



Adobe PSLT – Adobe Campaign Classic Managed Services (2017v1.1)

1. Kundenanpassungen.

- 1.1 **Staging-Instanz.** Der Kunde wird die 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.** Der Kunde wird Adobe vor der Aufnahme des Betriebs der Produktionsinstanz ein vollständiges und präzises Runbook zur Verfügung stellen. Adobe ist nicht für Defekte, Störungen oder Latenzzeiten der Managed Services verantwortlich, die durch Folgendes verursacht wurden: (A) Kundenanpassungen; (B) Versäumnis des Kunden, Adobe ein Runbook zur Verfügung zu stellen; (C) Fehler im Runbook, das der Kunde Adobe zur Verfügung gestellt hat; (D) Versäumnis des Kunden die Bestimmungen dieser Ziffer 1 (Kundenanpassungen) einzuhalten.
- 1.4 **Tests.** Der Kunde ist für jegliche Tests, einschließlich Sicherheitstests, 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 erwerben, um diese in der Staging-Instanz zu nutzen.
5. **Zustellungsfehler.** Adobe ist für die Nichtauslieferung von E-Mails nicht verantwortlich, die auf Adressfehlern, Hard Bounces (permanente Unzustellbarkeit), Soft Bounces (temporäre Unzustellbarkeit), E-Mail-Filtern von Mail Clients, E-Mail-Blacklists, etc beruhen. Diese Art von Fehlern können im Übrigen zu negativen Auswirkungen auf die Zustellungsleistung von E-Mails führen und Adobe ist für einen darauf beruhenden Leistungsabfall nicht verantwortlich.
6. **Bereitstellung von Kundendaten.** Kundendaten und Kundeninhalte die in den Campaign Managed Services gespeichert werden, sind 30 Tage lang nach Beendigung oder Auslaufen der Campaign Managed Services im dann geltenden Format innerhalb des Reporting Interface für den Kunden verfügbar, soweit der Kunde dies mindestens 30 Tage vor Beendigung oder Auslaufen der Campaign Managed Services schriftlich anfordert.
7. **Einhaltung anwendbarer Vorschriften.**
 - 7.1 Der Kunde hat die anwendbaren Vorschriften einzuhalten.
 - 7.2 Delegiert der Kunde keine Sub-Domain an Adobe, 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.
 - 7.3 Der Kunde hat sämtliche Freigaben, Zustimmungen und Genehmigungen von Endbenutzern unter Einhaltung aller anwendbaren Vorschriften einzuholen für alle Daten, die mittels den Managed Services gesammelt und verarbeitet werden. 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.

8. **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 der Managed Services, einschließlich Änderungen an der Adobe Campaign-Plattform, kann es erforderlich sein, dass der Kunde Consulting Leistungen in Anspruch nehmen muss, muss der Kunde unter Umständen Consulting Services erwerben, um die vorherigen Kundenanpassungen auf einen neuen Release oder Upgrade migrieren zu können.
9. **Notfall-Upgrades.** Der Kunde darf Notfall-Upgrades nicht aufschieben.
10. **Definitionen.**
 - 10.1 „**Anwendbare Vorschriften**“ sind alle anwendbaren Gesetze, Richtlinien, Verordnungen, Kodizes und Industrie-Best-Practice-Regelungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Produkte und Services durch den Kunden.
 - 10.2 „**Kundenanpassungen**“ sind die vom Kunden an den Managed Services vorgenommenen Anpassungen.
 - 10.3 „**Notfall-Upgrade**“ ist ein Upgrade, das für die Sicherheit der Managed Service oder zur Behebung von Latenzproblemen erforderlich ist.
 - 10.4 „**Industrie-Best-Practice-Regelungen**“ bezeichnet die Adobe Campaign Acceptable Use Policy, die unter der folgenden URL www.adobe.com/legal/terms/aup.html oder einer entsprechenden Nachfolgesite abrufbar ist.
 - 10.5 „**Instanz**“ bezeichnet die Gesamtheit der Binärdateien der Adobe Campaign Software zur Implementierung einer eindeutigen Campaign-Datenbank. Diese eindeutige Entität ist durch eine Gruppe von Parametereinstellungen gekennzeichnet, die in einer Parameterdefinitionstabelle festgelegt sind (Tabelle xtk_entity). Eine Instanz ist entweder Produktions- oder Staging-Instanz.
 - 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.
 - 10.8 „**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.