PSLT - Adobe Experience Manager: Managed Services (2024v1)

1. **Vorproduktionsphase**

   1.1 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) die Verwendung des Cloud Manager Frameworks, um Änderungen an den Kundenanpassungen, einschließlich des Quellcodes der Kundenanpassung, zu übermitteln, zu speichern, zu verarbeiten und zu verwalten sowie

   (D) zusätzliche Qualitäts- und Sicherheitstests dieser Kundenanpassungen und Konfigurationen durch Eliminierung von Bugs, Simulationen und Integration mit anderen Kundensystemen durchführen.

2. **Produktionsphase**

   2.1 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.

3. **Kundenanpassungen**

   3.1 Adobe ist nicht für Mängel oder Ausfälle der Managed Services verantwortlich, die durch Kundenanpassungen, die Konfiguration der Managed Services durch den Kunden oder durch die Nichteinhaltung der Verpflichtungen in Abschnitten 1 und 2 (Vorproduktionsphase und Produktionsphase) durch den Kunden verursacht worden sind. Der Kunde bestätigt und vereinbart, dass das Testen von Kundenanpassungen über das Cloud Manager Framework nur eine Teilmenge der vom Kunden durchzuführenden Tests darstellt. Der Kunde ist allein für sämtliche Tests (Sicherheit und Qualität) der Kundenanpassungen verantwortlich.

   3.2 Kann der Kunde, die vom Cloud Manager Framework geforderten Änderungen der Kundenanpassungen nicht umsetzen, hat er eventuell zusätzliche Lizenzen für Managed Production Capacity zu erwerben.

4. **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.

5. **Runbook.** Das Runbook des Kunden muss mindestens die unten aufgeführten Themen 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.

5.1 **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 Liste der gesamten Funktionalitäten (einschließlich möglicher Bugs) der vom Kunden in Zusammenhang mit den Managed Services installierten Software. Services des Kunden. 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 Reaktionen	Aufstellung sämtlicher bekannter Schwächen der Kundenanpassungen der Managed Services. Empfehlung von Handlungen, die von Adobe bei der Lieferung des Support für die Managed Services vorzunehmen sind. Mindestens die folgenden Informationen sind einzubeziehen: • alle vom Kunden erstellten Log-Files, • alle Informationsquellen oder Empfänger-Repositorien, • alle Datenbanken und andere Informationsspeicherungen, die in den Managed Services stattfinden, • Verschlüsselungsmodelle, die möglicherweise in den Managed Services implementiert wurden, • alle Kommunikationen mit Upstream-Datenquellen, einschließlich Formulare, • zusätzliche, den Managed Services hinzugefügte ausführbare Dateien/WAR-Dateien • alle Informationen, die für eine langfristige Verwaltung der Kundenanpassungen erforderlich sind, und • die häufigsten Fehlermöglichkeiten und Empfehlungen für die Wiederherstellung nach solchen Fehlern.
Ansprechpartner und Verträge	Benennung eines Ansprechpartners beim Kunden, den Adobe benachrichtigen soll, falls das System ausfällt. Benennung einer Ressource beim Kunden, die über technisches Wissen bezüglich der Managed Services verfügt und die Fragen von Adobe beantworten kann. Angabe von möglichen Links zwischen dem IT-Gatekeeper für die Managed Services beim Kunden und anderen Systemen des Kunden (*z. B.* LDAP, Datenrepositorien etc.). Benennung des Beziehungsmanagers beim Kunden für den Entwicklungsberater. Benennung des Entwicklungsberaters, der Adobe in einem Support-Notfall als Kontaktperson

Runbook-Gegenstand	Beschreibung
	dient. Benennung des Entwicklungsberaters, der als Kontaktperson im Falle einer Management-eskalation dient. Benennung des Entwicklungsberaters, der als Kontaktperson für Adobe bei der Zusammenarbeit an Tests von Upgrades der Managed Services dient. 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.

6. Langfristige Speicherung und Verschlüsselung

6.1 Adobe speichert sämtliche langfristigen Kundendaten und damit zusammenhängende betriebliche Daten auf Mechanismen außerhalb der virtuellen Maschinen, die den Einsatz der Managed Services des Kunden stützen.

6.2 Adobe verschlüsselt alle Kundendaten und damit zusammenhängende betriebliche Daten, die außerhalb der virtuellen Maschine gespeichert sind, mit einem Mindeststandard von AES-256.

7. Backup

7.1 Adobe sichert langfristige Kundendaten und damit zusammenhängende betriebliche Daten von Produktions- und Nicht-Produktionsumgebungen, sodass Adobe die Managed Services im Falle eines Verlustes der primären Daten innerhalb eines Systems schnell wiederherstellen kann.

7.2 Adobe verschlüsselt alle Backups mit demselben oder höheren Standard, der oben für die langfristige Speicherung angegeben ist. Alle gesicherten Kundendaten 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.

7.3 Sämtliche Backups der Produktionsumgebung werden in einer Häufigkeit durchgeführt, die vom Kunden im Runbook des Kunden angegeben wurde, oder falls keine Angabe gemacht worden ist täglich.

7.4 Adobe wird alle Backups der Produktionsumgebung für einen im Runbook des Kunden angegebenen Zeitraum oder für eine 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.

7.5 Sämtliche Backups der Nicht-Produktionsumgebung werden täglich durchgeführt und der Kunde hat ein Anrecht auf eine Wiederherstellung der Nicht-Produktionsumgebung pro Woche.

7.6 Adobe wird ein Backup der Nicht-Produktionsumgebung aufbewahren, bis es durch das nachfolgende Backup ersetzt wird.

7.7 Kundendaten und Kundenanpassungen, einschließlich Quellcode, die innerhalb der Managed Services gespeichert sind, stehen dem Kunden bis 30 Tage nach Ablauf oder Beendigung der Lizenzdauer im gleichen Format zur Verfügung, das zum jeweiligen Zeitpunkt innerhalb der Managed Services verfügbar ist. Der Kunden bestätigt und vereinbart, dass die Managed Services nicht der einzige Aufbewahrungsort des Kunden für Kundenanpassungen sein sollten.

8. 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 im Zusammenhang mit Adobe Experience Targeting werden außerhalb der Managed Services, in der Adobe Experience Targeting On-demand-Serviceumgebung, gespeichert.

9. Adobe Developer App Builder. Eine jede vom Kunden unter Verwendung von Adobe Developer App Builder entwickelte Integration gilt als Kundenanpassung.

10. Lizenz für Entwicklungssoftware. Der Kunde darf eine angemessene Anzahl von Kopien der On-premise Softwareversionen der lizenzierten Managed Services nur in einer Entwicklungsumgebung und ausschließlich für Test- und Qualitätssicherungszwecke und nicht für Produktionszwecke installieren und verwenden.

11. **Zulässige Nutzung.** Adobe darf auf Kundendaten, Kundenanpassungen, Benutzerinteraktionen und Managed Services-Systemleistung zugreifen, diese nutzen, kopieren und speichern, um AEM und die Managed Services zu testen und Informationen zu erlangen, die genutzt werden dürfen, um AEM und die Managed Services zu entwickeln, erstellen, modifizieren, verbessern, unterstützen und zu betreiben; dies jedoch unter der Voraussetzung, dass Kopien derartiger Kundendaten oder Kundenanpassungen, die zum Zwecke der vorgenannten Tests erstellt wurden, den anwendbaren vertraglichen Vertraulichkeitspflichten unterliegen.
12. **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.
13. **Patches.** Es ist dem Kunden nicht gestattet, Patches auf die Managed Services anzuwenden, es sei denn, dies wurde von Adobe im Runbook ausdrücklich genehmigt.
14. **Service Level Agreement.** Adobes Verpflichtungen bezüglich des Mindestprozentsatzes der Verfügbarkeit sind im Unified SLA und dem AEM Managed Services Addendum unter https://www.adobe.com/legal/service-commitments.html (gemeinsam das „Service Level Agreement") im Einzelnen aufgeführt.
15. **Support Services.** Alle vorrangigen Probleme und Probleme im Zusammenhang mit der Leistung der Managed Services sollten laut den Bedingungen der Supportrichtlinie eingereicht werden, die unter https://helpx.adobe.com/support/programs/support-policies-terms-conditions.html 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 Supportrichtlinie bearbeiten. Außerdem kann Adobe nach alleinigem Ermessen jeweils Fix Releases implementieren.
16. **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 den Mindestprozentsatz der Verfügbarkeit 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), ein Upgrade, das als Service Pack speziell für die neueste Version von Adobe Experience Managergeliefert wird (jeweils ein „**AEM Service Pack-Upgrade**") oder ein großes Upgrade (d. h. eine neue Version der Managed Services).
    (B) **Upgrade-Ablauf.** 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 16(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 16(D) (Upgrade-Verschiebungen) zu verschieben oder abzulehnen (außer Notfall-Upgrades).
    (C) **Upgrade-Zeitplanung.** Notfall-Upgrades werden von Adobe je nach Bedarf implementiert. Falls der Kunde über die neueste Version von Adobe Experience Manager verfügt, werden AEM Service Pack-Upgrades von Adobe auf Anforderung des Kunden oder mindestens einmal alle 18 Monate implementiert, um den Kunden auf das neueste AEM Service Pack-Upgrade zu aktualisieren. Als Bestandteil des AEM Service Pack-Upgrades kann Adobe nach ihrem Ermessen andere Wartungsupdates an der Managed Services-Systeminfrastruktur vornehmen. 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. Wenn der Kunde aus irgendeinem Grund (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf, die Nichtbereitschaft, das Support-Upgrade anzunehmen, oder die Nichtbereitschaft, Kundenanpassungen vorzunehmen, um die Kompatibilität der Managed Services mit einem Support-Upgrade zu gewährleisten) ein AEM Service Pack-Upgrade verschiebt oder ablehnt, das erforderlich ist, um die Managed Services innerhalb der letzten sechs unterstützten AEM Service Pack-Upgrades der letzten Hauptversion von Adobe Experience Manager aufrechtzuerhalten (jeweils ein „**Support-Upgrade**“), vereinbart der Kunde, Adobe eine zusätzliche Gebühr als Aufschlag für erweiterte Arbeiten in Höhe von zusätzlichen 50 % der etwaigen Gebühren zu zahlen, die nach dem Tag des Inkrafttretens des Aufschubs oder der Ablehnung des Support-Upgrades durch den Kunden anfallen („**Gebühr als Aufschlag für erweiterte Arbeiten**“). Ungeachtet des Vorstehenden ist der Kunde nicht verpflichtet, Adobe solche Gebühren als Aufschlag für erweiterte Arbeiten 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, sofern der Kunde weiterhin mit Adobe zusammenarbeitet, 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.

17. Produktbeschreibung. Produkteinschränkungen sind im Einzelnen in der Produktbeschreibung für Adobe Experience Manager Managed Services beschrieben, die hier eingesehen werden kann: https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html.

18. Kundendaten und Kundenanpassungen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er die entsprechenden Rechte an den Kundendaten und Kundenanpassungen für deren vertragsgemäße Nutzung durch Adobe und den Kunden selbst im Zusammenhang mit den Produkten und Services hat, sowie dass die Kundendaten und Kundenanpassungen sowie deren Nutzung allen anwendbaren Gesetzen und Vorschriften entsprechen und die Rechte anderer (einschließlich Rechte des geistigen Eigentums) nicht verletzen.

19. Zusätzliche Definitionen

19.1 „**Cloud Manager Framework**“ bezeichnet das kontinuierliche Integrations-, Bereitstellungs- und Test-Framework von Adobe. Das Cloud Manager Framework kann:

(A) Kundenanpassungen, einschließlich Quellcode, speichern (Der Kunde vereinbart, dass er nur Kundenanpassungen in das Cloud Manager Framework Repository hochladen wird.),

(B) die Qualität von Kundenanpassungen testen,

(C) empfohlene oder erforderliche Updates oder Änderungen an Kundenanpassungen bereitstellen,

(D) dem Kunden Zugang zum Identitätsmanagementsystem von Adobe gewähren (Der Kunde vereinbart, dass er Adobe informieren wird, wenn er ein alternatives Identitätsmanagementsystem verwenden möchte.),

(E) genehmigte Kundenanpassungen kompilieren,

(F) Kundenanpassungen in der Produktionsphase bereitstellen, und

(G) autorisierten Benutzern die Möglichkeit geben, die Systemlandschaft der Managed Services im Rahmen eines Self-Service zu erweitern.

19.2 „**Kundenanpassungen**“ bezeichnet die Anpassungen, die der Kunde nach seinem Ermessen an den Managed Services vornimmt. 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.

19.3 „**Kundendaten**“ ist in den allgemeinen Bedingungen von Adobe definiert. Obwohl „Kundeninhalte“ in den allgemeinen Bedingungen von Adobe separat definiert ist, schließt der Begriff Kundendaten Kundeninhalte mit ein.

19.4 „**Entwicklungsberater**” bezeichnet einen dritten Systemintegrator, (a) den der Kunde gemäß Abschnitt 5 der Allgemeinen Bedingungen 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 eine AEM 6 Architect-Zertifizierung hat und wesentlich an dem Managed Services-Entwicklungsprojekt beteiligt sein wird.

19.5 „**Mindestprozentsatz der Verfügbarkeit**” 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. Für Development (QA) Instances und Stage Instances gibt es keinen Mindestprozentsatz der Verfügbarkeit.

19.6 „**Vorproduktionsphase**” bezeichnet den Zeitraum vor der Produktionsphase.

19.7 „**Produktionsphase**” bezeichnet den Zeitraum, in dem Managed Services-Benutzer die Managed Services (A) auf Kunden-Sites oder (B) für dessen internen Betrieb nutzen.

19.8 „**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.

19.9 **„Service Pack”** bezeichnet ein terminiertes vierteljährliches Release, das den Upgradpfad für eine bestimmte Version unterstützt, wobei die Patch-Releasenummer eine einstellige Nummer ist, und das nach der Installation die installierte Releasenummer auf Grundlage der Formel X.Y.Z.SPx. erhöhen wird, wobei X die Nummer der Erstversion, Y die sekundäre Versionsnummer, Z die Patchnummer und x die Service Pack-Nummer ist.