



## Adobe PSLT - Adobe Analytics: Managed Services (2017v1)

### Adobe Analytics: Managed Services

1. **Vorproduktionsphase.** Während der Vorproduktionsphase wird der Kunde (A) ein vollständiges und korrektes Runbook erstellen und Adobe zur Prüfung und Freigabe übermitteln, (B) die Kundenanpassungen vornehmen und testen, um potentielle Anpassungen der Managed Services zu prüfen und (C) Qualitätstests der Anpassungen vornehmen, etwa durch Fehlersuchen, Simulationen und Integrationstests mit anderen Kundensystemen.
2. **Produktionsphase.** Beabsichtigt der Kunde Kundenanpassungen der Managed Services in der Produktionsphase vorzunehmen, wird der Kunde (A) einen Testserver verwenden, die Kundenanpassung implementieren und die Prüfung und Freigabe der Kundenanpassung durch Adobe verlangen und (B) ist der Kunde für die Übertragung dieser Kundenanpassungen in die Produktionsphase verantwortlich. Adobe wird die Managed Services in der Produktionsphase parallel weiter fortführen, während sich die Kundenanpassung in der Vorproduktionsphase befindet.
3. **Kundenanpassungen.**
  - 3.1 Adobe ist für Fehler und Ausfälle der Managed Services nicht verantwortlich, die durch eine Kundenanpassung verursacht wurden oder bei einem Verstoß des Kunden gegen die Anforderungen aus den Ziffern 1 und 2 (Vorproduktionsphase und Produktionsphase).
  - 3.2 Der Kunde ist allein für Sicherheitstests der Kundenanpassungen verantwortlich.
4. **Rollierende Löschung von Kundendaten.** Adobe ist berechtigt, Kundendaten 25 Monate nach deren Erhalt von den Adobe Servern zu löschen.
5. **Digital Envoy Datendienst.** Diese Daten werden ohne Gewähr von Digital Envoy Inc. geliefert und regelmäßig aktualisiert.
6. **Query API.** Dem Kunden ist es nicht gestattet mittels des Query APIs Anwendungen zu konfigurieren, um solche Anwendungen an Dritte zu vertreiben.
7. **Definitionen.**
  - 7.1 „Kundenanpassungen“ sind die vom Kunden am Managed Service vorgenommenen Anpassungen.
  - 7.2 „Vorproduktionsphase“ ist die Zeit vor der Produktionsphase.
  - 7.3 „Produktionsphase“ ist die Zeit, in welcher Benutzer die Managed Services (A) auf Kunden-Sites oder (B) für interne Zwecke des Kunden nutzen.
  - 7.4 „Runbook“ ist ein vom Kunden verfasstes Dokument, in dem die vom Kunden vorgenommenen Kundenanpassungen und Konfigurationen aufgelistet sind. Dieses Dokument ist dazu bestimmt, Adobe in der Produktionsphase bei Ausführung und Support der Managed Service zu unterstützen.