



Adobe PSLT – Adobe Experience Manager: Managed Services Basic (2015v2.1)

1. **Entwicklungsberater.** Entwicklungsberater, die unter dieser PSLT durch den Kunden beauftragt sind, arbeiten ausdrücklich und ausschließlich nach Weisung des Kunden und der Kunde ist für jegliche Handlungen und Unterlassungen solcher Entwicklungsberater verantwortlich. Adobe kann Entwicklungsberatern den Zugriff verweigern, wenn durch diesen negative Auswirkungen auf die Managed Services oder andere Kunden von Managed Services zu befürchten sind. Bezugnahmen auf den Kunden in dieser PLST beziehen sich gleichermaßen auf den Kunden sowie dessen Entwicklungsberater.
2. **Runbook.** Der Kunde muss Adobe ein vollständiges und präzises Runbook zur Überprüfung zur Verfügung stellen und dieses Runbook von Adobe genehmigen lassen. Das Runbook des Kunden muss mindestens die unten aufgeführten Punkte im von Adobe bereitgestellten Format enthalten. Der Kunde muss das Runbook umgehend aktualisieren, wenn der Kunde an seiner Managed Services-Nutzung Änderungen vorgenommen hat. 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 muss das Runbook auf Verlangen von Adobe unverzüglich aktualisieren. Adobe übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Schäden, die durch eine Verletzung der Bestimmungen dieser Regelung verursacht wurden.

2.1 Runbooküberblick:

Im Runbook enthaltene Punkte	Beschreibung
Systemkonfiguration	Adobe übermittelt dem Kunden Informationen zum Managed Service, und der Kunde prüft und teilt mit, ob diese Informationen richtig sind und genutzt werden.
Konfigurationen	Eine Liste der gesamten Funktionalitäten der vom Kunden in Zusammenhang mit den Managed Services installierten Software. Eine Liste aller Berechtigungsnachweise oder PKI-Zertifikate für Adobe LiveCycle ReaderExtensions, die der Kunde für die Managed Services verwendet. Den kundenspezifischen Sicherheitsplan für die Implementierung der Managed Services.
Dokumentation der Benutzerabnahmeprüfung	Beschreibung der vom Kunden durchgeführten Lasttestszenarien. Beschreibung der Szenarien für die Benutzerabnahmeprüfung, die vom Kunden durchgeführt werden. Beschreibung der positiven und negativen Ergebnisse derartiger Tests.
Durch Adobe genehmigte Nachbearbeitung	Beschreibung der an den Managed Services in der Produktionsphase von Adobe vorgenommenen und von Adobe genehmigten Änderungen infolge einer Änderungsanforderung durch den Kunden.
Kontaktpersonen und Verträge	Angabe einer Kundenkontaktperson, die Adobe informieren soll, wenn das System ausfällt. Angabe eines Mitarbeiters des Kunden mit technischem Wissen über die Managed Services, der Fragen von Adobe beantworten kann. Angabe der Verbindungen zwischen dem IT-Gatekeeper des Kunden für die Managed Services und anderen Systemen des Kunden (z. B. LDAP, Daten-Repositories usw.). Angabe des Mitarbeiters des Kunden, der für die Beziehung mit dem Entwicklungsberater zuständig ist. Angabe der Kontaktperson des Kunden, an die sich Adobe in einem Unterstützungsnotfall wenden kann. Angabe der Kontaktperson des Kunden, die für die Einschaltung der Geschäftsleitung zuständig ist. Angabe der Kontaktperson des Kunden, mit der Adobe beim Testen von Upgrades der Managed Services zusammenarbeiten kann. Beschreibung des Vertrags zwischen dem Kunden und dem Entwicklungsberater. Angabe von Einzelheiten zu den Reaktionszeitanforderungen des Entwicklungsberaters und andere besondere Anweisungen des Kunden bezüglich Reaktionszeit.

3. Langzeitspeicher und Verschlüsselung.

- 3.1 Adobe speichert sämtliche langfristigen Kundeninhalte, alle vertraulichen personenbezogenen Daten und die damit zusammenhängenden Betriebsdaten auf Anlagen außerhalb der virtuellen Maschinen, die das Kundensystem der Managed Services unterstützen.
- 3.2 Adobe verschlüsselt alle Kundeninhalte, personenbezogenen Daten und damit zusammenhängenden Betriebsdaten, die außerhalb der virtuellen Maschine gespeichert werden, nach einem Standard nicht unter AES-256.

4. Backup.

- 4.1 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.
- 4.2 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.
- 4.3 Alle Backups werden in dem vom Kunden in seinem Runbook festgelegten Intervall erstellt. Falls keine Angaben gemacht werden, erfolgt das Backup täglich.
- 4.4 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.
- 4.5 Die in den Managed Services gespeicherten Kundendaten und -inhalte sind für den Kunden bis zum Ablauf oder der Beendigung der Lizenzlaufzeit in demselben Format wie in den Managed Services verfügbar.

5. **Adobe Experience Targeting – Datenaufbewahrung.** Die von Adobe gesammelten Kundendaten können ständig nach (a) 90 Tagen nach Erhebung von Benutzerprofilen und (b) 12 Monate nach Erhebung der Kunden-Sites-Aktivitätsdaten gelöscht werden. Kundendaten und Kundeninhalte werden außerhalb der Managed Services, in der Adobe Experience Targeting On-demand-Umgebung, gespeichert.

6. **Lizenz für Entwicklungszwecke.** Der Kunde darf während der Lizenzlaufzeit eine angemessene Anzahl von Kopien der On-premise Softwareversionen der lizenzierten Managed Services in einer Entwicklungsumgebung ausschließlich zu Test- und Qualitätssicherungszwecken und nicht für Produktionszwecke nutzen.

7. **Nutzung von Schriften.** Sofern in diesem Vertrag nicht anderes bestimmt ist, sind die von Adobe geschützten oder lizenzierten Schriften in den Produkten und Services nur zur Nutzung innerhalb des Benutzer-Interface der Produkte und Services bestimmt.

8. **Patches.** Es ist dem Kunden untersagt, Patches auf die Managed Services anzuwenden, sofern dies von Adobe im Runbook nicht ausdrücklich genehmigt wurde.

9. **Service Level Agreement.** Adobe's Verfügbarkeitsverpflichtungen sind in dem Service Level Agreement für Managed Services und dem Anhang Service Level für AEM Managed Services beschrieben, die unter folgendem Link verfügbar sind: <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (zusammen als „Service Level Agreement“ bezeichnet).

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 Enablement Advisor.** Adobe stellt eine Kontaktperson („**Customer Enablement Advisor**“), die Fragen der technischen Support-Kontakte des Kunden beantwortet, für bis zu insgesamt 90 Stunden pro Jahr oder in dem im Bestelldokument bestimmten Umfang zur Verfügung. Ein Customer Enablement Advisor steht zwischen 09.00 Uhr und 17.00 Uhr MEZ zur Verfügung. Eine konkrete Reaktionszeit für den Customer Enablement Advisor 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 – 30 Minuten.** Das Problem führt zu äußerst schwerwiegenden Unterbrechungen eines Produktionssystems.

(a) Bestimmung der Priorität:

(i) Das Problem führt in der Produktionsphase zu äußerst schwerwiegenden Unterbrechungen der Managed Services oder in der Vorproduktionsphase zu schwerwiegenden Unterbrechungen im Zusammenhang mit der Benutzerabnahmeprüfung oder -schulung (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: 30 Minuten.

(2) **Priorität 2: DRINGEND – 1 Stunde.** 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 Vorproduktionsphase 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: 1 Stunde.

(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 Vorproduktionsphase. Der Betrieb des Managed Services wird weder in der Produktionsphase noch in der Vorproduktionsphase 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 eSupport-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.

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 der Mindestverfügbarkeit (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 1 (Zeitlicher Ablauf von Upgrades) beschriebenen gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt zu installieren. Sobald Adobe eine derartige Installation durchführt, arbeitet der Kunde 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 1 (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 es sich um ein kundenspezifisches Problem handelt, ergreift Adobe angemessene Korrekturmaßnahmen. Nach Lösung eines derartigen Problems installiert Adobe das Upgrade auf Produktionsphase-Servern. Ein Kunde kann ein derartiges Upgrade (mit Ausnahme von Notfall-Updates) wie im Abschnitt 14.1 (D) (Upgrade-Aufschub) beschrieben, verschieben oder ablehnen.
- (C) **Zeitlicher Ablauf von Upgrades.** Notfall-Updates 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 Vorproduktionsphasen-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 Vorproduktionsphasen 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-Updates) zu verschieben oder abzulehnen. Wenn der Kunde aus irgendeinem Grund (einschließlich der Nichtbereitschaft, das Support-Upgrade anzunehmen, oder der Nichtbereitschaft, Konfigurationen 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.
- (E) **Notfall-Updates.** Unbeschadet etwaiger hierin enthaltener anderslautender Bestimmungen muss der Kunde alle Notfall-Updates annehmen.

12. Definitionen

- 12.1 „Entwicklungsberater“ bezeichnet einen dritten Systemintegrator, der (a) vom Kunden gemäß Ziffer 5 der Allgemeinen Bedingungen autorisiert wurde, auf die Managed Services während der Vorproduktionsphase zuzugreifen, und (b) in dessen Entwicklungs-Team mindestens ein Mitglied eine AEM 6 Architect-Zertifizierung hat und dieses Mitglied bei dem Managed Services-Entwicklungsprojekt maßgeblich eingebunden ist.

- 12.2 „Vorproduktionsphase“ bezeichnet den Zeitraum vor der Produktionsphase.
- 12.3 „Produktionsphase“ bezeichnet den Zeitraum, ab dem die Managed Services-Nutzer die Managed Services (A) auf Kunden-Sites oder (B) für ihren internen Betrieb nutzen.
- 12.4 „Runbook“ bezeichnet ein vom Kunden verfasstes Dokument, das für Adobe eine Liste der Konfigurationen enthält, die der Kunde an den Managed Services vorgenommen hat. Diese Liste soll Adobe helfen, die Managed Services in der Produktionsphase auszuführen und zu unterstützen.
- 12.5 „Verfügbarkeit des Services“ bezeichnet die im Bestelldokument für jeden vom Kunden lizenzierten Managed Service bestimmte prozentuale Mindestverfügbarkeit („Minimum Uptime Percentage“, wie in dem Service Level Agreement definiert). Generische Nicht-Produktionsinstanzen unterliegen keiner Zusage bezüglich der Verfügbarkeit.