



SERVICE LEVEL AGREEMENT

Unified Service Level Agreement – Adobe On-demand and Managed Services (effective 2 April 2025)

This Unified Service Level Agreement (“SLA”) is governed by the terms of the General Terms, the applicable PSLT, and the applicable Sales Order.

1. Definitions. Capitalized terms not defined herein will have the same meaning as defined in the Agreement.

1.1 “Available or Availability” means when Adobe’s or its third-party monitoring services indicate that Customer is able to access the Adobe online user interface for the Covered Service.

1.2 “Calendar Month” means the calendar month to which this SLA applies and for which Uptime Percentage is being calculated.

1.3 “Covered Service” for purposes of this SLA specifically means any or all of the following On-demand or Managed Services that Customer has licensed and paid for in an applicable Sales Order, except for any Excluded Services (as outlined below):

- 1.3.1 Adobe Analytics Select, Prime, and Ultimate (except as excluded below in 1.6) (“Analytics”);
- 1.3.2 Adobe Audience Manager (“AAM”);
- 1.3.3 Adobe Advertising Cloud (“Advertising Cloud”);
- 1.3.4 Adobe Campaign Standard (“Campaign”);
- 1.3.5 Adobe Campaign Managed Cloud Services;
- 1.3.6 Adobe Connect (“Connect”):
 - 1.3.6.1 Connect On-demand Services;
 - 1.3.6.2 Connect Managed Services;
- 1.3.7 Adobe Experience Platform (“AEP”):
 - 1.3.7.1 AEP Intelligence;
 - 1.3.7.2 Adobe Mix Modeler (“AMM”);
 - 1.3.7.3 Customer Journey Analytics for Adobe Analytics;
 - 1.3.7.4 Customer Journey Analytics (Foundation, Select, Prime, and Ultimate);
 - 1.3.7.5 Adobe Journey Optimizer Prime, Select and Ultimate;
 - 1.3.7.6 Profile Orchestration
 - 1.3.7.7 Offer Decisioning;
 - 1.3.7.8 Real-time Customer Data Platform (including the B2C, B2B and B2P Prime and Ultimate Editions);
 - 1.3.7.9 Real-time Customer Data Platform Connections;
- 1.3.8 Adobe Experience Manager Assets Essentials (“Assets Essentials”);
- 1.3.9 Adobe Experience Manager Brand Portal;
- 1.3.10 Adobe Experience Manager Sites Optimizer;
- 1.3.11 Adobe GenStudio for Performance Marketing
- 1.3.12 Frame.io (“Frame”);
- 1.3.13 Adobe Learning Manager;
- 1.3.14 Marketo Engage (“Marketo”);
- 1.3.15 Adobe Primetime (“Primetime”):
 - 1.3.15.1 Primetime Authentication;
 - 1.3.15.2 Primetime Concurrency Monitoring for MVPD;
 - 1.3.15.3 Primetime Concurrency Monitoring for Programmer Provider;
 - 1.3.15.4 Primetime Ad Currency Optimization;

- 1.3.15.5 Primetime Ad Insertion;
 - 1.3.15.6 Adobe Primetime TVSDK;
 - 1.3.16 Adobe Acrobat Sign Solutions for Enterprise (“Acrobat Sign”);
 - 1.3.17 Adobe Target (except as excluded in 1.6) (“Target”); and,
 - 1.3.18 Workfront
- 1.4 “Downtime”** means the minutes during the Calendar Month when the Covered Service is not Available to the Customer, except any Excluded Minutes as outlined below.
- 1.5 “Excluded Minutes”** means the minutes that the Covered Service is not Available caused by one or more of the following:
- A) acts or omissions of Customer, its agents, employees, or contractors, or acts or modifications as directed or authorized by Customer, or breach of the terms of the Agreement that apply to the Covered Service;
 - B) Customer’s failure to adhere to Adobe’s documented recommendations, including hardware or software configuration necessary to meet minimum system requirements for the Covered Service;
 - C) Spikes in demand for system resources for which Customer and Adobe did previously not agree in writing to a process to allow Adobe to make accommodation for such increase in demand unless otherwise agreed to in a Sales Order; or
 - D) software, hardware, or third-party services or third-party integrations not provided or controlled by Adobe, or events beyond Adobe’s reasonable control, including but not limited to force majeure events, any law, regulation or order issued by the government, or any agency or department, which, in the reasonable opinion of Adobe, effectively prohibits or restricts Adobe from offering the Covered Service, or imposes significant additional costs on Adobe to provide the Covered Service, in the territory.
- 1.6 “Excluded Services”** means the On-demand or Managed Services that are excluded from the definition of Covered Services for the purpose of the definition of Availability under this SLA as follows: AEM as a Cloud Service, AEM Managed Service, AI Assistant in Adobe Products, Adobe Commerce on Cloud, Adobe Commerce on Managed Services, Commerce Business Intelligence, Order Management for Adobe Commerce, Advanced Reporting, Commerce Integration Framework, payment services for Adobe Commerce and Magento Open Source, Analytics Foundation Packs, streaming media services (including Adobe Analytics for Streaming Media (Basic and Advance) and Customer Journey Analytics, and Streaming Media Collection), Campaign Cloud Messaging and Campaign Transactional Messaging, Campaign Classic Managed Services, Campaign Enhanced Security, Creative Cloud, Dynamic Media Classic, Dynamic Media, Adobe Developer App Builder, Adobe I/O Runtime, PDF Services API, Personalized Media, and Personalization Foundation Pack by Target. Product add-ons not specifically listed under a Covered Service are Excluded Services.
- 1.7 “Maximum Uptime”** means the total minutes in the Calendar Month (e.g. 44,640 minutes in the month of July) minus Maintenance Minutes during the same Calendar Month.
- 1.8 “Maintenance Minutes”** means the number of minutes elapsed during maintenance performed by Adobe that results in the Covered Service not being Available where Adobe has provided Customer with at least three business days advance notice.
- 1.9 “Minimum Uptime Percentage”** means 99.9%.
- 1.10 “Spike”** means a >50% increase in the number of daily activities processed by the Covered Service above the normalized daily activity patterns (i.e., the greater of the average daily activity pattern for the prior 30-day period, excluding any Spikes, or the contracted activity volume).
- 1.11 “Uptime Percentage”** means the Maximum Uptime minus Downtime, divided by Maximum Uptime.



SERVICE LEVEL AGREEMENT

2. **Maintenance and Incident Notification Process.** Adobe posts notices regarding maintenance and other outages at status.adobe.com. Customer can subscribe to receive notices of maintenance and other outages through <https://status.adobe.com/> via the “Manage subscriptions” functionality. Notwithstanding the foregoing, for notices related to Frame, Customer can refer to and subscribe to receive updates from <https://status.frame.io/>.

3. **Service Credits.**

3.1 Uptime Percentage. If during any full calendar month of the term of the Agreement, the Uptime Percentage for a Covered Service is lower than the Minimum Uptime Percentage, and Customer notifies Adobe in writing (through Customer’s CSM, as applicable, or Adobe Customer Care) about such Downtime within 30 days of the Downtime, Adobe shall provide Customer with a service credit for that Covered Service in accordance with the table below in Section 3.2 (“**Service Credit**”). The Service Credit percentage will be calculated against Monthly Fees for the Covered Service and will be paid against future fees. The “**Monthly Fee**” will be calculated based upon the licensing fees for the Covered Service as stated in the applicable Sales Order (excluding flow-through costs for third-party services (e.g., media buys, data)). If, for example, the licensing fee for the Covered Service is an annual licensing fee, then the Monthly Fee will be equal to the annual licensing fee applicable to the Covered Service divided by 12. Adobe reserves the right to apportion value to Covered Services when Customer has licensed multiple products under one SKU in order to calculate Service Credits.

3.2 Service Credit Table.

Uptime Percentage	Service Credit %
≥ 99.5% but < 99.9%	5% of Monthly Fees
≥ 95.0% but < 99.5%	10% of Monthly Fees
≥ 90.0% but < 95.0%	15% of Monthly Fees
<90.0%	25% of Monthly Fees

3.3 Exclusive Remedies/Cumulative Service Credits. Except as provided in section 4 below, any Service Credits provided pursuant to this Service Level Agreement will constitute Adobe’s sole liability and Customer’s sole and exclusive remedy for any failure to achieve the Minimum Uptime Percentage. Failure to achieve the Minimum Uptime Percentage for the Covered Service will result in the Service Credit % applicable to each Covered Service, subject to a maximum cumulative Service Credit % of 25% of total Monthly Fees for the Covered Service (regardless of the number of individual service failures in the applicable month).

4. **Termination for Chronic Failure.** If Adobe fails to maintain an Uptime Percentage of ≥ 90% for any individual Covered Service for any 3 months in a 6-month period (“Minimum Level of Service”), Customer may terminate that single affected Covered Service upon 10 days written notice to Adobe from the date there is a failure to meet the Minimum Level of Service.

統合サービスレベル契約-アドビオンデマンドサービスおよびマネージドサービス (2025 年 4 月 2 日発効)

この統合サービスレベル契約（「SLA」）は、アドビ基本利用条件、適用される PSLT、および適用されるセールスオーダーに従うものとします。

1. **定義** 本書に定義されていない英文の大文字で始まる用語は、本契約で定義される意味を有します。

1.1 「利用可能または可用性」とは、アドビまたはその第三者モニタリングサービスにおいて、対象サービスのオンラインユーザーインターフェースにお客様がアクセスできていると表示されるときを指します。

1.2 「暦月」とは、本 SLA が適用され、稼働時間率が計算される暦月を意味します。

1.3 「対象サービス」とは、本 SLA の目的に照らして、具体的には、適用されるセールスオーダーにおいてお客様がライセンス付与され、支払い済みの以下のオンデマンドサービスまたはマネージドサービスのいずれかまたは全てを意味し、以下に概説するように除外サービスを除きます。

- 1.3.1 Adobe Analytics Select、Prime、および Ultimate (以下の第 1.6 項で除外されている場合を除く) (以下、「Analytics」といいます)
- 1.3.2 Adobe Audience Manager (以下、「AAM」といいます)
- 1.3.3 Adobe Advertising Cloud (以下、「Advertising Cloud」といいます)
- 1.3.4 Adobe Campaign Standard (以下、「Campaign」といいます)
- 1.3.5 Adobe Campaign Managed Cloud Services
- 1.3.6 Adobe Connect (“Connect”)
 - 1.3.6.1 Connect On-demand Services
 - 1.3.6.2 Connect Managed Services
- 1.3.7 Adobe Experience Platform (以下、「AEP」といいます)
 - 1.3.7.1 AEP Intelligence
 - 1.3.7.2 Adobe Mix Modeler (以下、「AMM」といいます)
 - 1.3.7.3 Customer Journey Analytics for Adobe Analytics
 - 1.3.7.4 Customer Journey Analytics (Foundation, Select, Prime, and Ultimate)
 - 1.3.7.5 Adobe Journey Optimizer Prime, Select and Ultimate
 - 1.3.7.6 Profile Orchestration
 - 1.3.7.7 Offer Decisioning
 - 1.3.7.8 Real-time Customer Data Platform (B2C, B2B および B2P の Prime ならびに Ultimate Editions を含みます)
 - 1.3.7.9 Real-time Customer Data Platform Connections
- 1.3.8 Adobe Experience Manager Assets Essentials (以下、「Assets Essentials」といいます)
- 1.3.9 Adobe Experience Manager Brand Portal
- 1.3.10 Adobe Experience Manager Sites Optimizer
- 1.3.11 Adobe GenStudio for Performance Marketing
- 1.3.12 Frame.io (以下、「Frame」といいます)
- 1.3.13 Adobe Learning Manager
- 1.3.14 Marketo Engage (以下、「Marketo」といいます)

- 1.3.15 Adobe Primetime (以下、「Primetime」といいます)
 - 1.3.15.1 Primetime Authentication
 - 1.3.15.2 Primetime Concurrency Monitoring for MVPD
 - 1.3.15.3 Primetime Concurrency Monitoring for Programmer Provider
 - 1.3.15.4 Primetime Ad Currency Optimization
 - 1.3.15.5 Primetime Ad Insertion
 - 1.3.15.6 Adobe Primetime TVSDK
- 1.3.16 Adobe Sign Solutions for Enterprise (以下、「Acrobat Sign」といいます)
- 1.3.17 Adobe Target (以下の第 1.6 項で除外されている場合を除く) (以下、「Target」といいます)、および
- 1.3.18 Workfront

1.4 「ダウンタイム」とは、以下に概説するように除外分数は除く、対象サービスがお客様に対して利用可能ではない暦月における分数を意味します。

1.5 「除外分数」とは、以下のいずれか一つ以上の事由に起因して対象サービスが利用可能ではなくなった分数を意味します。

- A) お客様、その代理人、従業員、または請負業者の作為もしくは不作為、またはお客様の指示もしくは許可による行為もしくは変更、または対象サービスに適用される本契約の諸規定の違反
- B) 対象サービスの最低システム要件を満たすために必要なハードウェアもしくはソフトウェアの構成など、お客様がアドビの文書化された推奨事項に従わないこと。
- C) セールスオーダーで別途合意している場合を除き、システムリソースの需要のスパイクで、アドビがそのような需要の増加に対応できるようにするプロセスについて文書で事前にお客様とアドビが合意していなかった場合、または
- D) アドビが提供もしくは管理していないソフトウェア、ハードウェア、第三者のサービスもしくは第三者の統合、またはアドビの合理的なコントロールを超える事象。これにはアドビの合理的な見解において、テリトリー内でアドビによる対象サービスの提供が事実上禁止もしくは制限される、または対象サービスをアドビが提供するために多大な追加費用を要する不可抗力の事象、法律、規則、政府もしくは機関もしくは行政部門が発行した命令などを含みますが、これらに限定されません。

1.6 「除外サービス」とは、本 SLA に基づく可用性の定義を目的として対象サービスの定義から除外されるオンデマンドサービスまたはマネージドサービスであり、以下を意味します：AEM as a Cloud Service、AEM Managed Service、アドビ製品中の AI Assistant、Adobe Commerce on Cloud、Adobe Commerce on Managed Services、Commerce Business Intelligence、Adobe Commerce のオーダーマネージメント、Advanced Reporting、Commerce Integration Framework、Adobe Commerce および Magento Open Source の支払いサービス、Analytics Foundation Packs、ストリーミングメディアサービス（Adobe Analytics for Streaming Media（Basic および Advance）と Customer Journey Analytics、および Streaming Media Collection を含む）、Campaign Cloud Messaging および Campaign Transactional Messaging、Campaign Classic Managed Services、Campaign Enhanced Security、Creative Cloud、Dynamic Media Classic、Dynamic Media、Adobe Developer App Builder、Adobe I/O Runtime、

PDF Services API、Personalized Media、および Personalization Foundation Pack by Target。対象サービスに明示的に記載されていない製品アドオンは、除外サービスです。

- 1.7 「**最大稼働時間**」とは、暦月における総分数（例、7 月の場合は 44,640 分）から同じ暦月中のメンテナンス分数を差し引いたものを意味します。
- 1.8 「**メンテナンス分数**」とは、アドビがお客様に少なくとも 3 営業日前に通知し、対象サービスが利用可能ではなくなる、アドビが実施したメンテナンス期間中に経過した分数を意味します。
- 1.9 「**最低稼働時間率**」とは、99.9%を指します。
- 1.10 「**スパイク**」とは、対象サービスによって処理される 1 日のアクティビティ数が正規化された 1 日のアクティビティパターンを 50%超増加することを意味します。（すなわち、スパイクを除く、過去 30 日間の平均 1 日のアクティビティパターンまたは契約したアクティビティボリュームのいずれか大きい方。）
- 1.11 「**稼働時間率**」とは、最大稼働時間からダウンタイムを差し引き、最大稼働時間で割った結果を意味します。

2. **メンテナンスおよびインシデント通知プロセス** アドビは、メンテナンスおよびその他の停止について <https://status.adobe.com/> に掲載しています。お客様は、「サブスクリプションの管理」機能を通じて status.adobe.com からメンテナンスおよびその他の停止の通知を受け取るよう購読することができます。前述に拘わらず、Frame に関連する通知については、お客様は <https://status.frame.io/> を参照し、当該リンクから更新を受け取るよう購読することができます。

3. サービスクレジット

- 3.1 **稼働時間率** 本契約期間の暦月の満 1 か月において、対象サービスの稼働時間率が最低稼働時間率よりも低い場合、お客様がかかるダウンタイムについてダウンタイムから 30 日以内に書面でアドビ（該当する場合、お客様の CSM、またはアドビカスタマーケア）に通知することにより、アドビは以下の第 3.2 項の表に従って、対象サービスに対してお客様にサービスクレジット（「サービスクレジット」）を付与します。サービスクレジットの比率は対象サービスの月額料金に対して計算され、将来の料金の支払いに充てられます。「月額料金」は、適用されるセールスオーダーに記載の対象サービスのライセンス料（例えば、メディア購入やデータなど、そのまま請求する第三者サービスに対して支払った費用を除きます）に基づいて計算されます。例えば、対象サービスのライセンス料が年間ライセンス料である場合、月額料金は対象サービスの年間ライセンス料を 12 で割った数となります。アドビは、お客様が 1 つの SKU で複数の製品のライセンスを取得している場合、サービスクレジットを計算するために、対象サービスに価値を割り当てる権利を留保します。

3.2 サービスクレジット表

稼働時間率	サービスクレジット%
≥ 99.5% ただし < 99.9%	月額料金の 5%
≥ 95.0% ただし < 99.5%	月額料金の 10%
≥ 90.0% ただし < 95.0%	月額料金の 15%
< 90.0%	月額料金の 25%

3.3 排他的救済措置、累積サービスクレジット 以下の第 4 項に定める場合を除き、本サービスレベル契約に従って付与されたサービスクレジットは、最低稼働時間率を達成できなかった場合のアドビにとっての唯一の責任であり、お客様にとっては唯一かつ排他的な救済措置となります。対象サービスの最低稼働時間率を達成できない場合、各対象サービスに適用されるサービスクレジット率(%)が生じます。ただし(該当月における個別のサービス停止回数にかかわらず)、最大累積サービスクレジット割合は対象サービスの月額料金の 25%となります。

4. 慢性的な停止による解約 各 6 か月間におけるいずれの 3 か月間においても、個別の対象サービスについて、アドビが 90%以上の稼働時間率(「**最低サービスレベル**」)を維持できない場合、お客様はアドビに対して、最低サービスレベルを達成できなかった日から 10 日以内の書面による通知をもってかかる影響を受けた個別の対象サービスを解約することができます。