



## Adobe PSLT – Adobe Campaign Premium and Ultimate Managed Services (2016v1.2)

### 1. Kundenanpassungen.

- 1.1 **Staging-Instanz.** Der Kunde wird alle wesentlichen Kundenanpassungen in der Staging-Instanz entwickeln und testen und, sofern der Test erfolgreich war, das Runbook entsprechend aktualisieren sowie die Kundenanpassungen zur Produktionsinstanz hinzufügen.
- 1.2 **Produktionsinstanz.** Der Kunde darf die Managed Services in der Produktionsinstanz nicht mehr anpassen. Wenn der Kunde zusätzliche Kundenanpassungen an den Managed Services wünscht, gilt Folgendes:
  - (A) Der Kunde fragt bei Adobe die Bereitstellung einer Staging-Instanz an, in welcher der Kunde die gewünschten zusätzlichen Anpassungen implementieren und testen kann;
  - (B) Adobe wird die Produktionsinstanz der Managed Services weiterhin gleichzeitig betreiben.
  - (C) Sobald die zusätzlichen Anpassungen des Kunden in der Staging-Instanz getestet wurden, können diese zusätzlichen Änderungen in die Produktionsinstanz aufgenommen werden.
- 1.3 **Runbook.** Adobe empfiehlt dringend, dass der Kunde Adobe vor der Aufnahme des Betriebs der Produktionsinstanz ein vollständiges und präzises Runbook zur Verfügung stellt. Adobe wird nicht für Defekte, Störungen oder Ausfälle der Managed Services verantwortlich sein, die durch Folgendes verursacht wurden: (A) Kundenanpassungen; (B) Versäumnis des Kunden, Adobe ein Runbook zur Verfügung zu stellen; (C) Fehler im Runbook, das der Kunde Adobe zur Verfügung gestellt hat; (D) Versäumnis des Kunden die Bestimmungen dieser Ziffer 1 (Kundenanpassungen) einzuhalten.
- 1.4 **Tests.** Der Kunde ist allein für jegliche Tests der Kundenanpassungen verantwortlich.

2. **Image Serving.** Image Serving darf nur für die Bereitstellung von in E-Mails eingebetteten Bildern genutzt werden.
3. **Kanallimitierung.** Für die Auslieferung von Nachrichten über manche Kanäle kann die Inanspruchnahmen von Diensten Dritter erforderlich sein, die der Kunde von dem Dritten erwerben muss, um diese Auslieferung auszuführen.
4. **IPv4-Adressen.** Der Staging-Instanz sind keine Ipv4-Adressen zugewiesen. Der Kunde kann IPv4-Adressen kaufen, um diese in der Staging-Instanz zu nutzen.
5. **Zustellungsfehler.** Adobe ist für die Nichtauslieferung von E-Mails nicht verantwortlich, die auf Adressfehlern, Hard Bounces (permanente Unzustellbarkeit), Soft Bounces (temporäre Unzustellbarkeit), E-Mail-Filtern von Mail Clients, E-Mail-Blacklists, etc beruhen. Diese Art von Fehlern können im Übrigen zu negativen Auswirkungen auf die Zustellungsleistung von E-Mails führen und Adobe ist für einen darauf beruhenden Leistungsabfall nicht verantwortlich.
6. **Zeitweise Datenspeicherung für Transferdateien.** Überschreitet der Kunde sein SFTP Speichervolumen, kann Adobe Dateien, die älter als 15 Tage sind, ohne vorherige Ankündigung entfernen, bis das Speichervolumen nicht mehr überschritten wird.
7. **Kundendaten.** Zusätzlich zur Definition von Kundendaten in den Allgemeinen Bestimmungen sind Kundendaten im Sinne dieser PSLT auch jede Art von Information, die durch E-Mails, SMS oder sonstige Kommunikation durch die Managed Services für deren Nutzung gesammelt wird.
8. **Bereitstellung von Kundendaten.** Kundendaten und Kundeninhalte die in den Campaign Managed Services gespeichert werden, sind 30 Tage lang nach Beendigung oder Auslaufen der Campaign Managed Services im dann geltenden Format innerhalb des Reporting Interface für den Kunden verfügbar, soweit der Kunde dies mindestens 30 Tage vor Beendigung oder Auslaufen der Campaign Managed Services schriftlich anfordert.
9. **Einhaltung anwendbarer Vorschriften.**
  - 9.1 Der Kunde wird die anwendbaren Vorschriften sowie das Nachfolgende in Bezug auf die Nutzung der Managed Services einhalten:

- (A) Der Kunde bietet den Empfängern die Möglichkeit, sich abzumelden, damit sie keine weiteren Werbe-E-Mails mehr erhalten.
  - (B) Der Kunde sendet Werbe-E-Mails ausschließlich an: (1) Empfänger, die dem Erhalt solcher E-Mails zugestimmt haben; (2) Empfänger, mit denen der Kunde eine Geschäftsbeziehung oder eine sonstige Beziehung hat, die das Erhalten von E-Mails gemäß den anwendbaren Vorschriften gestatten.
  - (C) Der Kunde füllt die Felder „Von“ und „Betreff“ der E-Mail-Mitteilungen mit wahrheitsgetreuen, richtigen und unmissverständlichen Informationen aus.
  - (D) Wenn der Kunde mit Adobe nicht mit mittels einer Sub-Domain Delegation arbeitet, wendet der Kunde zuverlässige Authentifizierungstechniken (z. B. SPF/Absender-ID, DK/DKIM) für die Domänennamen an, die zum Versenden von E-Mail-Mitteilungen verwendet werden.
- 9.2 Der Kunde ist dafür verantwortlich sämtliche Freigaben, Zustimmungen und Genehmigungen von Endbenutzern unter Einhaltung aller anwendbaren Vorschriften einzuholen für alle Daten, die mittels den Managed Services gesammelt und verarbeitet werden. Adobe wird nur als Datenverarbeiter oder als Datenmittler im Auftrag des Kunden tätig. Der Kunde bleibt in Bezug auf die Daten verantwortliche Stelle bzw. Gleichwertiges unter dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht (sofern der Kunde in der EU ansässig ist, einschließlich der EU-Richtlinie 95/46).

**10. Upgrade oder Erweiterungen für Adobe Campaign Managed Services.** Adobe wird dem Kunden allgemein verfügbare Upgrades und Erweiterungen zu den erworbenen Funktionen von den Managed Services ohne weitere Gebühren zur Verfügung stellen. Für einige der neuen Releases oder Upgrades zu den erworbenen Funktionen von den Managed Services, einschließlich Änderungen an der Adobe Campaign-Plattform, kann es erforderlich sein, dass der Kunde Consulting oder Professional Services Leistungen in Anspruch nehmen muss, um seine bestehende Kundenkonfiguration auf diesen neuen Releases oder Upgrades zu migrieren.

**11. Notfall-Upgrades.** Der Kunde darf Notfall-Upgrades nicht aufschieben.

## 12. Definitionen

- 12.1 „Anwendbare Vorschriften“ bezeichnet alle anwendbaren Gesetze, Richtlinien, Verordnungen, Kodizes und industrieübergreifende Best-Practice-Regelungen.
- 12.2 „Kundenanpassungen“ sind die vom Kunden an den Managed Services vorgenommenen Anpassungen.
- 12.3 „Notfall-Upgrade“ ist ein Upgrade, das für die Sicherheit der Managed Service oder zur Behebung von Problemen erforderlich ist, die Adobe am Erreichen des Verfügbarkeitsziels hindern, wie im Service Level Agreement beschrieben.
- 12.4 Industrieübergreifende Best-Practice-Regelungen ist die Adobe Campaign Acceptable Use Policy, die unter [www.adobe.com/legal/terms/aup.html](http://www.adobe.com/legal/terms/aup.html) oder einer Nachfolgerseite beschrieben ist.
- 12.5 „Instanz“ bezeichnet die Gesamtheit der Binärdateien der Adobe Campaign Software zur Implementierung einer eindeutigen AC-Datenbank. Diese eindeutige Entität ist durch eine Gruppe von Parametereinstellungen gekennzeichnet, die in einer Parameterdefinitionstabelle festgelegt sind (Tabelle xtk\_entity). Eine Instanz ist entweder Produktions- oder Staging-Instanz.
- 12.6 „Produktionsinstanz“ bezeichnet eine Instanz, die zum Betrieb der gehosteten Software und Technologie zu wirtschaftlichen Zwecken bestimmt ist.
- 12.7 „Runbook“ ist eine Auflistung der kundenspezifischen Prozeduren, die Adobe zur Handhabung des kundenspezifisch angepassten Deployments nutzt. Beispielsweise sind in dem Runbook die Kundenanpassungen mitsamt der betriebsrelevanten Anweisungen enthalten.
- 12.8 „Staging-Instanz(en)“ bezeichnet eine Instanz, die dafür gedacht ist, die gehostete Software und Technologie zur Entwicklung (nicht zu Produktionszwecken), zum Testen und Erproben zu betreiben. Die Staging-Instanzen laufen grundsätzlich auf einem einzelnen Application Server ohne Redundanzen und verfügen nicht über dieselbe Rechen-, Speicher- und Netzwerkkapazität wie die Produktionsinstanz.