

SAP Intelligent Notification 365, E-Mail-API Ergänzende Bedingungen

Diese ergänzenden Bedingungen („Ergänzende Bedingungen“) sind Bestandteil einer Vereinbarung über bestimmte SAP Cloud Services („Vereinbarung“) zwischen SAP und dem Auftraggeber und gelten für SAP Intelligent Notification 365, E-Mail-API (den „SAP Intelligent Notification 365 Service“).

1. DEFINITIONEN

„**Behörde**“ bezeichnet eine Justiz-, Regulierungs- oder Regierungsbehörde oder eine andere zuständige Behörde.

„**Content**“ bezeichnet sämtliche Informationen oder Materialien (insbesondere Audio, Video, Text, Anwendungen u. Ä.), die vom Auftraggeber für die Verteilung an Endnutzer im Rahmen eines Auftraggeber-Service in Form von E-Mails bereitgestellt werden.

„**Auftraggeber-Service**“ bezeichnet ein(e) Marketing-, Werbe- oder Informationsprogramm, -initiative oder -projekt, das/die vom Auftraggeber unter Verwendung des SAP Intelligent Notification 365 Service durchgeführt wird;

„**E-Mail**“ bezeichnet eine digitale Multimedia-Nachricht, die Content in einer für die Zustellung per E-Mail über Internetprotokoll (IP) oder andere Technologien, Protokolle oder Standards, die zur Übertragung von mobilem digitalem Content oder mobilen digitalen Informationen verwendet werden, geeigneten Form enthält.

„**Endnutzer**“ bezeichnet eine Person oder Entität, die den Auftraggeber-Service nutzt oder empfängt.

„**Bereitstellungsformular**“ bezeichnet ein Dokument, das den vorliegenden Ergänzenden Bedingungen in Form eines Anhangs beigefügt ist.

„**Dienstleister**“ bezeichnet eine Entität, z. B. SAP-Lieferanten und/oder Internet-Anbieter, die direkt oder indirekt im Zusammenhang mit der Bereitstellung des SAP Intelligent Notification 365 Service eingesetzt werden.

2. VERGÜTUNG Die Nutzungsmetrik für den SAP Intelligent Notification 365 Service lautet „E-Mails“.

3. VERANTWORTLICHKEITEN DES AUFTRAGGEBERS

3.1. Zugriff und Konnektivität

(a) **Bereitstellungsformular.** Der Auftraggeber sendet das ausgefüllte Bereitstellungsformular an SAP, damit SAP den SAP Intelligent Notification 365 Service für jeden Auftraggeber-Service einrichten kann. Der Auftraggeber arbeitet mit SAP zusammen, um die Einrichtung des SAP Intelligent Notification 365 Service vorzunehmen, und stellt vollständige und korrekte Daten in den von SAP angegebenen Formaten und gemäß den vereinbarten Bereitstellungsprozessen und Zeitplänen bereit.

(b) **E-Mail-Größe.** Der Auftraggeber sendet keine E-Mails, die eine Größe von 20 MB überschreiten. SAP ist nicht verantwortlich für von Dienstleistern blockierte E-Mails.

(c) **Prognosen zum E-Mail-Aufkommen.** Der Auftraggeber legt SAP während der Implementierung und auf Anfrage von SAP angemessene Prognosen zum voraussichtlichen E-Mail-Aufkommen vor, einschließlich der Spitzenzeiten sowie der monatlichen und vierteljährlichen Volumina. Wenn das tatsächliche E-Mail-Aufkommen 120 % des prognostizierten Volumens überschreitet („Burst“), kann SAP unter Ausschluss jeglicher Haftung gegenüber dem Auftraggeber den SAP Intelligent Notification 365 Service aussetzen, bis das E-Mail-Aufkommen wieder dem prognostizierten Volumen entspricht.

3.2. Auftraggeber-Service

(a) **Anforderungen hinsichtlich der Opt-in-/Opt-out-Option für Endnutzer.** Der Auftraggeber sendet E-Mails nur an Endnutzer, die dem Erhalt der im jeweiligen Auftraggeber-Service angegebenen E-Mails in der jeweiligen Menge, Häufigkeit und Art zugestimmt haben („Opt-in“) und die über ihr Recht auf kostenlose Kündigung oder Ablehnung des Erhalts weiterer E-Mails („Opt-out“) und den entsprechenden Prozess

informiert wurden. Der Auftraggeber stellt das Versenden von E-Mails an Endnutzer, die die Opt-out-Option gewählt haben, so schnell wie möglich ein, aber keinesfalls später als vierundzwanzig (24) Stunden nach Erhalt der Opt-out-Anfrage (oder innerhalb eines kürzeren Zeitraums, sollte dieser erforderlich sein, um gesetzlichen, staatlichen und/oder Dienstbieteranfragen nachzukommen). Der Auftraggeber liefert SAP auf schriftliche Anfrage innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden Nachweise der Opt-in- bzw. Opt-out-Anfragen der Endnutzer und/oder der Antwortzeiten des Auftraggebers bei der Einstellung des Sendens von E-Mails. Der Auftraggeber bewahrt die entsprechenden Datensätze für die Laufzeit der Vereinbarung sowie für einen Mindestzeitraum von einem (1) Jahr nach Ende der Laufzeit oder einen anderen, gesetzlich zulässigen oder obligatorischen Aufbewahrungszeitraum auf.

(b) **Auftraggeber-Content.** Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für die Handlungen, Unterlassungen und Verstöße von Endnutzern im Hinblick auf die Nutzung des SAP Intelligent Notification 365 Service, des Auftraggeber-Service und von E-Mails.

(c) **Compliance.** Der Auftraggeber stellt unverzüglich Informationen bereit, die von einer Behörde angefordert werden, und/oder befolgt Anweisungen einer Behörde und ist nach Ermessen der SAP allein verantwortlich für durch eine Behörde eingeleitete Regulierungsverfahren im Zusammenhang mit dem Content, dem Auftraggeber-Service, E-Mails oder deren Nutzung im SAP Intelligent Notification 365 Service und hat diesbezüglich SAP in vollem Umfang zu unterstützen. Content wird im Sinne von Abschnitt 3 dieser Ergänzung als Auftraggeberdaten betrachtet.

4. ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN

4.1. Support-Richtlinien für SAP Cloud Services Die Support-Richtlinien für SAP Cloud Services, auf die in der Order Form Bezug genommen wird, werden durch Hinzufügen des folgenden Support-Ansprechpartners geändert: SAP Mobile Services Community unter <https://community.sapmobileservices.com/t5/Enterprise-Services-Support-Knowledgebase/tkb-p/EnterpriseTKB>.

4.2. Vereinbarung über die Datenverarbeitung für Cloud Services. Der SAP Intelligent Notification 365 Service gilt ggf. als elektronischer Kommunikationsdienst. Aufgrund dessen finden die Datenschutzgesetze in bestimmten (jedoch nicht in allen) Ländern Anwendung auf den SAP Intelligent Notification 365 Service. Die Vereinbarung über die Datenverarbeitung für SAP Cloud Services, auf die in der Order Form (mit den nachstehenden Änderungen) Bezug genommen wird („DPA“ für Data Processing Agreement), gilt für den SAP Intelligent Notification 365 Service ausschließlich in Ländern, die als Länder gelten, die Daten gemäß den einschlägigen Datenschutzgesetzen verarbeiten. In allen anderen Fällen gilt die DPA nicht für den SAP Intelligent Notification 365 Service (jedoch für Hybris Marketing Cloud).

4.3. Änderung der Vereinbarung über die Datenverarbeitung (DPA). Die DPA wird, soweit sie für den SAP Intelligent Notification 365 Service gilt, folgendermaßen geändert:

(a) Die Definition für „Personenbezogene Daten“ in Abschnitt 8.8 der DPA wird gelöscht und durch folgenden Absatz ersetzt:

„**Personenbezogene Daten** bezeichnet jegliche Informationen, die sich auf einen Betroffenen beziehen. Im Sinne der vorliegenden DPA schließt dies ausschließlich personenbezogene Daten ein, die über den SAP Intelligent Notification 365 Service vom Auftraggeber bereitgestellt oder übermittelt werden. Ebenfalls eingeschlossen sind personenbezogene Daten, die von SAP oder ihren Unterauftragsverarbeitern bereitgestellt werden oder auf die SAP oder ihre Unterauftragsverarbeiter zugreifen, um gemäß der Vereinbarung Support zu leisten.“

(b) Abschnitt 3.1 der DPA wird gelöscht und durch folgenden Absatz ersetzt:

„**Anweisungen des Auftraggebers.**

SAP befolgt die vom Auftraggeber (in seinem eigenen Namen oder im Namen seiner Verantwortlichen Stellen) erhaltenen Anweisungen in Bezug auf Personenbezogene Daten, sofern diese nicht (i) gesetzlich untersagt sind oder (ii) wesentliche Änderungen am SAP Intelligent Notification 365 Service erfordern. Wenn SAP eine Anweisung nicht einhalten kann, wird der Auftraggeber unverzüglich darüber informiert (E-Mail ist zulässig).

(c) Folgendes wird als neuer Abschnitt 3.6 hinzugefügt:

„Löschung.

SAP löscht Personenbezogene Daten und jegliche Inhalte elektronischer Kommunikation, sobald diese nicht mehr zum Zweck der Kommunikation erforderlich sind, es sei denn, deren Aufbewahrung ist laut Gesetz erforderlich.“

(d) Folgendes wird als neuer Abschnitt 3.7 hinzugefügt:

„Metadaten.

Jeglicher Datenverkehr und sämtliche Metadaten, die sich im Rahmen der Bereitstellung des SAP Intelligent Notification 365 Service ergeben, sind Eigentum von SAP.“

(e) Abschnitt 7 der DPA wird gelöscht.

4.4. Kündigung SAP kann diese Vereinbarung oder den SAP Intelligent Notification 365 Service jederzeit vollständig oder teilweise durch schriftliche Mitteilung unverzüglich kündigen (i) bei Kündigung einer Beziehung zwischen einem Dienstanbieter und SAP, die seitens SAP für die Bereitstellung des SAP Intelligent Notification 365 Service erforderlich ist, oder (ii) bei von Behörden auferlegten Verboten oder Einschränkungen, die die Fähigkeit von SAP beeinträchtigen, den SAP Intelligent Notification 365 Service bereitzustellen.

Anhang A
Bereitstellungsformular

Dieses Bereitstellungsformular ist Bestandteil der Order Form mit der SAP-Referenznummer _____ und unterliegt deren Bedingungen.

Details zu Auftraggeber-Service(s)	
Wirksamkeitsdatum der Bestellung	
Name des Auftraggebers	[Offiziellen Namen des Auftraggebers einfügen]
Registernummer des Auftraggebers	
Gründungs- oder Sitzland	
Anschrift	
Rechnungsanschrift (falls abweichend)	Nicht zutreffend
Technischer Ansprechpartner	[Name, E-Mail, Festnetz- und Mobiltelefon]
Kommerzieller Ansprechpartner	[Name, E-Mail, Festnetz- und Mobiltelefon]
SAP-Bestandskunde	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Bestehendes SAP-Angebot und, sofern zutreffend, die Release-Version angeben: _____
E-Mail-Subdomain des Auftraggebers	<input type="checkbox"/> Eine <input type="checkbox"/> Mehrere; bitte angeben: _____ Alle notwendigen E-Mail-Subdomains mit „Absender“- und „Antwort“-Adressen angeben
HTML Open/Click-Through-Tracking ¹	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Bereitstellung	<input type="checkbox"/> SPF <input type="checkbox"/> DKIM DKIM-Schlüssel <input type="checkbox"/> 2048 <input type="checkbox"/> 1024
Berichte zur Bereitstellung (Sender Score)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Häufigkeit _____
Benachrichtigungen von	<input type="checkbox"/> einer (1) Quelle (Anwendung) <input type="checkbox"/> mehreren Quellen (Anwendungen)
Öffentliche Quell-IP-Adressen (bitte auflisten)	
Beginndatum des Auftraggeber-Service	
Enddatum des Auftraggeber-Service	
Beginndatum für Tests des Auftraggeber-Service	
Enddatum für Tests des Auftraggeber-Service	
Sprachen des Auftraggeber-Service	
Name und Telefonnummer des Ansprechpartners des Auftraggebers	
Prognosen zum E-Mail-Verkehr	stündlich [] monatlich []

¹HTML und Click-Through-Tracking werden für Hybris-Kunden standardmäßig ausgewählt.