

Leistungsbeschreibung „Single-Account-Lösung“ (Stand 07.04.25)

| | | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | MAILINGWORK Software-Tarife der „Single-Account-Lösung“ im Überblick..... | 2 |
| 1.1 | Software-Tarif „Basic“ | 2 |
| 1.1.1 | Leistungsumfang im Software-Tarif „Basic“:..... | 2 |
| 1.1.2 | Optional buchbare Add-ons | 3 |
| 1.2 | Software-Tarif „Professional“ | 4 |
| 1.2.1 | Leistungsumfang im Software-Tarif „Professional“: | 4 |
| 1.2.2 | Optional buchbare Add-ons | 5 |
| 1.3 | Software-Tarif „Automation“ | 6 |
| 1.3.1 | Leistungsumfang im Software-Tarif „Automation“: | 6 |
| 1.3.2 | Optional buchbare Add-ons | 7 |
| 1.4 | Software-Tarif „Enterprise“..... | 9 |
| 1.4.1 | Leistungsumfang im Software-Tarif „Enterprise“:..... | 9 |
| 1.4.2 | Optional buchbare Add-ons | 10 |
| 2. | Serviceleistungen | 12 |
| 3. | Versandtarife im Überblick | 13 |
| 3.1 | E-Mail-Versandtarife | 13 |
| 3.1.1 | E-Mail-Versandtarif für Software-Tarif Basic (100 KB/E-Mail)..... | 13 |
| 3.1.2 | E-Mail-Versandtarif ab Software-Tarif Professional (150 KB/E-Mail) | 15 |
| 3.1.3 | E-Mail-Versandtarife ab Software-Tarif Professional mit Traffic-Add-On (auf 200 KB/E-Mail)..... | 16 |
| 3.2 | SMS-Pakete | 17 |
| 4. | Abrechnung und Vertragslaufzeit | 17 |
| 4.1 | Abrechnung der Software- und Versandtarife..... | 17 |
| 4.1.1 | Abrechnung bei Mehrverbrauch über dem Versandtarif | 17 |
| 4.1.2 | Abrechnung der Add-ons | 18 |
| 4.1.3 | Vertragsanpassung | 18 |
| 4.2 | Berechnung von Service- und Supportleistungen..... | 18 |
| 5. | Leistungsbeschreibung..... | 19 |
| 5.1 | Add-ons | 25 |

1. MAILINGWORK Software-Tarife der „Single-Account-Lösung“ im Überblick

Mit den Software-Tarifen Basic, Professional, Automation und Enterprise bietet MAILINGWORK vier Optionen, die unterschiedlichen Anforderungsprofilen im E-Mail-Marketing gerecht werden. Die Bestandteile der jeweiligen Software-Tarife sind den nachfolgenden Punkten zu entnehmen. Die dargestellten Inhalte beziehen sich auf Tarife der Single-Account-Lösung.

1.1 Software-Tarif „Basic“

Der ideale Tarif für den klassischen Newsletter-Versand.

1.1.1 Leistungsumfang im Software-Tarif „Basic“:

In der folgenden Übersicht sind die enthaltenen Leistungen im Software-Tarif Basic aufgeführt. Dieser Tarif bietet alle Funktionen, die es für den optimalen Einstieg in effizientes E-Mail-Marketing oder den klassischen Versand eines E-Mail-Newsletter braucht. Die detaillierten Inhalte der aufgeführten Leistungen sind unter dem Punkt “5 Leistungsbeschreibung” verzeichnet.

Einrichtung:

- Basic Setup

Templates:

- E-Mail-Template Easy Start

Features und Module:

- Basisfunktionen für Abonnentenverwaltung, Segmentierung, Medienverwaltung, E-Mail-Versand, Statistik und Administration
- Drag and Drop Editor zur Mailingerstellung
- Unlimitierte* E-Mail-Testfunktionen (Darstellung, Spam, Links, Phishing)
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Zustellbarkeits-Optimierung (SPF & DKIM)
- Redirect Domain mit Let's Encrypt oder kundenindividuellem Zertifikat
- Abonnentenprofiling

Service- und Sicherheitsfeatures:

- IT Security: Basic
- Support Basic

Enthaltene Limits:

| Ressource | Limit |
|--------------------------------|--------------|
| Anzahl Abonnenten (Subscriber) | Unlimitiert* |
| Anzahl Nutzer/User | 3 |
| Anzahl Key-User | 1 |
| Anzahl Abonnentenlisten | 20 |
| Anzahl Abonnentenfelder | 10 |

1.1.2 Optional buchbare Add-ons

Support

- MAILINGWORK Academy (Integration neuer User)

1.2 Software-Tarif „Professional“

Der perfekte Tarif für noch mehr Flexibilität im E-Mail-Marketing.

1.2.1 Leistungsumfang im Software-Tarif „Professional“:

In der folgenden Übersicht sind die enthaltenen Leistungen im Software-Tarif Professional aufgeführt. Dieser Tarif umfasst alle Leistungen aus dem Basic-Tarif und wird durch Module und Funktionen ergänzt, welche die Erstellung von linearen E-Mail-Kampagnen sowie Landingpages ermöglichen. Die detaillierten Inhalte der aufgeführten Leistungen sind unter dem Punkt “5 Leistungsbeschreibung” verzeichnet.

Einrichtung:

- Basic Setup

Templates:

- E-Mail-Template Easy Start
- E-Mail-Template Komfort
- Landingpage Template Easy Start

Features und Module:

- Basisfunktionen für Abonnentenverwaltung, Segmentierung, Medienverwaltung, E-Mail-Versand, Statistik und Administration
- Drag and Drop Editor zur Mailingerstellung
- Unlimitierte* E-Mail-Testfunktionen (Darstellung, Spam, Links, Phishing)
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Zustellbarkeits-Optimierung (SPF & DKIM)
- Redirect Domain mit Let's Encrypt oder kundenindividuellem Zertifikat
- Abonenntenprofiling
- Landingpages
- Kampagnen-Manager Basic
- Erweiterte Statistik

Service- und Sicherheitsfeatures:

- IT Security: Basic
- Support Basic

Enthaltene Limits:

| Ressource | Limit |
|--------------------------------|--------------|
| Anzahl Abonnenten (Subscriber) | Unlimitiert* |
| Anzahl Nutzer/User | 5 |
| Anzahl Key-User | 1 |
| Anzahl Abonnentenlisten | 30 |
| Anzahl Abonnentenfelder | 20 |

1.2.2 Optional buchbare Add-ons

Software-Tarif Add-ons

- Add-on Abonnentenfelder (5 zusätzliche)
- Add-on Abonnentenlisten (5 zusätzliche)
- Add-on Benutzer (5 zusätzliche)

Jedes Add-on separat und beliebig oft buchbar.

Versand-Tarif Add-On

- Für eine durchschnittliche E-Mail-Größe von 200 KB

Support

- Standard Support
- Classic Support
- Key User (inklusive Integration Helpcenter)
- MAILINGWORK Academy (Integration neuer User)

IT-Security

- IT-Security – Standard
- IT-Security – Classic

1.3 Software-Tarif „Automation“

Der Allrounder-Tarif für E-Mail Marketing-Automatationen.

1.3.1 Leistungsumfang im Software-Tarif „Automation“:

In der folgenden Übersicht sind die enthaltenen Leistungen im Software-Tarif Automation aufgeführt. Dieser Tarif umfasst neben allen Leistungen des Professional-Tarifs relevante Features, um mehrstufige E-Mail-Kampagnen zu erstellen und automatisiert bspw. über die API zu steuern. Die detaillierten Inhalte der aufgeführten Leistungen sind unter dem Punkt „5 Leistungsbeschreibung“ verzeichnet.

Einrichtung:

- Basic Setup

Templates:

- E-Mail-Template Easy Start
- E-Mail-Template Komfort
- Landingpage Template Easy Start
- Landingpage Template Komfort

Features und Module:

- Basisfunktionen für Abonnentenverwaltung, Segmentierung, Medienverwaltung(Unlimitiert*), E-Mail-Versand, Statistik und Administration
- Drag and Drop Editor zur Mailingerstellung
- Unlimitierte* E-Mail-Testfunktionen (Darstellung, Spam, Links, Phishing)
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Zustellbarkeits-Optimierung (SPF & DKIM)
- Redirect Domain mit Let's Encrypt oder kundenindividuellem Zertifikat
- Abonnentenprofiling
- Landingpages (Unlimitiert*)
- Kampagnen-Manager Advanced (inklusive Basic Funktionen)
- Erweiterte Statistik
- Interessentracking
- Multi-Redirect-Domains
- API (Unlimitiert*)

Service- und Sicherheitsfeatures:

- IT Security: Basic
- Support Basic

Enthaltene Limits:

| Ressource | Limit |
|--------------------------------|--------------|
| Anzahl Abonnenten (Subscriber) | Unlimitiert* |
| Anzahl Nutzer/User | 15 |
| Anzahl Key-User | 1 |
| Anzahl Abonnentenlisten | 40 |
| Anzahl Abonnentenfelder | 30 |

1.2.2 Optional buchbare Add-ons**Software-Tarif Add-ons**

- Add-on Abonnentenfelder (5 zusätzliche)
- Add-on Abonnentenlisten (5 zusätzliche)
- Add-on Benutzer (5 zusätzliche)

Jedes Add-on separat und beliebig oft buchbar.

Versand-Tarif Add-On

- Für eine durchschnittliche E-Mail-Größe von 200 KB

Support Add-On

- Standard Support
- Classic Support
- Premium Support
- Key User (inklusive Integration Hilfecenter)
- MAILINGWORK Academy (Integration neuer User)

IT-Security Add-On

- IT-Security – Standard (Abrechnung nach Aufwand)
- IT-Security – Classic (Abrechnung nach Aufwand)
- IT-Security – Premium

Entwicklungs-Addon

- Entwicklungs-Add-on

1.4 Software-Tarif „Enterprise“

Der Tarif für Unternehmen mit individuellen Anforderungen.

1.4.1 Leistungsumfang im Software-Tarif „Enterprise“:

In der folgenden Übersicht sind die enthaltenen Leistungen im Software-Tarif Enterprise aufgeführt. Dieser Tarif enthält alle grundlegenden Features- und Module, die Unternehmen für ein individuelles und erfolgreiches E-Mail-Marketing benötigen. Die detaillierten Inhalte der aufgeführten Leistungen sind unter dem Punkt “5 Leistungsbeschreibung” verzeichnet.

Einrichtung:

- Basic Setup

Templates:

- E-Mail-Template Easy Start
- E-Mail-Template Komfort
- E-Mail-Template Premium
- Landingpage Template Easy Start
- Landingpage Template Komfort
- Landingpage Template Premium
- Umfragen-Template

Features und Module:

- Basisfunktionen für Abonnentenverwaltung, Segmentierung, Medienverwaltung (Unlimitiert*), E-Mail-Versand, Statistik und Administration
- Drag and Drop Editor zur Mailingerstellung
- Unlimitierte* E-Mail-Testfunktionen (Darstellung, Spam, Links, Phishing)
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Zustellbarkeits-Optimierung (SPF & DKIM)
- Redirect Domain mit Let's Encrypt oder kundenindividuellem Zertifikat
- Abonnentenprofiling
- Landingpages (Unlimitiert*)
- Kampagnen-Manager Advanced (inklusive Basic Funktionen)
- Erweiterte Statistik
- Interessentracking

- Multi-Redirect-Domains
- API (Unlimitiert*)
- Export Wizard
- Umfragen
- Gutscheine

Service- und Sicherheitsfeatures:

- IT Security: Basic
- Support Basic

Enthaltene Limits:

| Ressource | Limit |
|--------------------------------|--------------|
| Anzahl Abonnenten (Subscriber) | Unlimitiert* |
| Anzahl Nutzer/User | 25 |
| Anzahl Key-User | 1 |
| Anzahl Abonnentenlisten | 50 |
| Anzahl Abonnentenfelder | 40 |

1.4.2 Optional buchbare Add-ons

Software-Tarif Add-ons

- Add-on Abonnentenfelder (5 zusätzliche)
- Add-on Abonnentenlisten (5 zusätzliche)
- Add-on Benutzer (5 zusätzliche)

Jedes Add-on separat und beliebig oft buchbar.

Traffic-Add-On

- Für eine durchschnittliche E-Mail-Größe von 200 KB

Support

- Standard Support
- Classic Support
- Premium Support
- Key User (inklusive Integration Helpcenter)
- MAILINGWORK Academy (Integration neuer User)
- SLA-Erweiterung (setzt Premium-Support voraus)

IT-Security

- IT-Security – Standard
- IT-Security – Classic
- IT-Security - Premium

Entwicklung

- Entwicklungs-Add-on

2. Serviceleistungen

Wir bieten kostenpflichtige Serviceleistungen an, um unseren Kunden einen Mehrwert zu bieten, der über die Bereitstellung unserer Software und deren Support hinausgeht. Dazu gehören:

Consulting, Konzeption, Projektmanagement, IT-Security, Support-Termine:

Beratung und Unterstützung in den Bereichen Projektmanagement, Konzeptentwicklung, IT-Sicherheit und Support. Enthält auch Beratungen durch einen Customer Success Manager sowie einem IT-Security-Spezialisten.

Agentur-Dienstleistungen:

Erstellung von Mailings, Design von Landingpages und weitere kreative Dienstleistungen.

Template-Programmierung:

Entwicklung und Anpassung von Templates für E-Mails und Landingpages.

Software-Entwicklung:

Weiterentwicklungen innerhalb der Software, z. B. API-Funktionen, Cron-Jobs

Anfragen zur Buchung von Serviceleistungen werden kostenlos unter service@mailingwork.de entgegengenommen und beantwortet. Anfragen zu Rechnungen oder anderen Tarifen sind ebenfalls immer kostenfrei. Die Abrechnung von Serviceleistungen erfolgt nachfällig und nach Aufwand gemäß Angebot.

3. Versandtarife im Überblick

Neben dem Versand von E-Mails ermöglicht MAILINGWORK auch den Versand von SMS. In folgendem Abschnitt sind die verfügbaren E-Mail-Versandtarife und SMS-Pakete aufgeführt.

3.1 E-Mail-Versandtarife

MAILINGWORK bietet für jeden Bedarf passende Versandvolumina an. Zur Auswahl stehen dabei mehrere E-Mail-Versandtarife (abgestuft nach Volumina), in Abhängigkeit zum gebuchten Software-Tarif. Für den Software-Tarif Basic bieten wir einen E-Mail-Versandtarif mit 100 KB/E-Mail an. Ab dem Software-Tarif Professional erhöht sich der Traffic auf 150 KB/E-Mail. Zudem ist ab diesem Software-Tarif auch ein kostenpflichtiges Traffic-Add-On auf 200 KB/E-Mail möglich.

Nicht aufgebrauchtes E-Mail-Volumen verfällt zum Ende der Vertragslaufzeit. Bei Überschreitung des gebuchten E-Mail-Volumens und verfügbaren Traffics, wird nach Ende der Vertragslaufzeit eine Nachberechnung erhoben. Die Grundlage der Nachberechnung bildet der im E-Mail-Versandtarif vertraglich vereinbarte Tausend-Kontakt-Preis (TKP) sowie der zusätzliche Preis pro Gigabyte Traffic (GB). Bei Nutzung der API, ist diese ab dem Software-Tarif Automation im E-Mail-Versandtarif inbegriffen.

Nachfolgend finden Sie die verfügbaren E-Mail-Versandtarife, abgestuft nach Volumina mit dem jeweils inbegriffenem Traffic im Überblick:

3.1.1 E-Mail-Versandtarif für Software-Tarif Basic (100 KB/E-Mail)

| E-Mail-Versandvolumen/Monat | Traffic/Monat in GB |
|-----------------------------|---------------------|
| 5.000 | 0,48 |
| 10.000 | 0,95 |
| 20.000 | 1,91 |
| 30.000 | 2,86 |
| 40.000 | 3,81 |
| 50.000 | 4,77 |
| 75.000 | 7,15 |
| 100.000 | 9,54 |
| 125.000 | 11,92 |
| 150.000 | 14,31 |
| 175.000 | 16,69 |

| | |
|-------------------|----------|
| 200.000 | 19,07 |
| 250.000 | 23,84 |
| 300.000 | 28,61 |
| 350.000 | 33,38 |
| 400.000 | 38,15 |
| 450.000 | 42,92 |
| 500.000 | 47,68 |
| 750.000 | 71,53 |
| 1.000.000 | 95,37 |
| 1.500.000 | 143,05 |
| 2.000.000 | 190,73 |
| 2.500.000 | 238,42 |
| 5.000.000 | 476,84 |
| 7.500.000 | 715,26 |
| 10.000.000 | 953,67 |
| 12.500.000 | 1.192,09 |
| 15.000.000 | 1.430,51 |
| 20.000.000 | 1.907,35 |
| 25.000.000 | 2.384,19 |
| 30.000.000 | 2.861,02 |
| 40.000.000 | 3.814,70 |
| 50.000.000 | 4.768,37 |
| 60.000.000 | 5.722,05 |
| 70.000.000 | 6.675,72 |

3.1.2 E-Mail-Versandtarif ab Software-Tarif Professional (150 KB/E-Mail)

| E-Mail-Versandvolumen/Monat | Traffic/Monat in GB |
|-----------------------------|---------------------|
| 5.000 | 0,57 |
| 10.000 | 1,14 |
| 20.000 | 2,29 |
| 30.000 | 3,43 |
| 40.000 | 4,58 |
| 50.000 | 5,72 |
| 75.000 | 8,58 |
| 100.000 | 11,44 |
| 125.000 | 14,31 |
| 150.000 | 17,17 |
| 175.000 | 20,03 |
| 200.000 | 22,89 |
| 250.000 | 28,61 |
| 300.000 | 34,33 |
| 350.000 | 40,05 |
| 400.000 | 45,78 |
| 450.000 | 51,5 |
| 500.000 | 57,22 |
| 750.000 | 85,83 |
| 1.000.000 | 114,44 |
| 1.500.000 | 171,66 |
| 2.000.000 | 228,88 |
| 2.500.000 | 286,1 |
| 5.000.000 | 572,2 |
| 7.500.000 | 858,31 |
| 10.000.000 | 1.144,41 |
| 12.500.000 | 1.430,51 |
| 15.000.000 | 1.716,61 |
| 20.000.000 | 2.288,82 |
| 25.000.000 | 2.861,02 |
| 30.000.000 | 3.433,23 |
| 40.000.000 | 4.577,64 |
| 50.000.000 | 5.722,05 |
| 60.000.000 | 6.866,46 |
| 70.000.000 | 8.010,86 |

**3.1.3 E-Mail-Versandtarife ab Software-Tarif Professional mit Traffic-Add-On
(auf 200 KB/E-Mail)**

| E-Mail-Versandvolumen/Monat | Traffic/Monat in GB |
|-----------------------------|---------------------|
| 5.000 | 0,95 |
| 10.000 | 1,91 |
| 20.000 | 3,81 |
| 30.000 | 5,72 |
| 40.000 | 7,63 |
| 50.000 | 9,54 |
| 75.000 | 14,31 |
| 100.000 | 19,07 |
| 125.000 | 23,84 |
| 150.000 | 28,61 |
| 175.000 | 33,38 |
| 200.000 | 38,15 |
| 250.000 | 47,68 |
| 300.000 | 57,22 |
| 350.000 | 66,76 |
| 400.000 | 76,29 |
| 450.000 | 85,83 |
| 500.000 | 95,37 |
| 750.000 | 143,05 |
| 1.000.000 | 190,73 |
| 1.500.000 | 286,1 |
| 2.000.000 | 381,47 |
| 2.500.000 | 476,84 |
| 5.000.000 | 953,67 |
| 7.500.000 | 1.430,51 |
| 10.000.000 | 1.907,35 |
| 12.500.000 | 2.384,19 |
| 15.000.000 | 2.861,02 |
| 20.000.000 | 3.814,70 |
| 25.000.000 | 4.768,37 |
| 30.000.000 | 5.722,05 |
| 40.000.000 | 7.629,39 |
| 50.000.000 | 9.536,74 |
| 60.000.000 | 11.444,09 |
| 70.000.000 | 13.351,44 |

3.2 SMS-Pakete

Für eine schnelle und unkomplizierte Kunden-Kommunikation über SMS, für Benachrichtigungen, Erinnerungen oder Marketingaktionen, bieten wir Kontingente von 1.000 bis 10.000 SMS als buchbare SMS-Pakete an. Diese Pakete sind beliebig oft buchbar. Zur transparenten Kostenkontrolle erfolgt die Abrechnung im Voraus.

Bei der Bereitstellung geht MAILINGWORK in Vorleistung und kauft den dafür notwendigen SMS-Bedarf ein. Nicht verbrauchte SMS verfallen zum Jahresende sowie zum jeweiligen Ende der Vertragslaufzeit. Wir empfehlen Ihnen, SMS-Kampagnen strategisch zu planen, um das Kontingent optimal auszuschöpfen.

4. Abrechnung und Vertragslaufzeit

4.1 Abrechnung der Software- und Versandtarife

Bei einer Vertragslaufzeit von 12 Monaten:

- Rechnungen werden vorfällig gestellt.
- Ein SEPA-Mandat wird vorausgesetzt. Ab dem Software-Tarif Automation bieten wir auch eine monatliche Zahlweise an.
- Liegt kein SEPA-Mandat vor, erheben wir gemäß Angebot eine Servicegebühr.
- Eine Kündigung kann unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit erfolgen.
- Erfolgt keine Kündigung verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate

Bei einer monatlichen Vertragslaufzeit:

- Rechnungen werden monatlich und vorfällig gestellt.
- Ein SEPA-Mandat wird immer vorausgesetzt.
- Eine Kündigung kann unter Einhaltung einer Frist von drei Wochen zum Monatsende erfolgen.
- Erfolgt keine Kündigung verlängert sich der Vertrag automatisch um einen Monat.

4.1.1 Abrechnung bei Mehrverbrauch über dem Versandtarif

Nach Ablauf einer Vertragslaufzeit werden Überschreitungen der vereinbarten Limits (E-Mail-Versandvolumen, Traffic) erfasst und gemäß Angebot in Rechnung gestellt.

4.1.2 Abrechnung der Add-ons

Die Buchung eines Add-ons ist zum gewählten Software-Tarif jederzeit und abweichend zur Vertragslaufzeit möglich.

Bei einer Abrechnung vorfällig für 12 Monate:

Die Abrechnung erfolgt vorfällig ab Folgemonat für Rumpfbjahr. Sobald die nächste 12-Monats-Rechnung fällig wird, wird die Gebühr für das Add-On mit integriert.

Bei einer Abrechnung vorfällig für 1 Monat:

Die Abrechnung erfolgt vorfällig ab Folgemonat.

4.1.3. Vertragsanpassung

Ein Wechsel in einen höheren Software-Tarif ist jederzeit möglich. In diesem Fall wird die Differenz zwischen dem bisherigen und dem neuen Tarif für die verbleibenden Monate der aktuellen Vertragslaufzeit einmalig in Rechnung gestellt. Für Kunden mit monatlicher Vertragslaufzeit erfolgt die Abrechnung des neuen Tarifs ab dem nächsten Monat.

Ein Wechsel in einen höheren E-Mail-Versandtarif ist ebenfalls jederzeit möglich. Da hierbei eine Nachberechnung für eventuellen Zusatzverbrauch aus dem kleineren E-Mail-Versandtarif erfolgt, beginnt mit dem Wechsel eine neue Vertragslaufzeit. Der Anbieter wird eine Endabrechnung für den E-Mail-Versandtarif des zuvor gebuchten E-Mail-Versandtarifs erstellen.

Die Kündigung eines Add-ons sowie der Wechsel in einen kleineren Software-Tarif oder einen kleineren E-Mail-Versandtarif ist nur zum Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit möglich.

4.2. Berechnung von Service- und Supportleistungen

Unabhängig von den gebuchten Add-ons ist es ab dem Professional-Tarif möglich, individuelle Service-Leistungen separat zu buchen. Die Berechnung erfolgt auf Angebotsbasis und nach tatsächlichem Aufwand.

In Anspruch genommene Supportleistungen, die nicht über ein Add-On abgerechnet werden können (fehlendes Add-on oder Überschreitung der definierten Limits) werden automatisch und nachfällig in Rechnung gestellt.

5. Leistungsbeschreibung

- **Fair Use Policy (Unlimitiert*)**
 - Die Nutzung aller Dienste unterliegt einer Fair Use Policy, um eine gleichmäßige Nutzung der Ressourcen zu gewährleisten. Dies betrifft insbesondere die als "Unlimitiert*" ausgewiesene Nutzung der Dienste:
 - Die Anzahl der Abonnenten darf ein angemessenes Maß nicht überschreiten.
 - Die Anzahl der Landingpages darf ein angemessenes Maß nicht überschreiten.
 - Die Nutzung des Speichers in der Medienverwaltung/ des Webspace darf ein angemessenes Maß nicht überschreiten.
 - API-Calls, die nicht mit dem Mailversand in Verbindung stehen, dürfen nicht exzessiv genutzt werden.
 - Die Dienste sind für den normalen geschäftlichen Gebrauch ausgelegt und dürfen nicht zur systematischen Automatisierung oder Massenverarbeitung von Daten missbraucht werden.
 - Bei Verstößen gegen die Fair Use Policy behalten wir uns das Recht vor, Maßnahmen zur Einschränkung oder Sperrung der Nutzung zu ergreifen oder in Rechnung zu stellen.

- **Basic Setup:**

MAILINGWORK Single-Account inklusive Vorlagen für den rechtssicheren An- und Abmeldeprozess von Abonnenten (DSGVO-konform). Initiale Einrichtung einer kundenspezifischen Redirect Domain mit Let's Encrypt Zertifikat (Hauptdomain). Kundenindividuelle SSL-Zertifikate in allen Tarifen möglich. Einrichtung über one-off-Pauschale.

- **Basisfunktionen:**

- Abonnenten (Unlimitiert*)
- Abonnentenverwaltung
- Abonnentenlisten (verwalten)
- Abonnentenprofiling (optionale, personenbezogene Zuordnung von Öffnungen und Klicks)
- Abonnentenfelder (verwalten)
- Zielgruppen (Segmente bilden)
- Profilanreicherung (Abonnenten um Merkmale anreichern)

- Import von Abonnenten (manuell oder automatisiert via SFTP 1x täglich)
 - Export von Abonnenten (manuell oder automatisiert via SFTP 1x täglich)
 - Bouncemanagement (exportieren, bereinigen & verwalten)
 - Blacklisting (importieren, exportieren & verwalten)
 - Listen bereinigen (um u.a. Dubletten)
- Mailings
 - E-Mail (erstellen, verwalten, versenden)
 - Darstellungstest, Spam-Test, , Link-Test, Phishing-Test
 - A/B Test (erstellen, verwalten, durchführen)
- Archiv
 - E-Mail-Archiv (Unlimitiert*)
 - Externes E-Mail-Archiv (Möglichkeit, archivierte E-Mails ohne Personalisierung auf z.B. einer Website einzubinden)
- Statistik
 - E-Mail (Kennzahlen je Mailing einsehen und bei Bedarf exportieren)
 - Mailingvergleich (Kennzahlen mehrere E-Mails miteinander vergleichen)
 - Versandzahlen (Überblick versandter E-Mails im zeitlichen Verlauf)
- Templates
 - Verfügbare Templates je nach gewähltem Software-Tarif (“Easy Start”, “Komfort”, “Premium”)
- Module
 - Personalisierungshelfer (Einbindung von Textbausteinen zur Personalisierung/ Individualisierung von E-Mails)
 - Dynamische Inhalte (Einbindung von dynamischen Inhalten wie HTML-Code zur Personalisierung/ Individualisierung von E-Mails)
 - Medienverwaltung (Verwaltung von Bildern und Textdateien, Unlimitiert*)
 - Webespace (Verwaltung von Bildern und Textdateien mit individueller Ordnerstruktur, Unlimitiert*)
- Administration
 - Benutzer mit Rollen- und Rechtevergabe (Multi Faktor Authentifizierung für alle User verpflichtend)
 - Ordner- und Medienverwaltung
 - Tags (Gruppierung von E-Mails nach bspw. Kampagnen oder Themen)
 - DKIM und Absenderdomains (Verwaltung)

- Kontaktfrequenz (Möglichkeit der Definition einer Obergrenze der Kontakthäufigkeit je Abonnent)
 - Setups
 - Anmeldesetup (Anmeldedialog für DSGVO-Konforme Optins)
 - Abmeldesetup (Abmeldedialog für DSGVO-konforme Optouts)
 - Profilmanagersetup (Änderungsdialog für Abonnenten)
 - Importsetup (Standardeinstellung für Abonnentenimport)
 - Dublettenabgleichsetup (Standardeinstellung für Dublettenabgleich)
 - Mailingsetup (Standardeinstellung für Absenderdaten (u.a. Name, Absender- und Antwort-Adresse))
 - Persönliche Einstellungen
 - u.a. Spracheinstellung,
 - E-Mail-Adresse,
 - Passwort
 - Details der Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
 - Self Service
 - [Online-Dokumentation](#)
 - [Hilfecenter](#) mit Best Practices
- **Landingpages**
 - Modul für die einfache Erstellung von personalisierten Landingpages, dazu:
 - Einbinden von dynamischen Inhalten und Personalisierungen unter Verwendung von Abonentendaten aus MAILINGWORK – Anwendungsbeispiele:
 - Sonderaktionen und Anmeldeseiten für Events etc.
- **Interessentracking**
 - Verlinkungen im Mailing lassen sich mit Interessen verknüpfen, um Abonnenten-Profile automatisch anzureichern
 - Extra-Ansicht in der Statistik zur Interessenverteilung innerhalb eines Mailings
 - Personenbezogene Verarbeitung von Abonentendaten vorausgesetzt!

- **Kampagnen Manager Basic**
 - Ereignisgesteuerter Versand personalisierter E-Mails wie beispielsweise Willkommensnachrichten, Geburtstagsgrüße oder Transaktionsbenachrichtigungen
 - Ermöglicht einfache Follow-Up-Mailings
 - Ermöglicht bei Bedarf auch crossmedialen Versand (E-Mail & SMS)

- **Kampagnen Manager Advanced**
 - Ereignisgesteuerter Versand personalisierter E-Mails wie beispielsweise Willkommensnachrichten, Geburtstagsgrüße oder Transaktionsbenachrichtigungen
 - Ermöglicht mehrstufige Follow-Up-Mailings für z.B. die Reaktivierung von Kunden
 - Ermöglicht bei Bedarf auch crossmedialen Versand (E-Mail & SMS)

- **Erweiterte Statistik**
 - Bereitstellung von statistischen Daten im Corporate Design
 - Auswahl von individuellen Parametern
 - Export als pdf- oder csv-Datei, automatischer Versand per E-Mail möglich

- **Export Wizard:**
 - Bereitstellung und automatisierter Export umfangreicher statistischer Daten via SFTP oder per E-Mail und Download-Link
 - Individuelle Konfiguration der Exportdatei zur automatisierten Weiterverarbeitung in IT-Systemen

- **Multi-Redirect-Domains**
 - Nutzung mehrerer individueller Domains für alle im Newsletter enthaltenen Links, Bilder, Landing Pages und Umfragen (in einem Account)

- **API/ Webservice:**
 - Nahtlose Integration & automatisierter Datenaustausch zwischen MAILINGWORK und weiteren IT-Systemen möglich
 - Umfangreiche Dokumentation sowie ein Workbook verfügbar
 - Ermöglicht u.a. die automatische Synchronisation von Abonentendaten, das Erstellen und Versenden von E-Mails sowie der Abruf von Versandstatistiken für optimierte Marketingstrategien

- **Online-Umfragen**
 - ermöglicht die Erstellung anonymer oder personalisierter Umfragen mit verschiedenen Fragetypen und flexiblen Antwortmöglichkeiten
 - Antworten können mit Abonnementfeldern verknüpft werden, um Nutzerprofile direkt anzureichern
 - Ergebnisse werden in Echtzeit als Zahlenwerte und Diagramme ausgewertet und in Umfragereports dargestellt

- **Gutscheine**
 - Transparente Nachverfolgung der Einlösung zur Anreicherung von Kundenprofilen möglich
 - Einfaches Erstellen, Verwalten und Versenden von Gutscheincodes
 - Automatisierte, personalisierte Gutscheinvergabe zur Steigerung der Konversionsrate und Kundenbindung
 - Möglichkeit zum Hochladen eigener Gutscheinlisten im CSV-Format
 - Unbegrenzte Anzahl an Gutscheinen nutzbar
 - Darstellung der Codes auch als QR- oder Barcode möglich

- **E-Mail-Template Easy Start:**
 - Responsives* E-Mail-Template “Easy Start” mit grundlegenden Optionen zur Anpassung an ein Corporate Design, inklusive E-Mail-Vorlage
 - Sofort einsatzbereit mit vorgefertigten Bausteinen**

- **E-Mail-Template Komfort**
 - Responsives* E-Mail-Template “Komfort” in den Unternehmensfarben für ein konsistentes Branding
 - Sofort einsatzbereit mit vorgefertigten Bausteinen**
 - Ermöglicht eine ansprechende und vielseitige Darstellung der E-Mail-Inhalte

- **E-Mail-Template Premium**
 - Responsives* E-Mail-Template** “Premium” in den Unternehmensfarben für ein konsistentes Branding
 - Sofort einsatzbereit mit vorgefertigten Bausteinen**
 - Ermöglicht eine ansprechende und besonders vielseitige Darstellung der E-Mail-Inhalte

*Die Grundlage bildet das zum Zeitpunkt des Angebotes gültige Dokument der "Liste unterstützter E-Mail-Clients und Endgeräte": www.mailingwork.de/vertragsmanagement

**Es werden keine individuellen Anpassungen an den Grundfunktionen oder Elementen des Templates vorgenommen.

Alle Funktionen im Überblick: siehe www.mailingwork.de/e-mail-templates

- **Landingpage Template Easy Start**

- Responsives* Landingpage-Template mit grundlegenden Optionen zur Anpassung an ein Corporate Design
- Sofort einsatzbereit mit vorgefertigten Bausteinen**

- **Landingpage Template Komfort**

- Responsives* Landingpage-Template in den Unternehmensfarben für ein konsistentes Branding
- Sofort einsatzbereit mit vorgefertigten Bausteinen**
- Header und Footer sind jederzeit editierbar
- Keine HTML-Kenntnisse erforderlich

- **Landingpage Template Premium**

- Responsives* Landingpage-Template in den Unternehmensfarben für ein konsistentes Branding
- Sofort einsatzbereit mit vorgefertigten Bausteinen**
 - Enthält zusätzliche Bausteine zur Hervorhebung wichtiger Inhalte, z. B. Akkordeon- oder Einblend-Effekte
- Header und Footer sind jederzeit editierbar
- Keine HTML-Kenntnisse erforderlich

*Die Grundlage bildet das zum Zeitpunkt des Angebotes gültige Dokument der "Liste unterstützter E-Mail-Clients und Endgeräte": www.mailingwork.de/vertragsmanagement

**Es werden keine individuellen Anpassungen an den Grundfunktionen oder Elementen des Templates vorgenommen.

Alle Funktionen im Überblick: siehe www.mailingwork.de/landingpage-templates

- **Umfrage-Template:**

- Einfach anwendbares Template für Online-Umfragen
- Inklusive einmaliger Anpassung* an ein Corporate Design (Firmenlogo, Primärfarbe für Buttons, Verlinkungen zu Impressum und Datenschutz)
- Eröffnet zahlreiche Möglichkeiten zur optimalen Darstellung von Antwortoptionen (z.B. mittels Einfach- und Mehrfachauswahl, Skala oder Polaritätsprofil)

*Es werden keine individuellen Anpassungen an den Grundfunktionen oder Elementen des Templates vorgenommen.

5.1 Add-ons

- **IT Security Basic**

- DSGVO-konforme Datenverarbeitung
- Versandverschlüsselung
- Dokumentation der Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten und zur Sicherheit der Verarbeitung
- Awareness-Trainings für alle Mitarbeitenden

- **IT Security Standard**

- DSGVO-konforme Datenverarbeitung
- Versandverschlüsselung
- Dokumentation der Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten und zur Sicherheit der Verarbeitung
- Awareness-Trainings für alle Mitarbeitenden
- Unterstützung bei Datenschutz-/Informationssicherheitsprüfungen im Rahmen des Onboardings
- Sicherheits-Audits auf Anfrage
- Abrechnung von Projektzeiten nach Aufwand und gemäß Angebot

- **IT Security Classic**

- DSGVO-konforme Datenverarbeitung
- Versandverschlüsselung

- Dokumentation der Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten und zur Sicherheit der Verarbeitung
 - Awareness-Trainings für alle Mitarbeitenden
 - Unterstützung bei Datenschutz-/Informationssicherheitsprüfungen im Rahmen des Onboardings
 - Sicherheits-Audits auf Anfrage
 - Unterstützung bei Datenschutz- und Sicherheitsfragebögen sowie externen Prüfungen oder Zertifizierungen (z. B. ISO 27001)
 - Penetration-Tests auf Anfrage und nach Abstimmung
 - Jährliche interne Sicherheitsüberprüfung und Compliance-Check
 - Abrechnung von Projektzeiten nach Aufwand und gemäß Angebot
- **IT Security Premium**
 - DSGVO-konforme Datenverarbeitung
 - Versandverschlüsselung
 - Dokumentation der Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten und zur Sicherheit der Verarbeitung
 - Awareness-Trainings für alle Mitarbeitenden
 - Unterstützung bei Datenschutz-/Informationssicherheitsprüfungen im Rahmen des Onboardings
 - Sicherheits-Audits auf Anfrage
 - Unterstützung bei Datenschutz- und Sicherheitsfragebögen sowie externen Prüfungen oder Zertifizierungen (z. B. ISO 27001)
 - Penetration-Tests auf Anfrage und nach Abstimmung
 - Persönliche Begleitung bei der Durchführung von jährlichen Pentests
 - Jährliche interne Sicherheitsüberprüfung und Compliance-Check
 - Unterstützung bei jährlichen externen Sicherheitsprüfungen (Fragebögen, Audits)
 - Unterstützung bei der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen (z. B. DORA, NIS2, BaFin)
 - Berücksichtigung individueller Compliance-Anforderungen auf Anfrage
 - Eigenständiger SLA-Vertrag
 - Abrechnung von Projektzeiten nach Aufwand und gemäß Angebot
 - Voraussetzung: Support-Add-on Premium

- **Support Basic**
 - Kostenfreier Zugang zum MAILINGWORK Hilfecenter für Key User (insgesamt 1) *
 - Unlimitierter*E-Mail-Support bei Fehlermeldungen in der Software sowie bei Anfragen zu Rechnungen
 - Kostenpflichtiger E-Mail-Support** in den Geschäftszeiten***

- **Support Standard**
 - Unlimitierter* und kostenfreier E-Mail-Support für Key User (insgesamt 1) * in der Onboarding-Phase (bis max. 3 Monate nach Vertragsbeginn)
 - Unlimitierter*E-Mail-Support bei Fehlermeldungen in der Software sowie bei Anfragen zu Rechnungen
 - Zugriff auf die MAILINGWORK Academy für Key User
 - Monatliches Support-Guthaben für E-Mail-Anfragen (15min)
 - Kostenpflichtiger E-Mail-Support** in den Geschäftszeiten**, bei Überschreitung des Support-Guthabens
 - Reaktionszeit bis 24h innerhalb der Geschäftszeiten***

- **Support Classic**
 - Unlimitierter* und kostenfreier E-Mail-Support für Key User (insgesamt 3) * in der Onboarding-Phase (bis max. 3 Monate nach Vertragsbeginn)
 - Unlimitierter*Support bei Fehlermeldungen in der Software sowie bei Anfragen zu Rechnungen
 - Zugriff auf die MAILINGWORK Academy für alle Key User
 - Monatliches Support-Guthaben für E-Mail- und Telefon-Anfragen (45min)
 - Kostenpflichtiger Support** in den Geschäftszeiten***, bei Überschreitung des Support-Guthabens
 - Reaktionszeit bis 12h innerhalb der Geschäftszeiten***
 - Add-On: 3 zusätzliche Key User und zusätzliches Support-Guthaben für E-Mail- und Telefon-Anfragen (45min)

- **Support Premium**
 - Unlimitierter*, kostenfreier und bevorzugter E-Mail-Support für Key User (insgesamt 5) * in der Onboarding-Phase (bis max. 3 Monate nach Vertragsbeginn)
 - Unlimitierter*Support bei Fehlermeldungen in der Software sowie bei Anfragen zu Rechnungen
 - Zugriff auf die MAILINGWORK Academy für alle Key User
 - Monatliches Support-Guthaben für E-Mail- und Telefon-Anfragen (75min)

- Kostenpflichtiger Support** in den Geschäftszeiten***, bei Überschreitung des Support-Guthabens
- 1x monatliches Gespräch mit einer Ansprechperson aus unserem Support Team
- Direkte Ansprechperson im Customer Success Team
- Reaktionszeit bis 8h innerhalb der Geschäftszeiten***
- Add-On: 5 zusätzliche Key User und zusätzliches Support-Guthaben für E-Mail- und Telefon-Anfragen (75min)
- Kostenpflichtige Option: SLA-Vertrag
 - Reaktionszeit bis 4h innerhalb der Geschäftszeiten***
 - Kompensation bei Unterschreitung der Software-Verfügbarkeit
- **Optional buchbare Add-ons für alle Support-Pakete:**
 - MAILINGWORK Academy (Integration neuer User)

* Key User sowie Ansprechpersonen für Fragen zu Rechnungen werden uns vorab mitgeteilt

** Abrechnung erfolgt je angefangene Arbeitseinheit (15min)

*** Geschäftszeiten Support: Montag bis Freitag (ausgenommen deutschlandweite Feiertage) in der Zeit von 08:00 Uhr - 17:00 Uhr (MEZ)

MAILINGWORK Academy:

Lern-Portal mit Online-Kursen zur Anwendung unserer Software (Abonnentenverwaltung, Segmentierung mittels Zielgruppen, An- und Abmeldeprozesse, Nutzung von Templates etc.)