



Adobe PSLT – Adobe Campaign Classic Managed Services (2019v1.1)

1. Einhaltung anwendbarer Vorschriften

- 1.1 Der Kunde wird anwendbare Vorschriften einhalten.
- 1.2 Falls der Kunde nicht mittels einer Subdomain-Delegation an Adobe arbeitet, wird der Kunde zuverlässige Authentifizierungstechniken (z. B. SPF, DKIM) für die genutzten Domainnamen verwenden, um E-Mail-Mitteilungen zu senden.
- 1.3 Der Kunde wird erforderliche Freigaben, Genehmigungen und Zustimmungen von Endbenutzern gemäß anwendbaren Vorschriften für Daten einholen, die durch die Managed Services gesammelt werden.

2. Kundenanpassungen.

- 2.1 **Staging-Instanz.** Der Kunde wird alle wesentlichen Kundenanpassungen in der Staging-Instanz entwickeln und testen und, sofern der Test erfolgreich war, die Kundenanpassungen zur Produktionsinstanz hinzufügen.
- 2.2 **Produktionsinstanz.** Der Kunde darf die Managed Services in der Produktionsinstanz nicht mehr anpassen. Wenn der Kunde zusätzliche Kundenanpassungen an den Managed Services wünscht, gilt Folgendes:
 - (A) Der Kunde fragt bei Adobe die Bereitstellung einer Staging-Instanz an, in welcher der Kunde die gewünschten zusätzlichen Anpassungen implementieren und testen kann,
 - (B) Adobe wird die Produktionsinstanz der Managed Services weiterhin gleichzeitig betreiben und
 - (C) sobald die zusätzlichen Anpassungen des Kunden in der Staging-Instanz getestet wurden, können diese zusätzlichen Änderungen in die Produktionsinstanz aufgenommen werden.
- 2.3 **Verantwortung.** Adobe wird nicht für Defekte, Störungen oder Ausfälle der Managed Services verantwortlich sein, die durch Kundenanpassungen oder Upgradekosten im Zusammenhang mit der Migration von Kundenanpassungen verursacht werden.

3. **Tests.** Der Kunde ist allein für jegliche Tests, einschließlich Sicherheits- und Upgradetests, der Kundenanpassungen verantwortlich.

4. **IPv4-Adressen.** IPv4-Adressen werden der Staging-Instanz nicht zugewiesen.

5. **Auswirkungen der Kündigung.** Auf Kundendaten und Kundeninhalte kann 30 Tage nach Kündigung oder Ablauf des Vertrages zugegriffen werden, falls der Kunde dies schriftlich mindestens 30 Tage vor der Kündigung oder dem Ablauf der Adobe Campaign Managed Services anfordert.

6. **Standard-Upgrades und Aufbau-Updates.** Während der Lizenzdauer umfassen alle Managed Services den bestehenden Aufbau und nachfolgende Updates oder Upgrades, die für den allgemeinen Kundenstamm von Adobe veröffentlicht werden.

6.1 **Upgrade-Zeitplan.** Notfall-Upgrades werden von Adobe nach Bedarf implementiert.

6.2 **Zeitplan für Kleine Aufbau-Updates.** Alle anderen kleinen Aufbau-Updates werden von Adobe während der Lizenzdauer nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an den Kunden implementiert. Adobe wird Staging-Instanz(en) erweitern und kleine Aufbau-Updates anwenden. Der Kunde wird diese testen, validieren und dann Adobe benachrichtigen, dass die Tests solcher Updates in der/den Staging-Instanz(en) erfolgreich abgeschlossen sind. Der Kunde muss seine Tests spätestens 10 Tage nach Adobes Upgrade der Staging-Instanz(en) abschließen. Adobe und der Kunde werden zusammenarbeiten, um ein gemeinsam abgestimmtes Wartungsfenster oder anderen Zeitraum zur Implementierung der Produktionsinstanz(en) für die kleinen Aufbau-Updates zu bestimmen, jedoch nicht später als 10 Tage nachdem der Kunde die Tests in Staging-Instanz(en) fertiggestellt hat.

7. **Image Serving.** Image Serving darf nur für die Bereitstellung von in E-Mails, Landingpages und Rich-Push-Benachrichtigungen eingebetteten Bildern genutzt werden.

8. **Kanallimitierung.** Für die Auslieferung von Nachrichten über manche Kanäle kann die Inanspruchnahmen von Diensten Dritter erforderlich sein, die der Kunde von dem Dritten erwerben muss, um diese Auslieferung auszuführen.
9. **Zustellungsfehler.** Adobe ist für die Nichtauslieferung von E-Mails nicht verantwortlich, die auf Adressfehlern, Hard Bounces (permanente Unzustellbarkeit), Soft Bounces (temporäre Unzustellbarkeit), E-Mail-Filtern von Mail Clients, E-Mail-Blacklists, etc beruhen. Die vorstehende Art von Fehlern kann im Übrigen zu negativen Auswirkungen auf die Zustellungsleistung von E-Mails führen und Adobe ist für einen darauf beruhenden Leistungsabfall nicht verantwortlich.
10. **Bereitstellung von Kundendaten.** Der Kunde kann Kundendaten und Kundeninhalte während der Lizenzdauer nach Maßgabe der zulässigen Speicherkapazität löschen oder aufbewahren. Sollte die Speicherkapazität überschritten werden, hat der Kunde die anwendbaren Speichergebühren für eine solche Überschreitung zu zahlen.

11. Definitionen

- 11.1 „Anwendbare Vorschriften“ sind alle anwendbaren Gesetze, Richtlinien, Verordnungen, Kodizes und Industrie-Best-Practice-Regelungen.
- 11.2 „Kundenanpassungen“ sind die vom Kunden an den Managed Services vorgenommenen Anpassungen.
- 11.3 „Notfall-Upgrade(s)“ bezeichnet ein Upgrade, das für die Sicherheit der Managed Service oder zur Behebung von Problemen erforderlich ist, die Wartezeiten verursachen.
- 11.4 „Industrie-Best-Practice-Regelungen“ bezeichnet die Adobe Campaign Acceptable Use Policy, die unter der folgenden URL www.adobe.com/legal/terms/aup.html oder einer entsprechenden Nachfolgesite abrufbar ist.
- 11.5 „Instanz“ bezeichnet die Gesamtheit der Binärdateien der Adobe Campaign Software zur Implementierung einer eindeutigen Campaign-Datenbank. Diese eindeutige Entität ist durch eine Gruppe von Parametereinstellungen gekennzeichnet, die in einer Parameterdefinitionstabelle festgelegt sind (Tabelle xtk_entity). Für Managed Services ist eine Instanz entweder Produktions- oder Staging-Instanz.
- 11.6 „Produktionsinstanz(en)“ bezeichnet eine Instanz, die zum Betrieb der Managed Services und Technologie zu kommerziellen Zwecken bestimmt ist.
- 11.7 „Staging-Instanz(en)“ bezeichnet eine Instanz, die dafür gedacht ist, die gehostete Software und Technologie zur Entwicklung (nicht zu Produktionszwecken), zum Testen und Erproben zu betreiben. Die Staging-Instanzen laufen grundsätzlich auf einem einzelnen Application Server ohne Redundanzen und verfügen nicht über dieselbe Rechen-, Speicher- und Netzwerkkapazität wie die Produktionsinstanz.