



Adobe PSLT – Adobe Campaign Managed Services (2015v2)

1. Kundenanpassungen

- 1.1 **Staging-Instanz.** Der Kunde wird alle wesentlichen Kundenanpassungen in der Staging-Instanz entwickeln und testen und – sofern der Test erfolgreich war – das Runbook entsprechend aktualisieren sowie die Kundenanpassungen zur Produktionsinstanz hinzufügen.
- 1.2 **Produktionsinstanz.** Der Kunde darf die Managed Services in der Produktionsinstanz nicht mehr anpassen. Wenn der Kunde zusätzliche Kundenanpassungen an den Managed Services wünscht, gilt Folgendes:
 - (A) Der Kunde fragt bei Adobe die Bereitstellung einer Staging-Instanz an, in welcher der Kunde die gewünschten zusätzlichen Anpassungen implementieren und testen kann;
 - (B) Adobe wird die Produktionsinstanz der Managed Services weiterhin gleichzeitig betreiben.
 - (C) Sobald die zusätzlichen Anpassungen des Kunden in der Staging-Instanz getestet wurden, können diese zusätzlichen Änderungen in die Produktionsinstanz aufgenommen werden.
- 1.3 **Runbook.** Adobe empfiehlt dringend, dass der Kunde Adobe vor der Aufnahme des Betriebs der Produktionsinstanz ein vollständiges und präzises Runbook zur Verfügung stellt. Adobe wird nicht für Defekte, Störungen oder Ausfälle der Managed Services verantwortlich sein, die durch Folgendes verursacht wurden: (1) Kundenanpassungen; (2) Versäumnis des Kunden, Adobe ein Runbook zur Verfügung zu stellen; (3) Fehler im Runbook, das der Kunde Adobe zur Verfügung gestellt hat; (4) Versäumnis des Kunden die Bestimmungen dieser Ziffer 1 (Kundenanpassungen) einzuhalten.
- 1.4 **Tests.** Der Kunde ist allein für jegliche Tests der Kundenanpassungen verantwortlich.

2. **Image Serving.** Image Serving darf nur für die Bereitstellung von in E-Mails eingebetteten Bildern genutzt werden.

3. **Kanallimitierung.** Für die Auslieferung von Nachrichten über manche Kanäle kann die Inanspruchnahmen von Diensten Dritter erforderlich sein, die der Kunde von dem Dritten erwerben muss, um diese Auslieferung auszuführen.

4. **IPv4-Adressen.** Der Staging-Instanz sind keine IPv4-Adressen zugewiesen. Der Kunde kann IPv4-Adressen kaufen, um diese in der Staging-Instanz zu nutzen.

5. **Transactional Messaging.** Dem Kunden wird für die IT-Infrastruktur eine jährliche Gebühr in Rechnung gestellt, die anhand der für die Unterstützung des erwarteten Volumens an Transaktions-E-Mail-Nachrichten notwendigen dedizierten Server berechnet wird.

6. **Dedizierte IT-Infrastruktur und Leistungsbeeinträchtigung.** Wenn die vom Kunden lizenzierte dedizierte IT-Infrastruktur zur Verarbeitung der Kommunikationen und Interaktionen in Zusammenhang mit den Managed Services nicht ausreicht, übernimmt Adobe keinerlei Verantwortung für eine Leistungsbeeinträchtigung oder einen Systemausfall. Adobe kann bei verschiedenen Layern Virtualisierungstechnologie nutzen, um die dedizierten Ressourcen zu imitieren. Adobe übernimmt keine Verantwortung für die Nichtzustellung von E-Mail-Mitteilungen aufgrund von E-Mail-Adressenfehlern, permanenter oder temporärer Nichtzustellbarkeit, E-Mail-Filtern von E-Mail-Programmen, E-Mail-Blockierlisten usw.. Diese Fehler können sich auch negativ auf die E-Mail-Zustellungsleistung auswirken, und Adobe ist für eine Leistungsbeeinträchtigung aufgrund derartiger Fehler nicht verantwortlich.

7. **Datenaufbewahrung.** Wenn der Kunde sein SFTP-Account-Speicherkontingent überschreitet, kann Adobe nach vorheriger Ankündigung die das Speicherkontingent übersteigenden Dateien, die älter sind als 15 Tage, löschen.

8. Einhaltung anwendbarer Vorschriften.

- 8.1 Der Kunde wird alle anwendbaren Vorschriften sowie das Nachfolgende in Bezug auf die Nutzung der Managed Services einhalten:
 - (A) Der Kunde bietet den Empfängern die Möglichkeit, sich abzumelden, damit sie keine weiteren Werbe-E-Mails mehr erhalten.

- (B) Der Kunde sendet keine unerwünschten Werbe-E-Mails.
- (C) Der Kunde füllt die Felder „Von“ und „Betreff“ der E-Mail-Mitteilungen mit wahrheitsgetreuen, richtigen und unmissverständlichen Informationen aus.
- (D) Wenn der Kunde mit Adobe nicht mit mittels einer Sub-Domain Delegation arbeitet, wendet der Kunde zuverlässige Authentifizierungstechniken (z. B. SPF/Absender-ID, DK/DKIM) für die Domännennamen an, die zum Versenden von E-Mail-Mitteilungen verwendet werden.

8.2 Der Kunde ist dafür verantwortlich sämtliche Freigaben, Zustimmungen und Genehmigungen von Endbenutzern unter Einhaltung aller geltenden Gesetze, Richtlinien, Regelungen und Bestimmungen einzuholen für alle Daten, die mittels den Managed Services gesammelt und verarbeitet werden. Sofern der Kunde beispielsweise Kampagnen über den SMS-Kanal ausführt, muss der Kunde alle geltenden Gesetze, die entsprechenden Richtlinien von Mobilfunkanbietern für die Übertragung von SMS-Nachrichten und anwendbare Verhaltensregeln und Bestimmungen Dritter einhalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich jegliche anwendbaren Vorschriften dieser Dritten einzuhalten. Adobe wird nur als Datenverarbeiter oder als Datenmittler im Auftrag des Kunden tätig. Der Kunde bleibt in Bezug auf die Daten verantwortliche Stelle bzw. Gleichwertiges unter dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht (sofern der Kunde in der EU ansässig ist, einschließlich der EU-Richtlinie 95/46).

9. **Upgrade oder Erweiterungen für Adobe Campaign Managed Services.** Adobe wird dem Kunden allgemein verfügbare Upgrades und Erweiterungen zu den erworbenen Funktionen von den Managed Services ohne weitere Gebühren zur Verfügung stellen. Für einige der neuen Releases oder Upgrades zu den erworbenen Funktionen von den Managed Services, einschließlich Änderungen an der Adobe Campaign-Plattform, kann es erforderlich sein, dass der Kunde Consulting oder Professional Services Leistungen in Anspruch nehmen muss, um seine bestehende Kundenkonfiguration auf diesen neuen Releases oder Upgrades zu migrieren.

10. Definitionen

- 10.1 **„Anwendbare Vorschriften“** bezeichnet alle anwendbaren Gesetze, Richtlinien, Verordnungen, Kodizes und Regeln.
- 10.2 **„Empfänger“** bezeichnet den End-Nutzer, der die Nachrichten des Kunden über einen der Kanäle empfängt (z.B. Kunden, Mitarbeiter, potenzielle Kunden und Partner des Kunden).
- 10.3 **„Kundenanpassungen“** sind die vom Kunden an den Managed Services vorgenommenen Anpassungen. Bei Kundenanpassungen handelt es sich nicht um freistellungsberechtigte Technologie.
- 10.4 **„Instanz“** bezeichnet die Gesamtheit der Binärdateien der Adobe Campaign Software zur Implementierung einer eindeutigen AC-Datenbank. Diese eindeutige Entität ist durch eine Gruppe von Parametereinstellungen gekennzeichnet, die in einer Parameterdefinitionstabelle festgelegt sind (Tabelle xtk_entity). Eine Instanz ist entweder Produktions- oder Staging-Instanz.
- 10.5 **„Staging-Instanz(en)“** bezeichnet eine Instanz, die dafür gedacht ist, die gehostete Software und Technologie zur Entwicklung (nicht zu Produktionszwecken), zum Testen und Erproben zu betreiben. Die Staging-Instanzen laufen grundsätzlich auf einem einzelnen Application Server ohne Redundanzen und verfügen nicht über dieselbe Rechen-, Speicher- und Netzwerkkapazität wie die Produktionsinstanz.
- 10.6 **„Produktionsinstanz“** bezeichnet eine Instanz, die zum Betrieb der gehosteten Software und Technologie zu wirtschaftlichen Zwecken bestimmt ist.
- 10.7 **„Runbook“** ist eine Auflistung der kundenspezifischen Prozeduren, die Adobe zur Handhabung des kundenspezifisch angepassten Deployments nutzt. Beispielsweise sind in dem Runbook die Kundenanpassungen mitsamt der betriebsrelevanten Anweisungen enthalten.