



Conditions Particulières du Produit – Services Gérés Adobe Campaign (2016v1.1)

1. Personnalisations du Client.

1.1 **Instance de Développement.** Le Client développera et testera toutes les Personnalisations majeures du Client sur l'Instance de Développement uniquement. Si elles sont concluantes, il mettra à jour le Cahier d'exploitation en conséquence et intégrera ces Personnalisations du Client dans l'Instance de Production.

1.2 **Instance de Production.** Le Client ne peut pas effectuer de Personnalisations du Client des Services Gérés dans l'Instance de Production. Si le Client souhaite effectuer des Personnalisations du Client supplémentaires des Services Gérés, les règles suivantes s'appliquent :

(A) Le Client doit demander à Adobe de lancer une Instance de Développement dans laquelle le Client pourra mettre en œuvre et tester les Personnalisations du Client supplémentaires souhaitées ;

(B) Adobe continuera d'exécuter simultanément l'Instance de Production des Services Gérés ;

(C) Lorsque les Personnalisations du Client supplémentaires souhaitées par le Client ont été testées dans l'Instance de Développement, celles-ci peuvent être intégrées dans l'Instance de Production.

1.3 **Cahier d'exploitation.** Adobe recommande vivement au Client de lui fournir un Cahier d'exploitation exhaustif et précis avant la mise en place par Adobe de l'Instance de Production. Adobe ne saurait être tenu responsable de tout défaut, défaillance ou temps d'indisponibilité des Services Gérés dont l'origine est imputable à l'un quelconque des motifs suivants : (A) les Personnalisations du Client ; (B) le manquement de ce dernier à fournir un Cahier d'exploitation à Adobe ; (C) des erreurs figurant dans le Cahier d'exploitation transmis à Adobe ; ou (D) le manquement du Client à son obligation de se conformer aux conditions du présent article 1 (Personnalisations du Client).

1.4 **Tests.** Le Client est exclusivement responsable de l'ensemble des tests des Personnalisations du Client, y compris des tests en matière de sécurité.

2. **Image Serving.** Image Serving peut uniquement être utilisé pour fournir des images intégrées dans un courrier électronique.

3. **Limitations liées aux Canaux.** Certains Canaux peuvent nécessiter des services tiers pour permettre la remise de communications, et le Client devra souscrire un service tiers pour permettre cette remise.

4. **Adresses IPv4.** Les adresses IPv4 ne sont pas affectées à l'Instance de Développement. Le Client peut acquérir des adresses IPv4 afin de les utiliser dans l'Instance de Développement.

5. **Erreur de livraison.** Adobe n'assume aucune responsabilité quant à la non-remise de tout message survenant en raison d'erreurs dans les adresses email, d'avis de non-distribution définitive ou temporaire ('hard bounces' / 'soft bounces'), de filtres appliqués aux courriers électroniques par les clients, aux listes noires d'adresses électroniques, etc. De telles erreurs peuvent également porter atteinte aux performances de remise des courriers électroniques. Adobe n'est pas responsable des dégradations provoquées par ces erreurs.

6. **Stockage temporaire des fichiers de transfert.** Si le Client dépasse le quota de stockage associé à son compte SFTP, Adobe peut supprimer les fichiers de données datant de plus de quinze jours qui dépassent le quota de stockage, sans en notifier préalablement le Client.

7. **Données du Client.** En complément de la définition figurant dans les Conditions Générales, et pour les besoins des présentes CPP, le terme « Données du Client » désigne également les informations collectées à partir de courriers électroniques, sms, ou d'autres moyens de communication résultant de l'utilisation des Services On-demand.

8. **Conservation des Données.** Les Données du Client et le Contenu du Client stockés dans les Services Gérés Adobe Campaign seront tenus à la disposition du Client pendant 30 jours après la résiliation ou l'expiration de la Durée de la Licence dans le même format que celui alors disponible dans l'(les) interface(s) de reporting, si le Client en fait la demande par écrit au moins 30 jours avant la date de résiliation ou expiration des Services Gérés Adobe Campaign concernés.

9. **Conformité aux Règles Applicables.**

- 9.1 Le Client s'engage à respecter l'ensemble des Règles Applicables et les dispositions ci-dessous dans le cadre de l'utilisation des Services Gérés :
- (A) Le Client fournira aux Destinataires les moyens de se désabonner et de ne plus recevoir, par la suite, de communications commerciales par courrier électronique.
 - (B) Le Client enverra des courriers électroniques uniquement (1) aux destinataires dont le consentement a été obtenu par le Client ; ou (2) aux destinataires avec lesquels le Client entretient une relation d'affaire ou commerciale que les Règles Applicables ou la loi applicable considère constituer un consentement implicite à la réception de courriers électroniques.
 - (C) Le Client remplira les champs « De » et « Objet » des communications électroniques avec des informations véridiques, exactes et non équivoques.
 - (D) Si le Client ne travaille pas avec Adobe via une délégation de sous-domaine, alors il s'engage à utiliser des techniques d'authentification fiables (p. ex. : SPF/senderID, DK/DKIM) pour les noms de domaine utilisés pour l'envoi des communications électroniques.
- 9.2 Le Client est seul responsable de l'obtention, auprès des utilisateurs finaux, de tous les consentements, habilitations et accords nécessaires, en vertu des Règles Applicables pour toutes données collectées par le biais des Services Gérés. Le Client reconnaît qu'Adobe n'agit qu'en qualité de « sous-traitant » ou d'« intermédiaire du traitement des données » au nom du Client et le Client est le « responsable de traitement » ou assume un rôle équivalent en vertu des lois applicables en matière de protection de la vie privée ou de protection des données personnelles (y compris de la directive européenne 95/46 si le Client est un résident de l'Union Européenne).

10. Mises à niveau ou Mises à jour des Services Gérés d'Adobe Campaign. Adobe fournira au Client un accès, sans frais supplémentaires, aux mises à niveau et améliorations généralement disponibles pour les fonctionnalités actives des Services Gérés. Avec certaines nouvelles versions ou mises à niveau des fonctionnalités actives des Services Gérés, y compris des changements apportés à la plate-forme Adobe Campaign, et certaines mises à niveau des fonctionnalités actives des Services Gérés, l'achat de services professionnels ou de conseil par le Client peut se révéler nécessaire s'il choisit de migrer ses Personnalisations du Client antérieures vers la nouvelle version ou la mise à niveau.

11. Mises à jour Urgentes. Le Client ne peut pas refuser les Mises à jour Urgentes

12. Définitions.

- 12.1 L'expression « **Règles applicables** » désigne l'ensemble des lois, directives, réglementations, codes et règles applicables.
- 12.2 L'expression « **Personnalisations du Client** » désigne les personnalisations apportées aux Services Gérés par le Client.
- 12.3 L'expression « **Mise à jour Urgente** » désigne une mise à jour nécessaire à la sécurité des Services Gérés ou afin de résoudre des perturbations ayant pour effet de ne pas permettre à Adobe d'assurer le Pourcentage de Disponibilité prévu dans la Convention de Niveaux de Services
- 12.4 Le terme « **Instance** » désigne l'intégralité des codes binaires du logiciel Adobe Campaign combinés pour mettre en œuvre une base de données unique d'Adobe Campaign. Cette entité unique se caractérise par un groupe de paramètres définis dans une table de définition des paramètres (table xtk_entity). Il peut s'agir d'une Instance de Production ou de Développement.
- 12.5 L'expression « **Instance de Production** » désigne une Instance destinée au fonctionnement du Service Géré et de la technologie en vue de contribuer à l'activité économique du Client.
- 12.6 L'expression « **Cahier d'exploitation** » désigne un ensemble défini de procédures propres au Client dont se sert Adobe pour gérer le déploiement hautement personnalisé du Client. Par exemple, le Cahier d'exploitation dresse la liste des Personnalisations du Client ainsi que des instructions opérationnelles.
- 12.7 L'expression « **Instance de Développement** » désigne une Instance destinée au fonctionnement des Services Gérés à des fins de développement, de tests et d'évaluation en phase de non-production. En règle générale, l'Instance de Développement s'exécute sur un serveur d'application unique sans redondance et ne présente pas les mêmes capacités informatiques, de stockage et de travail en réseau que l'Instance de Production.