



PSLT - Adobe Connect Managed Services (2020v1)

Bezugnahmen auf „Managed Services“ in diesen produktspezifischen Lizenzbedingungen beziehen sich auf die Adobe Connect Managed Services.

1. **Software des Kunden.** Falls der Kunde andere Adobe Software im Zusammenhang mit dem Zugriff auf die und der Nutzung der Managed Services lizenziert hat, so regelt der zu einer solchen Software gehörende Lizenzvertrag für Endnutzer die Nutzung.
2. **Kundeninhalte.** Bestimmte Funktionen der Managed Services ermöglichen es dem Kunden, das Level anzugeben, auf dem die Managed Services den Zugang zu Inhalten des Kunden einschränken. Der Kunde allein ist dafür verantwortlich, das geeignete Zugangslevel für Inhalte des Kunden anzuwenden. Allein das Hochladen von Inhalten des Kunden in die Managed Services, ohne dass diese tatsächlich von Adobe-Mitarbeitern gesehen werden, stellt keine Offenlegung der Inhalte des Kunden an Adobe dar. Die Managed Services sind automatisiert und Adobe wird nicht auf Inhalte des Kunden zugreifen, außer dies ist in angemessener Weise erforderlich, um die Managed Services durchzuführen, z. B.:
 - 2.1 auf Supportanfragen zu antworten oder
 - 2.2 Betrugs-, Sicherheits- oder technische Probleme zu erkennen, zu verhindern oder anderweitig zu behandeln.
3. **Inhalte von Meeting-Teilnehmern.** Das Hochladen oder Teilen von Inhalten von Meeting-Teilnehmern wird nicht von Adobe kontrolliert. Durch Zugriff auf die oder Nutzung der Managed Services könnte der Kunde Inhalten von Meeting-Teilnehmern ausgesetzt werden, die beleidigend, anstößig oder anderweitig störend sind.
4. **Speicher.** Inhalte des Kunden können auf Anfrage des Kunden in dem Umfang auf Adobes Servern gespeichert werden, der erforderlich ist, damit Adobe die Managed Services erbringen kann. Der Kunde allein ist dafür verantwortlich, Sicherungskopien der Kundeninhalte zu erstellen und aufzubewahren. Adobe kann den Upload von Kundeninhalten, die Viren enthalten, in die Managed Services sperren. Adobe haftet nicht für die Löschung oder Fehlerfreiheit von Kundeninhalten, das Fehlschlagen von Speicherungen, Übertragungen oder eingehenden Übertragungen von Kundeninhalten (ob durch die Managed Services verarbeitet oder nicht) oder für die Sicherheit, den Datenschutz, die Speicherung oder Übertragung anderer Kommunikationen, die aus den Managed Services entstehen oder deren Nutzung involvieren. Kundendaten und Kundeninhalte, die innerhalb der Managed Services gespeichert sind, stehen dem Kunden bis zum Ablauf oder der Beendigung der Lizenzdauer im gleichen Format zur Verfügung, das innerhalb der Managed Services verfügbar ist.
5. **Runbook.** Vor der Implementierung einer Produktionsinstanz muss der Kunde ein vollständiges und zutreffendes Runbook erstellen, das alle Kundenanpassungen aufzählt, und muss Adobes schriftliche Abnahme dieses Runbook einholen. 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 Produktionsinstanz 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.
6. **Kundenanpassungen.**
 - 6.1 **Vorproduktionsinstanz(en).** Der Kunde darf Kundenanpassungen nur an der/den Vorproduktionsinstanz(en) vornehmen, darf diese Kundenanpassungen testen und dann veranlassen, dass Adobe diese Kundenanpassungen in die Produktionsinstanz aufnimmt.
 - 6.2 **Produktionsinstanz.** Der Kunde darf keine Kundenanpassungen an den Managed Services in der Produktionsinstanz vornehmen. Falls der Kunde zusätzliche Kundenanpassungen an den Managed Services vornehmen möchte, gilt Folgendes:
 - (A) Der Kunde fordert an, dass Adobe (eine) Vorproduktionsinstanz(en) startet, in denen der Kunde die gewünschten zusätzlichen Kundenanpassungen implementieren und testen kann,

(B) Adobe wird weiterhin gleichzeitig die Produktionsinstanz der Managed Services durchführen und

(C) sobald die vom Kunden gewünschten zusätzlichen Kundenanpassungen in der Vorproduktionsinstanz getestet worden sind, können diese zusätzlichen Kundenanpassungen in die Produktionsinstanz aufgenommen werden.

6.3 **Testen.** Der Kunde ist allein für alle Tests der Kundenanpassungen (einschließlich Sicherheitstests) verantwortlich. Adobe hat keine Verpflichtungen im Zusammenhang mit Ausfällen oder Mängeln, die durch Kundenanpassungen oder das Unterlassen des Kunden die Pflichten in Abschnitt 5 (Runbook) und diesem Abschnitt 6 (Kundenanpassungen) einzuhalten verursacht werden.

7. **Kundendaten.** Zusätzlich zur Definition von Kundendaten in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezeichnet Kundendaten zu Zwecken dieser produktspezifischen Lizenzbedingungen auch Informationen, die von der Kundensite gesammelt werden, unabhängig davon, ob diese über verbreiteten Code gesammelt werden oder nicht.

Zusätzliche Datenschutzbedingungen

8.1 **Sensible personenbezogene Daten.** Der Abschnitt Sensible personenbezogene Daten der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt nicht für die Nutzung der Managed Services durch den Kunden. Ungeachtet des Vorstehenden, bestätigt und vereinbart der Kunde ausdrücklich, dass im Zusammenhang mit der Nutzung der Managed Services durch den Kunden:

(A) der Kunde allein für die Einhaltung des Children's Online Privacy Protection Act von 1998 („COPPA“ - Gesetz zum Schutze der Daten von Kindern), falls dies anwendbar ist, zuständig ist, was einschließt, dass er keine Informationen von Kindern unter dreizehn Jahren sammeln wird, ohne zuerst die Genehmigung der Eltern einzuholen,

(B) der Kunde laut dem Health Insurance Portability and Accountability Act („HIPAA“ - Gesetz zur Übertragbarkeit von Krankenversicherungen und zur Rechenschaftspflicht der Krankenversicherer) und dem Health Information Technology for Economic and Clinical Health („HITECH“ - Gesetz über Gesundheitsinformationstechnologie für wirtschaftliche und klinische Gesundheit) keine geschützten Gesundheitsinformationen (elektronisch oder anderweitig) sammeln, verarbeiten oder speichern darf, es sei denn, der Kunde hat eine Partnervereinbarung mit Adobe für die Managed Services abgeschlossen und

(C) der Kunde allein für die Einhaltung des Payment Card Industry Data Security Standard („PCI DSS“ - Datensicherheitsstandard der Zahlungskartenindustrie), verantwortlich ist, falls dieser Standard anwendbar ist.

8.2 **Aufzeichnungen.** Der Managed Service könnte es dem Kunden gestatten, Meetings aufzuzeichnen und die personenbezogenen Daten, Stimmen oder Gestalt von Meeting-Teilnehmern zu sammeln und zu nutzen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die erforderlichen Genehmigungen hierfür sicherzustellen.

9. **Runbook-Tabelle:** Das Runbook muss das unten gezeigte Format haben:

Runbook-Gegenstand	Beschreibung
Systemkonfiguration	Adobe kann dem Kunden Informationen bezüglich der Managed Services stellen und der Kunde muss verifizieren, ob diese Informationen richtig sind und verwendet werden.
Anpassungen	Eine Aufstellung sämtlicher Kundenanpassungen. Eine Liste der gesamten Funktionalitäten (einschließlich möglicher Bugs) der vom Kunden in Zusammenhang mit den Managed Services installierten Software. Eine Aufstellung sämtlicher Adobe LiveCycle Reader Extensions-Bescheinigungen oder PKI-Zertifikate, die vom Kunden auf die Managed Services angewendet 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.

Runbook-Gegenstand	Beschreibung
	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.
Nachproduktionsänderungen	Beschreibung der von Adobe vorgenommenen Änderungen der Managed Services in der Produktionsinstanz infolge von Änderungsanfragen des Kunden.
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-Repositoryn, • alle Datenbanken und sonstigen Informationsspeicher, die in den Managed Services verwendet werden, • 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 deren langfristige Verwaltung 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 dient. Benennung des Entwicklungsberaters, der als Kontaktperson im Falle einer Management-escalation 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 Berater. Angabe von Einzelheiten zu den Reaktionszeitanforderungen des Beraters und zu anderen

Runbook-Gegenstand	Beschreibung
	besonderen Anweisungen vom Kunden bezüglich solcher Reaktionszeiten.

10. Service Level Agreement. Adobes Verpflichtungen bezüglich der Service-Verfügbarkeit sind im Service Level Agreement und der Service Level-Anlage für Adobe Connect Managed Services unter <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> oder auf einer Nachfolge-Website zu finden.

11. Software-Updates und -Upgrades

11.1 Standard 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 Notfall-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) 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 Vorproduktionsinstanz zu einer gemeinsam vereinbarten Zeit, wie in Abschnitt 11.1(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 Produktionsinstanz gemäß eines in Abschnitt 11.1(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 Produktionsinstanzserver(n) installieren. Ein Kunde kann wählen, ein solches Upgrade gemäß Abschnitt 11.1(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 Vorproduktionsinstanzensystems 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 Vorproduktionsinstanzensystem 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, Anpassungen vorzunehmen, um die Kompatibilität des Managed Services mit einem Support-Upgrade zu gewährleisten) ein Upgrade verschiebt oder ablehnt, das erforderlich ist, um dafür zu sorgen, dass die Managed Services zumindest innerhalb eines großen Upgrades der gerade aktuellen handelsüblichen Version der Adobe Connect Managed Services aufrechterhalten bleiben (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 bezahlen, die nach dem Tag des Inkrafttretens des Aufschubs oder der Ablehnung des Support-Upgrades durch den Kunden anfallen. 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. 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.

12. Support Services für die Managed Services

- 12.1 **Kontaktpersonen technischer Support.** Adobe bietet dem Kunden technischen Support nur über maximal 10 benannte technische Support-Kontakte („technische Support-Kontakte des Kunden“).
- 12.2 **Erfolgsmanager des Kunden.** Während der Vorproduktionsinstanz wird Adobe eine Ressource zur Verfügung stellen, die Fragen der technischen Support-Kontakte des Kunden beantwortet („Erfolgsmanager des Kunden“). Ein solcher Erfolgsmanager des Kunden steht von 9 Uhr bis 17 Uhr Pacific Standard Time zur Verfügung und Adobe bietet keine bestimmten Reaktionszeiten im Zusammenhang mit einem solchen Erfolgsmanager des Kunden. Alle vorrangigen Anliegen sollten laut den unten beschriebenen Adobe Antwortservices eingereicht werden.
- 12.3 **Vorproduktionsinstanz.** In der Vorproduktionsinstanz ist Adobe nicht für Ausfälle der Managed Services oder das Unvermögen Adobes, Support für die Managed Services zu bieten, verantwortlich, die dadurch verursacht werden oder damit zusammenhängen, dass es der Kunde unterlässt, alle Kundenanpassungen oder -konfigurationen korrekt wie laut diesem Abschnitt erforderlich bezüglich der Vorproduktionsinstanz im Runbook aufzulisten, oder dass das Runbook Fehler oder Auslassungen enthält.
- 12.4 **Produktionsinstanz.** In der Produktionsinstanz ist Adobe nur für die Erbringung von Support an die technischen Support-Kontakte des Kunden laut den Bedingungen von <https://helpx.adobe.com/support/programs/support-policies-terms-conditions.html> oder einer Nachfolge-Website verantwortlich.

13. Definitionen.

- 13.1 **„Kundenanpassungen“** bezeichnet die an den Managed Services vom Kunden vorgenommenen Anpassungen.
- 13.2 **„Fehlerereignis des Kunden“** bezeichnet eine Nichtverfügbarkeit der Managed Services, die sich aus Anwendungen des Kunden, Kundeninhalten oder Anlagen des Kunden oder aus den Handlungen oder Unterlassungen eines Benutzers der Managed Services ergibt.
- 13.3 **„Mindestprozentsatz der Verfügbarkeit“** hat die diesem Begriff in der anwendbaren Service Level-Anlage unter <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> oder auf einer Nachfolge-Website zugewiesene Bedeutung.
- 13.4 **„Planmäßige Wartung“** bezeichnet Wartungsarbeiten an den Managed Services während Adobes standardmäßigen Wartungsfenstern; zurzeit (zu Vertragsbeginn) jeden Freitag zwischen 8 Uhr Pacific Time und 24 Uhr Pacific Time oder zu einer solchen anderen Zeit wie sie im anwendbaren Runbook genannt wird.
- 13.5 **„Vorproduktionsinstanz(en)“** bezeichnet die Staging- und Entwicklungsinstanzen der Managed Services für den Betrieb der Managed Services zu Zwecken der Entwicklung, des Testens und der Bewertung in einer Nichtproduktionsumgebung.
- 13.6 **„Produktionsinstanz“** bezeichnet eine Instanz für den Betrieb der Managed Services im Hinblick auf den Beitrag zur wirtschaftlichen Tätigkeit des Kunden.
- 13.7 **„Runbook“** bezeichnet ein vom Kunden verfasstes Dokument, das Adobe eine Aufstellung der Kundenanpassungen und Konfigurationen, die der Kunde an den Managed Services vorgenommen hat, zur Verfügung stellt. Das Runbook soll Adobe bei der Durchführung der und dem Support für die Managed Services in der Produktionsinstanz unterstützen und ist in Abschnitt 9 der produktspezifischen Lizenzbedingungen beschrieben.