



PSLT – Magento Commerce Pro: Managed Services (2019v2.1)

1. Zusätzliche Definitionen

- 1.1 **“Konto”** bezeichnet (ein) Adobe-Konto/-Konten für die Managed Services, das/die vom Kunden gemäß einem Auftrag eröffnet worden ist/sind.
- 1.2 **“Magento Open Source”** bezeichnet die von Adobe entwickelte und ganz oder teilweise im Eigentum von Adobe stehende E-Commerce-Plattformsoftware, die unter einer von der Open Source Initiative (OSI) anerkannten Lizenz lizenziert wird, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Software, die unter <https://magento.com/tech-resources/download> (oder Nachfolgestellen) verfügbar ist und jeweils von Adobe aktualisiert werden kann.
- 1.3 **“Kundenanpassungen”** bezeichnet Anpassungen der Managed Services durch den Kunden oder nach Ermessen des Kunden in dem laut der anwendbaren Produktbeschreibung zulässigen Rahmen. 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 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.
- 1.4 **“Entwicklungsberater”** bezeichnet einen dritten Systemintegrator, (a) den der Kunde gemäß Abschnitt 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bevollmächtigt hat, auf die Managed Services zuzugreifen, diese zu testen und anzupassen und (b) der über mindestens eine Person im Entwicklungsteam verfügt, die ein von Magento zertifizierter professioneller Entwickler ist (oder über eine andere von Adobe geforderte Zertifizierung verfügt) und wesentlich an dem Managed Services-Entwicklungsprojekt beteiligt sein wird.
- 1.5 **“Endbenutzer”** bezeichnet Einzelpersonen oder Organisationen jeder Art, die unmittelbar oder mittelbar durch einen anderen Benutzer die Kunden-Sites besuchen, darauf zugreifen oder diese verwenden.
- 1.6 **“Store View”** bezeichnet eine Ansicht einer Kunden-Site mit einem einzigartigen Thema, Layout, Design, Sprache, Lokalisierung, Anzeigegewährung oder Produktanzeige. Jede Kunden-Site verwendet mindestens einen Store View.
- 1.7 **“Inhalte Dritter”** bezeichnet Inhalte, die einer dritten Partei (oder deren Lizenzgebern) gehören und die keine Kundeninhalte oder Adobe-Technologie sind, und umfasst (ohne Einschränkungen) Inhalte, die eventuell im Magento Marketplace oder in Magento-Entwickler- und -Community--Repositorien und -Foren zur Verfügung gestellt werden.
- 1.8 **“Services Dritter”** bezeichnet jegliche und sämtliche Services Dritter (einschließlich assoziierter APIs und Webservice-Definitionsdateien), die dem Kunden oder dessen Endbenutzern eventuell über die Managed Services zur Verfügung gestellt werden.

2. Zusätzliche Lizenzgewährung und Einschränkungen

- 2.1 **Lizenz für Entwicklungssoftware.** Zusätzlich zu der Lizenzgewährung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gewährt Adobe dem Kunden während der Lizenzlaufzeit eine beschränkte, persönliche, widerrufliche, nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare, nicht unterlizenzierbare Lizenz zur Installation, Vervielfältigung und interner Nutzung der Kundenanpassungen und On-premise-Softwareversionen der lizenzierten Managed Services, die dem Kunden in Quellcodeformat zur Verfügung gestellt worden sind, ausschließlich zum Zwecke der Erstellung und des Betriebens von Kunden-Sites in den Managed Services. (Zur Klarstellung: Der Kunde kann keine Produktionsinstanz außerhalb der von Adobe gestellten Managed Services hosten, einschließlich Produktionsinstanzen in Umgebungen, die dem Kunden gehören, oder dritten Hosting-Anbietern). Der Kunde (im eigenen Namen und im Namen seiner verbundenen Unternehmen) verzichtet hiermit unwiderruflich auf Rechte an solchen Kundenanpassungen gegen Adobe und deren verbundene Unternehmen oder deren unmittelbare oder mittelbare Unterlizenznehmer und vereinbart, niemals solche Rechte geltend zu machen.
- 2.2 **Nutzung von Store Views.** Der Kunde hat Adobe den Launch eines jeden Store View unverzüglich mitzuteilen.

- 2.3 **Einschränkungen.** Der Kunde wird nicht (und muss sicherstellen, dass seine Angestellten, Auftragnehmer und andere Dritte dies ebenfalls unterlassen):
- (A) die in dieser Vereinbarung gewährten Lizenzen für andere Zwecke als die Erstellung und Erhaltung der Kunden-Sites für die Werbung, den Verkauf oder die Zurverfügungstellung der Produkte und Dienstleistungen des Kunden an Endbenutzer verwerten,
 - (B) in einer Weise auf die Magento Commerce Software zugreifen, diese nutzen oder entwickeln, die darauf angelegt ist, Gebühren zu vermeiden oder Einsatzgrenzen oder -quoten zu überschreiten,
 - (C) Ansprüche wegen Verstoß gegen geistige Eigentumsrechte bezüglich der Magento Commerce Software geltend machen oder bevollmächtigen oder eine dritte Partei dabei unterstützen oder dazu anregen,
 - (D) Copyleft Software im Zusammenhang mit der Software nutzen,
 - (E) Magento Open Source zusammen mit den Produkten und Dienstleistungen nutzen, hosten, unterstützen oder eine solche Nutzung unterstützen,
 - (F) Anwendungen oder Agenten Dritter wie Hosting Monitoring-Agents, Content Management-Systeme, Sicherheitshardware in den Managed Services hosten oder Tools nutzen oder deren Nutzung gestatten, um die Managed Services zu untersuchen, zu scannen oder zu versuchen, diese zu durchdringen oder zu messen, mit Ausnahme von Tools, die erforderlich sind, um die Leistung oder Sicherheit der Kunden-Site(s) zu bestätigen, oder
 - (G) Kundenanpassungen der Produkte und Dienstleistungen entwickeln, um Daten von Karteninhabern jeglicher Art zu verbinden oder zu verarbeiten (zur Klarstellung: der Kunde wird Zahlungsportal-Integrationen nutzen, bei denen Daten von Karteninhabern unmittelbar an das Zahlungsportal gesendet werden und nicht über die Produkte und Services an das Zahlungsportal gesendet werden).

3. Supportleistungen.

- 3.1 Der Kunde oder das Implementierungsteam des Kunden (gemäß untenstehender Definition) werden für die Implementierungsleistungen für das Set-up und die Konfiguration der Managed Services verantwortlich sein sowie für die prompte Installation aller von Adobe zur Verfügung gestellter Patches, Updates und Upgrades der Managed Services. Der Kunde hat mit Adobe im Hinblick auf die Erbringung der Supportleistungen in kommerziell angemessener Weise zusammenzuarbeiten und Adobe sämtliche Informationen zu liefern. Der Kunde hat einen oder mehrere Support-Kontaktpersonen zu benennen, die bevollmächtigt sind, Supportleistungen zu beauftragen.
- 3.2 Adobe wird die in den Managed Services verfügbaren Produkte und Services ab Veröffentlichungsdatum einer jeden großen oder kleinen Veröffentlichung für den Zeitraum supporten, der in der Magento Software Lifecycle-Richtlinie unter www.magento.com/legal/terms oder einer Nachfolge-URL vorgesehen ist, und die jeweils von Adobe aktualisiert werden kann. Zum Zwecke der Supportverpflichtungen definiert Adobe ihr Magento-Softwareversionsschema als groß.klein.Patch-Veröffentlichungen (z. B. 2.1.7 ist Magento Hauptversion 2, kleine Veröffentlichung 1, Patch-Veröffentlichung 7).
- 3.3 Zudem wird Adobe Folgendes stellen:
- (A) Beratung bezüglich des Downloads, der Installation und Konfiguration der in den Managed Services verfügbaren Produkte und Services (einschließlich von Adobe zur Verfügung gestellter Patches, Updates bzw. Upgrades, jedoch zur Vermeidung von Zweifeln ausschließlich jeglicher Kundenanpassungen). Adobe supportet die Produkte und Services sowie jegliche von Adobe als Teil der Produkte und Services zur Verfügung gestellten Integrationen zu den in den Systemanforderungen aufgeführten Anwendungen. Falls bei der Nutzung von Technologien, die nicht in den Systemanforderungen unter <http://devdocs.magento.com/system-requirements.html> aufgeführt sind, ein Problem entsteht und falls Adobe das Problem unter Verwendung von Technologien nachbilden kann, die in den Systemanforderungen aufgeführt sind, so wird Adobe Support liefern. Dennoch kann Adobe nicht gewährleisten, dass die Produkt- und Serviceprobleme behoben werden, wenn die Produkte und Services mit Technologien genutzt werden, die nicht in den Systemanforderungen aufgeführt sind.
 - (B) Möglichkeiten für Fehlerverfolgung, Eskalation von Problemen für vorrangige Bearbeitung und Zugang zu gemeinschaftsgestützten FAQs zu den Produkten und Services.
 - (C) Unterstützung bei der Fehlerbehebung zur Diagnose und Behebung von Fehlern in den Produkten und Services.

(D) Zugang zur Magento-Dokumentation zu den Produkten und Services, einschließlich Autorisierung zur Anfertigung von Kopien dieser Dokumentation zur internen Nutzung laut dem Vertrag.

3.4 Supportleistungen umfassen nicht:

(A) Unterstützung bei der Entwicklung oder Fehlerbehebung des Kundensystems, einschließlich des Betriebssystems und der Supporttools.

(B) Informationen zu und Unterstützung bei technischen Problemen bezüglich der Installation, Verwaltung und Nutzung von Hilfstechnologien wie Datenbanken, Computernetzwerken und Kommunikation.

(C) Unterstützung bei der Installation und Konfiguration von Hardware, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf, Computer, Festplatten, Netzwerke und Drucker.

(D) Support oder Unterstützung auf unabhängiger Basis für die Anwendungen, die in den Systemanforderungen aufgeführt sind.

(E) Technischer Support, Telefonsupport oder Updates für nicht-Adobe Produkte und Services oder Hilfstechnologien Dritter, die nicht unter dem Vertrag lizenziert sind.

(F) Support für: (i) Produkte und Services, die nicht auf einer unterstützten Hardware-/Betriebssystemplattform betrieben werden, die in den Release Notes für die Produkte und Services angegeben ist, (ii) geänderte oder modifizierte Produkte und Services, (iii) Produkte und Services, auf die in unlizenzierten Store Views zugegriffen wird, (iv) Probleme, die durch Fahrlässigkeit, Missbrauch oder Hardware-Fehlfunktion des Kunden verursacht werden, oder (v) Nutzung der Produkte und Services, die nicht mit Adobes Anweisungen in Einklang steht. Adobe ist nicht für Hardwareänderungen verantwortlich, die durch Änderungen der Produkte und Services erforderlich geworden sind.

3.5 Aufgrund der beobachteten Last in der Produktionsinstanz kann Adobe - muss jedoch nicht - angemessene Handlungen vornehmen, um die Leistung der Kunden-Sites aufrechtzuerhalten, indem sie proaktiv die Serverkapazität während Zeiten erhöhter Endbenutzernachfrage erhöht.

4. Sicherheitsmaßnahmen. Die Parteien vereinbaren, dass der Inhalt von Abschnitt 8.2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gestrichen und durch Folgendes ersetzt wird: Adobe hat für die anwendbaren On-demand Services oder Managed Services angemessene Informationssicherheitspraktiken für den Schutz von Kundendaten umgesetzt, einschließlich administrativer, technischer und physischer Sicherheitsmaßnahmen in Einklang mit den Informationen unter www.magento.com/legal/terms (oder einer Nachfolge-URL), die jeweils von Adobe aktualisiert werden können.

5. Software-Patches, Updates und Upgrades. Während der Lizenzdauer stellt Adobe dem Kunden eventuell Patches, Updates und Upgrades zur Verfügung. Der Kunde wird kommerziell angemessene Anstrengungen unternehmen, um die von Adobe gelieferten Patches, Updates und Upgrades zeitnah anzuwenden. Adobe trägt keine Verantwortung, falls es der Kunde unterlässt, von Adobe gelieferte Patches, Updates oder Upgrades zu installieren.

6. Verantwortlichkeiten des Kunden und Verhalten.

6.1 Der Kunde ist verantwortlich für und unternimmt seine bestmöglichen Anstrengungen bei

(A) der Konfiguration und Nutzung der Produkte und Services in einer Weise, die angemessene Sicherheit und Schutz seines Kontos gewähren wird, einschließlich der Anwendung erforderlicher Sicherheitspatches, die von Adobe veröffentlicht werden, und

(B) der Zurverfügungstellung geeigneter Sicherheit für und Schutz der Kunden-Site; dies kann die Nutzung von Verschlüsselungstechnologie zum Schutz von Kundeninhalten und Kundendaten vor unautorisiertem Zugriff umfassen.

6.2 Der Kunde wird jederzeit das geeignete Level der PCI-Zertifizierung, das in den vom PCI Security Standards Council herausgegebenen PCI Data Security Standards und Payment Application Data Security Standards vorgesehen ist, aufrechterhalten oder Nachfolgezertifikate, einschließlich ohne Einschränkung, PCI DSS (PCI Data Security Standard) v. 2.0, jeweils in der ergänzten, aktualisierten oder überarbeiteten Fassung solcher Standards. Der Kunde wird sicherstellen, dass die Produkte und Services keine Daten jeder Art von Karteninhabern speichern, übertragen, verarbeiten oder tangential verarbeiten. Ausgenommen ist der Einsatz eines Zahlungsportals wie er in diesen produktspezifischen Lizenzbedingungen gestattet ist.

6.3 Der Kunde wird keine Aktivitäten im Zusammenhang mit den Produkten und Services vornehmen, mit denen er wissentlich gegen Nutzungsbedingungen Dritter verstößt.

6.4 Dem Kunden ist bekannt, dass die Leistung der Managed Services davon abhängt, ob der Kunde ausreichende Rechnerverarbeitungsressourcen lizenziert hat, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf, den in der Bestellung

angegebenen Höchstanspruch auf vCPU-Tage. Falls erforderlich kann der Kunde Erhöhungen des Höchstanspruchs auf vCPU-Tage regeln. Der Kunde vereinbart und bestätigt, dass Adobe nicht für eine Verschlechterung der Funktionalität der Managed Services haftet, die auf unzureichende Rechnerverarbeitungsressourcen zurückzuführen ist.

6.5 **Konten.** Der Kunde ist allein verantwortlich für die Konfiguration und Nutzung der Produkte und Services in einer Weise, die angemessene Sicherheit für und Schutz seines Kontos und aller Aktivitäten des Kunden, dessen verbundener Unternehmen und Dritter bietet, die unter seinem Konto geschehen, unabhängig davon, ob die Aktivitäten vom Kunden autorisiert worden sind oder vom Kunden, dessen Angestellten oder einem Dritten vorgenommen werden (einschließlich ohne Einschränkung Auftragnehmer, Vertreter, verbundene Unternehmen und Endbenutzer). Kontoanmeldedaten und von den Produkten und Services erstellte Privatschlüssel sind nur für den internen Gebrauch des Kunden vorgesehen und der Kunde darf diese nicht an andere Organisationen oder Personen verkaufen, übertragen oder unterlizenzieren. Ausgenommen ist, dass der Kunde seinen Privatschlüssel seinen Vertretern und Unterauftragnehmern (einschließlich verbundener Unternehmen, die als Vertreter oder Unterauftragnehmer des Kunden handeln), die im Hinblick auf die Services, Kundeninhalte oder Modifizierungen im Auftrag des Kunden Arbeiten durchführen, offenlegen darf.

7. **Inhalte Dritter, Services Dritter und Kundenanpassungen.** Der Kunde kann nach seinem Ermessen entscheiden, Inhalte Dritter oder Services Dritter zu nutzen, die (einer) separaten Vereinbarung(en) zwischen solchen Dritten und dem Kunden und nicht diesem Vertrag unterliegen. Adobe ist nicht verantwortlich für Mängel oder Ausfälle der Managed Services, die durch Inhalte Dritter, Services Dritter oder Kundenanpassungen verursacht werden. Der Kunde ist allein verantwortlich für alle Installationen, Bereitstellungen und Tests (Sicherheit und Qualität) von Inhalten Dritter, Services Dritter und Kundenanpassungen. Dies umfasst mögliche negative Auswirkungen auf die Managed Services, die sich aus der Nutzung oder der Unmöglichkeit der Nutzung von Kundenanpassungen ergeben. Der Kunde bestätigt, dass Kundenanpassungen Auswirkungen auf die Leistung der Kunden-Sites haben und zu Ausfällen führen könnten bzw. möglicherweise erhöhte Server- oder Spitzenkapazität erfordern, wofür zusätzliche Gebühren anfallen könnten. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sich mit Leistungs-, Verfügbarkeits- oder Funktionsproblemen zu befassen, die durch Kundenanpassungen verursacht worden sind.

8. **Endbenutzer.** Wenn zutreffend ist der Kunde der Verkäufer und ist dafür verantwortlich, eigenständig den Verkaufspreis für die durch die Managed Services oder andere Mittel verkaufte oder zur Verfügung gestellte Ware festzulegen. Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass das Angebot, die Werbung, der Verkauf, Versand und die Lieferung bzw. Nutzung aller Waren und Dienstleistungen in allen anwendbaren Ländern sämtlichen anwendbaren Gesetzen entspricht. Der Kunde ist für die Erbringung von Kundenservice (falls angeboten) an Einzelpersonen oder Organisationen jeder Art verantwortlich, die unmittelbar oder mittelbar durch einen anderen Benutzer die Kunden-Site(s) besuchen, darauf zugreifen oder diese benutzen.

9. **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 sie der Ansicht ist, dass dies negative Auswirkungen auf die Managed Services oder andere Kunden der Managed Services hat. Bezugnahmen auf den Kunden in diesen produktspezifischen Lizenzbedingungen beziehen sich sowohl auf den Kunden als auch auf dessen Entwicklungsberater.

10. Analytik.

10.1 Der Kunde gewährt Adobe und deren verbundenen Unternehmen ein nicht-ausschließliches, weltweites, unwiderrufliches, unbefristetes, gebührenfreies Recht und Lizenz für die Nutzung sämtlicher Kundendaten, die Adobe eventuell erhält durch den Zugriff auf die Kunden-Sites, die Erbringung und den Support der Produkte und Services, den Zugriff auf Daten Dritter bezüglich der Nutzung von Services Dritter oder Inhalten Dritter durch den Kunden (einschließlich analytischer Daten und einmaliger Kontenidentifikatoren) und den Zugriff auf analytische Daten und einmalige Kontenidentifikatoren, die Adobe vom Kunden zur Verfügung gestellt worden sind, um

(A) Supportleistungen oder andere Dienstleistungen an den Kunden zu erbringen,

(B) die Produkte und Services zu verbessern,

(C) Analysen im Hinblick auf die Produkte und Services sowie die Nutzung der Produkte und Services durch den Kunden durchzuführen und

(D) die Leistung und Nutzung der Produkte und Services zu überwachen.

10.2 Die vorstehende Lizenz umfasst das Recht für Adobe, anwendbare Erkenntnisse bezüglich verdichteter Daten zu entwickeln und zu veröffentlichen oder anderweitig umfassend verfügbar zu machen, jedoch nur, wenn die

Daten verdichtet oder anonymisiert worden sind, so dass derartige Erkenntnisse nicht ohne weiteres verwendet werden können, um den Kunden oder Endbenutzer zu identifizieren. Beispiele für Adobes Nutzung derartiger verdichteter Daten umfassen, sind jedoch nicht beschränkt auf, Statistiken, die von sämtlichen Adobe Kunden gesammelt worden sind, bezüglich Metriken wie der Größe von Datensätzen, der Anzahl der Benutzer, Einnahmen, Anzahl der Transaktionen und Wachstumsraten sowie die Analyse von Trends und die Verbesserung von Produktfunktionalitäten sowie Marketing-, Forschungs- und Benchmarkingzwecke.