



## PSLT – Magento Commerce Pro: Managed Services (2019v3)

### 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 **“Adobe 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 Nachfolge-URLs) verfügbar ist und jeweils von Adobe aktualisiert werden kann.
- 1.3 **“Kundenanpassungen”** bezeichnet die Anpassungen der Managed Services nach Anweisung 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, während der Vorproduktionsphase auf die Managed Services zuzugreifen, diese zu testen und anzupassen und (b) der über mindestens eine Person im Entwicklungsteam verfügt, die ein Magento Commerce Cloud Pro mit AMS-Zertifizierung hat 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 **“Prozentuale Mindestverfügbarkeit”** bezeichnet die prozentuale Mindestverfügbarkeit (laut Definition im Service Level Agreement), die im Auftrag und in der Dokumentation für jeden vom Kunden lizenzierten Managed Service identifiziert worden ist. Generische Nichtproduktionsinstanzen haben keine garantierte prozentuale Mindestverfügbarkeit.
- 1.7 **“Vorproduktionsphase”** bezeichnet den Zeitraum vor der Produktionsphase.
- 1.8 **“Produktionsphase”** bezeichnet den Zeitraum, in dem Managed Services-Benutzer die Managed Services (A) auf Kunden-Sites oder (B) für dessen internen Betrieb nutzen.
- 1.9 **“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.
- 1.10 **“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.
- 1.11 **“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.
- 1.12 **“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 Produkte und Services 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 Produkte und Services geltend machen oder bevollmächtigen oder eine dritte Partei dabei unterstützen oder dazu anregen,
  - (D) Copyleft Software im Zusammenhang mit der Software nutzen,
  - (E) Adobe 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).
  - (H) Nutzung von Fonts. Außer wie anderweitig im Einzelnen im Vertrag angegeben, sind Adobes rechtlich geschützte oder lizenzierte Fonts in den Produkten und Services nur zur Nutzung innerhalb der Benutzerschnittstelle der Produkte und Services eingebettet.
- 2.4 **Zulässige Nutzung.** Adobe darf auf Kundendaten, Kundeninhalte, Kundenanpassungen, Benutzerinteraktionen und Systemleistung von Managed Services zugreifen, diese nutzen, kopieren und speichern, um AEM und die Managed Services zu testen und Informationen abzuleiten, die verwendet werden können, um AEM und die Managed Services zu entwickeln, bauen, modifizieren, verbessern, unterstützen und zu betreiben.

### 3. Supportleistungen.

- 3.1 Alle vorrangigen Probleme und Probleme im Zusammenhang mit der Leistung der Managed Services sollten laut den Bedingungen des Support Services eingereicht werden, die unter <http://www.magento.com/legal/terms> zu finden sind (jeweils eine „Serviceanfrage“). Falls sich eine Serviceanfrage auf ein Problem bei der Nutzung der Managed Services bezieht, wird der Kunde Adobe ausreichenden Zugang und Einzelheiten zur Verfügung stellen, um es Adobe zu gestatten, das Problem zu verstehen und nachzubilden. Falls der Kunde und Adobe gemeinsam feststellen, dass das Problem einen Fehler in den Managed Services darstellt, der dazu führt, dass diese nicht in wesentlicher Übereinstimmung mit der anwendbaren Dokumentation betrieben werden können, wird Adobe die Serviceanfrage gemäß den Einzelheiten in den Bedingungen der Support Services bearbeiten. Außerdem kann Adobe nach alleinigem Ermessen jeweils Fix Releases implementieren.
- 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](http://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 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) Support, Unterstützung 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.

3.4 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. Service Level Agreement.** Adobes Verpflichtung bezüglich der prozentualen Mindestverfügbarkeit ist in der Produktbeschreibung und im Master Service Level Agreement sowie der Anlage Servicezusage für Magento Commerce Pro: Managed Services unter <http://www.magento.com/legal/terms> im Einzelnen beschrieben (gemeinsam das „Service Level Agreement“).

**5. 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 Magentos Richtlinie zu Sicherheit, Datenschutz und Architektur unter <http://www.magento.com/legal/terms> (oder einer Nachfolge-URL), die jeweils von Adobe aktualisiert werden können.

## 6. Vorproduktionsphase

6.1 Während der Vorproduktionsphase wird der Kunde

- (A) ein vollständiges und richtiges Runbook erstellen und Adobe zur Prüfung zur Verfügung stellen und Adobes schriftliche Abnahme eines solchen Runbooks einholen,
- (B) Kundenanpassungen erstellen und testen, um potenzielle Konfigurationen der Managed Services zu bewerten,
- (C) zusätzliche Qualitäts- und Sicherheitstests dieser Kundenanpassungen und Konfigurationen durch Eliminierung von Bugs, Simulationen und Integration mit anderen Kundensystemen durchführen.

## 7. Produktionsphase

7.1 Falls der Kunde wünscht, Kundenanpassungen an den Managed Services vorzunehmen, sobald sich die Managed Services in der Produktionsphase befinden,

- (A) wird der Kunde anfordern, dass Adobe einen geklonten Staging-Server in Betrieb nimmt, derartige Kundenanpassungen implementiert und anfordern, dass derartige Kundenanpassungen von Adobe geprüft und abgenommen werden,
- (B) die Managed Services werden dann im Zusammenhang mit derartigen Kundenanpassungen auf einem solchen geklonten Server in die Vorproduktionsphase zurückfallen und
- (C) Adobe wird weiterhin gleichzeitig die Managed Services in der Produktionsphase betreiben, während sich diese Kundenanpassungen in der Vorproduktionsphase befinden.

## 8. Inhalte Dritter, Services Dritter und Kundenanpassungen.

- 8.1 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.
- 8.2 Adobe ist nicht für Mängel oder Ausfälle der Managed Services verantwortlich, die durch Kundenanpassungen oder durch die Nichteinhaltung der Verpflichtungen in Abschnitten 5 und 6 (Vorproduktionsphase und Produktionsphase) durch den Kunden verursacht worden sind. Der Kunde ist allein für sämtliche Tests (Sicherheit und Qualität) der Kundenanpassungen verantwortlich.
- 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. Runbook.** Das Runbook des Kunden muss mindestens die unten aufgeführten Gegenstände im von Adobe gestellten Format enthalten. Der Kunde muss das Runbook jedes Mal, wenn er neue Kundenanpassungen vornimmt, die von Adobe für die Nutzung in der Produktionsphase akzeptiert werden, unverzüglich aktualisieren. 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.

**10.1 Runbook-Tabelle:**

Runbook-Gegenstand	Beschreibung
Systemkonfiguration	Adobe kann dem Kunden Informationen bezüglich der Konfiguration der Managed Services stellen und der Kunde muss verifizieren, ob diese Informationen richtig sind.
Anpassungen	Eine Aufstellung sämtlicher Kundenanpassungen. Eine Aufstellung und Beschreibung der Funktionalität aller Daten, Produkte, Services, Plattformen und Software Dritter (einschließlich möglicher Bugs), die vom Kunden im Zusammenhang mit den Managed Services installiert oder genutzt werden. Kundenspezifischer Backup-Zeitplan für die Implementierung der Managed Services durch den Kunden.
Systemüberwachung	Eine Aufstellung von Verbindungen zwischen den Managed Services und anderen Systemen, von denen die Managed Services abhängig sind. Eine Aufstellung von Parametern für derartige Verbindungen, die von Adobe überwacht werden sollten, um sicherzustellen, dass die Managed Services funktionieren. Eine Aufstellung von Parametern im Zusammenhang mit Kundenanpassungen, die von Adobe überwacht werden sollten, um sicherzustellen, dass die Managed Services funktionieren.
Dokumentation Benutzerabnahmetest	Beschreibung der vom Kunden durchgeführten Lasttestszenarien. Beschreibung der vom Kunden durchgeführten Abnahmetestszenarien. Beschreibung der positiven und negativen Ergebnisse solcher Tests.
Nachproduktions- änderungen	Beschreibung der Änderungen der Produktionsphase der Managed Services, die vom Kunden gefordert und von Adobe genehmigt und implementiert worden sind.
Ereignisse und Antworten	Aufstellung sämtlicher bekannter Schwächen der Kundenanpassungen der Managed Services. Empfehlung von Handlungen, die von Adobe bei der Lieferung des Support für die Managed

Runbook-Gegenstand	Beschreibung
	<p>Services vorzunehmen sind.</p> <p>Mindestens die folgenden Informationen sind einzubeziehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alle vom Kunden erstellten Log-Files,</li> <li>• alle Informationsquellen oder Empfänger-Repositorien,</li> <li>• alle Datenbanken und andere Informationsspeicherungen, die in den Managed Services stattfinden,</li> <li>• Verschlüsselungsmodelle, die möglicherweise in den Managed Services implementiert wurden,</li> <li>• alle Kommunikationen mit Upstream-Datenquellen, einschließlich Formulare,</li> <li>• alle Informationen, die für eine langfristige Verwaltung der Kundenanpassungen erforderlich sind,</li> <li>• die häufigsten Fehlermöglichkeiten und Empfehlungen für die Wiederherstellung nach solchen Fehlern sowie</li> <li>• bekannte Geschäftszyklen wie Ferien-/Saisonspitzen, geplante Kampagnen und andere Großereignisse, die den Traffic erhöhen werden und eine proaktive Überwachung erfordern.</li> </ul>
Ansprechpartner und Verträge	<p>Benennung eines Ansprechpartners beim Kunden, den Adobe benachrichtigen soll, falls das System ausfällt.</p> <p>Benennung einer Ressource beim Kunden, die über technisches Wissen bezüglich der Managed Services verfügt und die Fragen von Adobe beantworten kann.</p> <p>Angabe von möglichen Links zwischen dem IT-Gatekeeper für die Managed Services beim Kunden und anderen Systemen des Kunden (z. B. LDAP, Datenrepositorien etc.).</p> <p>Benennung des Beziehungsmanagers beim Kunden für den Entwicklungsberater.</p> <p>Benennung des Entwicklungsberaters, der Adobe in einem Support-Notfall als Kontaktperson dient.</p> <p>Benennung des Entwicklungsberaters, der als Kontaktperson im Falle einer Management- eskalation dient.</p> <p>Benennung des Entwicklungsberaters, der als Kontaktperson für Adobe bei der Zusammenarbeit an Tests von Upgrades der Managed Services dient.</p> <p>Beschreibung der Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Entwicklungsberater. Angabe von Einzelheiten zu den Reaktionszeitanforderungen des Entwicklungsberaters und zu anderen besonderen Anweisungen vom Kunden bezüglich solcher Reaktionszeiten.</p>

## 11. Langfristige Speicherung und Verschlüsselung

- 11.1 Adobe speichert sämtliche langfristigen Kundeninhalte, Kundendaten und damit zusammenhängende betriebliche Daten auf Mechanismen außerhalb der virtuellen Maschinen, die den Einsatz der Managed Services des Kunden stützen.
- 11.2 Adobe verschlüsselt alle Kundeninhalte, Kundendaten und damit zusammenhängende betriebliche Daten, die außerhalb der virtuellen Maschine gespeichert sind, mit einem Mindeststandard von AES-256.

## 12. Backup

- 12.1 Adobe sichert langfristige Kundeninhalte, Kundendaten und damit zusammenhängende betriebliche Daten, sodass Adobe die Managed Services im Falle eines Verlustes der primären Daten innerhalb eines Systems schnell wiederherstellen kann.
- 12.2 Adobe verschlüsselt alle Backups mit demselben oder höheren Standard, der oben für die langfristige Speicherung angegeben ist. Alle gesicherten Kundendaten, Kundeninhalte und damit zusammenhängende betriebliche Daten werden nach der Verschlüsselung über mehrere Datenzentren innerhalb einer gegebenen Cloud-Region verteilt,

um im Falle eines Funktionsverlustes des primären Datenzentrums eine Wiederherstellung innerhalb dieser Datenzentren zu gestatten.

- 12.3 Sämtliche Backups werden in einer Häufigkeit durchgeführt, die vom Kunden im Runbook des Kunden angegeben wurde, oder falls keine Angabe gemacht worden ist täglich.
- 12.4 Adobe wird alle Backups für einen im Runbook des Kunden angegebenen Zeitraum oder 1 Woche aufbewahren, falls keine Angabe gemacht wurde. Adobe darf sieben Tage nach dem Ende der Aufbewahrungsfrist sämtliche Backup-Dateien von Medien löschen und überschreiben, es sei denn, Adobe wird anderweitig schriftlich vom Kunden oder von Behörden aufgefordert, diese Dateien aufzubewahren.
- 12.5 Kundendaten, Kundeninhalte und Quellcodes von Kundenanpassungen, die innerhalb der Managed Services gespeichert sind, stehen dem Kunden bis zum Ablauf oder der Beendigung der Lizenzdauer im gleichen Format zur Verfügung, das zum jeweiligen Zeitpunkt innerhalb der Managed Services verfügbar ist. Der Kunde bestätigt und vereinbart, dass die Managed Services nicht der einzige Speicherort des Kunden für Kundendaten, Kundeninhalte und Quellcodes von Kundenanpassungen sind.
- 12.6 Adobe Experience Targeting – Aufbewahrung von Daten. In dem Umfang, in dem der Kunde Managed Services lizenziert hat, die gebündeltes Adobe Experience Targeting umfassen, dürfen vom Adobe Experience Targeting gesammelte Kundendaten (a) 90 Tage nach Erfassung für Besucherprofildaten und (b) 12 Monate nach Erfassung für Daten bezüglich Aktivitäten auf der Kundensite dauerhaft von Adobes Servern gelöscht werden. Kundendaten und Kundeninhalte im Zusammenhang mit Adobe Experience Targeting werden außerhalb der Managed Services, in der Adobe Experience Targeting On-demand-Serviceumgebung, gespeichert.

### 13. Analytik.

- 13.1 Der Kunde gewährt Adobe 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.
- 13.2 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, sodass 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.

**14. Patches.** Es ist dem Kunden nicht gestattet, Patches auf die Managed Services anzuwenden, es sei denn, dies wurde von Adobe im Runbook wie in Abschnitt 6.1 oben beschrieben ausdrücklich genehmigt.

**15. Software-Updates und -Upgrades.** Während der Lizenzdauer umfassen alle Managed Services die Updates und Upgrades, die für den allgemeinen Kundenstamm von Adobe veröffentlicht werden.

- (A) **Arten von Upgrades.** Während der Lizenzdauer kann Adobe jeweils Upgrades der Managed Services implementieren. Diese Upgrades können ein kundenspezifisches Upgrade umfassen, ein Upgrade, das für die Sicherheit der Managed Services erforderlich ist oder um sich mit Problemen zu befassen, die dazu führen, dass Adobe die prozentuale Mindestverfügbarkeit nicht erfüllen kann (jeweils ein **“Notfall-Upgrade”**), ein kleineres Upgrade (d. h. ein Wartungsrelease oder eine neue kleinere Versionsänderung der Managed Services zu Zwecken, die u. a. jedoch nicht ausschließlich die Fehlerbehebung umfassen) oder ein großes Upgrade (d. h. eine neue Version der Managed Services).
- (B) **Ablauf der Upgrade-Events.** Adobe wird alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um zunächst in der Vorproduktionsphase zu einer gemeinsam vereinbarten Zeit, wie in Abschnitt 15(C) (Upgrade-Zeitplanung)

unten beschrieben, alle Upgrades auf einem Server zu installieren. Sobald Adobe eine solche Installation durchführt, wird der Kunde mit Adobe zusammenarbeiten, um die Implementierung des Upgrades zeitnah zu testen und wird seine im Runbook aufgeführten Adobe-Kontaktpersonen über den Erfolg oder Misserfolg solcher Tests benachrichtigen. Im Falle erfolgreicher Testergebnisse wird Adobe das Upgrade in der Produktionsphase gemäß eines in Abschnitt 13(C) (Upgrade-Zeitplanung) unten beschriebenen Zeitplans auf (einem) Server(n) installieren. Im Falle eines Misserfolges des Upgrade wird Adobe Korrekturen vornehmen, falls das Problem bei Adobes Software liegt. Falls das Problem bei Kundenanpassungen liegt, wird Adobe angemessene Schritte unternehmen, um den Kunden in seinen Anstrengungen bei der Anpassung des den Kundenanpassungen zugrundeliegenden Codes zu unterstützen. Bei erfolgreicher Beilegung derartiger Probleme wird Adobe das Upgrade wie oben beschrieben auf dem/den Produktionsphasenserver(n) installieren. Ein Kunde kann wählen, ein solches Upgrade gemäß Abschnitt 13(D) (Upgrade-Verschiebungen) zu verschieben oder abzulehnen (außer Notfall-Upgrades).

- (C) **Upgrade-Zeitplanung.** Notfall-Upgrades werden von Adobe je nach Bedarf implementiert. Alle anderen Upgrades werden von Adobe im Verlauf der Lizenzdauer auf vorherige schriftliche Ankündigung an den Kunden gemäß dem Runbook implementiert. Adobe wird den Kunden mit so viel Vorlaufzeit wie möglich über die Verfügbarkeit solcher Upgrades informieren. Nach einer solchen Benachrichtigung durch Adobe wird Adobe mit dem Kunden zusammenarbeiten, um eine gemeinsam vereinbarte Zeit zur Bereitstellung eines Vorproduktionsphasensystems für den Kunden zu bestimmen, um mit Tests des Upgrades zu beginnen. Wenn nicht Adobe schriftlich einer längeren Testzeit zustimmt, muss der Kunde seine Tests innerhalb von 5 Geschäftstagen abschließen, nachdem Adobe das Upgrade der Managed Services zur Verfügung gestellt hat. Falls der Kunde Adobe mitteilt, dass die Tests auf dem Vorproduktionsphasensystem erfolgreich waren, wird Adobe mit dem Kunden zusammenarbeiten, um ein gemeinsam vereinbartes Wartungsfenster oder einen anderen Zeitraum für die Implementierung des Upgrades zu bestimmen.
- (D) **Upgrade-Verschiebungen.** Ein Kunde kann sich entscheiden, ein Upgrade (außer Notfall-Upgrades) zu verschieben oder abzulehnen. Falls der Kunde aus irgendeinem Grunde (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf den Unwillen das Support-Upgrade anzunehmen oder den Unwillen Kundenanpassungen vorzunehmen, die es ermöglichen, dass die Managed Services zu einem Support-Upgrade kompatibel werden) innerhalb von mindestens 1 großen Upgrade der jeweils aktuellen, allgemein kommerziell verfügbaren Version der Magento Commerce Cloud Pro mit AMS Managed Services (jeweils ein **“Support-Upgrade”**) ein Upgrade verschiebt oder ablehnt, das erforderlich ist, um die Managed Services aufrechtzuerhalten, so vereinbart der Kunde, Adobe eine zusätzliche Gebühr für die erweiterte Betriebsbesserung zu zahlen, die als eine zusätzliche 50%-Erhöhung nach dem Datum der Wirksamkeit der Verschiebung oder Ablehnung des Support-Upgrade durch den Kunden anfallender Gebühren berechnet wird. Ungeachtet des Vorstehenden ist der Kunde nicht verpflichtet, Adobe solche Gebühren für die erweiterte Betriebsbesserung zu zahlen, falls der Kunde bereit ist, das Support-Upgrade zu installieren, eine Handlung von Adobe jedoch dazu führt, dass ein solches Support-Upgrade nicht abwärts kompatibel mit der jeweils aktuellen Version der Managed Services ist. Der Kunde wird jedoch mit Adobe zusammenarbeiten, um das jeweilige Support-Upgrade innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu installieren.
- (E) **Notfall-Upgrades.** Ungeachtet einer gegenteiligen Bestimmung in dieser Vereinbarung muss der Kunde alle Notfall-Upgrades akzeptieren.

## 16. Verantwortlichkeiten des Kunden und Verhalten.

- 16.1 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.
- 16.2 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 und im Runbook autorisiert ist.

- 16.3 Der Kunde wird keine Aktivitäten im Zusammenhang mit den Produkten und Services vornehmen, mit denen er wissentlich gegen Nutzungsbedingungen Dritter verstößt.
- 16.4 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.
- 16.5 **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.
- 17. 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.