



PSLT - Adobe Experience Manager: Cloud Service (2021v1)

1. **Pflichten des Kunden.** Der Kunde ist allein verantwortlich für:

- 1.1 die Erstellung eines vollständigen und korrekten Runbooks sowie Übergabe desselben an Adobe,
- 1.2 die Erstellung und das Testen von Kundenanpassungen, um potenzielle Konfigurationen des Cloud Service zu beurteilen,
- 1.3 die Verwendung des Cloud Manager Frameworks, um Änderungen an den Kundenanpassungen, einschließlich des Quellcodes der Kundenanpassung, zu übermitteln, zu speichern, zu verarbeiten und zu verwalten,
- 1.4 die Durchführung zusätzlicher Qualitäts- und Sicherheitstests dieser Kundenanpassungen durch Eliminierung von Bugs, Simulationen und Integration mit anderen Kundensystemen und
- 1.5 die Durchführung automatisierter Tests, einschließlich Regressionstests, innerhalb des Cloud Manager Frameworks zur Validierung der erfolgreichen Implementierung von Updates.

Adobe ist nicht für Mängel oder Ausfälle des Cloud Service verantwortlich, die durch Kundenanpassungen, die Konfiguration des Cloud Service durch den Kunden oder durch die Nichteinhaltung der Verpflichtungen in den obigen Abschnitten 1.1 bis 1.5 durch den Kunden verursacht worden sind. Der Kunde bestätigt und vereinbart, dass das Testen von Kundenanpassungen über das Cloud Manager Framework nur eine Teilmenge der vom Kunden durchzuführenden Tests darstellt. Der Kunde ist allein für sämtliche Tests (Sicherheit und Qualität) der Kundenanpassungen verantwortlich.

2. **Entwicklungsberater.** (Ein) vom Kunden gemäß diesen produktspezifischen Lizenzbedingungen ernannte(r) Entwicklungsberater arbeitet ausdrücklich und ausschließlich im Ermessen des Kunden und der Kunde ist für Handlungen oder Unterlassungen (eines) solchen/solcher Entwicklungsberater(s) verantwortlich. Adobe kann einem Entwicklungsberater den Zugriff verweigern, wenn Adobe der Ansicht ist, dass dies negative Auswirkungen auf den Cloud Service oder andere Kunden des Cloud Service hat. Bezugnahmen auf den Kunden in diesen produktspezifischen Lizenzbedingungen beziehen sich sowohl auf den Kunden als auch auf dessen Entwicklungsberater.
3. **Runbook.** Der Kunde muss das Runbook jedes Mal, wenn er neue Kundenanpassungen zur Nutzung im Cloud Service erstellt, unverzüglich aktualisieren. Adobe darf jeweils nach alleinigem Ermessen während der Lizenzlaufzeit die Gegenstände ändern oder modifizieren, die im Runbook enthalten sein müssen, und der Kunde wird sein Runbook unverzüglich aktualisieren, um solche neuen Gegenstände aufzunehmen. Der Kunde wird das Runbook auf Adobes Anforderung unverzüglich aktualisieren.
4. **Backup.** Kundendaten, Kundeninhalte und Kundenanpassungen, einschließlich Quellcode, die innerhalb des Cloud Service gespeichert sind, stehen dem Kunden bis 30 Tage nach Ablauf oder Beendigung der Lizenzlaufzeit im gleichen Format zur Verfügung, das zum jeweiligen Zeitpunkt innerhalb des Cloud Service verfügbar ist. Der Kunde bestätigt und vereinbart, dass der Cloud Service nicht der einzige Aufbewahrungsort des Kunden für Kundenanpassungen ist.
5. **Lizenz für Entwicklungssoftware.** Der Kunde darf eine angemessene Anzahl von Kopien des AEM Cloud Service SDK ausschließlich in der eigenen Umgebung des Kunden vor Ort installieren und diese ausdrücklich nur zu Test- und Qualitätssicherungszwecken, nicht zu Staging- oder Produktionszwecken nutzen.
6. **Zulässige Nutzung.** Adobe darf auf Kundendaten, Kundeninhalte, Kundenanpassungen, Benutzerinteraktionen und Cloud Service-Systemleistung zugreifen, diese nutzen, kopieren und speichern, um AEM und den Cloud Service zu testen und Informationen zu erlangen, die genutzt werden dürfen, um AEM und den Cloud Service zu entwickeln, erstellen, modifizieren, verbessern, unterstützen und zu betreiben; dies jedoch unter der Voraussetzung, dass Kopien derartiger Kundendaten, Kundeninhalte oder Kundenanpassungen, die zum Zwecke der vorgenannten Tests erstellt wurden, den anwendbaren vertraglichen Vertraulichkeitspflichten unterliegen.
7. **Automatisierter Formularumstellungsdienst.** Der Kunde darf keine Dokumente hochladen, einreichen oder konvertieren, die voreingestellte Datenfelder der On-demand Services enthalten, und darf außerdem Adobe über die On-demand Services keine verbotenen Daten, weder allein noch in Kombination mit anderen Daten, übertragen, liefern oder anderweitig zur Verfügung stellen.
8. **Adobe Developer App Builder.** Eine jede vom Kunden unter Verwendung von Adobe Developer App Builder entwickelte Integration gilt als Kundenanpassung.

9. **Nutzung von Fonts.** Außer wie anderweitig im Einzelnen im Vertrag angegeben, sind Adobes rechtlich geschützte oder lizenzierte Fonts in den Produkten und Services nur zur Nutzung innerhalb der Benutzerschnittstelle der Produkte und Services eingebettet.
10. **Patches.** Es ist dem Kunden nicht gestattet, Patches auf den Cloud Service anzuwenden, es sei denn, dies wurde von Adobe im Runbook ausdrücklich genehmigt.
11. **Service Level Agreement.** Adobes Verpflichtungen bezüglich des Mindestprozentsatzes der Verfügbarkeit sind im Unified SLA und dem Actionability Addendum unter <https://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> im Einzelnen beschrieben (gemeinsam das „**Service Level Agreement**“).
12. **Software-Updates.** Während der Lizenzlaufzeit umfasst der Cloud Service die Updates, die für den allgemeinen Kundenstamm von Adobe veröffentlicht werden („**Updates**“). Die Updates können Notfall-Updates umfassen, die für die Sicherheit des Cloud Service erforderlich sind oder um Probleme zu beheben, die dazu führen können, dass Adobe den Mindestprozentsatz der Verfügbarkeit nicht einhalten kann (jeweils ein „**Notfall-Update**“). Im Falle eines Misserfolges des Updates wird Adobe Korrekturen vornehmen, falls das Problem bei Adobes Software liegt. Falls das Problem bei Kundenanpassungen liegt, wird Adobe angemessene Schritte unternehmen, um den Kunden in seinen Anstrengungen bei der Anpassung des den Kundenanpassungen zugrundeliegenden Codes zu unterstützen. Einige Bestandteile des Cloud Manager Frameworks, die speziell der Lieferung von Updates zugeordnet sind, stehen dem Kunden für den Zeitraum der Lieferung eines Updates möglicherweise nicht zur Nutzung zur Verfügung. Notfall-Updates werden von Adobe je nach Bedarf implementiert.
13. **Produktbeschreibung.** Produkteinschränkungen sind im Einzelnen in der Produktbeschreibung für Adobe Experience Manager als Cloud Service beschrieben, die hier eingesehen werden kann: <https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html>.
14. **Zusätzliche Ansprüche.** Die in den Allgemeinen Bedingungen vorgesehenen Freistellungspflichten des Kunden gelten auch für Ansprüche, die sich auf Kundenanpassungen oder Kundeninhalte beziehen oder sich daraus ergeben. Die zusätzlichen Ansprüche in diesem Abschnitt werden als Ansprüche wegen eines Datenschutzverstoßes oder andere Ansprüche behandelt, wie in den Allgemeinen Bedingungen beschrieben.
15. **Zusätzliche Definitionen**
- 15.1 „**AEM Cloud Service SDK**“ bezeichnet eine On-premise Softwareversion des lizenzierten Cloud Service.
- 15.2 „**Cloud Manager Framework**“ bezeichnet das kontinuierliche Integrations-, Bereitstellungs- und Test-Framework von Adobe. Das Cloud Manager Framework kann:
- (A) Kundenanpassungen, einschließlich Quellcode, speichern (Der Kunde bestätigt, dass er nur Kundenanpassungen in das Cloud Manager Framework Repository hochladen wird.),
 - (B) die Qualität von Kundenanpassungen testen,
 - (C) empfohlene oder erforderliche Updates oder Änderungen an Kundenanpassungen bereitstellen,
 - (D) genehmigte Kundenanpassungen kompilieren,
 - (E) Kundenanpassungen bereitstellen,
 - (F) Updates liefern,
 - (G) Tests und Validierung von Updates durch den Kunden ermöglichen und
 - (H) autorisierten Benutzern die Möglichkeit geben, den Cloud Service im Rahmen eines Self-Service zu erweitern.
- 15.3 „**Cloud Service**“ bezeichnet die AEM als Cloud Service On-demand Services (und etwaige Add-ons) gemäß dem Auftrag.
- 15.4 „**Kundenanpassungen**“ bezeichnet die Anpassungen, die der Kunde nach seinem Ermessen an dem Cloud Service vornimmt. Kundenanpassungen stellen keine freistellungsberechtigte Technologie dar. Dem Kunden gehören die Kundenanpassungen (oder er muss gegebenenfalls sicherstellen, dass er über eine gültige Lizenz für diese verfügt) nach Maßgabe von Adobes zugrundeliegendem geistigen Eigentum (*Immaterialeigentum*) an der Adobe-Technologie. Der Kunde bestätigt und vereinbart, dass Adobes Zugang zu Kundenanpassungen nicht ausschließt, dass Adobe unabhängig (ohne Verwendung von Kundenanpassungen) ähnliche Technologien ohne Verpflichtungen gegenüber dem Kunden entwickelt oder erwirbt.
- 15.5 „**Entwicklungsberater**“ bezeichnet einen dritten Systemintegrator, (a) den der Kunde gemäß Ziffer 5 der Allgemeinen Bedingungen bevollmächtigt hat, auf den Cloud Service zuzugreifen, diesen zu testen und anzupassen

und (b) der über mindestens eine Person im Entwicklungsteam verfügt, die im Besitz eines aktuellen und gültigen AEM-Entwicklerzertifikates ist und wesentlich an dem Cloud Service-Entwicklungsprojekt beteiligt sein wird.

- 15.6 „**Dokument**“ bezeichnet eine elektronische oder gedruckte Datei, die durch AEM-Formulare verarbeitet oder generiert wird, einschließlich Dokumente, die Datenfelder enthalten, in denen Daten eingetragen und gespeichert werden können.
- 15.7 „**Mindestprozensatz der Verfügbarkeit**“ bezeichnet den Mindestprozensatz der Verfügbarkeit (laut Definition im Service Level Agreement) für jeden vom Kunden lizenzierten Cloud Service.
- 15.8 „**Verbotene Daten**“ bezeichnet Daten, die es Adobe gestatten würden, unmittelbar eine bestimmte natürliche Person (ausgenommen deren Endgerät (*device*)) zu identifizieren, wie deren Telefonnummer, E-Mail-Adresse, behördliche Identifizierungsnummer, Name, Postanschrift.
- 15.9 „**Runbook**“ bezeichnet ein vom Kunden verfasstes Dokument, das Adobe eine Aufstellung der Kundenanpassungen und Konfigurationen, die der Kunde am Cloud Service vorgenommen hat, zur Verfügung stellt. Eine solche Aufstellung hat den Zweck, Adobe beim Betreiben und Support des Cloud Service zu unterstützen.