MAILINGWORK

Leistungsbeschreibung

Version 2.0b | gültig ab 12.03.2026 | Stand: 29.10.26

Versionierung

Datum	Version	Bemerkung
01.06.2025	1.0	Initial-Version
12.03.2026	2.0	Add-ons erweitert und Support-Bezeichnung angepasst
08.10.2026	2.0a	Dokument in neues Branding übertragen
29.10.2026	2.0b	Änderung Geschäftsführer

Positive Group Chemnitz GmbH
Schönherrstraße 8
D-09113 Chemnitz
www.mailingwork.de

Fon: +49 (0) 371 / 33 71 61-0
Fax: +49 (0) 371 / 33 71 61-10
info@mailingwork.de

Geschäftsführer:
Mathieu Tarnus
Amtsgericht Chemnitz, HRB 267 22
USt-IdNr.: DE 277 964 544

Inhalt

Inhalt **1**
1. Fair Use Policy **3**
2. MAILINGWORK als Single-Account-Lösung **3**
2.1. Software-Tarif „Basic“ 4
2.1.1. Enthaltene Leistungen 4
2.1.2. Buchbare Add-ons 5
2.2 Software-Tarif „Professional“ 5
2.2.1 Enthaltene Leistungen 5
2.2.2 Buchbare Add-ons 6
2.3 Software-Tarif „Automation“ 7
2.3.1 Enthaltene Leistungen 7
2.3.2 Buchbare Add-ons 8
2.4 Software-Tarif „Enterprise“ 9
2.4.1 Enthaltene Leistungen 9
2.4.2 Buchbare Add-ons 11
3. MAILINGWORK als Multi-Account-Lösung **11**
3.1 Software-Tarif „Professional“ 12
3.1.1 Enthaltene Leistungen 12
3.1.2 Buchbare Add-ons 13
3.2 Software-Tarif „Automation“ 14
3.2.1 Enthaltene Leistungen 14
3.2.2 Buchbare Add-ons 15
3.3 Software-Tarif „Enterprise“ 16
3.3.1 Enthaltene Leistungen 16
3.3.2 Buchbare Add-ons 18
4. Serviceleistungen **19**
5. Versandtarife im Überblick **19**
5.1 E-Mail 19
5.1.1 E-Mail-Versandtarif für Software-Tarif Basic (100 KB/E-Mail) 20
5.1.2. E-Mail-Versandtarif ab Software-Tarif Professional (150 KB/E-Mail) 21
5.1.3. E-Mail-Versandtarife ab Software-Tarif Professional (200 KB/E-Mail) 23
5.2 SMS 24
6. Abrechnung und Vertragslaufzeit **25**
6.1 Abrechnung der Software- und Versandtarife 25
6.1.1 Nachberechnung bei Mehrverbrauch über Tarifgrenze 25
6.1.2 Buchung von Add-ons 26
6.1.3 Tarifwechsel und Vertragsanpassungen 26
6.2 Berechnung von Service- und Supportleistungen 27
7. Leistungsmerkmale **27**
7.1 IT Security, -Compliance und Datenschutz 27
7.1.1 IT Security Basic 27

7.1.2 IT Security Premium..... 28
7.2 Technischer Support..... 29
7.2.1 Support nach Aufwand..... 29
7.2.2 Support Standard..... 29
7.2.3 Support Classic..... 29
7.2.4 Support Premium..... 30
7.3 Kernfunktionen..... 31
7.3.1 Single-Account-Lösung..... 31
7.3.2 Multi-Account-Lösung..... 34
7.4 Zusätzliche Features und Module..... 34
7.5 Templates..... 37
7.5.1 E-Mail- und Landingpage Templates..... 37
7.5.2 Umfrage-Template..... 37
7.6 Erweiterung der Account-Limits..... 38
7.7 Sonstige Erweiterungen..... 38
7.7.1 Academy..... 38
7.7.2 Customizing..... 38

1. Fair Use Policy

Unsere Fair Use Policy sorgt für eine ausgewogene Nutzung aller Funktionen – besonders bei den als unlimitiert gekennzeichneten Leistungen. Eine übermäßige oder missbräuchliche Nutzung ist nicht zulässig. Konkret bedeutet das u.a.:

- Die Anzahl der Abonnenten muss in einem üblichen, angemessenen Rahmen bleiben.
- Auch die Anzahl der erstellten Landingpages sollte sich im Rahmen eines normalen geschäftlichen Einsatzes bewegen.
- Der genutzte Speicherplatz in der Medienverwaltung (Webspace) darf nicht unverhältnismäßig groß werden.
- API-Aufrufe, die nicht direkt dem Versand von E-Mails dienen, dürfen nicht übermäßig häufig erfolgen.
- Die Dienste sind für den regulären Geschäftsbetrieb gedacht und dürfen nicht zur systematischen Automatisierung oder massenhaften Datenverarbeitung zweckentfremdet werden.
- Bei Verstößen behalten wir uns das Recht vor, Maßnahmen zur Einschränkung oder Sperrung zu ergreifen oder diese in Rechnung zu stellen.

2. MAILINGWORK als Single-Account-Lösung

E-Mail-Marketing eröffnet Unternehmen zahlreiche Möglichkeiten, zugleich stellt es ganz unterschiedliche Anforderungen an die eingesetzte Software. Für jedes Anforderungsprofil bieten wir den passenden Tarif. Im Folgenden zeigen wir, worin sich unsere Tarife unterscheiden.

2.1. Software-Tarif „Basic“

2.1.1. Enthaltene Leistungen

Der Software-Tarif Basic ist die ideale Grundlage für den Einstieg in professionelles E-Mail-Marketing.

Initiales Account-Setup im Rahmen des Onboardings:

- u.a. Basisfunktionen für Abonnentenverwaltung, Segmentierung, Medienverwaltung, E-Mail-Versand, Statistik und Administration
- Drag and Drop Editor zur Mailingerstellung (v4-Editor vorausgesetzt)
- Unlimitierte* E-Mail-Testfunktionen (Darstellung, Spam, Links, Phishing)
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Zustellbarkeits-Optimierung (SPF & DKIM)
- Profilierung von Abonnentendaten

Bereits enthaltene Templates:

- Responsives E-Mail-Template „Easy Start“

Bereits enthaltene Funktionen:

- u.a. Basisfunktionen für Abonnentenverwaltung, Segmentierung, Medienverwaltung, E-Mail-Versand, Statistik und Administration
- Drag and Drop Editor zur Mailingerstellung (v4-Editor vorausgesetzt)
- Unlimitierte* E-Mail-Testfunktionen (Darstellung, Spam, Links, Phishing)
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Zustellbarkeits-Optimierung (SPF & DKIM)
- Profilierung von Abonnentendaten

Bereits enthaltene Leistungen für IT Security, -Compliance und Datenschutz:

- IT-Security Basic
- Support nach Aufwand

Geltende Account-Limits:

Bezeichnung	Limit
Anzahl Abonnenten	Unlimitiert*
Anzahl User	3
Anzahl (Support)Key-User	1
Anzahl Abonnentenlisten	20
Anzahl Abonnentenfelder	10

2.1.2. Buchbare Add-ons

Eigenständiges E-Learning mit der MAILINGWORK Academy

- Add-on Academy User

2.2 Software-Tarif „Professional“

2.2.1 Enthaltene Leistungen

Der Software-Tarif Professional bietet alle Funktionen aus dem Basic-Tarif plus leistungsstarke Tools für automatisierte E-Mail-Strecken und individuelle Landingpages.

Initiales Account-Setup im Rahmen des Onboardings:

- Bereitstellung des Accounts inklusive DSGVO-konformer Vorlagen für An- und Abmeldeprozesse.
  Einmalige, kostenfreie Einrichtung einer kundenspezifischen Redirect-Domain (Hauptdomain) mit Let’s Encrypt-Zertifikat.
- Die Einrichtung kundenindividueller SSL-Zertifikate ist in allen Tarifen möglich. Die Abrechnung erfolgt über eine sogenannte one-off-Pauschale auf Anfrage.

Bereits enthaltene Templates:

- Responsive E-Mail-Templates „Easy Start“ und „Komfort“
- Responsives Landingpage-Template „Easy Start“

Bereits enthaltene Funktionen:

- u.a. Basisfunktionen für Abonnentenverwaltung, Segmentierung, Medienverwaltung, E-Mail-Versand, Statistik und Administration
- Drag and Drop Editor zur Mailingerstellung (v4-Editor vorausgesetzt)
- Unlimitierte* E-Mail-Testfunktionen (Darstellung, Spam, Links, Phishing)
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Zustellbarkeits-Optimierung (SPF & DKIM)
- Profilierung von Abonnentendaten
- Landingpages
- Kampagnen-Manager Basic
- Erweiterte Statistik

Bereits enthaltene Leistungen für IT Security, -Compliance und Datenschutz:

- IT-Security Basic
- Support nach Aufwand

Geltende Account-Limits:

Bezeichnung	Limit
Anzahl Abonnenten	Unlimitiert*
Anzahl User	5
Anzahl (Support)Key-User	1
Anzahl Abonnentenlisten	30
Anzahl Abonnentenfelder	20

2.2.2 Buchbare Add-ons

Erweiterung geltender Account-Limits:

- Add-on Abonnentenfelder (10 zusätzliche)
- Add-on Abonnentenlisten (10 zusätzliche)
- Add-on User (5 zusätzliche)

Erweiterung des technischen Supports:

- Support Standard
- Support Classic
    - Add-on für Support Classic

Eigenständiges E-Learning mit der MAILINGWORK Academy:

- Add-on Academy User

2.3 Software-Tarif „Automation“

2.3.1 Enthaltene Leistungen

Der Software-Tarif Automation bietet alles auf dem Professional-Tarif – erweitert um leistungsstarke E-Mail-Automation und flexibler API für nahtlose Integration.

Initiales Account-Setup im Rahmen des Onboardings:

- Bereitstellung des Accounts inklusive DSGVO-konformer Vorlagen für An- und Abmeldeprozesse. Einmalige, kostenfreie Einrichtung einer kundenspezifischen Redirect-Domain (Hauptdomain) mit Let’s Encrypt-Zertifikat.
- Die Einrichtung kundenindividueller SSL-Zertifikate ist in allen Tarifen möglich. Die Abrechnung erfolgt über eine sogenannte one-off-Pauschale auf Anfrage.

Bereits enthaltene Templates:

- Responsive E-Mail-Templates „Easy Start“ und „Komfort“
- Responsive Landingpage-Templates „Easy Start“ und „Komfort“

Bereits enthaltene Funktionen:

- u.a. Basisfunktionen für Abonnentenverwaltung, Segmentierung, Medienverwaltung (unlimitiert*), E-Mail-Versand, Statistik und Administration
- Drag and Drop Editor zur Mailingerstellung (v4-Editor vorausgesetzt)
- Unlimitierte* E-Mail-Testfunktionen (Darstellung, Spam, Links, Phishing)
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Zustellbarkeits-Optimierung (SPF & DKIM)
- Profilierung von Abonnentendaten
- Landingpages (Unlimitiert*)
- Kampagnen-Manager Advanced (inklusive Basic Funktionen)
- Erweiterte Statistik
- Interessentracking
- Multi-Redirect-Domains
- API (Unlimitiert*)

Bereits enthaltene Leistungen für IT Security, -Compliance und Datenschutz:

- IT-Security Basic
- Support nach Aufwand

Geltende Account-Limits:

Bezeichnung	Limit
Anzahl Abonnenten	Unlimitiert*
Anzahl User	15
Anzahl (Support)Key-User	1
Anzahl Abonnentenlisten	40
Anzahl Abonnentenfelder	30

2.3.2 Buchbare Add-ons

Erweiterung geltender Account-Limits:

- Add-on Abonnentenfelder (10 zusätzliche)
- Add-on Abonnentenlisten (10 zusätzliche)
- Add-on User (5 zusätzliche)

Erweiterung des technischen Supports:

- Support Standard
- Support Classic
    - Add-on für Support Classic
- Support Premium
    - Add-on für Support Premium
    - Add-on Service-Level-Agreement

Eigenständiges E-Learning mit der MAILINGWORK Academy:

- Add-on Academy User

Erweiterung für IT Security, -Compliance und Datenschutz:

- IT-Security Premium

Betrieb und Wartung kundenindividueller Lösungen:

- Add-on Customizing

2.4 Software-Tarif „Enterprise“

2.4.1 Enthaltene Leistungen

Der Software-Tarif Enterprise bietet den vollständigen Funktionsumfang von MAILINGWORK – inklusive aller Features des Automation-Tarifs. Darüber hinaus stehen zusätzliche Analysefunktionen, maximale Gestaltungsfreiheit für E-Mails und Landingpages sowie integrierte Tools für Online-Umfragen und Gutscheinverwaltung zur Verfügung.

Initiales Account-Setup im Rahmen des Onboardings:

- Bereitstellung des Accounts inklusive DSGVO-konformer Vorlagen für An- und Abmeldeprozesse. Einmalige, kostenfreie Einrichtung einer kundenspezifischen Redirect-Domain (Hauptdomain) mit Let’s Encrypt-Zertifikat.
- Die Einrichtung kundenindividueller SSL-Zertifikate ist in allen Tarifen möglich. Die Abrechnung erfolgt über eine sogenannte one-off-Pauschale auf Anfrage.

Bereits enthaltene Templates:

- Responsive E-Mail-Templates „Easy Start“ und „Komfort“
- Responsive Landingpage-Templates „Easy Start“, „Komfort“ & „Premium“
- Anpassbares Template zur Erstellung von Online-Umfragen

Bereits enthaltene Funktionen:

- u.a. Basisfunktionen für Abonnentenverwaltung, Segmentierung, Medienverwaltung (unlimitiert*), E-Mail-Versand, Statistik und Administration
- Drag and Drop Editor zur Mailingerstellung (v4-Editor vorausgesetzt)
- Unlimitierte* E-Mail-Testfunktionen (Darstellung, Spam, Links, Phishing)
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Zustellbarkeits-Optimierung (SPF & DKIM)
- Profilierung von Abonnentendaten
- Landingpages (Unlimitiert*)
- Kampagnen-Manager Advanced (inklusive Basic Funktionen)
- Erweiterte Statistik
- Interessentracking
- Multi-Redirect-Domains
- API (Unlimitiert*)

- Export Wizard
- Umfragen
- Gutscheine

Bereits enthaltene Leistungen für IT Security, -Compliance und Datenschutz:

- IT-Security Basic
- Support nach Aufwand

Geltende Account-Limits:

Bezeichnung	Limit
Anzahl Abonnenten	Unlimitiert*
Anzahl User	25
Anzahl (Support)Key-User	1
Anzahl Abonnentenlisten	50
Anzahl Abonnentenfelder	40

2.4.2 Buchbare Add-ons

Erweiterung geltender Account-Limits:

- Add-on Abonnentenfelder (10 zusätzliche)
- Add-on Abonnentenlisten (10 zusätzliche)
- Add-on User (5 zusätzliche)

Erweiterung des technischen Supports:

- Support Standard
- Support Classic
    - Add-on für Support Classic
- Support Premium
    - Add-on für Support Premium
    - Add-on Service-Level-Agreement

Eigenständiges E-Learning mit der MAILINGWORK Academy:

- Add-on Academy User

Erweiterung für IT Security, -Compliance und Datenschutz:

- IT-Security Premium

Betrieb und Wartung kundenindividueller Lösungen:

- Add-on Customizing

3. MAILINGWORK als Multi-Account-Lösung

E-Mail-Marketing eröffnet Unternehmen zahlreiche Möglichkeiten, zugleich stellt es ganz unterschiedliche Anforderungen an die eingesetzte Software. Für jedes Anforderungsprofil bieten wir den passenden Tarif. Im Folgenden zeigen wir, worin sich unsere Tarife unterscheiden.

3.1 Software-Tarif „Professional“

3.1.1 Enthaltene Leistungen

Der Software-Tarif Professional bietet alle Grundfunktionen plus leistungsstarke Tools für automatisierte E-Mail-Strecken und individuelle Landingpages als Multi-Account-Lösung.

Initiales Account-Setup im Rahmen des Onboardings:

- Bereitstellung des Multi-Accounts inklusive DSGVO-konformer Vorlagen für An- und Abmeldeprozesse. Einmalige, kostenfreie Einrichtung einer kundenspezifischen Redirect-Domain (Hauptdomain) mit Let’s Encrypt-Zertifikat.
- Die Einrichtung kundenindividueller SSL-Zertifikate ist in allen Tarifen möglich. Die Abrechnung erfolgt über eine sogenannte one-off-Pauschale auf Anfrage.

Bereits enthaltene Templates:

- Responsive E-Mail-Templates „Easy Start“ und „Komfort“
- Responsives Landingpage-Template „Easy Start“

Bereits enthaltene Funktionen:

- u.a. Basisfunktionen für Abonnentenverwaltung, Segmentierung, Medienverwaltung, E-Mail-Versand, Statistik und Administration
- Globales Redaktionssystem und Systemstatistik
- Drag and Drop Editor zur Mailingerstellung (v4-Editor vorausgesetzt)

- Unlimitierte* E-Mail-Testfunktionen (Darstellung, Spam, Links, Phishing)
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Zustellbarkeits-Optimierung (SPF & DKIM)
- Profilierung von Abonnentendaten
- Landingpages
- Kampagnen-Manager Basic
- Erweiterte Statistik

Bereits enthaltene Leistungen für IT Security, -Compliance und Datenschutz:

- IT-Security Basic
- Support nach Aufwand

Geltende Account-Limits:

Bezeichnung	Limit
Anzahl Abonnenten	Unlimitiert*
Anzahl Accounts	5
Anzahl User	50
Anzahl (Support)Key-User	1
Anzahl Abonnentenlisten	30
Anzahl Abonnentenfelder	20

3.1.2 Buchbare Add-ons

Erweiterung geltender Account-Limits:

- Add-on Abonnentenfelder (10 zusätzliche)
- Add-on Abonnentenlisten (10 zusätzliche)
- Add-on User (5 zusätzliche)
- Add-on Accounts (5 zusätzliche)

Erweiterung des technischen Supports:

- Support Standard
- Support Classic
    - Add-on für Support Classic

Eigenständiges E-Learning mit der MAILINGWORK Academy:

- Add-on Academy User

3.2 Software-Tarif „Automation“

3.2.1 Enthaltene Leistungen

Der Software-Tarif Automation bietet alles auf dem Professional-Tarif – erweitert um leistungsstarke E-Mail-Automation und flexibler API für nahtlose Integration als Multi-Account-Lösung.

Initiales Account-Setup im Rahmen des Onboardings:

- Bereitstellung des Multi-Accounts inklusive DSGVO-konformer Vorlagen für An- und Abmeldeprozesse. Einmalige, kostenfreie Einrichtung einer kundenspezifischen Redirect-Domain (Hauptdomain) mit Let’s Encrypt-Zertifikat.
- Die Einrichtung kundenindividueller SSL-Zertifikate ist in allen Tarifen möglich. Die Abrechnung erfolgt über eine sogenannte one-off-Pauschale auf Anfrage.

Bereits enthaltene Templates:

- Responsive E-Mail-Templates „Easy Start“ und „Komfort“
- Responsive Landingpage-Templates „Easy Start“ und „Komfort“

Bereits enthaltene Funktionen:

- u.a. Basisfunktionen für Abonnentenverwaltung, Segmentierung, Medienverwaltung (unlimitiert*), E-Mail-Versand, Statistik und Administration
- Globales Redaktionssystem und Systemstatistik
- Drag and Drop Editor zur Mailingerstellung (v4-Editor vorausgesetzt)
- Unlimitierte* E-Mail-Testfunktionen (Darstellung, Spam, Links, Phishing)
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Zustellbarkeits-Optimierung (SPF & DKIM)
- Profilierung von Abonnentendaten
- Landingpages (Unlimitiert*)
- Kampagnen-Manager Advanced (inklusive Basic Funktionen)
- Erweiterte Statistik
- Interessentracking
- Multi-Redirect-Domains
- API (Unlimitiert*)

Bereits enthaltene Leistungen für IT Security, -Compliance und Datenschutz:

- IT-Security Basic
- Support nach Aufwand

Geltende Account-Limits:

Bezeichnung	Limit
Anzahl Abonnenten	Unlimitiert*
Anzahl Accounts	10
Anzahl User	100
Anzahl (Support)Key-User	1
Anzahl Abonnentenlisten	40
Anzahl Abonnentenfelder	30

3.2.2 Buchbare Add-ons

Erweiterung geltender Account-Limits:

- Add-on Abonnentenfelder (10 zusätzliche)
- Add-on Abonnentenlisten (10 zusätzliche)
- Add-on User (5 zusätzliche)
- Add-on Accounts (10 zusätzliche)

Erweiterung des technischen Supports:

- Support Standard
- Support Classic
    - Add-on für Support Classic
- Support Premium
    - Add-on für Support Premium
    - Add-on Service-Level-Agreement

Eigenständiges E-Learning mit der MAILINGWORK Academy:

- Add-on Academy User

Erweiterung für IT Security, -Compliance und Datenschutz:

- IT-Security Premium

Betrieb und Wartung kundenindividueller Lösungen:

- Add-on Customizing

3.3 Software-Tarif „Enterprise“

3.3.1 Enthaltene Leistungen

Der Software-Tarif Enterprise bietet den vollständigen Funktionsumfang von MAILINGWORK als Multi-Account-Lösung – inklusive aller Features des Automation-Tarifs. Darüber hinaus stehen zusätzliche Analysefunktionen, maximale Gestaltungsfreiheit für E-Mails und Landingpages sowie integrierte Tools für Online-Umfragen und Gutscheinverwaltung zur Verfügung.

Initiales Account-Setup im Rahmen des Onboardings:

- Bereitstellung des Multi-Accounts inklusive DSGVO-konformer Vorlagen für An- und Abmeldeprozesse. Einmalige, kostenfreie Einrichtung einer kundenspezifischen Redirect-Domain (Hauptdomain) mit Let’s Encrypt-Zertifikat.
- Die Einrichtung kundenindividueller SSL-Zertifikate ist in allen Tarifen möglich. Die Abrechnung erfolgt über eine sogenannte one-off-Pauschale auf Anfrage.

Bereits enthaltene Templates:

- Responsive E-Mail-Templates „Easy Start“, „Komfort“ & Premium
- Responsive Landingpage-Templates „Easy Start“, „Komfort“ & „Premium“
- Anpassbares Template zur Erstellung von Online-Umfragen

Bereits enthaltene Funktionen:

- u.a. Basisfunktionen für Abonnentenverwaltung, Segmentierung, Medienverwaltung (unlimitiert*), E-Mail-Versand, Statistik und Administration
- Globales Redaktionssystem und Systemstatistik
- Drag and Drop Editor zur Mailingerstellung (v4-Editor vorausgesetzt)
- Unlimitierte* E-Mail-Testfunktionen (Darstellung, Spam, Links, Phishing)
- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- Zustellbarkeits-Optimierung (SPF & DKIM)
- Profilierung von Abonnentendaten
- Landingpages (Unlimitiert*)
- Kampagnen-Manager Advanced (inklusive Basic Funktionen)

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

Bereits enthaltene Leistungen für IT Security, -Compliance und Datenschutz:

- IT-Security Basic
- Support nach Aufwand

Geltende Account-Limits:

Bezeichnung	Limit
Anzahl Abonnenten	Unlimitiert*
Anzahl Accounts	10
Anzahl User	100
Anzahl (Support)Key-User	1
Anzahl Abonnentenlisten	50
Anzahl Abonnentenfelder	40

3.3.2 Buchbare Add-ons

Erweiterung geltender Account-Limits:

- Add-on Abonnentenfelder (10 zusätzliche)
- Add-on Abonnentenlisten (10 zusätzliche)
- Add-on User (5 zusätzliche)
- Add-on Accounts (10 zusätzliche)

Erweiterung des technischen Supports:

- Support Standard
- Support Classic
    - Add-on für Support Classic
- Support Premium
    - Add-on für Support Premium
    - Add-on Service-Level-Agreement

Eigenständiges E-Learning mit der MAILINGWORK Academy:

- Add-on Academy User

Erweiterung für IT Security, -Compliance und Datenschutz:

- IT-Security Premium

Betrieb und Wartung kundenindividueller Lösungen:

- Add-on Customizing

4. Serviceleistungen

Wir bieten optionale, 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 kostenfrei unter service@mailingwork.de entgegengenommen und beantwortet. Dasselbe gilt für Anfragen zu Rechnungen. Die Abrechnung von Serviceleistungen erfolgt nachfällig und nach Aufwand gemäß den vertraglichen Konditionen.

5. Versandtarife im Überblick

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

5.1 E-Mail

MAILINGWORK bietet für jeden Bedarf passende Versandvolumina an. Zur Auswahl stehen dabei mehrere E-Mail-Versandtarife (abgestuft nach Volumina), in Abhängigkeit vom 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 automatisch auf 150 KB/E-Mail. Weiterhin verfügbar ist ein Versandtarif mit 200KB/E-Mail inklusive.

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 inbegriffenen Traffic im Überblick dargestellt:

5.1.1 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
3.750.000	357,63
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

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

E-Mail-Versandvolumen/Monat	Traffic/Monat in GB
5.000	0,72

10.000	1,43
20.000	2,86
30.000	4,29
40.000	5,72
50.000	7,15
75.000	10,73
100.000	14,31
125.000	17,88
150.000	21,46
175.000	25,03
200.000	28,61
250.000	35,76
300.000	42,92
350.000	50,07
400.000	57,22
450.000	64,37
500.000	71,53
750.000	107,29
1.000.000	143,05
1.500.000	214,58
2.000.000	286,10
2.500.000	357,63
3.750.000	536,44
5.000.000	715,26
7.500.000	1.072,88
10.000.000	1.430,51
12.500.000	1.788,14
15.000.000	2.145,77
20.000.000	2.861,02
25.000.000	3.576,28
30.000.000	4.291,53
40.000.000	5.722,05

50.000.000	7.152,56
60.000.000	8.583,07
70.000.000	10.013,58

5.1.3. E-Mail-Versandtarife ab Software-Tarif Professional (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	286,10
2.000.000	381,47
2.500.000	476,84
3.750.000	715,26
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

5.2 SMS

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.

6. Abrechnung und Vertragslaufzeit

6.1 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 eine Servicegebühr gemäß den vertraglichen Konditionen.
- 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.

6.1.1 Nachberechnung bei Mehrverbrauch über Tarifgrenze

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

6.1.2 Buchung von Add-ons

Die Buchung eines Add-ons ist jederzeit und unabhängig von der gewählten Vertragslaufzeit möglich.

Bei jährlicher Vorauszahlung (12 Monate): Die Abrechnung für das Add-on erfolgt ab dem Folgemonat vorfällig für den Rest des laufenden Jahres („Rumpfjahr“). Mit der nächsten regulären 12-Monats-Rechnung wird die Add-on-Gebühr dann vollständig integriert.

Bei monatlicher Vorauszahlung: Die Abrechnung für das Add-on erfolgt ab dem Folgemonat vorfällig für einen Monat.

6.1.3 Tarifwechsel und Vertragsanpassungen

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 Software-Tarifs ab dem nächsten Monat. Ein Wechsel von monatlicher zu jährlicher Laufzeit kann ebenfalls jederzeit zum nächsten Monat erfolgen.

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

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

6.2 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 Basis der vereinbarten vertraglichen Konditionen 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.

7. Leistungsmerkmale

7.1 IT Security, -Compliance und Datenschutz

7.1.1 IT Security Basic

Der nachfolgende Leistungsumfang ist in jedem Software-Tarif enthalten.

Wir stellen sicher, dass Ihre Daten jederzeit gemäß aktuellen Datenschutz- und IT-Sicherheitsstandards verarbeitet werden. Mit „IT Security Basic“ profitieren Sie von einem durchdachten Sicherheitskonzept, das technische und organisatorische Maßnahmen vereint. Dieser Leistungsbestandteil ist in allen Tarifen enthalten.

Leistungsumfang:

- Verpflichtende Awareness-Trainings; Alle Mitarbeitenden der Positive Group Chemnitz GmbH absolvieren regelmäßig verpflichtende Schulungen zu Datenschutz und IT-Sicherheit.
- DSGVO-konforme Datenverarbeitung & Versandverschlüsselung; Sichere Verarbeitung und Übertragung aller personenbezogenen Daten nach den Vorgaben der EU-Datenschutzgrundverordnung.
- Transparente Dokumentation; Umfassende, nachvollziehbare Darstellung aller Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten und zur Sicherheit der Verarbeitung.

7.1.2 IT Security Premium

Nachfolgender Leistungsumfang ist optional und ab dem Software-Tarif Automation buchbar.

Mit „IT Security Premium“ bieten wir Ihnen umfassende Unterstützung rund um Datenschutz, Informationssicherheit und gesetzliche Anforderungen – ideal für Unternehmen mit erhöhten regulatorischen Pflichten oder sensiblen Datenverarbeitungsprozessen.

Voraussetzung: Die Buchung des Support-Plans „Support Premium“ ist erforderlich.

Basis: Alle Leistungen erfolgen auf Grundlage eines individuellen Service Level Agreements (SLA).

Leistungsumfang:

- Alle Leistungen von IT Security Basic
- Begleitung bei Datenschutz- und Informationssicherheitsprüfungen im Rahmen des Onboardings
- Unterstützung bei externen Prüfungen, Fragebögen und Zertifizierungen (z. B. ISO 27001)
- Durchführung von Sicherheits-Audits auf Anfrage
- Jährlicher interner Sicherheits- & Compliance-Check
- Unterstützung bei externen Sicherheitsprüfungen
- Unterstützung bei der Durchführung von Penetrationstests (nach Abstimmung)
- Unterstützung bei der Erfüllung gesetzlicher Vorgaben (z. B. DORA, NIS2, BaFin)
- Berücksichtigung individueller Compliance-Anforderungen (nach Abstimmung)

7.2 Technischer Support

7.2.1 Support nach Aufwand

Nachfolgender Leistungsumfang ist in jedem Software-Tarif bereits enthalten.

Support Basic für 24/7 Self Service und professionelle Unterstützung nach Bedarf.

- Kostenpflichtiger E-Mail-Support** innerhalb der Geschäftszeiten***
    - Ausgenommen sind Fehlermeldungen zur Software sowie Anfragen zu Rechnungen

7.2.2 Support Standard

Nachfolgender Leistungsumfang ist optional und ab dem Software-Tarif Professional buchbar.

Für kleinere Teams mit regelmäßigem Bedarf an professioneller Unterstützung.

- Kostenfreier E-Mail-Support für 1 Key User* während der Onboarding-Phase (max. 3 Monate)
- Zugriff auf Online-Lerninhalte der MAILINGWORK Academy für bis zu 1 Key User
- Kostenfreier Zugang zum MAILINGWORK Hilfecenter für bis zu 1 Key User
- Support-Guthaben (15 Minuten/Monat) für E-Mail-Anfragen
    - Zusatzbedarf wird nach Aufwand berechnet**
    - Ausgenommen sind Fehlermeldungen zur Software sowie Anfragen zu Rechnungen
- Reaktionszeit: bis 24 Stunden (innerhalb der Geschäftszeiten***)

7.2.3 Support Classic

Nachfolgender Leistungsumfang ist optional und ab dem Software-Tarif Professional buchbar.

Für kleinere Teams mit wachsendem Bedarf an professioneller Unterstützung.

- Kostenfreier E-Mail-Support für bis zu 3 Key User* während der Onboarding-Phase (max. 3 Monate)
- Zugriff auf Online-Lerninhalte der MAILINGWORK Academy für bis zu 3 Key User

- Kostenfreier Zugang zum MAILINGWORK Hilfecenter für bis zu 3 Key User*
- Support-Guthaben (45 Minuten/Monat) für E-Mail- & Telefonanfragen
    - Zusatzbedarf wird nach Aufwand berechnet**
    - Ausgenommen sind Fehlermeldungen zur Software sowie Anfragen zu Rechnungen
- Reaktionszeit: bis 12 Stunden (innerhalb der Geschäftszeiten***)
- Erweiterbar mit dem „Add-on für Support Classic“
    - + 3 Key User
    - + 45 Minuten Support-Guthaben/Monat

7.2.4 Support Premium

Nachfolgender Leistungsumfang ist optional und ab dem Software-Tarif Automation buchbar.

Für größere Teams mit hohen Anforderungen und Wunsch nach persönlicher Betreuung.

- Bevorzugter E-Mail-Support für bis zu 5 Key User* während der Onboarding-Phase (max. 3 Monate)
- Zugriff auf Online-Lerninhalte der MAILINGWORK Academy für bis zu 5 Key User
- Kostenfreier Zugang zum MAILINGWORK Hilfecenter für bis zu 5 Key User*
- Support-Guthaben (75 Minuten/Monat) für E-Mail- & Telefonanfragen
    - Zusatzbedarf wird nach Aufwand berechnet**
    - Ausgenommen sind Fehlermeldungen zur Software sowie Anfragen zu Rechnungen
- Monatlicher persönlicher Austausch mit einem festen Ansprechpartner im Support-Team
- Reaktionszeit: bis 8 Stunden (innerhalb der Geschäftszeiten***)
- Erweiterbar mit dem „Add-on für Support Premium“
    - + 5 Key User
    - + 75 Minuten Support-Guthaben/Monat
- Erweiterbar mit dem „Add-on Service Level Agreement“
    - Reaktionszeit: bis 4 Stunden (innerhalb der Geschäftszeiten***)
    - Kompensation bei Unterschreitung der Software-Verfügbarkeit

* Key User sowie Ansprechpersonen für Rechnungen werden vorab benannt.

** Die Abrechnung erfolgt nach Anzahl der angefangenen Arbeitseinheiten. Eine Arbeitseinheit beträgt 15 Minuten. Die Abrechnung unserer Support-Pakete erfolgt analog dem Abrechnungszyklus der Tarifgebühren. Übersteigt der in Anspruch genommene Support das gebuchte Kontingent, erfolgt zusätzlich eine monatlich nachfällige Abrechnung. Nicht genutztes Supportkontingent verfällt zum Monatsende und kann nicht in die Folgemonate übertragen werden.

*** Als Geschäftszeiten gelten: Montag bis Freitag, 08:00–17:00 Uhr (MEZ), bundesweite Feiertage ausgenommen.

7.3 Kernfunktionen

7.3.1 Single-Account-Lösung

Bereitstellung

- Bereitstellung des Accounts inklusive DSGVO-konformer Vorlagen für An- und Abmeldeprozesse. Einmalige, kostenfreie Einrichtung einer kundenspezifischen Redirect-Domain (Hauptdomain) mit Let's Encrypt-Zertifikat.
- Die Einrichtung kundenindividueller SSL-Zertifikate ist in allen Tarifen möglich. Die Abrechnung erfolgt über eine sogenannte one-off-Pauschale auf Anfrage.

Abonnenten- & Zielgruppenmanagement

Verwaltung von:

- Abonnenten (unlimitiert*)
- Listen
- Feldern
- Zielgruppen
- Profilierung von Abonnenten (optionale personenbezogene Zuordnung von Öffnungen und Klicks)
- Bereinigung von Abonnentenlisten (z. B. Dubletten)
- Import & Export von Abonnenten (manuell oder 1× täglich automatisiert via SFTP)
- Bouncemanagement (exportieren, bereinigen & verwalten)
- Blacklists (importieren, exportieren & verwalten)

Mailing-Management

- E-Mails erstellen, verwalten & versenden
- Darstellungstest, Spam-Test, Link-Test & Phishing-Test
- A/B-Tests (erstellen, verwalten, auswerten)

Archiv

- E-Mail-Archiv (unlimitiert*)
- Externes Archiv zur Einbindung archivierter E-Mails (ohne Personalisierung, z. B. auf Websites)

Statistik & Reporting

- Kennzahlen pro Mailing einsehen und exportieren
- Vergleich mehrerer Mailings (Mailingvergleich)
- Versandzahlen im zeitlichen Verlauf

Templates

- Einfach zu bedienendes Template für die Erstellung von E-Mails („Easy Start“)

Module

- Personalisierungshelfer (Textbausteine zur Individualisierung)
- Dynamische Inhalte (z. B. HTML-Blöcke für personalisierte E-Mails)
- Medienverwaltung (unlimitiert*)
- Webspace mit individueller Ordnerstruktur (unlimitiert*)

Administration & Sicherheit

- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) verpflichtend für alle Nutzer
- Userverwaltung mit Rollen- & Rechtevergabe
- Verwaltung von:
    - Ordnern & Medien
    - E-Mail-Tags (zur thematischen Gruppierung)
    - DKIM-Einstellungen & Absenderdomains
    - Kontaktfrequenz (vordefinierte Sendeintervalle)

Setups

Anpassbare Account-Einstellungen für:

- Anmeldung von Abonnenten
- Abmeldung von Abonnenten
- Änderung von Abonnentendaten (Profilmanager)
- Import von Abonnenten
- Dubletten-Abgleich
- Absenderdaten (Mailingsetup)

Persönliche Systemeinstellungen

- Sprachauswahl (Deutsch und Englisch)
- E-Mail-Adresse
- Passwort
- MFA-Methode (z. B. Authenticator-App oder SMS)

Self Service

- Online-Dokumentation
- Hilfecenter mit Best Practices

7.3.2 Multi-Account-Lösung

Software-Lösung alle Grundfunktionen eines Single Accounts und erweitert diesen um Folgendes:

Verwaltung & Administration

- Zentrale Verwaltung aller Subaccounts (Admin-Funktion)
- Account-übergreifende:
    - Versandübersicht (aktive & zugestellte Mailings)
    - Statistiken
    - Blacklists
    - Domainverwaltung
    - E-Mail-Tags

Sharing-Funktionalität

- Erstellung und zentrale Bereitstellung von Vorlagen und Standards für Subaccounts:
    - E-Mails
    - Landingpages
    - Templates

    - Abonnentenfelder
    - Abonnentenlisten
    - Zielgruppen
    - Personalisierungshelfer
    - Dynamische Inhalte
    - Medien
    - Setups (z. B. für An-/Abmeldung)

7.4 Zusätzliche Features und Module

Verfügbarkeit je nach gewähltem Software-Tarif.

- **Multi-Redirect-Domain:**
    - Nutzung mehrerer individueller Domains für alle im Newsletter enthaltenen Links, Bilder, Landingpages und Umfragen (in einem Account)
- **Landingpage-Modul:**
    - Erstellung und Hosting personalisierter Webseiten mit der Möglichkeit, dynamische Inhalte und Personalisierungen auf Basis der in MAILINGWORK gespeicherten Abonnentendaten einzubinden
- **Kampagnen-Manager Basic**
    - Erstellung und Versand linearer E-Mail-Sequenzen, für z. B.:
        - Willkommensnachrichten
        - Transaktionsbenachrichtigungen
        - Optional: Crossmedialer Versand (Einbinden von SMS)
- **Kampagnen-Manager Advanced**
    - Alle Funktionen des Kampagnen-Manager Basic, sowie folgende Weitere:
        - Erstellung und Versand mehrstufiger E-Mail-Sequenzen, für z.B.:
            - Leadqualifizierung
            - Reaktivierung von Kunden
    - Profilierung der Abonnenten mithilfe von Responsedaten (Öffnungen & Klicks)
        - Aktive Zustimmung der Abonnenten vorausgesetzt
    - Optional: Crossmedialer Versand (Einbinden von SMS)
- **Statistik & Reporting**
    - **Erweiterte Statistik**
        - Aufbereitung statistischer Daten im Corporate Design

        - Auswahl individueller Kennzahlen und Zeiträume
        - Export als PDF oder CSV-Datei
        - Optional: Automatischer Versand per E-Mail
    - **Export Wizard**
        - Automatisierter Export umfangreicher Statistiken via SFTP, E-Mail oder Download-Link
        - Individuelle Konfiguration der Exportinhalte für IT-gestützte Weiterverarbeitung
        - Unterstützung account-übergreifender Datenanalyse bei Multi-Account-Nutzung
- **API/Webservice:**
    - Nahtlose Integration und automatisierter Datenaustausch zwischen MAILINGWORK und weiteren IT-Systemen möglich
    - Umfangreiche Dokumentation sowie ein Workbook verfügbar
    - Ermöglicht u.a. die automatische Synchronisation von Abonnentendaten, das Erstellen und Versenden von E-Mails sowie der Abruf von Versandstatistiken für optimierte Marketingstrategien
- **Interessentracking:**
    - Verlinkungen im Mailing können mit Interessen verknüpft werden, um Abonnentenprofile automatisch anzureichern
    - Zusätzliche Statistikansicht zur Verteilung der Interessen innerhalb eines Mailings
    - Hinweis: Personenbezogene Verarbeitung der Abonnentendaten erforderlich

- **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
- **Umfragen:**
    - Ermöglicht die Erstellung anonymer oder personalisierter Umfragen mit verschiedenen Fragetypen und flexiblen Antwortmöglichkeiten

    - Antworten können mit Abonnentenfeldern verknüpft werden, um Nutzerprofile direkt anzureichern
    - Ergebnisse werden in Echtzeit als Zahlenwerte und Diagramme ausgewertet und in Umfragereports dargestellt
- **Versandzeitoptimierung:**
    - Zeitzonenbasierter Versand: E-Mails werden automatisch zur gewünschten Uhrzeit in der jeweiligen Zeitzone des Empfängers versendet – z. B. überall um 9 Uhr morgens Ortszeit.
    - Individuelle Wunschzeiten: Empfänger können ihren bevorzugten Versandtag und -zeitpunkt selbst festlegen – direkt bei der Anmeldung oder später im Profil.
    - Flexible Integration: Bereits vorhandene Wunschzeiten aus bspw. einem CRM-System lassen sich nahtlos importieren und für den personalisierten Versand nutzen.

7.5 Templates

7.5.1 E-Mail- und Landingpage Templates

Alle fortfolgend genannten Templates sind responsiv* und bieten einen schnellen Einstieg in die Anwendung durch vorgefertigte Bausteine**:

- Template „Easy Start“ mit Basisfunktionen zur Anpassung an das Corporate Design
- Template „Komfort“ für erweiterte Designanpassungen und Funktionsvielfalt
- Template „Premium“ für umfassende Gestaltungsmöglichkeiten und maximale Flexibilität

7.5.2 Umfrage-Template

- Template zur einfachen Erstellung von Online-Umfragen mit Basisfunktionen zur Anpassung an ein Corporate Design (Logo, Primärfarbe, Footer-Links)
- Ermöglicht vielfältige Antwortformate (z. B. Einfach-/Mehrfachauswahl, Skalen, Polaritätsprofile)

* Maßgeblich ist das zum Zeitpunkt des Angebots gültige Dokument „Liste unterstützter E-Mail-Clients und Endgeräte“, abrufbar unter www.mailingwork.de/vertragsmanagement.

** Änderungen an Grundfunktionen oder Template-Elementen erfolgen nicht individuell.

7.6 Erweiterung der Account-Limits

Die optionale Erweiterung der Limits für User, Abonnentenfelder, -Listen und zusätzlicher Accounts (Multi-Account-Lösung) ist jeweils ab dem Professional-Tarif buchbar.

Jedes Add-on ist separat und beliebig oft buchbar.

- **Add-on User:** Erweiterung um jeweils 5 zusätzliche User
- **Add-on Abonnentenfelder:** Erweiterung um jeweils 5 zusätzliche Abonnentenfelder
- **Add-on Abonnentenlisten:** Erweiterung um jeweils 5 zusätzliche Abonnentenlisten
- **Add-on Accounts:** Erweiterung der Multi-Account-Lösung um zusätzliche Accounts über dem Tarif-Limit

7.7 Sonstige Erweiterungen

7.7.1 Academy

Die optionale Erweiterung um den Zugriff auf die MAILINGWORK Academy ist bereits ab dem Software-Tarif Basic buchbar.

- **Add-on Academy User:** Zugriff auf Online-Kurse zur Anwendung unserer Software (Abonnentenverwaltung, Segmentierung mittels Zielgruppen, An- und Abmeldeprozesse, Nutzung von Templates etc.) für jeweils einen User

7.7.2 Customizing

Die Entwicklung und der Betrieb kundenindividueller Lösungen sind optional und ab dem Software-Tarif Enterprise buchbar.

- **Add-on Customizing:** Betrieb und Wartung kundenindividueller Anpassungen/Erweiterungen/Entwicklungen auf Servern der Positive Group Chemnitz GmbH