

Leistungsbeschreibung „Printstack“

1. Produktbeschreibung

„Printstack“ (im Folgenden „Printstack“, „wir“, „uns“) ist eine Software-as-a-Service-Lösung, die es dem Nutzer ermöglicht, Adressdaten aus CRM-, Marketing- oder Automatisierungssystemen (z. B. Klaviyo) automatisiert zu empfangen, zu verarbeiten, zu verwalten und für den postalischen Versand über externe Versand- oder Print-Mailing-Dienstleister aufzubereiten.

Printstack stellt hierfür eine webbasierte Benutzeroberfläche („Dashboard“) sowie eine Programmierschnittstelle („API“) zur Verfügung. Alle Kernprozesse erfolgen automatisiert und ohne manuelle Eingriffe durch den Anbieter.

Printstack kann unabhängig von einem bestimmten Versanddienstleister gebucht werden. Für den **produktiven Einsatz** der Export- und Übermittlungsfunktionen ist jedoch ein **separates Vertragsverhältnis mit einem geeigneten Versand- oder Print-Mailing-Dienstleister** erforderlich, der die Entgegennahme, Produktion und postalische Zustellung ermöglicht.

Ein typischer Anwendungsfall ist die Nutzung eines Print-Mailing-Dienstes wie jenes der *Deutsche Post Dialog Solutions GmbH*. Ohne ein solches Versandtool kann Printstack nur eingeschränkt genutzt werden.

2. Leistungsgegenstand

2.1 Kernfunktionen

Printstack umfasst insbesondere folgende Funktionen:

- Entgegennahme von Adressdatensätzen über die API
- Zuordnung der gelieferten Adressdatensätze zu einer Kampagne
- Speicherung, Verschlüsselung und Verarbeitung der Adressdatensätze
- Anzeige und Bearbeitung der Adressdatensätze im Dashboard
- minimale technische Adressprüfung
- tägliche Erzeugung einer CSV-Datei pro Kampagne
- automatisierte Übertragung der CSV-Datei auf den SFTP-Server des Versanddienstleisters des Nutzers
- Verwaltung von Kampagnen, API-Keys und SFTP-Einstellungen
- Upload zusätzlicher Informationen wie Gutscheinlisten
- Statusanzeige für Adressdatensätze (z. B. „In Wartestellung“, „Fehlerhaft“, „Versendet“)

Der Leistungsumfang entspricht dem im Hauptvertrag beschriebenen Tarif.

2.2 Kampagnenverwaltung

Der Nutzer kann Kampagnen im Dashboard anlegen, konfigurieren und löschen. Eine Kampagne umfasst insbesondere:

- eine vom Nutzer definierte Feldstruktur (z. B. Vorname, Nachname, PLZ oder kundenspezifische Felder)
- eine Post-Kampagnen-ID oder vergleichbare Identifikationsnummer für den Versanddienstleister
- die Sammlungsmenge, d. h. die Mindestanzahl korrekter Adressdatensätze, die gesammelt werden sollen, bevor eine CSV-Erstellung erfolgt
- optionale Gutscheinlisten oder weitere Zusatzfelder

Adressdatensätze werden automatisch der jeweiligen Kampagne zugeordnet und gesammelt, bis die definierte Sammlungsmenge erreicht oder der tägliche CSV-Prozess ausgeführt wird.

Durch das Löschen einer Kampagne werden sämtliche der Kampagne zugeordneten Adressdatensätze dauerhaft gelöscht. Adressdatensätze sind stets an eine Kampagne gebunden und können ohne eine solche Zuordnung nicht gespeichert oder verarbeitet werden. Die Löschung einer Kampagne kann nicht rückgängig gemacht werden.

2.3 Minimale Adressprüfung

Printstack führt eine technische Mindestprüfung der übermittelten Adressdatensätze durch. Diese umfasst u. a.:

- Pflichtfelder wie z.B. Vorname + Nachname oder Firma
- grundlegende Format- und Plausibilitätsprüfungen

Diese Prüfung dient ausschließlich der Verringerung offensichtlicher Fehlübermittlungen.

Es handelt sich nicht um eine postalische Vollvalidierung.

Der Nutzer kann fehlerhafte Adressdatensätze im Dashboard manuell korrigieren.

Printstack übernimmt keine Garantie dafür, dass Adressdatensätze vom Versanddienstleister akzeptiert, verarbeitet oder zugestellt werden.

2.4 CSV-Erstellung und Übermittlung

Einmal täglich erstellt Printstack für jede Kampagne eine CSV-Datei mit allen als korrekt eingestuften Adressdatensätzen.

Die CSV-Struktur orientiert sich an den gängigen Anforderungen von Print-Mailing-Dienstleistern, ohne eine bestimmte Spezifikation oder Formatgarantie zu übernehmen.

Die erzeugte CSV-Datei wird automatisiert auf dem vom Nutzer konfigurierten SFTP-Server des Versanddienstleisters abgelegt.

2.5 Mengensammlung und Tarifstufen

Die Sammelfunktion dient u. a. dem Erreichen von Mindestmengen für mögliche Tarif- oder Portorabatte externer Versanddienstleister.

Es gilt ausdrücklich:

- Die in Printstack gezählte Anzahl von Adressdatensätzen entspricht nicht zwingend der Anzahl der vom Versanddienstleister akzeptierten Datensätze.
- Versanddienstleister können Adressdatensätze ablehnen, auch wenn diese die minimale technische Prüfung bestanden haben.
- Der Anbieter übernimmt keine Garantie dafür, dass bestimmte Mindestmengen, Tarifstufen oder Rabatte erreicht werden.

2.6 Dashboard-Funktionen

Im Dashboard kann der Nutzer u. a.:

- Kampagnen verwalten
- Adressdatensätze einsehen und bearbeiten
- Statusinformationen zu Adressdatensätzen einsehen
- API-Keys generieren
- SFTP-Zugangsdaten hinterlegen und testen
- grundlegende technische Informationen und Hinweise einsehen

2.7 Nutzung bei inaktivem Abonnement

Bei inaktivem Abonnement:

- akzeptiert die API keine neuen Adressdatensätze
- werden Kampagnen nicht produktiv ausgeführt
- werden keine CSV-Dateien erstellt oder übertragen
- bleiben vorhandene Adressdatensätze lediglich lesbar
- können Einstellungen und Kampagnen weiter angelegt und getestet werden

3. Datenverarbeitung und Verschlüsselung

- Alle Adressdatensätze werden verschlüsselt gespeichert.
- Eine Entschlüsselung erfolgt ausschließlich:
 - o im Dashboard bei der Anzeige oder Bearbeitung durch den Nutzer,
 - o bei der CSV-Erstellung und der anschließenden Übermittlung auf den SFTP-Server.
- Nur der Nutzer kann seine Daten entschlüsselt einsehen.
- Technische Logs werden ausschließlich zu Diagnose-, Sicherheits- und Qualitätszwecken geführt und enthalten keine personenbezogenen Daten.

Weitere datenschutzrechtliche Bestimmungen ergeben sich aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV).

4. Löschkonzept

Adress- und Bestelldaten werden automatisch nach folgenden Fristen gelöscht:

- Erfolgreich exportierte Adressdatensätze werden 120 Tage nach dem Exportdatum gelöscht.
- Fehlerhafte oder ausgeschlossene Adressdatensätze werden 60 Tage nach dem jüngsten noch offenen Validierungsfehler gelöscht. Liegt kein offener Validierungsfehler vor, beginnt die Frist mit der Erstellung des Adressdatensatzes. Unabhängig davon werden diese Datensätze spätestens 180 Tage nach ihrer Erstellung gelöscht.
- Noch nicht exportierte Adressdatensätze im Status „wartend“ werden spätestens 180 Tage nach ihrer Erstellung gelöscht.
- Adressdatensätze, die einem laufenden Export zugeordnet sind, werden während dieses Vorgangs nicht automatisch gelöscht. Nach Abschluss oder Auflösung des Exports werden die geltenden Löschfristen erneut geprüft.
- Importierte Bestelldaten werden 180 Tage nach dem Zahlungsdatum gelöscht. Ist kein Zahlungsdatum vorhanden, beginnt die Frist mit dem Bestelldatum.
- Adressdatensätze können bereits vor Ablauf dieser Fristen durch den Nutzer manuell gelöscht werden.

Wird eine Kampagne gelöscht, werden alle ihr zugeordneten Adressdatensätze unmittelbar gelöscht.

Das Auslaufen eines Abonnements begründet keine gesonderte Löschfrist. Auch in diesem Fall gelten die allgemeinen Löschfristen.

5. Pflichten des Nutzers

Der Nutzer verpflichtet sich insbesondere:

- nur solche Adressdatensätze zu übermitteln, deren Verarbeitung rechtmäßig ist,
- vollständige, richtige und aktuelle Daten zur Verfügung zu stellen,
- Zugangsdaten (API-Key, SFTP-Zugangsdaten) sicher aufzubewahren,
- sicherzustellen, dass ein gültiges Vertragsverhältnis mit einem geeigneten Versand- oder Print-Mailing-Dienstleister besteht,
- fehlerhafte Adressdatensätze eigenständig zu korrigieren,
- die API und das Dashboard nicht missbräuchlich zu verwenden,
- keine Software oder Mechanismen einzusetzen, die Printstack schädigen oder beeinträchtigen könnten.

6. Nicht-Leistungen / Verantwortungsabgrenzung

Printstack erbringt insbesondere nicht:

- postalische Vollvalidierung von Adressdaten
- Garantie der Datenannahme oder Verarbeitung durch Versanddienstleister
- Prüfung auf Zustellbarkeit
- Druck, Produktion oder Versand von Postsendungen
- Sicherstellung von Tarifstufen, Rabatten oder Mindestmengen
- Verantwortung für Verfügbarkeit oder Erreichbarkeit externer SFTP-Server
- Verantwortung für Fehler, Ausfälle oder Fehlkonfigurationen externer Systeme (z. B. CRM-Systeme, Marketing-Automationen, Internetverbindungen)

7. Verfügbarkeit und Wartung

Der Anbieter gewährleistet eine **Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel**.

Hiervon ausgenommen sind u. a.:

- Wartungsarbeiten, die rechtzeitig angekündigt werden,
- Ausfälle oder Einschränkungen, die durch Dritte verursacht werden,
- Fälle höherer Gewalt.

Der Anbieter ist berechtigt, Printstack weiterzuentwickeln, anzupassen oder zu aktualisieren, sofern berechnete Interessen des Nutzers berücksichtigt werden.

8. Nutzungsumfang und -beschränkungen

Der Nutzer ist nicht berechtigt:

- Printstack oder einzelne Funktionen zu kopieren, dekompileieren oder zu verändern,
- unbefugten Dritten Zugang zu gewähren,
- Printstack für rechtswidrige, missbräuchliche oder manipulative Zwecke zu verwenden,
- technische Mechanismen zu nutzen, die Printstack stören oder beeinträchtigen,
- unzulässige Inhalte einzugeben.

Der Anbieter kann angemessene Nutzungsbegrenzungen, insbesondere API-Rate-Limits, festlegen.

9. Schlussbestimmungen

9.1 Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten der Hauptvertrag sowie die AV Bitkom und SaaS Bitkom (zusammen die AGBs).

9.2 Bei einem Widerspruch einzelner Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung zu den AGBs, genießen die Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung Vorrang gegenüber den Bestimmungen aus den AGBs.

9.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung ganz oder teilweise unwirksam sein oder nach Vertragsschluss unwirksam werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Vertragsparteien sind in diesem Fall verpflichtet, über eine wirksame und zumutbare Ersatzregelung zu verhandeln, die dem mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten Sinn und Zweck möglichst nahekommt. Dies gilt auch im Fall einer Regelungslücke.