



Adobe PDM – AEM 6.0: Managed Services (2015v1)

Für die Produkte und Services, die in dieser Produktbeschreibung und Metrik („PDM“) aufgeführt sind, gelten das entsprechende Bestelldokument, die Bestimmungen der PDM, der Anhang für Managed Services und die Allgemeinen Bedingungen.

In dieser PDM werden die folgenden Managed Services Produkte beschrieben.

Abschnitt	Name des Produkts
1	Adobe Experience Manager Sites
2	Adobe Experience Manager Assets
3	Adobe Experience Manager Forms
4	Adobe Experience Manager Apps

Produkte und Services, für die der Anhang für Managed Services gilt, werden dem Kunden als gehostete, verwaltete Services bereitgestellt und sind in diesem Vertrag unter der Bezeichnung „Managed Services“ aufgeführt.

1. Adobe Experience Manager Sites („AEM Sites“) – Produktbeschreibung

AEM Sites ist eine Verwaltungsplattform für Webinhalte zur Bereitstellung digitaler bereichsübergreifender Kundenerfahrungen. Sie umfasst eine Dokumenterstellungsumgebung mit Unterstützung von direkter Bearbeitung und Seitenzusammenstellung durch Ziehen und Ablegen aus einer Webkomponenten-Bibliothek sowie Steuerelemente für Suchmaschinenoptimierung, geplante Auslieferung und Angebotsseitenoptimierung.

1.1 AEM Sites

(A) **Lizenzmetrik.** AEM Sites Managed Services wird per Basispaket lizenziert. Für jede AEM-Installation muss eine Lizenz für ein eigenes Basispaket erworben werden. Der Kunde kann eine Lizenz für AEM Sites Managed Services mit vier verschiedenen SLA-Serviceverfügbarkeitsstufen und Basispaketkonfigurationen erwerben, die weiter unten in diesem Abschnitt beschrieben werden. Die jeweilige vom Kunden lizenzierte Konfiguration ist im entsprechenden Bestelldokument angegeben:

- (1) **99,5 % Dienstverfügbarkeit.** Umfasst 1 Autoren-Instanz, 1 Publisher-Instanz und 1 Verteiler-Instanz für die Produktion.
- (2) **99,9 % Dienstverfügbarkeit.** Umfasst 1 Autoren-Instanz, 2 Publisher-Instanzen und 2 Verteiler-Instanzen für die Produktion.
- (3) **99,95 % Dienstverfügbarkeit.** Umfasst
 - (a) 99,95% Dienstverfügbarkeit für 4 Publisher-Instanzen für die Produktionsphase sowie
 - (b) 99,9% Dienstverfügbarkeit für 2 Autoren-Instanzen und 4 Verteiler-Instanzen für die Produktionsphase
- (4) **99,99 % Dienstverfügbarkeit.** Umfasst
 - (a) 99,99% Dienstverfügbarkeit für 4 Publisher-Instanzen für die Produktionsphase,
 - (b) 99,9% Dienstverfügbarkeit für 2 Autoren-Instanzen und 4 Verteiler-Instanzen für die Produktionsphase sowie
 - (c) 99,0% Dienstverfügbarkeit für 2 Autoren-Instanzen, 4 Publisher-Instanzen und 4 Verteiler-Instanzen für die Vorproduktionsphase.

(B) **Produktbeschreibung.** AEM Sites umfasst die folgenden Funktionen. Der Kunde erhält eine Lizenz zur Verwendung dieser Funktionen für Autoren- und Publisher-Instanzen, die in AEM Sites enthalten sind, und für jede zusätzliche Autoren- und Publisher-Instanz von AEM Sites, die lizenziert und der AEM-Installation hinzugefügt wird.

- (1) **Media Library.** Media Library ist ein eingeschränktes Werkzeug für die Produktion und Verteilung digitaler Inhalte. Media Library umfasst ein Inhalts-Repository, Creative Suite Integration über Adobe Drive und WebDAV, Creative Cloud Dateifreigabeintegration, grundlegende Metadatenverwaltung, Inhaltsversionsverwaltung, grundlegendes Tag-Management, Aktivitätenlisten (Zeitachsen) und begrenzte Verwaltungsfunktionen.
- (2) **Zusätzliche Module inkludiert.** AEM Sites beinhaltet auch die Verwendung der folgenden Module und Werkzeuge für jede lizenzierte AEM-Installation von AEM Sites: Adobe Marketing Cloud Integrations, Advanced Content Management, Dispatcher, LDAP mit Single Sign On (SSO), Marketing Campaign Management, Media Publisher, Portal, Portal Director, Targeting, Projects und Tools.

(C) **Inkludierte Speicherung, Eingangs-/Ausgangsverkehr und Sicherung**

- (1) **Produktionsphase – AEM-Installation.** Die folgende Gesamtkapazität für alle Autoren- und Publisher-Instanzen in der Produktionsphase ist für jede lizenzierte AEM-Installation enthalten:
 - (a) **Speicher:** Der Kunde ist zu jeder Zeit für alle aktiven Daten auf eine Gesamtspeicherkapazität von 250 Gigabyte per AEM-Autoren- und AEM-Publisher-Instanz beschränkt. Wenn der Kunde diesen Grenzwert überschreitet, wird ihm jede Überschreitung zum jeweils geltenden Listenpreis von Adobe in Rechnung gestellt.
 - (b) **Eingangs-/Ausgangsverkehr:** Der Kunde ist insgesamt auf einen Eingangs-/Ausgangsverkehr zu und von der jeweiligen Cloud-Region von 500 Gigabyte pro Monat per AEM Autoren- und Publisher-Instanz beschränkt. Für Datenübertragungen, die die regionale Cloud nicht verlassen, sondern bei einem anderen Server in der Cloud enden, gilt keine Begrenzung. Wenn der Kunde diesen Grenzwert überschreitet, wird ihm jede Überschreitung zum jeweils geltenden Listenpreis von Adobe in Rechnung gestellt.
 - (c) **Sicherung:** Dem Kunden steht per AEM Autoren- und Publisher-Instanz insgesamt ein Terabyte Speicher zur Verfügung. Wenn der Kunde diesen Grenzwert überschreitet, wird ihm jede Überschreitung zum jeweils geltenden Listenpreis von Adobe in Rechnung gestellt.
- (2) **Nichtproduktionsphase – AEM-Installation.** Die folgende Gesamtkapazität für alle Autoren- und Publisher-Instanzen in der Nichtproduktionsphase ist für jede lizenzierte AEM-Installation enthalten:
 - (a) **Speicher:** Der Kunde ist zu jeder Zeit für alle aktiven Daten auf eine Gesamtspeicherkapazität von 50 Gigabyte per AEM Autoren- und Publisher-Instanz beschränkt. Wenn der Kunde diesen Grenzwert überschreitet, wird ihm jede Überschreitung zum jeweils geltenden Listenpreis von Adobe in Rechnung gestellt.
 - (b) **Datenübertragung:** Der Kunde ist insgesamt auf einen Eingangs-/Ausgangsverkehr zu und von der jeweiligen Cloud-Region von 50 Gigabyte pro Monat per AEM Autoren- und Publisher-Instanz beschränkt. Für Datenübertragungen, die die regionale Cloud nicht verlassen, sondern bei einem anderen Server in der Cloud enden, gilt keine Begrenzung. Wenn der Kunde diesen Grenzwert überschreitet, wird ihm jede Überschreitung zum jeweils geltenden Listenpreis von Adobe in Rechnung gestellt.
 - (c) **Sicherung:** Der Kunde erhält für Nichtproduktionsinstallationen keinen Speicherplatz zur Sicherung. Wenn der Kunde für eine Nichtproduktionsinstallation Speicherplatz benötigt, wird ihm der jeweils geltende Listenpreis von Adobe in Rechnung gestellt.

(D) **Beschränkungen**

- (1) AEM Sites Integrationen mit Adobe Marketing Cloud, Adobe Digital Publishing Suite, Adobe Creative Cloud und Adobe Creative Suite umfassen nur den Integrationscode. Der Kunde muss für jedes der zusätzlichen Produkte eine eigene Lizenz erwerben.
- (2) Für jede AEM-Installation von AEM Sites ist eine eigene Lizenz für ein AEM Sites Basispaket erforderlich. Zusätzliche Instanzen können separat lizenziert und einer AEM-Installation von AEM Sites hinzugefügt werden, um die Kapazität der AEM-Installation zu erhöhen.

- (3) AEM Sites beinhaltet keine Lizenzen für AEM-Benutzer. Diese müssen separat lizenziert und im entsprechenden Bestelldokument angegeben werden.
- (4) Zusätzlich zu den im Basispaket enthaltenen Instanzen, die weiter oben beschrieben werden, können je nach spezifischer Nutzung des Kunden weitere Autoren-, Publisher- oder generische Instanzen empfohlen werden.
- (5) AEM Sites Managed Services umfasst standardmäßig keine CDN-Dienste, kann aber separat erworben werden.

1.2 AEM Sites Add-ons

(A) Zusätzliche Instanzen

- (1) **Lizenzmetrik.** Zusätzliche Instanzen werden per Instanz lizenziert.
- (2) **Beschreibung.** Zusätzliche Instanzen können einer AEM-Installation von AEM Sites Managed Services hinzugefügt werden, um die Kapazität dieser AEM-Installation zu erhöhen, und als Autoren- oder Publisher-Instanz festgelegt werden. Für zusätzliche Instanzen gilt dieselbe Dienstverfügbarkeit wie für das zugehörige AEM-Installationsbasispaket.
- (3) **Beschränkungen.** Zusätzliche Instanzen dürfen einer AEM-Installation nur dann hinzugefügt werden, wenn das AEM Sites Basispaket lizenziert und installiert wurde. Eine unabhängige Verwendung zur Nutzung von Leistungsmerkmalen oder Funktionen von AEM Sites ist nicht gestattet.

(B) Zusätzliche generische Produktionsinstanz

- (1) **Lizenzmetrik.** Generische Produktionsinstanzen von AEM Sites werden per Instanz lizenziert.
- (2) **Beschreibung.** Generische Produktionsinstanzen von AEM Sites sind als extra große oder große Instanz zur Verwendung in der Produktionsphase verfügbar. Zusätzliche Instanzen dürfen einer AEM-Installation nur dann hinzugefügt werden, wenn das AEM Sites Basispaket lizenziert und installiert wurde. Eine unabhängige Verwendung zur Nutzung von Leistungsmerkmalen oder Funktionen von AEM Sites ist nicht gestattet. Für zusätzliche generische Produktionsinstanzen gilt dieselbe Dienstverfügbarkeit wie für das zugehörige AEM-Installationsbasispaket.

(C) Zusätzliche generische Nichtproduktionsinstanz

- (1) **Lizenzmetrik.** Generische Nichtproduktionsinstanzen von AEM Sites werden per Instanz lizenziert.
- (2) **Beschreibung.** Generische Nichtproduktionsinstanzen von AEM Sites sind als große oder mittelgroße Instanz zur Verwendung in der Nichtproduktionsphase verfügbar (Entwicklungs-, Bereitstellungs- oder Übergangsphase). Zusätzliche Instanzen dürfen einer AEM-Installation nur dann hinzugefügt werden, wenn das AEM Sites Basispaket lizenziert und installiert wurde. Eine unabhängige Verwendung zur Nutzung von Leistungsmerkmalen oder Funktionen von AEM Sites ist nicht gestattet. Für zusätzliche generische Nichtproduktionsinstanzen gilt die Dienstverfügbarkeit des zugehörigen AEM-Installationsbasispakets nicht.

(D) AEM-Benutzer

- (1) **Lizenzmetrik.** AEM-Benutzer werden auf einer Namenslizenz-Basis lizenziert. Dies bedeutet, dass eine Benutzerlizenz einem einzelnen Benutzer gewährt wird, der zum Zugriff auf die und die Nutzung der gemäß diesem Vertrag erworbenen AEM Sites, AEM Assets oder AEM App Produkte berechtigt ist.
- (2) **Beschränkungen.** AEM-Benutzerlizenzen dürfen nicht gleichzeitig (d. h. die gleiche Anmeldekennung darf nicht von mehreren Benutzern zur gleichen Zeit genutzt werden) oder von verschiedenen Benutzern genutzt werden.

(E) Commerce

- (1) **Lizenzmetrik.** Commerce wird per Instanz lizenziert. Die Anzahl der lizenzierten Commerce Instanzen muss der Gesamtzahl der im Rahmen der AEM-Installation eingesetzten Autoren- und Publisher-Instanzen entsprechen, für die die Commerce Funktionalität oder ein Teil davon verwendet wird oder vorher aktiviert wurde (selbst wenn keine laufende Nutzung erfolgt).

- (2) **Beschreibung.** Commerce beinhaltet grundlegende Commerce Funktionen wie etwa Produktseiten, Warenkorb und einen Standardsatz aus Schnittstellen zur Integration mit eCommerce-Systemen. Für Commerce Instanzen gilt dieselbe Dienstverfügbarkeit wie für das zugehörige AEM-Installationsbasispaket.

(F) Mobile

- (1) **Lizenzmetrik.** Mobile wird per Instanz lizenziert. Die Anzahl der lizenzierten Mobile Instanzen muss der Gesamtzahl der im Rahmen der AEM-Installation eingesetzten Autoren- und Publisher-Instanzen entsprechen, für die die Mobile Funktionalität oder ein Teil davon verwendet wird oder vorher aktiviert wurde (selbst wenn keine laufende Nutzung erfolgt).
- (2) **Beschreibung.** Mobile nutzt die AEM Sites Plattform und Schnittstelle, um Web-Inhalte für eine Vielzahl mobiler Endgeräte und Anwendungen bereitzustellen, und bietet Funktionen zur Erstellung spezifischer mobiler Websites, zur Anzeige einer für ein Mobilgerät emulierten Seite oder zum Wechseln zwischen verschiedenen Ansichten. Mobile umfasst die LiveCopy Funktionalität, die eine Verknüpfung von Inhalten zwischen Standard-Websites, die mit AEM Sites erstellt wurden, und Mobil-/Tablet-Sites, die mit Mobile erstellt wurden, ermöglicht. Multi-Site Manager wird nicht benötigt, um die LiveCopy Funktionalität zwischen einer Standard-Website und einer Mobil-Site zu verwenden. Wenn der Kunde jedoch mehrere Websites für verschiedene Regionen, Sprachen usw. verwaltet, ist Multi-Site Manager erforderlich. Für Mobile Instanzen gilt dieselbe Dienstverfügbarkeit wie für das zugehörige AEM-Installationsbasispaket.

(G) Multisite Manager

- (1) **Lizenzmetrik.** Multisite Manager wird per Instanz lizenziert. Die Anzahl der lizenzierten Multisite Manager Instanzen muss der Gesamtzahl der im Rahmen der AEM-Installation eingesetzten Autoren- und Publisher-Instanzen entsprechen, für die die Multisite Manager Funktionalität oder ein Teil davon verwendet wird oder vorher aktiviert wurde (selbst wenn keine laufende Nutzung erfolgt).
- (2) **Beschreibung.** Multisite Manager ermöglicht es Benutzern, Relationen zwischen Seiten zu erstellen und festzulegen, in welchem Umfang automatisch eine Wiederverwertung oder Kontrolle der verschiedenen Seiten stattfindet. Für Multisite Manager Instanzen gilt dieselbe Dienstverfügbarkeit wie für das zugehörige AEM-Installationsbasispaket.
- (3) **Beschränkungen.** Multisite Manager kann nur für Autoren-Instanzen und nicht für Publisher-Instanzen verwendet werden.

(H) Social Communities

- (1) **Lizenzmetrik.** Social Communities wird per Instanz lizenziert. Die Anzahl der lizenzierten Social Communities Instanzen muss der Gesamtzahl der im Rahmen der AEM-Installation eingesetzten Autoren- und Publisher-Instanzen entsprechen, für die die Social Communities Funktionalität oder ein Teil davon verwendet wird oder vorher aktiviert wurde (selbst wenn keine laufende Nutzung erfolgt).
- (2) **Beschreibung.** Social Communities ist eine Lösung, die es Werbenden ermöglicht, eine umfassende Erfahrung mit sozialen Netzwerken als Teil ihrer Website zur Markenbindung und Nachfrageerzeugung zu schaffen. Für Social Communities Instanzen gilt dieselbe Dienstverfügbarkeit wie für das zugehörige AEM-Installationsbasispaket.

2. Adobe Experience Manager Assets („AEM Assets“) – Produktbeschreibung

AEM Assets ist ein Werkzeug zur Verwaltung digitaler Inhalte, das in die AEM-Plattform voll integriert ist und es dem Kunden ermöglicht, digitale Inhalte freizugeben und zu verteilen. AEM-Benutzer können Bilder, Videos, Dokumente, Audioinhalte und interaktive Medien zur Verwendung im Internet, zum Drucken und zur digitalen Verteilung verwalten und speichern und darauf zugreifen.

2.1 AEM Assets

- (A) **Lizenzmetrik.** AEM Assets Managed Services wird per Basispaket lizenziert. Für jede AEM-Installation muss eine Lizenz für ein eigenes Basispaket erworben werden. Der Kunde kann eine Lizenz für AEM Assets Managed Services mit zwei verschiedenen SLA-Basispaketkonfigurationen erwerben, die

weiter unten in diesem Abschnitt beschrieben werden. Die jeweilige vom Kunden lizenzierte Konfiguration ist im entsprechenden Bestelldokument angegeben:

- (1) **99,5 % Dienstverfügbarkeit.** Umfasst 1 Autoren-Instanz und 1 Verteiler-Instanz für die Produktion.
 - (2) **99,9 % Dienstverfügbarkeit.** Umfasst 2 Autoren-Instanzen und 2 Verteiler-Instanzen für die Produktion.
- (B) **Beschreibung.** AEM Assets umfasst die folgenden Funktionen. Der Kunde erhält eine Lizenz zur Verwendung dieser Funktionen für die Instanz, die in AEM Assets enthalten ist, und für jede zusätzliche Instanz von AEM Assets, die lizenziert und der Installation hinzugefügt wird.
- (1) **Hauptfunktionen.** Inhalts-Repository, Zusammenarbeit und Annotation von Inhalten, konfigurierbare Suche, Inhaltsversionsnummerierung, Inhaltsbearbeitung, Drehen und Zuschneiden, statische Wiedergabe, Tag-Management, Sammlungen und Leuchtkasten, Kamera-RAW-Dateiunterstützung, erweiterte Metadatenverwaltung, vordefinierte Inhaltsabläufe, Medienportal-Inhaltsfreigabe (zusätzliche Publisher-Instanz erforderlich), Videocodierung (ffmpeg) sowie Überprüfung und Genehmigung von Arbeitsabläufen.
 - (2) **Integrationen.** Integrationskonnektoren sind für Produkte von Adobe und Dritten verfügbar (müssen separat erworben werden) einschließlich Adobe Creative Cloud und Marketing Cloud Ordnermitbenutzung, Creative Suite Anwendungsintegrationen über Adobe Bridge, Drive und PIM Integration, Advanced InDesign Server Integration, SharePoint und Documentum Integration.
 - (3) **Zusätzliche Module inkludiert.** AEM Assets beinhaltet auch die Verwendung der folgenden Module und Werkzeuge für jede lizenzierte AEM-Installation von AEM Assets: Commerce, dynamische Wiedergabe, Berichterstattung, sichere Rechteverwaltung durch ACL, erweiterte Rechteverwaltung einschließlich Zugang von geschlossenen Benutzergruppen auf Ordnerbene und im Rahmen der Publisher-Instanz, Urheberrechtserklärung und Ablauf, LDAP mit SSO, erweiterte Überprüfung und Genehmigung von Arbeitsabläufen zur Erstellung von Ad-hoc-Überprüfungen für Stapelverarbeitung sowie Projects.
- (C) **Beschränkungen**
- (1) AEM Assets Integrationen mit Adobe Marketing Cloud, Adobe Creative Cloud und Adobe Creative Suite umfassen nur den Integrationscode. Der Kunde hat für jedes der anderen Produkte eine separate Lizenz zu erwerben.
 - (2) Für jede AEM-Installation von AEM Assets ist eine eigene Lizenz für AEM Assets erforderlich. Zusätzliche Instanzen können separat lizenziert und einer AEM-Installation von AEM Assets hinzugefügt werden, um die Kapazität der AEM-Installation zu erhöhen.
 - (3) AEM Assets beinhaltet keine Lizenzen für AEM-Benutzer. Diese sind separat zu lizenzieren und im entsprechenden Bestelldokument anzugeben.
 - (4) Zusätzlich zu den im Basispaket enthaltenen Instanzen, die weiter oben beschrieben werden, können je nach spezifischer Nutzung des Kunden weitere Autoren-, Publisher- oder generische Instanzen empfohlen werden.

2.2 AEM Assets Add-ons

(A) Zusätzliche Instanzen

- (1) **Lizenzmetrik.** Zusätzliche Instanzen werden per Instanz lizenziert.
- (2) **Beschreibung.** Zusätzliche Instanzen können einer AEM-Installation von AEM Assets hinzugefügt werden, um die Kapazität dieser AEM-Installation zu erhöhen, und als Autoren- oder Publisher-Instanz festgelegt werden.
- (3) **Beschränkungen.** Zusätzliche Instanzen dürfen einer AEM-Installation nur dann hinzugefügt werden, wenn das AEM Assets Basispaket lizenziert und installiert wurde. Eine unabhängige Verwendung zur Nutzung von Leistungsmerkmalen oder Funktionen von AEM Assets ist nicht gestattet.

(B) Zusätzliche generische Produktionsinstanz

- (1) **Lizenzmetrik.** Generische Produktionsinstanzen von AEM Assets werden per Instanz lizenziert.

- (2) **Beschreibung.** Generische Produktionsinstanzen von AEM Assets sind als extra große oder große Instanz zur Verwendung in der Produktionsphase verfügbar. Zusätzliche Instanzen dürfen einer AEM-Installation nur dann hinzugefügt werden, wenn das AEM Assets Basispaket lizenziert und installiert wurde. Eine unabhängige Verwendung zur Nutzung von Leistungsmerkmalen oder Funktionen von AEM Assets ist nicht gestattet. Für zusätzliche generische Produktionsinstanzen gilt dieselbe Dienstverfügbarkeit wie für das zugehörige AEM-Installationsbasispaket.
- (C) **Zusätzliche generische Nichtproduktionsinstanz**
- (1) **Lizenzmetrik.** Generische Nichtproduktionsinstanzen von AEM Assets werden per Instanz lizenziert.
- (2) **Beschreibung.** Generische Nichtproduktionsinstanzen von AEM Assets sind als große oder mittelgroße Instanz zur Verwendung in der Nichtproduktionsphase verfügbar (Entwicklungs-, Bereitstellungs- oder Übergangsphase). Zusätzliche Instanzen dürfen einer AEM-Installation nur dann hinzugefügt werden, wenn das AEM Assets Basispaket lizenziert und installiert wurde. Eine unabhängige Verwendung zur Nutzung von Leistungsmerkmalen oder Funktionen von AEM Assets ist nicht gestattet. Für zusätzliche generische Nichtproduktionsinstanzen gilt die Dienstverfügbarkeit des zugehörigen AEM-Installationsbasispakets nicht.
- (D) **AEM-Benutzer**
- (1) **Lizenzmetrik.** AEM-Benutzer werden auf einer Namenslizenz-Basis lizenziert. Dies bedeutet, dass eine Benutzerlizenz einem einzelnen Benutzer gewährt wird, der zum Zugriff auf die und die Nutzung der gemäß diesem Vertrag erworbenen AEM Sites oder AEM Assets Produkte berechtigt ist.
- (2) **Beschränkungen.** AEM-Benutzerlizenzen dürfen nicht gleichzeitig (d. h. die gleiche Anmeldekennung darf nicht von mehreren Benutzern oder Computern zur gleichen Zeit genutzt werden) oder von verschiedenen Benutzern genutzt werden.
-

3. Adobe Experience Manager Forms („AEM Forms“) – Produktbeschreibung

AEM Forms ist eine Dokumente- und Formularplattform für Unternehmen, die es Kunden ermöglicht Informationen aufzunehmen und zu verarbeiten, personalisierte Kommunikation auszuliefern und sensible Informationen zu schützen und zu verfolgen. AEM Forms erweitert Geschäftsprozesse zu mobilen Angestellten und Kunden, in dem die Dienste zu Nutzern hin ausgeweitet werden, die mit einem Desktop, Laptop Smartphone oder Tablet ausgestattet sind.

3.1 AEM Forms Managed Services

- (A) **Lizenzmetrik.** AEM Forms Managed Services wird per Basispaket lizenziert. Das AEM Forms Managed Services Basispaket hat eine Dienstverfügbarkeit von 99,5% und enthält 1 Autoren-Instanz, 1 Publishing-Instanz, 1 Prozessierungs-Instanz und 1 Verteiler-Instanz.
- (B) **Beschreibung.** AEM Forms Managed Services besteht auf den folgenden Funktionen; die Verwendung der Funktionen wird dem Kunden zur Nutzung mit jeder lizenzierten AEM Installation der AEM Forms Managed Services eingeräumt:
- (1) **Forms Portal**
- (a) **AEM Sites eingeschränkte Funktion für Forms Management.** Forms Portal ermöglicht den Zugriff auf und die eingeschränkte Verwendung von AEM Sites und Mobile Zusatzfunktionen.
- (i) Als Teil von AEM Forms Managed Services dürfen AEM Sites und Mobile Zusatzfunktionen nur zur Erstellung, Verwaltung, Administration und Auslieferung von Formularen und Dokumenten auf einer Website, z.B. Erstellung und Anpassung einer Webseite in Verbindung mit der Suche, der Anzeige, dem Abruf und der Verarbeitung von Formularen und Dokumente.
- (ii) Der Kunde darf AEM Sites als Teil von AEM Forms Managed Services nicht dazu nutzen, Web-Inhalte zu veröffentlichen oder Websites zu managen, die nicht mit der Verarbeitung von Formularen oder der Anzeige von Dokumenten zusammenhängt.

- (b) **AEM Assets eingeschränkte Funktion.** Das AEM Forms Managed Services-Portal gewährt den Zugang und erlaubt eine eingeschränkte Nutzung der AEM Assets-Funktionen. AEM Assets für die Gestaltung von Formularen, Dokumenten, Korrespondenz und Webseiten im Zusammenhang mit dem Forms-Portal genutzt werden, darf jedoch nicht für allgemeine Speicherung und Verwaltung von Assets genutzt werden.
 - (c) **Forms-Portal Nutzerzugang.** Dem Kunden wird eine angemessene Anzahl von AEM-Nutzern gewährt, die benötigt wird, um AEM Sites und AEM Assets, beides als Teil von AEM Forms Managed Services, zu verwalten und darauf zuzugreifen. Diese AEM-Nutzer sind hinsichtlich ihres Zugriffs auf AEM Sites und AEM Assets auf den limitierten Nutzungsumfang, der als Teil von AEM Forms Managed Services beinhaltet ist, beschränkt und erhalten keinen vollen Zugriff auf die AEM Sites- oder AEM Assets-Funktionen. Empfänger dürfen Formulare über elektronische Prozesse in AEM Managed Services ausfüllen und zurücksenden, jedoch dürfen Empfänger keinen direkten Zugang auf die AEM Forms Managed Services-Software haben.
- (2) **PDF Forms mit Reader-Erweiterung.**
- (a) **PDF Forms.** Der Kunde kann PDF Forms dazu nutzen, Daten aus Dokumenten zu rendern, vorauszufüllen und zu entnehmen, die Standard-Leistungen des kostenlosen Adobe Acrobat Reader zu aktivieren und Dokumente zu verwalten.
 - (b) **Reader-Erweiterung.** Wenn die Reader-Erweiterung für Dokumente genutzt wird, ist es dem Kunden möglich, zusätzliche Reader-Funktionen in Adobe Acrobat Reader zu aktivieren. Der Kunde kann die Reader-Erweiterung für bis zu 100 einzelne Dokumente pro lizenziertes Basispaket von AEM Forms Managed Services nutzen und diese Dokumente an Empfänger verteilen. Darüber hinaus darf der Kunde die Reader-Erweiterung nur uneingeschränkt nutzen, wenn das Dokument unmittelbar vor der Verteilung mit PDF Forms gerendert und vom Empfänger genutzt wurde. In diesem unlimitierten Szenario, darf das erweiterte Dokument nicht auf einer Website gepostet oder auf andere Weise an mehr als einen Empfänger verteilt werden, ohne dass das Dokument zuvor mit PDF Forms nochmals gerendert wurde.
- (3) **Fonts.** AEM Forms Managed Services beinhaltet Schrift-Software, die der Kunde auf den Computern des Kunden nutzen kann, auf denen AEM Forms Managed Services installiert ist. Zudem hat der Kunde das beschränkte Recht, die Schrift-Software zu den nachfolgenden Bedingungen zu integrieren:
- (a) Von Schriften, die auf Adobes Website unter <http://www.adobe.com/type/browser/legal/embeddingeula.html> als „Für Druck- und Vorschau-Integration lizenziert“ („Licensed for print and preview embedding“) bezeichnet sind, kann der Kunde Kopien der Schrift-Software für diese genannten Schriften zum Drucken und zur Ansicht von Dokumenten integrieren.
 - (b) Von Schriften, die auf Adobes Website unter <http://www.adobe.com/type/browser/legal/embeddingeula.html> als „Für editierbare Integration lizenziert“ („Licensed for editable embedding“), kann der Kunde Kopien der Schrift-Software für diese Schriften in die Dokumente des Kunden zum Zweck der Erstellung editierbarer Dokumente integrieren.
 - (c) Unter dieser Lizenz werden keine anderen Rechte zur Integration konkludent gewährt oder untersagt.
- (4) **AEM Forms Workflow.** AEM Forms Managed beinhaltet die Nutzung von AEM Forms Workflow, das für die Verarbeitung von Rohdaten (raw form data) in komplexen Anwendungsfällen verwendet werden kann, in denen erweiterte Prozessmanagement-Funktionen erforderlich sind. AEM Forms Workflow beinhaltet die Nutzung folgender Funktionen und Tools: Routing, Workspace und Mobile Workspace.
- (5) **Desktop Software.** AEM Forms Managed Services beinhaltet die Nutzung der Software Adobe LiveCycle Designer und Adobe LiveCycle Workbench in Form von verteiltem Code auf so vielen Desktop- oder Laptop-Computern nutzen, wie es angemessen erscheint, um AEM Forms Managed Services nutzen zu können. Die Installation und Nutzung von Adobe LiveCycle Designer oder Adobe LiveCycle Workbench auf einem Workstation-Computer wird nicht als eine zusätzliche vCPU gezählt.

- (6) **Zusätzliche beinhaltete Module.** AEM Forms Managed Services beinhaltet auch die Nutzung jeder der nachfolgend genannten Module und Tools auf jeder lizenzierten Instanz von AEM Forms Managed Services: Assembler, ECM Connectors, Output, PDF Generator, Digital Signatures, Adaptive Forms, Mobile Forms und Correspondance Management. Dem Kunden wird auch Zugang zu AEM Forms SKDs gewährt.
- (C) **Beinhaltete CPU, Speicher, Netzwerk I/O und Backup.** Die folgende Kapazität ist für jede Autoren-, Publisher- und Verteiler-Instanz pro AEM-Installation lizenziert:
- (1) **CPA und RAM:** Jede Instanz ist ein 2-vCPU-Prozessor mit 7,5 GB RAM.
 - (2) **Speicher:** Der Kunde kann gleichzeitig 250 GB an gesamten kombinierten Speicher für alle aktiven Daten pro AEM Autoren-, Publisher und Verteiler-Instanz. Wenn der Kunde die Beschränkung des Gesamtspeichers überschreitet, wird dem Kunden der Überschuss zu dem jeweils aktuellen Listenpreis in Rechnung gestellt.
 - (3) **Netzwerk I/O:** Netzwerk I/O und CDN Services sind bei den AEM Forms Managed Services nicht beinhaltet.
 - (4) **Backup:** Der Kunde kann insgesamt 1 Terrabyte an kombiniertem Backup-Speicherplatz pro AEM Autoren- und Verteilerinstanz nutzen. Wenn der Kunde die Beschränkung des Speicherplatzes überschreitet, wird dem Kunden der Überschuss zu dem jeweils aktuellen Listenpreis in Rechnung gestellt.
- (D) **Produkt- und Nutzungsbeschränkung:**
- (1) **Digitale Zertifikate:** Bei der Nutzung des Moduls für digitale Signaturen (Digital Signatures module), können die digitalen Zertifikate von dritten Behörden ausgestellt werden oder selbst unterzeichnet werden. Der Kunde sowie die Behörde sind für den Erwerb, die Nutzung sowie das Vertrauen auf die digitalen Zertifikate selbst verantwortlich. **Der Kunde ist selbständig für die Entscheidung verantwortlich, ob er auf ein digitales Zertifikat vertraut oder nicht. Sofern eine Behörde nicht ein separate schriftliche Garantie erteilt, erfolgt die Nutzung von digitalen Zertifikaten auf das eigene Risiko des Kunden.** Der Kunde stimmt zu, Adobe bei jeglichen Schäden, Verlusten, Klagen oder Ansprüchen (einschließlich angemessener Anwaltskosten) schadlos zu halten, die aus oder im Zusammenhang mit der Nutzung oder des Vertrauens auf digitale Zertifikate durch den Kunden oder Behörden entstehen.
 - (2) **Keine separate Nutzung von Adobe Acrobat Professional.** Sofern der Kunde von Adobe nicht eine separate Lizenz für Adobe Acrobat Professional eingeräumt bekommt, darf der Kunde Adobe Acrobat Professional nicht auf einem anderen Computer als dem mit AEM Forms Managed Services installieren oder Adobe Acrobat Professional direkt benutzen. Der Kunde darf Adobe Acrobat Professional nur indirekt und nur in dem Umfang, in dem AEM Forms PDF Generator für den programmatischen Zugriff auf Adobe Acrobat Professional wie in der Dokumentation beschrieben ausgelegt ist, benutzen.
- (E) **AEM Forms Managed Services-Zusatzfunktionen.**
- (1) **Zusätzliche vCPU-Kapazität.**
 - (a) **Lizenzmetrik.** Zusätzliche Kapazität von AEM Forms Managed Services wird pro 2 vCPUs lizenziert.
 - (b) **Beschreibung.** Zusätzliche vCPUs hinzugenommen zu der Publisher- oder Verteiler-Instanz für die Nutzung mit AEM Forms Managed Services.
 - (2) **AEM Forms Document Security.**
 - (a) **Lizenzmetrik.** AEM Forms Document Security wird pro Empfänger lizenziert. Jeder Empfänger wird für eine einzelnen AEM Installation lizenziert.
 - (b) **Beschreibung.** AEM Document Security ermöglicht dem Kunden ein Dokument mit bestimmten Kontrollen zu versehen, z.B. wer ein Dokument öffnen oder drucken darf, und ermöglicht es Organisationen PDF-basierte oder Microsoft Office-Dokumente sicher zu tracken und freizugeben.
 - (c) **Produkt- und Nutzungsbeschränkungen.** Soweit dies nicht in der Dokumentation gestattet ist, darf der Kunde elektronische Nachrichten oder Dialogboxen hinsichtlich des Schutzes der Privatsphäre oder Trackings entfernen oder beeinträchtigen, die in der Software zur

Betrachtung elektronischer mit AEM Forms Document Security bearbeiteter Dateien
erscheinen.

4. Adobe Experience Manager Apps („AEM Apps“) – Produktbeschreibung

4.1 **AEM Apps.** Mithilfe von AEM Apps können Unternehmen Ihren Kunden durch Ermöglichung einer Zusammenarbeit zwischen Entwicklern und Werbenden des Kunden mobile App-Erfahrungen bieten.

(A) **Lizenzmetrik.** AEM Apps wird per Basispaket lizenziert. Das AEM Apps Basispaket bietet eine Dienstverfügbarkeit von 99,5 % und umfasst 1 Autoren-Instanz, 1 Publisher-Instanz und 1 Verteiler-Instanz. Das AEM Basispaket beinhaltet keine Lizenz zur Nutzung von Mobilgerätenanwendungen, eine der folgenden Lizenzen für Mobilgerätenanwendungen muss für jede Mobilgerätenanwendung erworben und in dem entsprechenden Bestelldokument angegeben werden:

- (1) Phone Gap Enterprise Apps werden je Mobilgerätenanwendung lizenziert
- (2) Adobe Digital Publishing Suite Apps werden je Mobilgerätenanwendung lizenziert und unterliegen den Bedingungen der Adobe PDM – Adobe Digital Publishing Suite (2015v1).

(B) **Produktbeschreibung.** AEM Apps umfasst die folgenden Funktionen: AEM Apps Console, WYSIWYG Bearbeitungswerkzeug, Referenzbeispiele für Mobilgerätenanwendungen und -komponenten, Adobe Marketing Cloud Integration, Mobile ContentSync und ContentSync Konsole, Adobe PhoneGap Build Integration, Adobe PhoneGap CLI (lokale Installation) und Adobe PhoneGap Zusatzmodule. Der Kunde erhält eine Lizenz zur Verwendung dieser Funktionen für Autoren- und Publisher-Instanzen, die in AEM Apps enthalten sind.

(C) **Beschränkungen**

- (1) Eine Lizenz für eine Mobilgerätenanwendung darf ausschließlich für eine Mobilgerätenanwendung verwendet werden. Die Lizenz darf nicht auf eine andere Mobilgerätenanwendung übertragen werden, solange die ursprüngliche Mobilgerätenanwendung noch aktiv ist. Wenn eine Mobilgerätenanwendung ihr End-of-Life erreicht, keine Updates mehr erhält, vollständig ausser Dienst gestellt und der Kunde nicht plant, diese Mobilgerätenanwendung in der Zukunft zu reaktivieren, kann der Kunde die Lizenz der Mobilgerätenanwendung auf eine neuen Mobilgerätenanwendung übertragen.
- (2) AEM Apps Integrationen mit Adobe Marketing Cloud umfassen nur den Integrationscode. Der Kunde hat für jedes der anderen Produkte eine separate Lizenz zu erwerben.
- (3) Zusätzlich zu den im Basispaket enthaltenen Instanzen, die weiter oben beschrieben werden, können je nach spezifischer Nutzung des Kunden weitere Autoren-, Publisher- oder generische Instanzen empfohlen werden.

4.2 **AEM Apps Add-ons**

(A) **Zusätzliche Instanzen**

- (1) **Lizenzmetrik.** Zusätzliche Instanzen werden per Instanz lizenziert.
- (2) **Beschreibung.** Zusätzliche Instanzen können dem AEM Apps Basispaket hinzugefügt werden, um die Kapazität der Installation zu erhöhen, und als Autoren- oder Publisher-Instanz festgelegt werden.
- (3) **Beschränkungen.** Zusätzliche Instanzen dürfen einer Installation nur dann hinzugefügt werden, wenn das AEM Apps Basispaket lizenziert und installiert wurde. Eine unabhängige Verwendung zur Nutzung von Leistungsmerkmalen oder Funktionen von AEM Apps ist nicht gestattet.

Phasen

5. Vorproduktionsphase

- 5.1 Während der Vorproduktionsphase ist der Kunde für Folgendes verantwortlich:
- (A) Erstellung und Lieferung eines Runbook an Adobe zur Überprüfung;
 - (B) Einholung der schriftlichen Freigabe von Adobe für ein solches Runbook; und
 - (C) die Vollständigkeit und Richtigkeit des Runbook, einschließlich der Auflistung aller Kundenanpassungen in einem solchen Runbook.

6. Produktionsphase

- 6.1 Während der Produktionsphase wird der Kunde keine Anpassungen an den Managed Services vornehmen. Wenn der Kunde in der Produktionsphase an den Managed Services Änderungen vornehmen möchte, gilt das Folgende:
- (A) Der Kunde fragt bei Adobe die Bereitstellung eines Clon-Servers an, implementiert die Änderungen und fordert Adobe auf, diese Anpassungen durch das CAB prüfen und freigeben zu lassen.
 - (B) Die Managed Services werden dann im Zusammenhang mit solchen Änderungen auf dem Clon-Server auf die Vorproduktionsphase zurückgesetzt.
 - (C) Adobe die Managed Services in der Produktionsphase gleichzeitig fortführen, während diese Anpassungen in der Vorproduktionsphase laufen.

7. Kundenanpassungen

- 7.1 Adobe trägt keine Verantwortung für Fehler oder Störungen bei den Managed Services, die durch Kundenanpassungen oder die Versäumnis des Kunden, die Pflichten in Ziffer 5 (Vorproduktionsphase) dieser PDM, verursacht wurden.
- 7.2 Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, alle Sicherheitstests der Kundenanpassungen vorzunehmen und Adobe hat keine Schuld oder Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Versäumnis des Kunden, die Bestimmungen in Ziffer 5 (Vorproduktionsphase) einzuhalten.

8. Entwicklungspartner

- 8.1 Der Kunde kann zur Entwicklung und zum Testen von Kundenanpassungen während der Vorproduktionsphase unter Beachtung nachfolgender Beschränkungen Entwicklungspartner einsetzen:
- (A) Der Kunde kann dem Entwicklungspartner ausschließlich für interne Geschäftszwecke des Kunden und im Zusammenhang mit der Nutzung der Managed Services durch den Kunden während der Vorproduktionsphase Zugang zu den Managed Services gewähren, einschließlich der Nutzerzugänge und Passwörter.
 - (B) Vor der Einräumung des Zugangs an den Entwicklungspartner hat der Kunde mit dem Entwicklungspartner eine Vertraulichkeitsvereinbarung abzuschließen, die zumindest so viel Schutz gewährt wie die Bestimmungen dieses Vertrags.
 - (C) Sofern der Kunde während der Lizenzlaufzeit Kenntnis davon erlangt, dass ein Entwicklungspartner in Bezug auf die Managed Services ein direkter Wettbewerber von Adobe war, ist oder zu werden plant, wird der Kunde dem Entwicklungspartner den Zugang zu den Managed Services sowie zu jeglichen vertraulichen Informationen von Adobe unverzüglich entziehen.
 - (D) Der Kunde hat sicherzustellen, dass der Entwicklungspartner alle Bestimmungen dieses Vertrags einhält und ist gegebenenfalls für jegliche Handlungen oder Unterlassungen des Entwicklungspartners verantwortlich, die eine Verletzung dieses Vertrags begründen. Dies beinhaltet die Pflicht, Adobe von allen im Zusammenhang mit Handlungen oder Unterlassungen des Entwicklungspartners entstehenden Ansprüchen Dritter freizustellen.
 - (E) Adobe kann jedem Entwicklungspartner den Zugang versagen, wenn zu befürchten ist, dass dieser die Managed Services oder dessen Nutzer negativ beeinträchtigt.

Dienstgütereinbarung (SLA)

9. Dienstgütereinbarung. Adobe unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um das Verfügbarkeitsziel der Services zu erreichen. Adobe kann die Managed Services ganz oder teilweise warten, um die für den Betrieb oder die Unterstützung der Managed Services eingesetzte Hardware oder Software zu aktualisieren, Sicherheitsmaßnahmen zu implementieren oder andere Probleme zu beheben, wie es Adobe für den weiteren Betrieb der Managed Services als angemessen erscheint.

9.1 Folge der Nichterreichung des Verfügbarkeitsziels der Services.

- (A) Auf Kundenwunsch errechnet Adobe die Verfügbarkeit der Services für den Kunden über einen bestimmten Kalendermonat. Wurde das Verfügbarkeitsziel der Services im entsprechenden Kalendermonat nicht erreicht, hat der Kunde vorbehaltlich dieses Vertrags für jeden Tag im betreffenden Monat, an dem die Managed Services mehr als eine Stunde lang ununterbrochen nicht zur Verfügung standen, Anspruch auf eine Gutschrift der Managed Services über einen Tag.
- (B) Zur Errechnung des Verfügbarkeitsziels der Services stuft Adobe die Managed Services nur dann als nicht verfügbar ein, wenn der Kunde der Customer Support Abteilung von Adobe deren Ausfall innerhalb von drei Werktagen nach Auftreten der Nichtverfügbarkeit der Managed Services über das Ticketsystem mitgeteilt hat.
- (C) Um eine Gutschrift für die Verfehlung des Verfügbarkeitsziels der Services durch Adobe zu erhalten, hat der Kunde die Gutschrift spätestens einen Kalendermonat nach dem Monat des betreffenden Ausfalls schriftlich anzufordern. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Daten in den Kundenunterlagen und den Unterlagen von Adobe sind die Angaben in den Unterlagen von Adobe maßgebend.
- (D) Eine dem Kunden zustehende Gutschrift für die Managed Services wird am Ende der jeweils geltenden Lizenzlaufzeit auf das Kundenkonto übertragen.
- (E) Die dem Kunden in diesem Abschnitt hinsichtlich der Kompensation für das Verfehlen des Verfügbarkeitsziels der Services angebotene Gutschrift ist das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden bei einem Ausfall der Managed Services oder einem Verfehlen des Verfügbarkeitsziels der Services durch Adobe. Nicht in Anspruch genommene Gutschriften für Managed Services verfallen bei Kündigung dieses Vertrags.

10. Support Services

- 10.1 **Technische Support-Kontakte.** Adobe stellt dem Kunden technische Unterstützung für maximal drei bezeichnete technische Support-Kontakte („**technische Support-Kontakte des Kunden**“) zur Verfügung.
- 10.2 **Customer Success Manager.** Während der Entwicklungsphase, Bereitstellungsphase und Übergangsphase stellt Adobe eine Kontaktperson, die Fragen der technischen Support-Kontakte des Kunden beantwortet („**Customer Success Manager**“), zur Verfügung. Dieser Customer Success Manager steht zwischen 09.00 Uhr und 17.00 Uhr MEZ zur Verfügung. Eine konkrete Reaktionszeit für den Customer Success Manager wird von Adobe nicht zugesagt. Alle schwerwiegenden Probleme sind gemäß den unten beschriebenen Bedingungen des Bereitschaftsdienstes von Adobe zu übermitteln.
- 10.3 **Bereitschaftsdienst von Adobe.** Adobe erbringt kostenfreie Unterstützungsleistungen für die Managed Services, die von den technischen Support-Kontakten des Kunden rund um die Uhr, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr genutzt werden können. Jede solche Anfrage wird als „**Serviceanfrage**“ bezeichnet. Hierbei gelten die folgenden Reaktionszeiten.
 - (A) **Reaktionszeiten.** Der Kunde definiert die Prioritätsstufe. Die richtige Prioritätszuweisung für das technische Problem ist für die Lösung von entscheidender Bedeutung. Die folgenden Richtlinien helfen bei der Bestimmung der richtigen Prioritätsstufe.
 - (1) **Priorität 1: KRITISCH – 1 Stunde.** Das Problem führt zu äußerst schwerwiegenden Unterbrechungen eines Produktionssystems.
 - (a) Bestimmung der Priorität:

- (i) Das Problem führt zu äußerst schwerwiegenden Unterbrechungen der Managed Services in der Produktionsphase oder im Zusammenhang mit der Benutzerabnahmeprüfung oder -schulung, während sich der Managed Service in der Bereitstellungsphase befindet (gemeinsam „**Prioritätsphase 1**“). Aufgaben, die sofort ausgeführt werden sollten, können nicht ausgeführt werden, weil der Managed Service in der Prioritätsphase 1 ganz abgestürzt ist oder Hauptfunktionen des Managed Service gestört sind.
 - (ii) Die Datenintegrität ist nicht mehr gesichert, und die Serviceanfrage erfordert eine sofortige Bearbeitung, da das Problem finanzielle Verluste zur Folge haben kann.
 - (iii) Sämtliche Benutzer sind betroffen oder könnten betroffen sein.
- (b) Maßnahmen des Kunden: Der Kunde muss bei allen kritischen Problemen der Prioritätsstufe 1 den Customer Support von Adobe anrufen. Während der Tätigkeiten von Adobe zur Lösung des Problems des Kunden müssen technische Support-Kontakte des Kunden verfügbar sein, um mit dem technischen Support Team von Adobe zusammenzuarbeiten.
- (c) Reaktionszeit von Adobe: 1 Stunde.
- (2) **Priorität 2: DRINGEND – 2 Stunden.** Das Problem verursacht schwerwiegende Unterbrechungen des normalen Betriebs des Managed Services, hat negative Auswirkungen auf die Installation des Managed Services, die Einhaltung dringender Termine ist gefährdet.
- (a) Bestimmung der Priorität:
- (i) Die Bearbeitungsabläufe können mit Einschränkungen weiterhin durchgeführt werden. Die Integrität von Daten ist möglicherweise nicht mehr gesichert. Die Serviceanfrage muss zeitnah bearbeitet werden, da die fehlerhafte Funktionsweise bei wichtigen Prozessen schwerwiegende Unterbrechungen verursachen oder negative Auswirkungen auf das Geschäft haben könnte.
 - (ii) In der Bereitstellungsphase behindert das Problem die unternehmensweite Installation.
- (b) Maßnahmen des Kunden: Während der Tätigkeiten von Adobe zur Lösung des Problems des Kunden müssen technische Support-Kontakte des Kunden verfügbar sein, um mit dem technischen Support Team von Adobe zusammenzuarbeiten.
- (c) Reaktionszeit von Adobe: 2 Stunden.
- (3) **Priorität 3: WICHTIG – 4 Stunden.** Das Problem verursacht Unterbrechungen im normalen Betrieb.
- (a) Bestimmung der Priorität:
- (i) Das Problem verursacht Unterbrechungen des Managed Services in der Produktionsphase oder Bereitstellungsphase. Der Betrieb des Managed Services wird weder in der Produktionsphase noch in der Bereitstellungsphase beeinträchtigt, aber es könnte eine geringfügige Leistungsminderung eintreten.
 - (ii) Die Störung ist auf ein Versagen oder Fehlverhalten des Managed Services in der Produktionsphase zurückzuführen.
- (b) Maßnahmen des Kunden: Während der Tätigkeiten von Adobe zur Lösung des Problems des Kunden müssen technische Support-Kontakte des Kunden verfügbar sein, um mit dem technischen Support Team von Adobe zusammenzuarbeiten.
- (c) Reaktionszeit von Adobe: 4 Stunden.
- (4) **Priorität 4: GERINGFÜGIG – 1 Werktag.** Das Problem hat geringfügige oder keine Unterbrechungen des Normalbetriebs zur Folge (keine Auswirkungen auf das Geschäft).
- (a) Bestimmung der Priorität: Es handelt sich hauptsächlich um Fragen einschließlich Probleme im Zusammenhang mit Anwenderprogrammierschnittstellen, Integration, Installation und Konfiguration, Verbesserungen oder Dokumentation.
- (b) Reaktionszeit von Adobe: 1 Werktag.

(B) Reaktion seitens Adobe

- (1) **Bestätigung des Eingangs einer Serviceanfrage.** Adobe unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um den Erhalt einer Serviceanfrage von einem technischen Support-Kontakt des Kunden innerhalb der Reaktionszeit zu bestätigen. Dies geschieht grundsätzlich in der gleichen Art und Weise, wie die Serviceanfrage übermittelt wurde, wobei der Kunde innerhalb einer angemessenen Zeit einen kurzen Statusbericht erhält.
 - (2) **Störungsbeseitigung.** Adobe nimmt bei Störungen der Managed Services die notwendigen Änderungen vor, damit die von Adobe bereitgestellten Teile der Managed Services im Wesentlichen der Dokumentation entsprechen.
 - (a) Bezieht sich eine Serviceanfrage auf ein Problem in der Nutzung der Managed Services, verschafft der Kunde Adobe einen ausreichenden Zugang und Detailinformationen, damit Adobe das Problem nachvollziehen und reproduzieren kann.
 - (b) Adobe unternimmt angemessene Bemühungen zur Diagnose des Problems. Wenn der Kunde und Adobe übereinstimmend feststellen, dass das Problem auf einen Fehler des Managed Services zurückzuführen ist, mit der Folge, dass der Managed Service nicht in wesentlicher Übereinstimmung mit der anzuwendenden Dokumentation funktioniert, unternimmt Adobe wirtschaftlich angemessene Bemühungen, um dem Kunden eine Abhilfemaßnahme zur Verfügung zu stellen, etwa durch Beseitigung des Fehlers, Bereitstellung eines Updates oder Informationen zur Vermeidung der Auswirkungen des Fehlers. Die Abhilfemaßnahme kann auch aus Fehlerkorrekturen, Patches, Bugfixes oder temporären Umgehungslösungen zur Lösung von Aufgaben, die ansonsten aufgrund eines Problems oder einer Einschränkung der Managed Services nicht möglich wäre, Ersatzlieferungen oder andere Korrekturen der Dokumentation oder Anpassungen erfolgen. Die Vertragsparteien bestätigen, dass trotz der vertretbaren Bemühungen einer Vertragspartei eventuell nicht für alle Probleme eine Lösung gefunden werden kann.
 - (c) Zudem kann Adobe nach eigenem Ermessen und jederzeit Fix Releases implementieren.
 - (3) **Bearbeitungszeit.** Die Bearbeitungszeit für Adobe beginnt mit der Bestätigung der Serviceanfrage. Soweit eine Serviceanfrage nicht innerhalb einer wirtschaftlich angemessenen Zeit behoben werden kann, kann die Serviceanfrage innerhalb der Adobe Support Organisation eskaliert werden.
- 10.4 **Online-Support.** Der Kunde hat unbeschränkten Zugang zu Adobes Online Support Angeboten auf Adobes Website unter www.adobe.com.
- 10.5 **eSupport.** Der Kunde hat Zugang zu den eSupport-Leistungen von Adobe über Fernzugriff. Sollte sich der Kunde entschließen, auf diese Leistungen zuzugreifen, erteilt er hiermit Adobe die Erlaubnis zum Fernzugriff auf die Managed Services von einem externen, von Adobe kontrollierten Computer aus, so z. B. auf sämtliche Kundensysteme, von denen die Managed Services abhängen. Diese Erlaubnis erstreckt sich einzig und allein auf die Erbringung von Support-Leistungen für den Kunden im Rahmen der Managed Services.
- 10.6 **Recht zur Änderung des Bereitschaftsdienstes von Adobe.** Adobe behält sich das Recht vor, den Bereitschaftsdienst von Adobe von Zeit zu Zeit nach billigem Ermessen zu ändern, wobei derartige Änderungen jedoch keinesfalls: (i) zu einer Verringerung der Unterstützung gegenüber dem hierin festgelegten Leistungsumfang, (ii) wesentlich verringerten Verpflichtungen von Adobe oder (iii) wesentlich verringerten Rechten des Kunden führen dürfen. Adobe informiert den Kunden mit einer Frist von 60 Tagen über jede wesentliche zulässige Veränderung der Bereitschaftsdienste schriftlich.
- 10.7 **Customer Success Engineer.** Adobe stellt eine Kontaktperson, die Fragen der technischen Support-Kontakte des Kunden beantwortet („**Customer Success Engineer**“), zur Verfügung. Dieser Customer Success Engineer steht zwischen 09.00 Uhr und 17.00 Uhr MEZ zur Verfügung. Eine konkrete Dienstgüte oder Verfügbarkeit wird von Adobe in diesem Fall nicht gewährleistet.

11. Software-Updates und -Upgrades

- 11.1 **Standard-Upgrades.** Während der Lizenzlaufzeit beinhalten die Managed Services alle Updates und Upgrades, die Kunden von Adobe generell zur Verfügung gestellt werden.
- (A) **Arten von Upgrades.** Adobe kann von Zeit zu Zeit während der Lizenzlaufzeit Upgrades an den Managed Services implementieren. Solche Upgrades können ein kundenspezifisches Upgrade ebenso umfassen wie ein Notfall-Upgrade, das für die Sicherheit des Managed Service oder zur Behebung von Problemen erforderlich ist, die Adobe am Erreichen des Verfügbarkeitsziels (jeweils ein „**Notfall-Upgrade**“) hindern würden, ein kleineres Upgrade (d. h. eine Wartungsversion oder eine neue geringfügige Versionsänderung am Managed Service unter anderem zum Zwecke der Fehlerbehebung) oder ein großes Upgrade (d. h. eine neue Version der Managed Services).
- (B) **Upgrade-Ablauf.** Adobe unternimmt alle angemessenen Anstrengungen, um sämtliche Upgrades zuerst auf einem Server in der Bereitstellungsphase zu einem in Abschnitt 11.1(C) (Zeitlicher Ablauf von Upgrades) beschriebenen gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt zu installieren. Sobald Adobe eine derartige Installation durchführt, arbeitet der Kunde (oder sein Entwicklungspartner) mit Adobe zusammen, um die Implementierung des Upgrades innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu testen, und informiert seine im Runbook aufgelisteten Kontaktpersonen bei Adobe über Erfolg oder Misserfolg derartiger Tests. Für den Fall erfolgreicher Testergebnisse installiert Adobe das Upgrade auf einem Server bzw. auf Servern in der Produktionsphase nach einem im Abschnitt 11.1(C) (Zeitlicher Ablauf von Upgrades) beschriebenen Zeitplan. Für den Fall eines Scheiterns des Upgrades ergreift Adobe Korrekturmaßnahmen, falls die Fehlerursache in der Software von Adobe liegt. Wenn das Problem auf Anpassungen zurückzuführen ist, ergreift Adobe angemessene Schritte zur Unterstützung des Kunden (oder seines Entwicklungspartners) bei der Vornahme von Berichtigungen am Code, der den Anpassungen zugrunde liegt. Nach Lösung eines derartigen Problems installiert Adobe das Upgrade auf Produktionsphase-Servern. Ein Kunde kann ein derartiges Upgrade (mit Ausnahme von Notfall-Upgrades) wie im Abschnitt 11.1(D) (Upgrade-Aufschub) beschrieben, verschieben oder ablehnen.
- (C) **Zeitlicher Ablauf von Upgrades.** Notfall-Upgrades werden von Adobe bei Bedarf implementiert. Alle anderen Upgrades werden von Adobe während der Lizenzlaufzeit nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung des Kunden wie im Runbook festgelegt implementiert. Adobe informiert den Kunden möglichst lange im Voraus von der Verfügbarkeit derartiger Upgrades. Nach einer derartigen Benachrichtigung durch Adobe vereinbart Adobe mit dem Kunden einen Zeitpunkt für die Zurverfügungstellung eines Bereitstellungsphase-Systems, damit der Kunde mit dem Testen des Upgrades beginnen kann. Der Kunde muss die Erprobung innerhalb von 5 Werktagen nach Bereitstellung des Upgrades abschließen, sofern Adobe nicht schriftlich einem längeren Erprobungszeitraum zustimmt. Wenn der Kunde Adobe davon in Kenntnis setzt, dass die Tests mit dem Bereitstellungsphase-System erfolgreich abgeschlossen wurden, vereinbart Adobe mit dem Kunden ein Wartungsfenster bzw. einen anderen Zeitraum für die Implementierung des Upgrades.
- (D) **Verschiebung von Upgrades.** Ein Kunde kann sich dafür entscheiden, Upgrades (mit Ausnahme von Notfall-Upgrades) zu verschieben oder abzulehnen. Wenn der Kunde aus irgendeinem Grund (einschließlich der Nichtbereitschaft, das Support-Upgrade anzunehmen, oder der Nichtbereitschaft, Anpassungen vorzunehmen, um die Kompatibilität des Managed Services mit einem Support-Upgrade zu gewährleisten) ein Upgrade verschiebt oder ablehnt, das erforderlich ist, um dafür zu sorgen, dass der Managed Service zumindest innerhalb eines großen Upgrades der gerade aktuellen handelsüblichen Version des Experience Manager Managed Services bleibt (jeweils ein „**Support-Upgrade**“), ist der Kunde verpflichtet, Adobe eine zusätzliche Gebühr als Aufschlag für erweiterte Arbeiten in Höhe von zusätzlichen 50 Prozent der etwaigen Gebühren zu bezahlen, die nach dem Tag des Inkrafttretens des Aufschubs oder der Ablehnung des Support-Upgrades durch den Kunden anfallen. Unbeschadet des Vorangehenden ist der Kunde nicht verpflichtet, Adobe derartige Zusatzgebühren für erweiterte Arbeiten zu bezahlen, wenn der Kunde bereit ist, das Support-Upgrade zu installieren, das Support-Upgrade durch eine Maßnahme von Adobe mit der gerade aktuellen Version des Managed Services aber nicht rückwärtskompatibel ist. Der Kunde muss aber mit Adobe zusammenarbeiten, um das entsprechende Support-Upgrade innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu installieren.
- 11.2 **Notfall-Upgrades.** Unbeschadet etwaiger hierin enthaltener anderslautender Bestimmungen muss der Kunde alle Notfall-Upgrades annehmen.

12. Runbook. Das Runbook des Kunden muss mindestens die unten aufgeführten Punkte im von Adobe bereitgestellten Format enthalten. Der Kunde muss das Runbook umgehend aktualisieren, wenn er oder sein Entwicklungspartner neue Kundenanpassungen erstellt, die von Adobe zur Verwendung in der Produktionsphase genehmigt werden. Adobe kann während der Lizenzlaufzeit nach eigenem Ermessen von Zeit zu Zeit die Punkte, die im Runbook enthalten sein müssen, ändern oder modifizieren, und der Kunde ist verpflichtet, sein Runbook unverzüglich dahingehend zu aktualisieren. Der Kunde und/oder sein Entwicklungspartner muss das Runbook auf Verlangen von Adobe unverzüglich aktualisieren.

12.1 Runbooküberblick:

Im Runbook enthaltene Punkte	Beschreibung
Systemkonfiguration	<p>Laut Richtlinien ist es dem Kunden und/oder Entwicklungspartner untersagt, Programmkorrekturen am Managed Service vorzunehmen. Wenn der Kunde und/oder Entwicklungspartner dennoch Programmkorrekturen am Managed Service vornimmt, muss der Kunde diese Programmkorrekturen beschreiben.</p> <p>Adobe übermittelt dem Kunden und/oder Entwicklungspartner Informationen zum Managed Service, und der Kunde und/oder Entwicklungspartner prüft und teilt mit, ob diese Informationen richtig sind und genutzt werden.</p>
Anpassungen	<p>Eine Liste sämtlicher Anpassungen, die der Kunde oder Entwicklungspartner an den Managed Services vorgenommen hat.</p> <p>Eine Liste der gesamten vom Kunden oder Entwicklungspartner in Zusammenhang mit den Managed Services installierten Software. Eine Beschreibung der Funktionalität derartiger Software und der darin enthaltenen Fehler.</p> <p>Eine Liste aller Berechtigungsnachweise oder PKI-Zertifikate für Adobe LiveCycle ReaderExtensions, die der Kunde oder Entwicklungspartner für die Managed Services verwendet.</p> <p>Mitteilung, ob der Kunde möchte, dass Adobe einen Sicherungsplan für die Implementierung der Managed Services des Kunden befolgen soll, der vom normalen Sicherungsplan von Adobe abweicht.</p>
Systemüberwachung	<p>Eine Liste der Verbindungen zwischen den Managed Services und anderen Systemen, von denen die Managed Services abhängen.</p> <p>Eine Liste der Parameter für derartige Verbindungen, die von Adobe überwacht werden sollten, um die Funktionsfähigkeit der Managed Services zu gewährleisten.</p> <p>Eine Liste der Parameter in Zusammenhang mit Kundenanpassungen, die von Adobe überwacht werden sollten, um die Funktionsfähigkeit des Services zu gewährleisten.</p>
Dokumentation der Benutzerabnahmeprüfung	<p>Beschreibung der vom Kunden oder Entwicklungspartner durchgeführten Lasttestszenarien.</p> <p>Beschreibung der Szenarien für die Benutzerabnahmeprüfung, die vom Kunden oder Entwicklungspartner durchgeführt werden.</p> <p>Beschreibung der positiven und negativen Ergebnisse derartiger Tests.</p>
Durch Beratungsgremium für Änderungen genehmigte Nachbearbeitung	<p>Beschreibung der an den Managed Services in der Produktionsphase von Adobe vorgenommenen und vom Beratungsgremium für Änderungen genehmigten Änderungen infolge einer Änderungsanforderung durch den Kunden und/oder Entwicklungspartner.</p>
Ereignisse und Reaktionen	<p>Auflistung aller bekannten Schwächen der an den Managed Services vorgenommenen Kundenanpassungen.</p> <p>Empfehlung von Maßnahmen, die von Adobe im Rahmen der Unterstützung für die Managed Services durchzuführen sind.</p> <p>Angabe von mindestens folgenden Informationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alle vom Kunden oder Entwicklungspartner erstellten Runbookdateien

Im Runbook enthaltene Punkte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • alle Repositories für Informationsquellen oder Empfänger • alle Datenbanken und sonstigen Datenspeicher, die im Rahmen der Managed Services verwendet werden • alle in den Managed Services implementierten Verschlüsselungsmodelle • sämtliche Kommunikation mit vorgelagerten Datenquellen, einschließlich Formularen • zusätzliche ausführbare Dateien/WAR-Dateien, die den Managed Services hinzugefügt wurden • alle Informationen, die für die langfristige Verwaltung von Kundenanpassungen erforderlich sind; und • die häufigsten Fehlerzustände und Empfehlungen für die Wiederherstellung nach einem derartigen Fehler.
Kontaktpersonen und Verträge	<p>Angabe einer Kundenkontaktperson, die Adobe informieren soll, wenn das System ausfällt.</p> <p>Angabe eines Mitarbeiters des Kunden mit technischem Wissen über die Managed Services, der Fragen von Adobe beantworten kann.</p> <p>Angabe der Verbindungen zwischen dem IT-Gatekeeper des Kunden für die Managed Services und anderen Systemen des Kunden (z. B. LDAP, Daten-Repositorys usw.).</p> <p>Angabe des Mitarbeiters des Kunden, der für die Beziehung mit dem Entwicklungspartner zuständig ist.</p> <p>Angabe der Kontaktperson des Entwicklungspartners, an die sich Adobe in einem Unterstützungsnotfall wenden kann.</p> <p>Angabe der Kontaktperson des Entwicklungspartners, die für die Einschaltung der Geschäftsleitung zuständig ist.</p> <p>Angabe der Kontaktperson des Entwicklungspartners, mit der Adobe beim Testen von Upgrades der Managed Services zusammenarbeiten kann.</p> <p>Beschreibung des Vertrags zwischen dem Kunden und dem Entwicklungspartner. Angabe von Einzelheiten zu den Reaktionszeitanforderungen des Entwicklungspartners und andere besondere Anweisungen des Kunden bezüglich Reaktionszeit.</p>

Zusätzliche Bedingungen für Managed Services

13. Lizenz für Entwicklungszwecke. Verfügt der Kunde über eine gültige Lizenz für die hier beschriebenen Managed Services, kann der Kunde während der Lizenzlaufzeit eine angemessene Anzahl von Kopien der On-premise Softwareversionen der lizenzierten Managed Services als Entwicklungssoftware gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages installieren und nutzen („**AEM Managed Services Development Software**“). Darüber hinaus erhalten die AEM-Benutzer des Kunden Zugang zur AEM Managed Services Development Software. Für die Nutzung der AEM Managed Services Development Software durch den Kunden gelten folgende Einschränkungen:

- 13.1 Der Kunde darf die lizenzierte AEM Managed Services Development Software nur in seiner eigenen Entwicklungsumgebung und nur zu Test- und Qualitätssicherungszwecken und nicht für Produktionszwecke verwenden.
- 13.2 Das Zugangsrecht für die AEM Managed Services Development Software, das Gegenstand der AEM-Benutzerlizenzen gemäß diesem Abschnitt ist, gilt nur für die in diesem Vertrag beschriebenen Zwecke.
- 13.3 Diese Lizenz wird von Adobe nur im Zusammenhang mit den internen Geschäftszwecken des Kunden erteilt, und durch keine in diesem Abschnitt enthaltene Bestimmung wird eine ausdrückliche oder stillschweigende Lizenz zur Verwendung, Verteilung, Änderung, Vervielfältigung, Verknüpfung oder

Übersetzung der AEM Managed Services Development Software außer in Zusammenhang mit der Verwendung in einer Entwicklungsumgebung durch den Kunden gewährt.

14. Einsatz von AEM-Entwicklungspartnern. Entwicklungspartner für AEM Sites oder AEM Assets müssen, ob sie nun direkt vom Kunden – gemäß Genehmigung laut Anhang für Managed Services – oder in anderer Weise für das Projekt eingesetzt werden, ein Entwicklungsteam mit mindestens einer Einzelperson mit gültiger CQ Advanced Developer Certification haben, und diese Einzelperson muss wesentlich an diesem Entwicklungsprojekt beteiligt sein.

15. Speicher

15.1 Adobe speichert sämtliche langfristigen Kundeninhalte, alle vertraulichen personenbezogenen Daten und die damit zusammenhängenden Betriebsdaten auf Anlagen außerhalb der virtuellen Maschinen, die das Kundensystem unterstützen.

15.2 Adobe verschlüsselt alle Kundeninhalte, personenbezogenen Daten und damit zusammenhängenden Betriebsdaten, die außerhalb der virtuellen Maschine gespeichert werden, nach einem Standard nicht unter AES-256.

16. Sicherung

16.1 Adobe sichert alle langfristigen Kundeninhalte, vertraulichen personenbezogenen Daten und damit zusammenhängenden Betriebsdaten so, dass Adobe die Services im Fall eines Verlusts der primären Daten innerhalb eines Systems rasch wiederherstellen kann.

16.2 Adobe verschlüsselt alle Sicherungskopien mindestens nach dem oben für die langfristige Speicherung beschriebenen Standard. Alle Sicherungsdateien werden nach der Verschlüsselung auf mehrere Rechenzentren innerhalb einer bestimmten Cloud-Region verteilt, um im Fall eines Funktionsverlusts des primären Rechenzentrums eine Wiederherstellung innerhalb dieser Rechenzentren zu ermöglichen.

16.3 Alle Sicherungen werden in dem vom Kunden in seinem Runbook festgelegten Intervall erstellt. Falls keine Angaben gemacht werden, erfolgt die Sicherung täglich.

16.4 Adobe bewahrt alle Sicherungskopien für die vom Kunden in seinem Runbook festgelegte Dauer auf. Falls keine Angaben gemacht werden, werden die Sicherungskopien eine Woche lang aufbewahrt. Adobe löscht und überschreibt alle Sicherungsdateien von Datenträgern sieben Tage nach dem Ende des Aufbewahrungszeitraums, es sei denn, Adobe wird vom Kunden oder von Strafverfolgungsbehörden schriftlich aufgefordert, diese Dateien weiter aufzubewahren.

17. Übertragung oder Löschung von Kundeninhalten. Unbeschadet etwaiger hierin enthaltener anderslautender Bestimmungen bemüht sich Adobe auf Wunsch des Kunden in geschäftlich angemessenem Umfang, den Kunden bei der Übertragung sämtlicher Kundeninhalte und aller personenbezogenen Daten von den Managed Services zu einem anderen Speicherort zu unterstützen. Eine derartige Übertragung

17.1 muss vor dem Inkrafttreten der Kündigung dieses Vertrags abgeschlossen sein und

17.2 darf die von Adobe festgelegten Übertragungsgrenzen für Kundeninhalte nicht überschreiten.

18. Verwendung des eingebetteten statischen Typekit Pakets. Der Kunde ist nicht berechtigt, ein in AEM Managed Services eingebettetes statisches Typekit Paket für Produktionsversionen seiner Webseiten, Dokumente oder anderen Formen digitaler oder Druckmedien zu verwenden. Die Verwendung von Komponenten des eingebetteten statischen Typekit Pakets ist nur für Bildschirme gestattet, die eindeutig einen Teil oder eine Erweiterung der AEM-Benutzeroberfläche (wie beispielsweise ganzseitige Verwaltungsbildschirme, Webseiteneditoren usw.) darstellen, aber nicht in einer Webseite oder Website des Kunden eingebettet sind. Das statische Typekit Paket enthält geschützte Schrifttypen, die von Adobe entwickelt wurden und das alleinige Eigentum von Adobe bleiben. Gemäß diesem Vertrag wird kein Recht gewährt, diese Schrifttypen auf Nicht-Adobe-Websites zu verwenden, zu kopieren oder zu übertragen. Der Kunde muss alle Schrifttypen ordnungsgemäß lizenzieren, die er über das Standard-Typekit-Angebot oder andere ordnungsgemäß lizenzierte Dritte verwendet.

19. Zusätzliche Definitionen

19.1 „AEM-Installation“ bezeichnet eine unabhängige Autoren-Instanz oder einen zusammenhängenden Cluster von Autoren-Instanzen mit beliebig vielen verbundenen Publisher-Instanzen.

- 19.2 „AEM-Benutzer“ bezeichnet Mitarbeiter oder Vertragspartner (z. B. selbständige Subunternehmer oder Berater) des Kunden, die zu jedem beliebigen Zweck, wie etwa der Verwaltung oder Erstellung von Instanzen, der Verwaltung von durch Adobe gehosteten Konten oder Online-Konten oder aber der Wartung von im Rahmen der Managed Services gespeicherten Inhalten, ob in direkter Weise oder programmgestützt, z. B. über eine API, zum Zugriff auf die Managed Services berechtigt sind.
- 19.3 „Autoren-Instanz“ bezeichnet die Umgebung, in der AEM-Benutzer den Inhalt der Website des Kunden eingeben und verwalten können.
- 19.4 „CAB“ bezeichnet das Change Advisory Board, ein Gremium bestehend aus Adobe-Mitarbeitern, die jede vom Kunden und/oder des Entwicklungspartners gewünschte Änderung an den Managed Services in der Produktionsphase freigeben müssen.
- 19.5 „Kundenanpassungen“ sind die vom Kunden, vom Entwicklungspartner oder von beiden während der Vorproduktionsphase am Managed Service vorgenommenen Anpassungen. Bei Kundenanpassungen handelt es sich nicht um freistellungsberechtigte Technologie.
- 19.6 „Vorfall durch Kundenfehler“ ist die Nichtverfügbarkeit des Managed Services aufgrund der Anwendungen, Inhalte oder Einrichtungen des Kunden oder aufgrund der Handlungen oder Unterlassungen eines Benutzers der Managed Service oder eines Vertreters, der vom Kunden beschäftigt wird, um den Managed Service zu implementieren bzw. zu warten, einschließlich des Entwicklungspartners.
- 19.7 „Verteilen“ bezeichnet die Auslieferung oder anderweitige Bereitstellung eines Dokuments, gleich ob direkt oder indirekt und auf welche Weise, an eine oder mehrere Personen oder Einrichtungen einschließlich Empfänger. Ein Dokument, das verteilt wurde, gilt bis zum Ende seiner Verfügbarkeit für die Verteilung als verteilt.
- 19.8 „Entwicklungspartner“ bezeichnet einen dritten Systemintegrator, der aufgrund seiner Beziehung oder Verbindung mit dem Kunden das Recht hat, auf die Managed Services während der Vorproduktionsphase zuzugreifen bzw. diese anzupassen.
- 19.9 „Dokument“ bezeichnet eine elektronische oder gedruckte Datei, die mit AEM Forms verarbeitet oder generiert wurde. Dies schließt Dokumente ein, die Datenfelder enthalten, in die Daten eingegeben und gespeichert werden können. Ein Dokument wird als einzigartig betrachtet, sofern es nicht eine identische Kopie eines verteilten Dokuments ist, eine wörtliche Übersetzung eines verteilten Dokuments ist, es sich nur durch die Korrektur von Rechtsschreibfehlern von einem anderen verteilten Dokument unterscheidet oder bezogen auf die Verteilung Anpassungen der Informationen über den Empfänger (z.B. Name, Adresse, Kontonummer, etc.) und ähnliche Unterschiede aufweist, die den Geschäftszweck des Dokuments nicht wesentlich abändern.
- 19.10 „Verteiler-Instanz“ bezeichnet die Umgebung für das AEM Zwischenspeicherungs- und Lastausgleichswerkzeug zur dynamischen Erstellung von Webdokumenten. Zur Zwischenspeicherung fungiert die Verteiler-Instanz als Teil eines HTTP-Servers, der möglichst viel vom statischen Website-Inhalt speichert und möglichst selten auf das Layoutmodul der Website zugreift. Die Verteiler-Instanz verteilt die Last auf verschiedene im Verbund agierende AEM-Instanzen.
- 19.11 „Instanz“ bezeichnet eine Kopie der AEM Managed Services, die auf einem Computer läuft. Jede Instanz kann entweder als „Autoren-Instanz“ oder „Publisher-Instanz“ angelegt werden, jedoch wird jede solche Instanz als eine Instanz gezählt.
- 19.12 „Mobilgerätenwendung“ bezeichnet Anwendungssoftware, die auf einem mobilen Gerät wie z. B. einem Smartphone oder Tablet ausgeführt wird.
- 19.13 „Planmäßige Wartung“ bezeichnet sämtliche Wartungsarbeiten an den Managed Services während der standardmäßigen Wartungszeiten von Adobe, für die zurzeit (ab dem Tag des Inkrafttretens) freitags zwischen 20:00 Uhr und 00:00 Uhr USA-Pazifik-Zeit oder der im geltenden Runbook angegebene Zeitpunkt vorgesehen ist.
- 19.14 „Präproduktionsphase“ bezeichnet den Zeitraum vor der Produktionsphase, in der der Kunde oder Entwicklungspartner (A) die Komponenten und Funktionen der Managed Services anpassen und testen kann, um mögliche Konfigurationen der Managed Services zu evaluieren; (B) Qualitätstests dieser Konfigurationen durchführen kann, indem Fehlerverbesserungen, Simulationen und Integration anderer

Kundensysteme durchgeführt werden und (C) wenn zutreffend, wie in der jeweiligen PDM aufgeführt, ein Runbook erstellen und Adobes schriftliche Freigabe eines solchen Runbooks einholen kann.

- 19.15 „Prozessierungsinstanz“ bezeichnet die Umgebung, in der Runtime-Prozesse durchgeführt werden, die nicht auf den Publisher-Instanzen auftreten.
- 19.16 „Produktionsphase“ bezeichnet den Zeitraum, ab dem die Managed Services-Nutzer die Managed Services (A) auf Kunden-Sites oder (B) für ihren internen Betrieb nutzen.
- 19.17 „Publisher-Instanz“ bezeichnet die Umgebung, die Inhalte für das Zielpublikum des Kunden bereitstellt.
- 19.18 „Empfänger“ bezeichnet eine Person, an die der Kunde direkt oder indirekt Dokumente verteilt. Empfängerlizenzen dürfen nicht geteilt oder durch mehr als einen individuellen Empfänger genutzt werden, können jedoch neu zugeordnet werden,
- (A) wenn neue Empfänger alte Empfänger ersetzen, die ihre Beziehung zum Kunden beendet haben; oder
- (B) wenn Adobe schriftlich die Erlaubnis erteilt hat.
- 19.19 „Runbook“ bezeichnet ein vom Kunden und/oder Entwicklungspartner verfasstes Dokument, das für Adobe eine Liste der Kundenanpassungen und Konfigurationen enthält, die der Kunde und/oder Entwicklungspartner an den Managed Services vorgenommen hat. Diese Liste soll Adobe gegebenenfalls helfen, die Managed Services in der Produktionsphase auszuführen und zu unterstützen.
- 19.20 „Verfügbarkeit des Services“ bezeichnet den Prozentsatz, der berechnet wird, indem die Anzahl der Minuten, die der Managed Service in der Produktionsphase während des betreffenden Monats in der Lage ist, Anfragen zu erhalten und zu verarbeiten und auf Anfragen zu reagieren, durch die Gesamtanzahl der Minuten im betreffenden Monat geteilt wird, wobei in allen Fällen planmäßige Wartung, Vorfälle durch Kundenfehler und höhere Gewalt wie in den allgemeinen Geschäftsbedingungen beschrieben ausgenommen sind.
- 19.21 „Verfügbarkeitsziel des Services“ bezeichnet die Verfügbarkeit des Services, die im Bestelldokument für jeden lizenzierten Managed Service angegeben oder in den Produktbeschreibungen dieser PDM genauer definiert ist.
-