

PSLT - Adobe Campaign Managed Cloud Services (2021v1)

1. Einhaltung anwendbarer Vorschriften.

- 1.1 Der Kunde wird anwendbare Vorschriften einhalten.
- 1.2 Falls der Kunde nicht mittels einer Subdomain-Delegation an Adobe arbeitet, wird der Kunde zuverlässige Authentifizierungstechniken (z. B. SPF, DKIM) für die genutzten Domainnamen verwenden, um E-Mail-Mitteilungen zu senden.
- 1.3 Der Kunde wird erforderliche Freigaben, Genehmigungen und Zustimmungen von Endbenutzern gemäß anwendbaren Vorschriften für Daten einholen, die durch die Managed Services gesammelt werden.

2. Kundenanpassungen.

- 2.1 **Staging-Instanz.** Der Kunde wird wesentliche Kundenanpassungen nur in der Staging-Instanz entwickeln und testen und, sofern dies erfolgreich war, die Kundenanpassungen zur Produktionsinstanz hinzufügen.
- 2.2 **Produktionsinstanz.** Der Kunde darf keine Kundenanpassungen an den Managed Services in der Produktionsinstanz vornehmen. Falls der Kunde zusätzliche Kundenanpassungen an den Managed Services vornehmen möchte, gilt Folgendes:
 - (A) Der Kunde fragt bei Adobe die Bereitstellung einer Staging-Instanz an, in welcher der Kunde die gewünschten zusätzlichen Kundenanpassungen implementieren und testen kann,
 - (B) Adobe wird die Produktionsinstanz der Managed Services weiterhin gleichzeitig betreiben und
 - (C) sobald die vom Kunden gewünschten zusätzlichen Kundenanpassungen in der Staging-Instanz getestet wurden, können diese zusätzlichen Kundenanpassungen in die Produktionsinstanz aufgenommen werden und
 - (D) der Kunde ist für mögliche Fehlerbehebung oder Kosten im Zusammenhang mit der Migration oder dem Upgrade der Kundenanpassungen verantwortlich.
- 2.3 **Runbook.** Der Kunde wird Adobe ein vollständiges und richtiges Runbook zur Verfügung stellen, bevor Adobe die Produktionsinstanz betreibt. Adobe darf jeweils nach alleinigem Ermessen während der Lizenzdauer 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.
- 2.4 **Verantwortung.** Adobe wird nicht für Defekte, Ausfälle oder Wartezeiten der Managed Services verantwortlich sein, die durch (A) Kundenanpassungen, (B) das Unterlassen des Kunden, Adobe ein Runbook zur Verfügung zu stellen, (C) Fehler im Runbook oder (D) die Nichteinhaltung dieses Abschnitt 2 (Kundenanpassungen) durch den Kunden verursacht werden.

3. Tests.

Der Kunde ist allein für alle Tests der Kundenanpassungen (einschließlich Sicherheits- und Upgradetests) verantwortlich.

4. Standard-Upgrades und Aufbau-Updates.

Während der Lizenzdauer umfassen alle Managed Services die bestehenden Aufbau- und Folge-Updates oder Upgrades, die für den allgemeinen Kundenstamm von Adobe veröffentlicht werden.

- 4.1 **Arten von Upgrades.** Während der Lizenzdauer kann Adobe jeweils Upgrades der Managed Services implementieren. Diese Upgrades können ein Notfall-Upgrade, ein geringfügiges Upgrade (d. h. ein Wartungsrelease oder eine neue geringfügige Versionsänderung der Managed Services zu Zwecken, welche die Fehlerbehebung umfassen, jedoch nicht darauf beschränkt sind) oder ein großes Upgrade (d. h. eine neue Version der Managed Services, die falls erforderlich ein Upgrade der Datenbank und der zugrundeliegenden Infrastruktur umfassen kann) umfassen. Nach Adobes Ermessen muss der Kunde mindestens ein Upgrade pro Jahr implementieren.

4.2 **Upgrade-Zeitplan.** Notfall-Upgrades werden von Adobe je nach Bedarf implementiert. Alle anderen kleinen Aufbau-Updates werden von Adobe im Laufe der Lizenzdauer mit vorheriger schriftlicher Mitteilung an den Kunden implementiert. Adobe wird die Staging-Instanz(en) upgraden. Der Kunde wird diese testen, validieren und dann Adobe benachrichtigen, dass die Tests solcher Updates in der/den Staging-Instanz(en) erfolgreich abgeschlossen sind. Der Kunde muss seine Tests spätestens 10 Tage nach Adobes Upgrade der Staging-Instanz(en) abschließen. Adobe und der Kunde werden zusammenarbeiten, um ein gemeinsam vereinbartes Wartungszeitfenster oder einen anderen Zeitraum zur Implementierung der Produktionsinstanz(en) für das Update zu bestimmen. Dies wird jedoch spätestens 10 Tage, nachdem der Kunde die Tests in der/den Staging-Instanz(en) abgeschlossen hat, geschehen.

5. **Image Serving.** Image Serving darf nur für die Bereitstellung von in E-Mails, Landingpages und Rich-Push-Benachrichtigungen eingebetteten Bildern genutzt werden.

6. **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.

7. **Zustellungsfehler.** Adobe ist für die Nichtauslieferung von E-Mails nicht verantwortlich, die auf Adressfehlern, Hard Bounces, Soft Bounces, E-Mail-Filtern von Mail Clients, E-Mail-Blacklists usw. beruhen. Die vorstehende Art von Fehlern kann im Übrigen zu negativen Auswirkungen auf die Zustellungsleistung von E-Mails führen und Adobe ist für einen darauf beruhenden Leistungsabfall nicht verantwortlich.

8. **Aufbewahrung von Daten.** Der Kunde kann Kundendaten und Kundeninhalte während der Lizenzdauer nach Maßgabe der vertraglich vereinbarten Datenbank-Speicherkapazität löschen oder aufbewahren. Sollte die Speicherkapazität überschritten werden, hat der Kunde die anwendbaren Speichergebühren für eine solche Überschreitung zu zahlen.

9. **Folgen bei Beendigung.** Auf Kundendaten und Kundeninhalte kann bis zu 30 Tage nach Beendigung oder Ablauf des Vertrages zugegriffen werden, falls der Kunde dies schriftlich mindestens 30 Tage vor der Beendigung oder dem Ablauf der Adobe Campaign Managed Cloud Services anfordert.

10. Definitionen.

10.1 „**Anwendbare Vorschriften**“ sind alle anwendbaren Gesetze, Richtlinien, Verordnungen, Kodizes und Vorschriften sowie Industrie-Best-Practice-Regelungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Produkte und Services durch den Kunden.

10.2 „**Kundenanpassungen**“ bezeichnet die an den Managed Services vom Kunden vorgenommenen Anpassungen.

10.3 „**Notfall-Upgrade(s)**“ bezeichnet ein Upgrade, das für die Sicherheit der Managed Services erforderlich ist, oder ein Upgrade, das Probleme behebt, die Wartezeiten verursachen.

10.4 „**Industrie-Best-Practice-Regelungen**“ bezeichnet die Adobe Campaign Acceptable Use Policy, die unter 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 Adobe Campaign Datenbank. Diese eindeutige Entität ist durch eine Gruppe von Parametereinstellungen gekennzeichnet, die in einer Parameterdefinitionstabelle festgelegt sind (Tabelle xtk_entity). Für Managed Services ist eine Instanz entweder Produktions- oder Staging-Instanz.

10.6 „**Produktionsinstanz(en)**“ bezeichnet eine Instanz, die zum Betrieb der Managed Services und Technologie zu kommerziellen Zwecken bestimmt ist, die zur Geschäftstätigkeit des Kunden beitragen.

10.7 „**Runbook**“ bezeichnet ein vom Kunden verfasstes Dokument, das Adobe eine Aufstellung der Kundenanpassungen und Konfigurationen, die der Kunde an den Managed Services vorgenommen hat, zur Verfügung stellt. Eine solche Aufstellung soll Adobe beim Betreiben und Unterstützen der Managed Services in der Produktionsphase helfen.

10.8 „**Staging-Instanz(en)**“ bezeichnet eine Instanz, die für den Betrieb der Managed Services zu Zwecken von produktionsfreier Entwicklung, Tests und Bewertung bestimmt ist. Die Staging-Instanz läuft im Allgemeinen auf einem Einzelanwendungsserver ohne Redundanz und verfügt nicht über dieselbe Rechner-, Speicher- und Netzwerkkapazität wie die Produktionsinstanz.