindeutiger Datensätze von Kunden, Interessenten, Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Bürgern, die im Cloud Service verarbeitet werden. Eindeutige Datensätze bezeichnet die einzelnen ID-Einträge eines Kunden, Interessenten, Mitarbeiters, Geschäftspartners oder Bürgers, die im Cloud Service verarbeitet und vom Auftraggeber in Emarsys-Systemen erfasst werden.
- 1.3. **Transaktionen** bezeichnet Nachrichten, Jobs oder Aufgaben, die in einem Vertragsjahr vom Cloud Service verarbeitet werden.

### **2. CLOUD SERVICE**

- 2.1. Für den Cloud Service ist SAP Emarsys Customer Engagement als E-Mail-Marketing-Plattform für die Kundeninteraktion (im Folgenden „Kernfunktion“) erforderlich.
- 2.2. Test-Tenant. Der Auftraggeber kann Vereinbarungen über einen Test-Tenant treffen, der in der Dokumentation beschrieben ist (jeweils als „Test-Tenant“ bezeichnet), der jedoch ausschließlich für nicht produktive Zwecke genutzt werden darf. Der Test-Tenant ist auf 100.000 Kontakte beschränkt.

### **3. VERGÜTUNG**

- 3.1. **Nutzungsmetrik.** Die Nutzungsmetrik für die Kernfunktion des Cloud Service lautet Kontakte in Blöcken von 100.000 Kontakten. Vereinbarungen über die Kernfunktion des Cloud Service beinhalten monatliche Ansprüche auf E-Mails, die im Rahmen von Marketingkampagnen in Höhe des Fünffachen der Anzahl der erworbenen Kontakte an Kunden gesendet werden.
- 3.2. **Optionale Services.** Die folgenden Services können gegen eine zusätzliche Vergütung, die auf der Grundlage der folgenden Nutzungsmetriken und Voraussetzungen berechnet wird, einer Vereinbarung über Cloud Services hinzugefügt werden:
  - 3.2.1. **SAP Emarsys Customer Engagement, erweiterte Integrationsfunktionen.** Die Nutzungsmetrik für SAP Emarsys Customer Engagement, erweiterte Integrationsfunktionen lautet Kontakte in Blöcken von 100.000 Kontakten. SAP Emarsys Customer Engagement, erweiterte Integrationsfunktionen erfordert eine Vereinbarung über die gleiche Anzahl von Kontakten wie für die Kernfunktion.
  - 3.2.2. **SAP Emarsys Customer Engagement, Omnichannel-Marketing.** Die Nutzungsmetrik für SAP Emarsys Customer Engagement, Omnichannel-Marketing lautet Kontakte in Blöcken von 100.000 Kontakten. SAP Emarsys Customer Engagement, Omnichannel-Marketing erfordert eine Vereinbarung über die gleiche Anzahl von Kontakten wie für die Kernfunktion und beinhaltet Web-Channel-Impressions in einem Verhältnis von 1:1 wie die Anzahl von Kontakten für die Kernfunktion. Web-Channel-Impressions sind Web-Impressionen, die digitale Betrachtungen von oder Interaktionen mit Marketinginhalten auf dem Bildschirm des Endnutzers hervorbringen.
  - 3.2.3. **SAP Emarsys Customer Engagement, Mobile-App-Marketing.** Die Nutzungsmetrik für SAP Emarsys Customer Engagement, Mobile-App-Marketingoption lautet Aktive Nutzer. „Aktive Nutzer“ basiert auf der Anzahl der identifizierten Nutzer, sodass ein identifizierter Nutzer mit mehreren Hardware-IDs als ein Aktiver Nutzer gezählt wird. Ein identifizierter und ein anonymierter Nutzer mit derselben Hardware-ID werden ebenfalls als ein Aktiver Nutzer gezählt.

- 3.2.4. **SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger.** Die Nutzungsmetrik für SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger lautet Kontakte in Blöcken von 100.000 Kontakten. SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger erfordert eine Vereinbarung über die gleiche Anzahl von Kontakten wie für die Kernfunktion.
- 3.2.5. **SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger, Option für Offline-Shops.** Die Nutzungsmetrik für SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger, Option für Offline-Shops lautet Kontakte in Blöcken von 100.000 Kontakten. Für SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger, Option für Offline-Shops ist eine Vereinbarung über SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger erforderlich, und sowohl SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger, Option für Offline-Shops als auch SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger erfordern eine Vereinbarung über die gleiche Anzahl von Kontakten wie für die Kernfunktion.
- 3.2.6. **SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger, Treuemodul.** Die Nutzungsmetrik für SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger, Treuemodul lautet Kontakte in Blöcken von 100.000 Kontakten. SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger, Treuemodul erfordert eine Vereinbarung über die gleiche Anzahl von Kontakten wie für die Kernfunktion. Für SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger, Treuemodul ist eine Vereinbarung über SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger erforderlich, und sowohl SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger, Treuemodul als auch SAP Emarsys Customer Engagement, E-Commerce-Beschleuniger erfordern eine Vereinbarung über die gleiche Anzahl von Kontakten wie für die Kernfunktion.
- 3.2.7. **SAP Emarsys Customer Engagement, zusätzliche E-Mails.** Die Nutzungsmetrik für SAP Emarsys Customer Engagement, zusätzliche E-Mails lautet Transaktionen in Blöcken von 100.000 Transaktionen pro Jahr. Transaktionen für SAP Emarsys Customer Engagement, zusätzliche E-Mails sind E-Mails, die im Rahmen von Marketingkampagnen an Kunden gesendet werden.
- 3.2.8. **SAP Emarsys Customer Engagement, zusätzliche Web-Channel-Impressions.** Die Nutzungsmetrik für SAP Emarsys Customer Engagement, zusätzliche Web-Channel-Impressions lautet Transaktionen in Blöcken von 100.000 Transaktionen pro Jahr. Transaktionen für SAP Emarsys Customer Engagement, zusätzliche Web-Channel-Impressions sind Web-Impressions, die digitale Betrachtungen von oder Interaktionen mit Marketinginhalten auf dem Bildschirm des Endnutzers hervorbringen. Für SAP Emarsys Customer Engagement, zusätzliche Web-Channel-Impressions ist eine Vereinbarung über SAP Emarsys Customer Engagement, Omnichannel-Marketing erforderlich.
- 3.2.9. **SAP Emarsys Customer Engagement, zusätzliche Konten.** Der Auftraggeber kann ein zusätzliches Konto für den Cloud Service erwerben, das den Auftraggeber zur Nutzung eines zusätzlichen Produktiv-Tenant des Cloud Service berechtigt, einschließlich aller vom Auftraggeber vereinbarten optionalen Services (zusammen „ursprünglicher Auftrag“). Die Ansprüche aus der im ursprünglichen Auftrag getroffenen Vereinbarung (d. h. monatliche E-Mail-Ansprüche, Kontakte, Web-Channel-Impressions usw.) gelten auch für den zusätzlichen Produktiv-Tenant des Cloud Service, für den im Rahmen von SAP Emarsys Customer Engagement, zusätzliche Konten Nutzungsrechte erworben wurden.

#### **4. ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN**

##### **4.1. Datenverarbeitung.**

- 4.1.1. Nachverfolgung. Der Auftraggeber stimmt zu, dass das mit der SAP verbundene Unternehmen, die Emarsys eMarketing Systems AG, und seine Tochtergesellschaften (zusammen „Emarsys“) Benutzerinteraktionen mit dem Cloud Service sowie seitenleistungsabhängige Daten auf der Benutzungsoberfläche der Cloud-Service-Plattform nachverfolgen können. Emarsys verwendet diese gesammelten Daten, um Probleme rechtzeitig zu erkennen, die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern und den Betrieb des Cloud Service zu erleichtern und zu optimieren. Alle gesammelten Daten werden nur für die genannten Produktentwicklungszwecke verwendet.
- 4.1.2. Der Auftraggeber darf den Cloud Service nicht zur Verarbeitung der Sonderkategorien von personenbezogenen Daten gemäß Artikel 9 der DSGVO oder anderen geltenden Datenschutzverordnungen verwenden.

- 4.1.3. Abweichend von der Anlage zur Produktentwicklung kann SAP als Verarbeiter des Auftraggebers und gemäß den Bedingungen der Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten für SAP Cloud Services sowie den Anweisungen des Auftraggebers die Auftraggeberdaten für folgende Zwecke anonymisieren: (i) die Entwicklung und Verbesserung des Cloud Service und anderer Produkte und Services von SAP, der SAP SE und der verbundenen Unternehmen von SAP und (ii) die im Folgenden beschriebenen Benchmarking-Zwecke. Bei der Verwendung von Auftraggeberdaten für das Benchmarking aggregieren SAP, die SAP SE und verbundene Unternehmen von SAP die anonymisierten Daten mit anderen anonymisierten Daten, einschließlich der Daten anderer Auftraggeber, vorausgesetzt, dass durch diese Aggregation jegliche Daten ausgelassen werden, die die Identifizierung des Auftraggebers, seiner Kunden oder einer Einzelperson, eines Unternehmens oder einer Organisation ermöglichen würden („aggregierte Daten“). SAP, die SAP SE und verbundene Unternehmen von SAP können die aggregierten Daten für das Benchmarking branchenspezifischer Verfahren verwenden, insbesondere (i) für die Erstellung und Bereitstellung von Analysen zur Nutzung der Services von SAP Cloud Service durch den Auftraggeber und deren Bereitstellung für den Auftraggeber (die auch Emarsys zur Verbesserung des Cloud Service verwendet) und (ii) für die Erstellung und Veröffentlichung anonymer Markt-, Trend- und/oder Nutzungsanalysen.
- 4.1.4. Nutzung von IBM Compose als Unterauftragsverarbeiter.
- SAP nutzt Compose LLC (ein mit IBM verbundenes Unternehmen, im Folgenden „Compose“ genannt) als Unterauftragsverarbeiter für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers. Jegliche Nutzung von Compose als Unterauftragsverarbeiter unterliegt den Bedingungen der Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten für SAP Cloud Services mit den folgenden Abweichungen:
- a) Technische und organisatorische Maßnahmen. Es gelten die technischen und organisatorischen Maßnahmen für Compose (siehe IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM Cloud Services unter <https://www.ibm.com/cloud/data-security>) mit den folgenden Abweichungen:
- Der Service von Compose sieht keine jährliche ISO-27001-Zertifizierung vor,
  - der Service von Compose sieht kein SOC2-Audit vor;
  - personenbezogene Daten werden bei der Übermittlung durch Compose über öffentliche Netzwerke verschlüsselt;
  - im Compose Cloud Datacenter ruhende personenbezogene Daten werden verschlüsselt;
  - der Service von Compose verfügt über Pläne für die Geschäftskontinuität, die tägliche Sicherungen personenbezogener Daten umfassen, um die spätere Wiederherstellung des Service und der zugehörigen personenbezogenen Daten im Falle eines Zwischenfalls zu ermöglichen; und
  - der Service von Compose bietet derzeit keine branchenweit anerkannten Compliances, Zertifizierungen, Attestierungen oder Berichte.
- b) Von Compose genutzte Unterauftragsverarbeiter. Informationen über die von Compose genutzten Unterauftragsverarbeiter und deren Austausch untereinander finden Sie unter <https://www.compose.com/DPA-exhibit.html>.
- 4.2. **Google-Kundenabgleich.** Wenn der Auftraggeber den Cloud Service mit dem Google-Kundenabgleich integriert, hat der Auftraggeber die unter <https://support.google.com/adspolicy/answer/6299717?hl=de> aufgeführten Richtlinien für den Google-Kundenabgleich einzuhalten.
- 4.3. **EU-Access.** Die Implementierungsoption „EU-Access“ ist für den Cloud Service nicht verfügbar.