



Conditions Particulières du Produit – Adobe Experience Manager : Services Gérés (2017v1)

1. Phase de Pré-Production.

- 1.1 Au cours de la phase de Pré-Production, le Client devra :
- (A) élaborer et fournir à Adobe un Cahier d'exploitation exhaustif et précis afin que ce dernière l'examine et fournisse une approbation écrite dudit Cahier d'exploitation ;
 - (B) créer et tester les Personnalisations du Client dans le but d'évaluer les configurations potentielles des Services Gérés ; et
 - (C) réaliser des tests de qualité de ces configurations en procédant à une élimination des bogues, à des simulations et à une intégration aux autres systèmes du Client.

2. Phase de Production.

- 2.1 Si le Client souhaite effectuer des Personnalisations des Services Gérés une fois ces derniers en Phase de Production :
- (A) le Client demandera à ce qu'Adobe lance un serveur intermédiaire cloné, mette en œuvre lesdites Personnalisations et demande à ce qu'elles soient examinées et approuvées par Adobe ;
 - (B) les Services Gérés passeront à nouveau en Phase de Pré-Production en rapport avec ces Personnalisations sur ce serveur cloné ; et
 - (C) Adobe continuera d'exécuter simultanément les Services Gérés dans la Phase de Production tandis que ces Personnalisations seront en Phase de Pré-Production.

3. Personnalisations du Client.

- 3.1 Adobe ne sera pas tenu responsable des défaut ou manquement dans les Services Gérés provoqués par les Personnalisations du Client ou par le manquement du Client à satisfaire aux obligations des articles 1 et 2 (Phase de Pré-Production et Phase de Production).
- 3.2 Le Client est seul responsable pour les essais de sécurité des Personnalisations du Client, et Adobe n'a aucune obligation en ce qui concerne les manquement ou défaut provoqué par les Personnalisations du Client ou le manquement du Client à satisfaire aux obligations présentées aux articles 1 et 2 (Phase de Pré-Production et Phase de Production).

4. Consultant en Développement. Le ou les Consultant(s) en Développement nommés par le Client au titre des présentes Conditions Particulières du Produit travaillent expressément et exclusivement selon les directives du Client, qui est responsable de toute action ou omission de la part du ou des Consultant(s) en Développement. Adobe peut refuser l'accès à tout Consultant en Développement s'il juge que cela nuit aux Services Gérés ou à d'autres clients des Services Gérés. Les références au Client dans les présentes Conditions Particulières du Produit se réfèrent tant au Client qu'à son ou ses Consultants en Développement.

5. Cahier d'exploitation. Le Cahier d'exploitation du Client doit, au minimum, inclure les points énumérés ci-dessous dans le format fourni par Adobe. Le Client doit rapidement mettre à jour le Cahier d'exploitation chaque fois qu'il crée de nouvelles Personnalisations du Client qui sont acceptées par Adobe pour être utilisées au cours de la Phase de Production. Adobe peut, à sa seule discrétion, ponctuellement pendant la Durée de la Licence, changer ou modifier les sujets requis dans le Cahier d'exploitation, et le Client mettra rapidement à jour son Cahier d'exploitation afin d'y inclure ces nouveaux sujets. Le Client mettra immédiatement à jour le Cahier d'exploitation sur toute demande d'Adobe.

5.1 Tableau du Cahier d'exploitation.

Sujet du Cahier d'exploitation	Description
Configuration du système	Adobe peut fournir au Client des informations relatives aux Services Gérés. Le Client vérifiera et indiquera si ces informations sont correctes et utilisées.

Sujet du Cahier d'exploitation	Description
Personnalisations	<p>Une liste de toutes les Personnalisations du Client.</p> <p>Une liste et une description des fonctionnalités (et des éventuels bogues) de tous les logiciels installés par le Client en lien avec les Services Gérés.</p> <p>Une liste de toutes les informations d'identification Adobe LiveCycle Reader Extensions ou des certificats KPI appliqués aux Services Gérés par le Client.</p> <p>Tout calendrier de sauvegarde spécifique au Client pour la mise en œuvre des Services Gérés par le Client.</p>
Surveillance du système	<p>Une liste de toutes les connexions entre les Services Gérés et tout autre système dont dépendent les Services Gérés.</p> <p>Une liste des paramètres pour lesdites connexions qui doivent être surveillés par Adobe pour veiller au bon fonctionnement des Services Gérés.</p> <p>Une liste des paramètres associés aux Personnalisations du Client qui doivent être surveillés par Adobe pour veiller au bon fonctionnement des Services Gérés.</p>
Documentation des Tests d'Acceptation de l'Utilisateur	<p>Décrire les scénarios des tests de charge effectués par le Client.</p> <p>Décrire les scénarios des tests d'acceptation de l'utilisateur effectués par le Client.</p> <p>Décrire les résultats positifs et négatifs de ces tests.</p>
Modifications apportées en Post-Production	<p>Décrire les modifications apportées par Adobe aux Services Gérés dans la Phase de Production et approuvées par Adobe à la suite de demandes de modification formulées par le Client.</p>
Événements et Réponses	<p>Dresser la liste de tous les points faibles inhérents aux Personnalisations du Client en rapport avec les Services Gérés.</p> <p>Recommander des mesures à prendre par Adobe lors de la fourniture d'une assistance pour les Services Gérés.</p> <p>Inclure les informations suivantes, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tous les fichiers journaux créés par le Client ; • toutes les sources d'informations ou tous les répertoires de destinataires ; • toutes les bases de données et tous les autres systèmes de stockage d'informations utilisés dans le cadre des Services Gérés ; • tous les modèles de chiffrement mis en œuvre dans les Services Gérés ; • toutes les communications avec des sources de données en amont, formulaires compris ; • tous les exécutables supplémentaires / fichiers WAR ajoutés aux Services Gérés ; • toutes les informations requises pour la gestion à long terme des Personnalisations du Client ; et • les modes d'échec les plus courants et des recommandations pour procéder à une reprise après de tels échecs.
Contacts et Contrats	<p>Indiquer un contact du Client qu'Adobe doit prévenir en cas de panne du système.</p> <p>Indiquer une personne-ressource du Client détenant une connaissance technique des Services Gérés et en mesure de répondre aux questions d'Adobe.</p> <p>Indiquer tout lien entre le responsable du système informatique du Client pour les Services Gérés et les autres systèmes du Client (<i>par exemple</i>, LDAP, répertoires de données, etc.).</p> <p>Indiquer le gérant des relations du Client en charge de la relation avec le Consultant en Développement.</p>

Sujet du Cahier d'exploitation	Description
	<p>Indiquer le contact du Consultant en Développement qu'Adobe peut contacter en cas de support d'urgence.</p> <p>Indiquer le contact du Consultant en Développement pour tout transfert de gestion à l'échelon supérieur.</p> <p>Indiquer le contact du Consultant en Développement avec lequel Adobe collaborera pour tester les mises à niveau des Services Gérés.</p> <p>Décrire le contrat conclu entre le Client et le Consultant en Développement. Inclure des détails relatifs aux exigences du Consultant en Développement quant au délai de réponse et toute autre instruction spécifique du Client au sujet de ces délais de réponse.</p>

6. Stockage et Chiffrement à long terme.

- 6.1 Adobe stocke l'intégralité du Contenu du Client à long terme, des Données du Client et des données opérationnelles connexes sur des dispositifs externes aux machines virtuelles qui soutiennent le déploiement des Services Gérés du Client.
- 6.2 Adobe chiffre l'intégralité du Contenu du Client, des Données du Client et des données opérationnelles connexes stockés en dehors de la machine virtuelle conformément à une norme au moins égale à AES-256.

7. Sauvegarde.

- 7.1 Adobe sauvegarde le Contenu du Client à long terme, les Données du Client et les données opérationnelles y afférentes, de manière à pouvoir récupérer rapidement les Services Gérés en cas de perte des données principales d'un système.
- 7.2 Adobe crypte toutes les sauvegardes selon la même ou une meilleure norme que celle prévue ci-dessus pour le stockage à long terme. L'intégralité des Données du Client, du Contenu du Client et des données opérationnelles connexes qui ont été sauvegardés sera, après cryptage, distribuée dans de multiples centres de données à travers une région de cloud donnée pour permettre la récupération parmi ces centres de données en cas d'arrêt de fonctionnement du centre de données principal.
- 7.3 Toutes les sauvegardes seront effectuées selon une fréquence spécifiée par le Client dans son Cahier d'exploitation, ou quotidiennement si aucune précision n'est donnée à ce sujet.
- 7.4 Adobe conservera toutes les sauvegardes pendant une période spécifiée dans le Cahier d'exploitation du Client, ou pendant une semaine si aucune précision n'est donnée à ce sujet. Adobe peut supprimer et écraser tous les fichiers sauvegardés sur le support sept jours après la fin de la période de conservation, sauf si le Client demande par écrit à Adobe de conserver ces fichiers ou au titre d'exigences légales.
- 7.5 Les Données du Client et le Contenu du Client stockés dans les Services Gérés seront à disposition du Client jusqu'à l'expiration ou la résiliation de la Durée de la Licence dans le même format que celui disponible dans les Services Gérés.

8. Adobe Experience Targeting – Conservation des données. Dans la mesure où le Client a concédé sous licence des Services Gérés qui incluent une offre groupée d'Adobe Experience Targeting, les Données du Client recueillies par Adobe Experience Targeting pourront être définitivement supprimées des serveurs d'Adobe (a) passé un délai de 90 jours à compter de la date de leur collecte pour les données de profil des visiteurs, et (b) passé un délai de 12 mois à compter de la date de leur collecte pour les données sur l'activité concernant le Site du Client. Les Données du Client et le Contenu du Client associés à Adobe Experience Targeting sont stockés en dehors des Services Gérés, dans l'environnement de Services On Demand d'Adobe Experience Targeting.

9. Licence pour Logiciel de Développement. Le Client n'est autorisé à installer et utiliser un nombre raisonnable de copies des versions du Logiciel On Premise des Services Gérés concédés sous licence que dans un environnement de développement, et ce strictement à des fins de test et d'assurance de la qualité, et non à des fins de production.

10. Utilisation des Polices. Sauf indication contraire dans le Contrat, les polices privées ou concédées sous licence d'Adobe sont intégrées aux Produits et Services et ne doivent être utilisées que dans l'interface utilisateur des Produits et Services.

- 11. Correctifs.** Il est interdit au Client d'appliquer des correctifs aux Services Gérés, sauf s'ils sont expressément approuvés par Adobe dans le Cahier d'exploitation.
- 12. Engagement de Niveau de Service.** Les obligations d'Adobe quant au Taux de Disponibilité Minimum sont définies dans le 'Service Level Agreement' et le 'Service Level Exhibit' pour les Services Gérés AEM, disponibles à cette adresse : <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (ensemble dénommé le "Service Level Agreement")
- 13. Ingénieur de Réussite du Client.** Adobe mettra à disposition une personne-ressource (« **Ingénieur de Réussite du Client** ») chargée de répondre aux questions des 10 Contacts de Support Technique désignés par le Client, concernant l'intégration initiale des Services Gérés, la procédure de mise à jour et les meilleures pratiques relatives aux Services Gérés. Cet Ingénieur de Réussite du Client sera disponible de 9 h à 17 h (heure normale du Pacifique). Adobe ne fournit aucun délai de réponse spécifique en lien avec ledit Ingénieur de Réussite du Client. Tous les problèmes prioritaires doivent être signalés conformément aux Services de Réponse d'Adobe décrits ci-dessous.
- 14. Services de Support.** Tous les problèmes de priorité et les problèmes relatifs à l'exécution des Services Gérés doivent être soumis à Adobe conformément aux dispositions du programme de support décrit à cette adresse : <https://helpx.adobe.com/support/programs/support-policies-terms-conditions.html> (ci-après les "Demandes de Service"). Lorsqu'une Demande de Service porte sur un problème relatif à l'utilisation des Services Gérés, le Client fournira à Adobe les accès et détails suffisants pour permettre à Adobe de comprendre et reproduire le problème. Si les Parties déterminent conjointement que le problème constitue une erreur dans les Services Gérés les empêchant de fonctionner substantiellement en conformité avec la Documentation applicable, Adobe traitera la Demande de Service conformément aux dispositions du programme de support. En outre, Adobe peut, à sa seule discrétion et de manière ponctuelle, diffuser des correctifs.
- 15. Mises à jour et Mises à niveau du Logiciel.**
- 15.1 Mises à niveau Standard.** Pendant la Durée de la Licence, tous les Services Gérés incluent des mises à jour et des mises à niveau qui sont diffusées à la clientèle générale d'Adobe.
- (A) **Types de Mises à niveau.** Ponctuellement pendant la Durée de la Licence, Adobe peut réaliser des mises à niveau des Services Gérés. Ces mises à niveau peuvent inclure une mise à niveau spécifique au Client, une mise à niveau d'urgence nécessaire pour garantir la sécurité des Services Gérés ou pour répondre à des problèmes empêchant Adobe d'atteindre son Taux de Disponibilité minimum (individuellement, une « **Mise à niveau d'Urgence** »), une mise à niveau mineure (comme une version de maintenance ou une nouvelle version modérément modifiée des Services Gérés pour, entre autres, corriger une erreur), ou une mise à niveau majeure (à savoir, une nouvelle version des Services Gérés).
- (B) **Déroulement de l'Installation des Mises à niveau.** Adobe entreprendra tous les efforts raisonnables pour installer dans un premier temps toutes les mises à niveau sur un serveur au cours de la Phase de Pré-Production selon un calendrier décidé d'un commun accord, décrit à l'article 14 (C) (Calendrier des Mises à niveau) ci-dessous. Une fois qu'Adobe a procédé à cette installation, le Client travaillera avec Adobe pour tester rapidement l'exécution de la mise à niveau et informera ses contacts d'Adobe, tels que désignés dans le Cahier d'exploitation, du succès ou de l'échec de ces tests. En cas de résultats positifs à ces tests, Adobe installera la mise à niveau sur le(s) serveur(s) au cours de la Phase de Production selon un calendrier décrit à l'article 14 (C) (Calendrier des Mises à niveau) ci-dessous. En cas d'échec de la mise à niveau, Adobe entreprendra des corrections si le problème est dû au logiciel d'Adobe. Si le problème concerne les Personnalisations du Client, Adobe prendra des mesures raisonnables afin d'assister le Client dans ses efforts visant à effectuer des ajustements au code de base des Personnalisations du Client. À la résolution de tout problème de cet ordre, Adobe installera la mise à niveau sur le(s) serveur(s) de la Phase de Production décrit(s) ci-dessus. Un Client peut choisir de reporter ou décliner toute mise à niveau (à l'exclusion des Mises à niveau d'Urgence), tel que prévu à l'article 14 (D) (Reports des Mises à niveau) ci-dessous.
- (C) **Calendrier des Mises à niveau.** Des Mises à niveau d'Urgence seront réalisées par Adobe au besoin. Toutes les autres mises à niveau seront réalisées par Adobe pendant la Durée de la Licence sur notification écrite préalable du Client comme indiqué dans le Cahier d'exploitation. Adobe informera le Client, aussi longtemps à l'avance que possible, de la disponibilité de telles mises à niveau. Une fois qu'Adobe aura effectué une telle notification, Adobe conviendra avec le Client du moment auquel un système de Phase de Pré-Production sera mis à sa disposition afin de débiter le test de la mise à niveau. Sauf si Adobe accepte par écrit une période de test plus longue, le Client doit terminer ses tests dans les 5 jours ouvrables après qu'Adobe a mis à sa disposition les Services Gérés mis à niveau. Dans le cas où le Client avise Adobe que les tests sur le système de

Phase de Pré-Production sont positifs, Adobe conviendra avec le Client d'un horaire de maintenance ou de toute autre période pendant laquelle la mise à niveau sera effectuée.

- (D) **Reports des Mises à niveau.** Un Client peut choisir de reporter ou décliner toute mise à niveau (à l'exclusion des Mises à niveau d'Urgence). Si le Client choisit de reporter ou de refuser une mise à niveau requise pour maintenir les Services Gérés dans le cadre d'au moins 1 mise à niveau majeure de la version alors existante et disponible dans le commerce des Services Gérés d'Adobe Experience Manager (individuellement, une « **Mise à niveau de Support** ») pour quelque motif que ce soit (en ce compris notamment la réticence à accepter la Mise à niveau de Support ou la réticence à réaliser des Personnalisations du Client qui permettent de rendre compatibles les Services Gérés avec une Mise à niveau de Support), le Client s'engage à payer à Adobe une Redevance supplémentaire sur l'Extension des Opérations équivalant à une hausse de 50 % des redevances encourues après la date d'entrée en vigueur du report ou du refus du Client concernant la Mise à niveau de Support. Nonobstant les dispositions précitées, le Client n'a pas l'obligation de verser à Adobe la Redevance sur l'Extension des Opérations si le Client est disposé à installer la Mise à niveau de Support, mais qu'une action d'Adobe empêche la compatibilité rétroactive de la Mise à niveau de Support avec la version en cours des Services Gérés ; cependant, le Client collaborera avec Adobe afin d'installer la Mise à niveau de Support applicable dans un délai raisonnable.
- (E) **Mises à niveau d'Urgence.** Nonobstant toute disposition contraire des présentes, le Client est tenu d'accepter toutes les Mises à niveau d'Urgence.

16. Définitions.

- 16.1 L'expression « **Personnalisations du Client** » désigne les personnalisations apportées aux Services Gérés par le Client. Les Personnalisations du Client ne constituent pas une Technologie Indemnifiée.
- 16.2 L'expression « **Consultant en développement** » désigne un intégrateur de systèmes tiers (a) que le Client a autorisé, conformément à l'article 5 des Conditions Générales, à accéder aux Services Gérés, à les tester et à les personnaliser pendant la Phase de Pré-Production, et (b) dont au moins une personne dans l'équipe de développement est titulaire d'un Certificat d'architecte AEM 6 et sera particulièrement engagé et impliqué dans le projet de développement des Services Gérés.
- 16.3 L'expression « **Phase de Pré-Production** » désigne la période antérieure à la Phase de Production.
- 16.4 L'expression « **Phase de Production** » désigne la période pendant laquelle les Utilisateurs des Services Gérés utilisent les Services Gérés (A) sur les Sites du Client ; ou (B) pour leurs opérations internes.
- 16.5 L'expression « **Cahier d'exploitation** » désigne un document écrit par le Client qui fournit à Adobe une liste des Personnalisations du Client et des configurations réalisées par le Client dans le cadre des Services Gérés. Cette liste a pour objet d'assister Adobe dans le fonctionnement et la maintenance des Services Gérés pendant la Phase de Production.
- 16.6 L'expression « **Taux de Disponibilité Minimum** » désigne le taux de disponibilité minimum (tel que défini dans le Service Level Agreement) identifié dans le Bon de Commande et la Documentation pour chaque Services Gérés concédés sous licence au Client. Le Taux de Disponibilité Minimum ne s'applique pas aux Instances de non-Production Génériques.