



"PSLT – Adobe Commerce auf Managed Services (2025v1)"

1. Weitere Begriffsbestimmungen

- 1.1 „**Konto**“ bezeichnet alle Adobe-Konten für die Managed Services, die vom Kunden gemäß einem Auftrag eröffnet worden sind.
- 1.2 „**Gebündelte On-Demand Services**“ bezeichnet die SaaS-Funktionen und -Integrationen, die von Adobe ohne zusätzliche Kosten angeboten und als On-Demand Services bereitgestellt werden und die Teil des Standardangebots von Adobe Commerce in Managed Services (Basispaket) sind oder im Basispaket installiert werden können.
- 1.3 „**Copyleft-Software**“ bezeichnet Software, Inhalte, Materialien und/oder Urheberwerke, die gemäß Bedingungen lizenziert werden: die (a) eine Anforderung oder Bedingung für die vereinte oder anderweitig damit genutzte oder vertriebene Software oder andere Technologie gewähren, auferlegen oder dies vorgeben, (b) die erfordern, dass die vereinte oder anderweitig damit genutzte oder vertriebene Software oder andere Technologie in Quellcodeform zur Verfügung gestellt wird oder dies vorgeben, (c) die erfordern, dass die vereinte oder anderweitig damit genutzte oder vertriebene Software oder andere Technologie zum Zwecke der Vornahme von Modifikationen oder Erstellung von abgeleiteten Werken lizenziert wird oder dies vorgeben, (d) die erfordern, dass die vereinte oder anderweitig damit genutzte oder vertriebene Software oder andere Technologie kostenfrei weitervertrieben werden darf oder dies vorgeben oder (e) die Dritten Rechte oder Immunitäten unter Adobes Eigentumsrechten an der Adobe-Technologie oder einem Teil derselben gewähren oder dies vorgeben.
- 1.4 „**Kundenanpassungen**“ bezeichnet Anpassungen, einschließlich Änderungen des Quellcodes und von Konfigurationen der Managed Services durch den Kunden oder nach Ermessen des Kunden. Kundenanpassungen gelten nicht als freistellungsberechtigte Technologie.
- 1.5 „**Entwicklungsberater**“ bezeichnet einen externen Systemintegrator, den (a) der Kunde gemäß den Allgemeinen Bedingungen berechtigt 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 von Adobe zertifizierter fachkundiger Adobe Commerce-Entwickler ist (oder über eine zukünftig von Adobe entwickelte Zertifizierung verfügt) und maßgeblich am Managed Services-Entwicklungsprojekt beteiligt sein wird.
- 1.6 „**Endnutzer**“ bezeichnet Einzelpersonen oder Organisationen jeder Art, die unmittelbar oder mittelbar durch einen anderen Benutzer die Kunden-Sites besuchen, darauf zugreifen oder diese verwenden.
- 1.7 „**Magento Open Source**“ bezeichnet die E-Commerce-Plattform-Software, die ganz oder teilweise von Adobe (oder seinen verbundenen Unternehmen) entwickelt wurde und im Besitz einer von der Open Source Initiative (OSI) genehmigten Lizenz ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Software, die unter: <https://business.adobe.com/products/magento/open-source.html> (oder deren Nachfolge-URL) verfügbar ist und von Adobe von Zeit zu Zeit aktualisiert werden kann.
- 1.8 „**Prozentuale Mindestverfügbarkeit**“ gemäß Definition in der Servicelevel-Vereinbarung. Generische Nichtproduktionsumgebungen und gebündelte On-Demand-Services haben keine garantierte prozentuale Mindestverfügbarkeit.
- 1.9 „**Vorproduktionsphase**“ bezeichnet den Zeitraum vor der Produktionsphase.
- 1.10 „**Produktbeschreibung**“ bezeichnet die Produktbeschreibung für Adobe Commerce in Managed Services, die hier zu finden ist: <https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html>.
- 1.11 „**Produktionsphase**“ bezeichnet den Zeitraum, in dem Managed Services-Nutzer die Managed Services (a) auf Kunden-Sites oder (b) für ihren internen Betrieb nutzen.
- 1.12 „**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.

- 1.13 „**Sicherheitsmodell mit gemeinsamer Verantwortung**“ bezeichnet die Aufteilung der geteilten Sicherheitsverantwortlichkeiten zwischen Adobe, dem Kunden und externen Dienstleistern, wie hier beschrieben: <https://www.adobe.com/content/dam/cc/en/trust-center/ungated/whitepapers/experience-cloud/adobe-commerce-shared-responsibility-guide.pdf> (oder deren Nachfolge-URL).
- 1.14 „**Store View**“ bezeichnet die Ansicht einer Kunden-Site mit einem einzigartigen Thema, Layout, Design, Sprache, Lokalisierung, Anzeigewährung oder Produktanzeige. Jede Kunden-Site dort verwendet mindestens einen Store View.
- 1.15 „**Inhalte Dritter**“ bezeichnet Inhalte, die einer dritten Partei (oder deren Lizenzgebern) gehören und die keine Kundeninhalte oder Adobe-Technologie sind, und umfasst, einschließlich und ohne Einschränkung, alle Inhalte, die auf App Marketplaces (z. B. Adobe Commerce Marketplace, Adobe Exchange usw.) oder in Entwickler- und Community-Repositories und -Foren zur Verfügung gestellt werden.
- 1.16 „**Services Dritter**“ bezeichnet jegliche und sämtliche Services Dritter (einschließlich assoziierter APIs und Webservice-Definitionsdateien), die dem Kunden oder dessen Endnutzern eventuell über die Managed Services zur Verfügung gestellt werden.

2. Zusätzliche Lizenzgewährung und Einschränkungen

- 2.1 **Lizenz für Entwicklungssoftware.** Die Managed Services enthalten eine Kopie der Adobe Commerce-Software. Der Kunde darf eine angemessene Anzahl von Kopien dieser Adobe Commerce-Software nur in einer Entwicklungsumgebung und ausschließlich für Test- und Qualitätssicherungszwecke und nicht für Produktionszwecke installieren und verwenden.
- 2.2 **Einschränkungen.** Der Kunde wird nicht (und muss sicherstellen, dass seine bevollmächtigten verbundenen Unternehmen, Angestellten, Auftragnehmer und andere Dritte dies ebenfalls unterlassen):
 - (A) die hierin gewährten Lizenzen für andere Zwecke als die Erstellung und Pflege der Kunden-Sites für die Werbung, den Verkauf oder die Bereitstellung der Produkte und Services des Kunden an Endnutzer verwenden;
 - (B) in einer Weise auf die Produkte und Services zugreifen, diese nutzen oder entwickeln, die darauf ausgelegt ist, Gebühren zu vermeiden oder Nutzungslimits oder -quoten zu überschreiten;
 - (C) Ansprüche wegen Verstoß gegen geistige Eigentumsrechte bezüglich der Produkte und Services geltend machen oder eine dritte Partei bevollmächtigen, dabei unterstützen oder dazu anregen;
 - (D) Copyleft-Software im Zusammenhang mit den Produkten und Services nutzen;
 - (E) Magento Open Source zusammen mit den Produkten und Services 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 sondieren, zu scannen oder zu versuchen, diese zu durchdringen oder zu vergleichen, mit Ausnahme von Tools, die erforderlich sind, um die Leistung oder Sicherheit der Kunden-Site(s) zu bestätigen; oder
 - (G) Kundenanpassungen der Produkte und Services entwickeln, um Daten von Karteninhabern jeglicher Art zu verbinden oder zu verarbeiten (zur Klarstellung: der Kunde wird Zahlungsgateway-Integrationen nutzen, bei denen Daten von Karteninhabern direkt an das externe Zahlungsgateway und nicht über die Produkte und Services an das Zahlungsgateway gesendet werden).
- 2.3 **Nutzung von Store Views.** Der Kunde hat Adobe unverzüglich über den Aufruf eines jeden Store View zu benachrichtigen.
- 2.4 **Verwendung von Fonts.** Sofern in der Vereinbarung nichts anderes angegeben ist, sind Adobes geschützte oder lizenzierte Schriftarten in den Produkten und Services nur zur Nutzung innerhalb der Benutzerschnittstelle der Produkte und Services eingebettet.
- 2.5 **Nutzung gebündelter On-Demand Services.** Die Nutzung von gebündelten On-Demand Services unterliegt den On-Demand Services-spezifischen Bedingungen in den Allgemeinen Bedingungen.
- 2.6 **Nutzung von Adobe Developer App Builder.** Die Managed Services beinhalten den Adobe Developer App Builder, für den die PSLT - Adobe Developer App Builder, abrufbar unter

<https://www.adobe.com/legal/terms/enterprise-licensing/ec-product-terms.html>. gelten. Jede vom Kunden mithilfe von Adobe Developer App Builder entwickelte Erweiterung oder Integration gilt als Kundenanpassung.

2.7 Nutzung von Edge Delivery Services für Adobe Commerce.

- (A) **Edge Delivery Services – Integrationen von Drittanbietern.** Edge Delivery Services können Integrationen mit kompatiblen Produkten und Diensten von Drittanbietern ermöglichen, die der Kunde unabhängig lizenziert hat. Die vollständige Liste solcher kompatiblen Produkte und Dienste von Drittanbietern ist in der Dokumentation verfügbar. Adobe ist nicht verantwortlich für solche Produkte oder Dienste von Drittanbietern. Die Nutzung von Edge Delivery Services mit inkompatiblen Produkten und Diensten von Drittanbietern kann zu Fehlern, Störungen oder Verlusten führen, und der Kunde erkennt an, dass Adobe nicht für solche Fehler, Störungen oder Verluste verantwortlich oder haftbar ist.
- (B) **Edge Delivery Services Regionen.** Kundendaten, die über Edge Delivery Services veröffentlicht werden (ob live oder zu Vorschauzwecken), können in Rechenzentrumsregionen verarbeitet werden, die von Adobe oder seinen Anbietern nach eigenem Ermessen für die Dauer der Veröffentlichung dieser Kundendaten festgelegt werden.

2.8 Zulässige Verwendung.

Adobe darf auf Kundendaten, Kundeninhalte, Kundenanpassungen, Benutzerinteraktionen und Managed Services-Systemleistungsmetriken zugreifen, diese verwenden, kopieren und speichern, um die Managed Services zu testen und Informationen abzuleiten, die zur Entwicklung, Erstellung, Änderung, Verbesserung, Unterstützung und zum Betrieb von Managed Services verwendet werden können.

- 3. **Software-Lebenszyklusrichtlinie.** Adobe unterstützt die Version der Adobe Commerce-Software in den Managed Services ab dem Veröffentlichungsdatum der jeweiligen Haupt- und Nebenversion für den in der Adobe Commerce Software-Lebenszyklusrichtlinie unter <https://www.adobe.com/content/dam/cc/en/legal/terms/enterprise/pdfs/Adobe-Commerce-Software-Lifecycle-Policy.pdf> (oder deren Nachfolge-URL) festgelegten Zeitraum und wie von Adobe von Zeit zu Zeit aktualisiert. Zum Zweck der Supportpflichten definiert Adobe sein Adobe Commerce-Softwareversionsschema als Haupt.Neben.Patch-Versionen (2.4.5 ist beispielsweise Adobe Commerce Hauptversion 2, Nebenversion 4, Patch-Version 5).

- 4. **Service Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA).** Adobes Verpflichtungen zur prozentualen Mindestverfügbarkeit sind in der einheitlichen SLA und dem Zusatz zur einheitlichen SLA – Actionability Addendum aufgeführt: <https://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (zusammen die „Servicelevel-Vereinbarung“).

- 5. **Aufbewahrung von Daten nach der Beendigung.** In den Managed Services gespeicherte Kundendaten, Kundeninhalte und Kundenanpassungen, einschließlich Quellcode, werden für die Dauer der Lizenzlaufzeit aufbewahrt. Nach Kündigung oder Ablauf der Lizenz des Kunden für die Managed Services hat der Kunde dreißig (30) Tage Zeit, auf sein Konto zuzugreifen, um Kundendaten herunterzuladen oder zu exportieren. Nach dieser dreißigtägigen (30) Frist kann Adobe die Umgebung des Kunden unverzüglich sperren, und alle Kundendaten in Adobe-Systemen oder anderweitig in seinem Besitz oder unter seiner Kontrolle werden gelöscht.

6. Vorproduktionsphase

6.1 Während der Vorproduktionsphase wird der Kunde:

- (A) ein vollständiges und genaues Runbook erstellen und Adobe zur Prüfung und Einholung der schriftlichen Genehmigung für dieses Runbook durch Adobe bereitstellen;
- (B) Kundenanpassungen entwickeln und testen, um potenzielle Konfigurationen der Managed Services zu evaluieren;
- (C) zusätzliche Qualitäts-, Sicherheits- und Leistungstests durchführen, um die Stabilität vor der Runbook-Abmeldung zu gewährleisten (einschließlich Fehlerbeseitigung, Simulationen, Integration mit anderen Kundensystemen und vollständiger Belastungs-/Leistungstests zur Simulation des erwarteten Verkehrs).

7. Produktionsphase

7.1 Falls der Kunde Kundenanpassungen an den Managed Services vornehmen möchte, nachdem die Managed Services in die Produktionsphase eingetreten sind:

- (A) Der Kunde bittet Adobe, einen geklonten Staging-Server zu starten und solche Kundenanpassungen zu implementieren; und
- (B) Adobe wird die Managed Services in der Produktionsphase gleichzeitig weiter betreiben, während sich diese Kundenanpassungen in der Vorproduktionsphase befinden.

8. Inhalte Dritter, Services Dritter und Kundenanpassungen

- 8.1 Der Kunde kann nach eigenem Ermessen entscheiden, Inhalte Dritter oder Services Dritter zu nutzen, die durch separate Vereinbarungen zwischen diesen Drittparteien und dem Kunden und nicht durch diese Vereinbarung geregelt werden. Adobe haftet nicht für Mängel oder Ausfälle der Managed Services, die durch Inhalte Dritter, Services Dritter oder Kundenanpassungen verursacht werden. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Installation, Bereitstellung, Unterstützung und Prüfung (Sicherheit und Qualität) von Inhalten Dritter, Services Dritter und Kundenanpassungen. Dies schließt alle möglichen negativen Auswirkungen auf die Managed Services ein, die sich aus der Nutzung oder Unmöglichkeit der Nutzung von Kundenanpassungen ergeben. Der Kunde erkennt an, dass Kundenanpassungen die Leistung der Kunden-Sites beeinträchtigen, zu Ausfallzeiten führen und/oder erhöhte Server- oder Überkapazitäten erfordern können, was zusätzliche Gebühren zur Folge haben kann. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, alle Leistungs-, Verfügbarkeits- oder Funktionsprobleme anzugehen, die durch eine Kundenanpassung verursacht werden.
- 8.2 Adobe haftet nicht für Mängel oder Ausfälle der Managed Services aufgrund von Kundenanpassungen oder weil der Kunde seinen Pflichten in Abschnitt 6 und 7 (Vorproduktionsphase und Produktionsphase) nicht nachkommt. Der Kunde ist allein für alle Tests (Sicherheit, Leistung und Qualität) der Kundenanpassungen verantwortlich.
- 8.3 Der Kunde gewährleistet, dass seine Kundenanpassungen alle geltenden Gesetze und Vorschriften erfüllen und nicht gegen geistiges Eigentum oder Eigentumsrechte Dritter verstoßen oder diese verletzen. Der Kunde ist Eigentümer der Kundenanpassungen oder muss dafür sorgen, dass er eine gültige Lizenz daran hat, vorbehaltlich Adobes zu Grunde liegendem geistigem Eigentum an der Adobe-Technologie. Der Kunde erkennt an, dass Adobes Zugriff auf Kundenanpassungen Adobe nicht daran hindert, unabhängig (ohne Verwendung von Kundenanpassungen) ähnliche Technologien zu entwickeln oder ohne Verpflichtung gegenüber dem Kunden zu erwerben, und der Kunde verzichtet hiermit (im eigenen Namen und im Namen seiner verbundenen Unternehmen) unwiderruflich darauf und verpflichtet sich, keine Rechte an diesen Kundenanpassungen gegenüber Adobe und seinen verbundenen Unternehmen oder deren direkten oder indirekten Unterlizenznehmern geltend zu machen.

9. **Entwicklungsberater.** Sämtliche vom Kunden im Rahmen dieser PSLT (produktspezifische Lizenzbedingungen) ernannten Entwicklungsberater arbeiten ausdrücklich und ausschließlich auf Anweisung des Kunden, und der Kunde ist für sämtliche Handlungen oder Unterlassungen dieser Entwicklungsberater verantwortlich. Adobe kann Entwicklungsberatern, bei denen angenommen wird, dass sie die Managed Services oder andere Managed Services-Kunden beeinträchtigen, den Zugriff verweigern. Der Kunde versteht und bestätigt Folgendes: (A) Die Ernennung eines Entwicklungsberaters durch den Kunden erfolgt ausschließlich im Ermessen des Kunden, unabhängig davon, ob dieser Entwicklungsberater von Adobe empfohlen, von Adobe zum „zertifizierten Partner“ ernannt oder anderweitig spezifiziert wurde; (B) dass Adobe keine Partei einer Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Entwicklungsberater ist; und (C) Adobe nicht für Handlungen oder Unterlassungen des Entwicklungsberaters verantwortlich ist. Des Weiteren ist Adobe nicht für die Offenlegung, Änderung oder Löschung von Kundendaten verantwortlich, die sich aus dem Zugriff von Nicht-Adobe-Produkten und -Services oder deren Anbietern ergeben.

10. **Runbook.** Das Runbook des Kunden muss mindestens die unten aufgeführten Inhalte in dem von Adobe bereitgestellten Format enthalten. Der Kunde muss das Runbook bei jeder Erstellung neuer Kundenanpassungen umgehend aktualisieren. Adobe darf jeweils nach alleinigem Ermessen während der Lizenzdauer die Themen ändern oder modifizieren, die im Runbook enthalten sein müssen, und der Kunde wird sein Runbook unverzüglich aktualisieren, um solche neuen Themen aufzunehmen. Der Kunde wird das Runbook auf Adobes Anforderung unverzüglich aktualisieren.

10.1 Runbook-Tabelle:

Runbook-Inhalt	Beschreibung
Systemkonfiguration	Adobe kann dem Kunden Informationen zur Konfiguration der Managed Services bereitstellen, und der Kunde muss überprüfen, ob diese Informationen korrekt sind.
Anpassungen	Eine Liste aller Kundenanpassungen. Eine Liste und Beschreibung der Funktionalität aller Daten, Produkte, Services, Plattformen und Software Dritter (einschließlich aller Fehler), die vom Kunden in Verbindung mit den Managed Services installiert oder verwendet werden.
Systemüberwachung	Eine Liste aller Verbindungen zwischen den Managed Services und allen anderen Systemen, von denen die Managed Services abhängig sind. Eine Liste von Parametern für solche Verbindungen, die von Adobe überwacht werden

Runbook-Inhalt	Beschreibung
	sollten, um die Funktion der Managed Services zu gewährleisten. Eine Liste der mit Kundenanpassungen verbundenen Parameter, die von Adobe überwacht werden sollten, um die Funktion der Managed Services zu gewährleisten.
Dokumentation zu Nutzerakzeptanztests	Beschreiben Sie die vom Kunden durchgeführten Lasttestszenarien und laden Sie Ergebnisse hoch, die zeigen, dass die Tests vor der Produktionsphase bestanden wurden. Beschreiben Sie die vom Kunden durchgeführten Testszenarien bezüglich der Nutzerakzeptanz und laden Sie Ergebnisse hoch, die zeigen, dass die Tests vor der Produktionsphase bestanden wurden. Beschreiben Sie die vom Kunden durchgeführten Sicherheitstests und laden Sie Ergebnisse hoch, die zeigen, dass die Tests vor der Produktionsphase bestanden wurden. Beschreiben Sie die positiven und negativen Ergebnisse solcher Tests.
Änderungen nach der Produktion	Beschreiben Sie die vom Kunden angeforderten Änderungen zur Produktionsphase der Managed Services.
Ereignisse und Reaktionen	Listen Sie alle bekannten Schwachstellen in den Kundenanpassungen an den Managed Services auf. Empfehlen Sie von Adobe zu ergreifenden Maßnahmen beim Support für die Managed Services. Geben Sie mindestens folgende Informationen ein: • alle vom Kunden erstellten Logdateien; • alle Informationsquellen oder Empfänger-Repositories; • alle Datenbanken und sonstigen Datenspeicher in den Managed Services; • alle in den Managed Services implementierten Verschlüsselungsmodelle; • alle Kommunikationen mit vorgelagerten Datenquellen einschließlich Formularen; • alle für die langfristige Verwaltung der Kundenanpassungen erforderlichen Informationen; • die häufigsten Fehlermodi und Empfehlungen für die Behebung solcher Fehler und • bekannte Geschäftszyklen wie urlaubs-/saisonal bedingte Aktivitätsspitzen, geplante Kampagnen und andere Großereignisse, die den Verkehr erhöhen und eine proaktive Überwachung erfordern.
Kontakte und Verträge	Geben Sie einen Kundenkontakt an, den Adobe benachrichtigen sollte, wenn das System ausfällt. Geben Sie eine Kundenressource an, die über technische Kenntnisse der Managed Services verfügt und Fragen von Adobe beantworten kann. Geben Sie etwaige Verbindungen zwischen dem IT-Gatekeeper des Kunden für die Managed Services und anderen Kundensystemen an (z. B. LDAP, Daten-Repositories usw.). Geben Sie den Kundenbeziehungsmanager für den Entwicklungsberater an. Geben Sie den Ansprechpartner für den Entwicklungsberater an, an den sich Adobe in einem Supportnotfall wenden kann. Geben Sie die Kontaktdaten des Entwicklungsberaters für das Eskalationsmanagement an. Geben Sie die Kontaktdaten des Entwicklungsberaters an, mit dem Adobe zusammenarbeiten wird, um Upgrades an den Managed Services zu testen. Beschreiben Sie die Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Entwicklungsberater. Geben Sie Einzelheiten zu den Anforderungen bezüglich der Reaktionszeit des Entwicklungsberaters und andere spezielle Anweisungen des Kunden bezüglich dieser Reaktionszeiten an.

11. Software-Patches, Updates und Upgrades. Während der Lizenzlaufzeit stellt Adobe dem Kunden Patches, Updates und Upgrades zur Verfügung, die für den allgemeinen Kundenstamm von Adobe Commerce in Managed Services freigegeben werden. Der Kunde wendet die von Adobe bereitgestellten Patches, Updates und Upgrades zeitnah an. Adobe haftet nicht für das Versäumnis des Kunden, von Adobe bereitgestellte Patches, Updates oder Upgrades zu installieren.

11.1 **"Notfall-Upgrades.** Von Zeit zu Zeit während der Lizenzlaufzeit kann Adobe Upgrades der Managed Services implementieren, ist aber nicht dazu verpflichtet, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Anwendung von Patches und Updates, die zur Aufrechterhaltung der Sicherheit der Managed Services erforderlich sind (ein „**Notfall-Upgrade**"). Zur Klarstellung: Nichts in diesem Unterabschnitt ändert oder mindert die Verantwortung des Kunden für die Anwendung der im obigen Unterabschnitt genannten Patches und Updates.

11.2 **Upgrade-Ereignissequenz.** Notfall-Upgrades werden von Adobe je nach Bedarf implementiert. Adobe benachrichtigt den Kunden mit möglichst langer Vorlaufzeit, bevor Adobe in der Vorproduktionsphase ein Notfall-Upgrade auf einem Server installiert. Sobald Adobe eine solche Installation durchführt, wird der Kunde mit Adobe zusammenarbeiten, um die Implementierung des Notfall-Upgrades zeitnah zu testen und seine Adobe-Ansprechpartner über den Erfolg oder Misserfolg dieser Tests informieren. Bei erfolgreichen Testergebnissen wird Adobe das Upgrade in der Produktionsphase auf dem/n Server/n installieren. Bei einem Misserfolg des Upgrades wird Adobe Korrekturmaßnahmen ergreifen, wenn das Problem an der Software von Adobe liegt. Wenn das Problem auf Kundenanpassungen beruht, wird Adobe angemessene Schritte unternehmen, um den Kunden bei seinen Bemühungen um eine Anpassung an den Kundenanpassungen zugrunde liegenden Code zu unterstützen. Nach erfolgreicher Behebung solcher Probleme installiert Adobe das Upgrade wie oben beschrieben auf dem/n Server/n der Produktionsphase.

11.3 **Upgrade-Zeitplan.** Sofern Adobe nicht schriftlich einer längeren Testphase zustimmt, muss der Kunde seine Tests innerhalb von fünf (5) Werktagen abschließen, nachdem Adobe das Notfall-Upgrade auf einem Server in der Vorproduktionsphase installiert hat („**Testphase des Notfall-Upgrades**"). Sollte der Kunde seine Tests nicht innerhalb der Testphase des Notfall-Upgrades abschließen, kann Adobe das Notfall-Upgrade auf dem/den Server/n der Produktionsphase installieren. Adobe übernimmt keine Verantwortung für mögliche negative Auswirkungen des Notfall-Upgrades auf die Managed Services, wenn der Kunde seine Tests während der Testphase des Notfall-Upgrades nicht abgeschlossen hat.

12. Verantwortung und Verhalten des Kunden

12.1 Der Kunde erkennt an, dass die Managed Services nach dem Sicherheitsmodell mit gemeinsamer Verantwortung betrieben werden, bei dem der Kunde die Verantwortung für die Sicherheitsüberwachung seiner Konten und Produktionsumgebung(en) trägt, während Adobe die Verantwortung für die Sicherheitsüberwachung der Adobe Commerce-Infrastruktur trägt.

12.2 Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

(A) Konfiguration und Nutzung der Produkte und Services auf eine Weise, die die angemessene Sicherheit und den Schutz seines Kontos gewährleistet, einschließlich der Anwendung der von Adobe freigegebenen notwendigen Sicherheitspatches; und

(B) Gewährleistung angemessener Sicherheit und Schutz der Kunden-Site ggf. einschließlich der Verwendung von Verschlüsselungstechnologie zum Schutz von Kundeninhalten und Kundendaten vor unbefugtem Zugriff.

12.3 Der Kunde ist für den Erhalt und die kontinuierliche Aufrechterhaltung einer angemessenen PCI-Zertifizierung verantwortlich, die in den vom PCI Security Standards Council herausgegebenen PCI-Datensicherheitsstandards und den Zahlungsanwendung-Datensicherheitsstandards festgelegt ist bzw. für alle nachfolgenden Compliance-Zertifikate, einschließlich aber ohne Beschränkung auf den PCI DSS (PCI-Datensicherheitsstandard), da diese Standards geändert, aktualisiert oder überarbeitet werden können. Der Kunde stellt sicher, dass die Produkte und Services keine Karteninhaberdaten jeglicher Art speichern, übertragen, verarbeiten oder tangential verarbeiten, mit Ausnahme dessen, dass der Kunde ein Zahlungsgateway gemäß dieser PSLT und den entsprechenden Genehmigungen im Runbook verwenden kann.

12.4 Der Kunde darf sich nicht an Aktivitäten im Zusammenhang mit den Produkten und Services beteiligen, die wissentlich gegen die Nutzungsbedingungen Dritter verstoßen.

12.5 Dem Kunden ist bewusst, dass die Leistung der Managed Services davon abhängt, ob der Kunde ausreichende Computerverarbeitungsressourcen gemäß den Angaben im Auftrag lizenziert hat, und dass der Kunde möglicherweise zusätzliche Ressourcen wie mehr vCPU-Tage oder einen größeren vCPU-Speicher erwerben

muss. Der Kunde stimmt zu, dass Adobe keine Haftung für eine Verschlechterung der Funktionalität der Managed Services übernimmt, die auf unzureichende Computerverarbeitungsressourcen zurückzuführen ist.

- 12.6 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Konfiguration und Nutzung der Produkte und Services auf eine Weise, die eine angemessene Sicherheit und den Schutz seines Kontos sowie für alle Aktivitäten des Kunden, seiner verbundenen Unternehmen und Dritten, die unter seinem Konto stattfinden, gewährleistet, unabhängig davon, ob die Aktivitäten vom Kunden genehmigt wurden oder vom Kunden, seinen Mitarbeitern oder einem Dritten (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Auftragnehmer, Vertreter, verbundene Unternehmen und Endnutzer) durchgeführt werden. Anmeldedaten für Konten und von den Produkten und Services generierte private Schlüssel sind nur für den internen Gebrauch des Kunden bestimmt und der Kunde darf diese nicht an andere juristische oder natürliche Personen verkaufen, übertragen oder unterlizenzieren, mit Ausnahme dessen, dass der Kunde seinen privaten Schlüssel an seine Vertreter und Subunternehmer (einschließlich seiner verbundenen Unternehmen, die als Vertreter oder Subunternehmer des Kunden handeln) weitergeben, die Arbeiten in Bezug auf die Produkte und Services, Kundeninhalte oder Kundenanpassungen im Namen des Kunden ausführen.

- 13. Endnutzer.** Falls zutreffend, ist der Kunde der registrierte Verkäufer und dafür verantwortlich, den Verkaufspreis für die über die Managed Services oder auf andere Weise verkauften oder gelieferten Waren unabhängig festzulegen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass das Angebot, die Werbung, der Verkauf, der Versand und die Lieferung und/oder die Nutzung aller Waren und Services in allen betroffenen Ländern allen geltenden Gesetzen entsprechen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dem Endnutzer ggf. Kundenservice bereitzustellen.