



DPM Adobe - Services Gérés Adobe Campaign (2015v1)

Les Produits et Services décrits dans cette DPM sont des Services Gérés et sont régis par les Conditions générales, l'Annexe applicable aux Services On-demand et aux Services Gérés, la présente DPM et le Bon de Commande applicable.

Cette DPM couvre les Produits et Services suivants :

Nom des Produits et Services	Type de Logiciel ou de Service
Services Gérés Adobe Campaign - offre groupée Premium	Services Gérés
Services Gérés Adobe Campaign - offre groupée Ultimate	Services Gérés
Modules additionnels des Services Gérés Adobe Campaign : <ul style="list-style-type: none">• Survey Manager (pour l'offre groupée Premium)• Campaign Marketing Analytics (pour l'offre groupée Premium)• Campaign Optimization (pour l'offre groupée Premium)• Module additionnel Email Rendering (pour l'offre groupée Premium)• Canal supplémentaire (pour l'offre groupée Premium)• Marketing distribué (pour l'offre groupée Premium ou Ultimate)• Leads Management (pour l'offre groupée Premium ou Ultimate)• Serveurs de Messagerie Transactionnelle (pour l'offre groupée Premium ou Ultimate)	Services Gérés

CONDITIONS DE LICENCE SPÉCIFIQUES AU PRODUIT

Services Gérés Adobe Campaign (« AC »)

1. Personnalisations du Client

- 1.1 **Instance de Préproduction.** Le Client peut apporter des personnalisations à l'Instance de Préproduction, tester ces personnalisations, puis les faire inclure par Adobe en tant que Personnalisations du Client dans l'Instance de Préproduction.
- 1.2 **Instance de Production.** Le Client ne peut pas effectuer de personnalisations supplémentaires des Services Gérés dans l'Instance de Production. Si le Client souhaite effectuer des personnalisations supplémentaires des Services Gérés, les règles suivantes s'appliquent :
 - (A) Le Client doit demander à Adobe de lancer une Instance de Préproduction pendant laquelle le Client pourra mettre en œuvre et tester les personnalisations supplémentaires souhaitées ;
 - (B) Adobe poursuivra simultanément l'exécution de l'Instance de Production des Services Gérés (conjointement avec les Personnalisations du Client précédemment mises en œuvre), pendant que les personnalisations supplémentaires souhaitées par le Client sont développées, mises en œuvre et testées sur l'Instance de Préproduction ; et
 - (C) Lorsque les personnalisations supplémentaires souhaitées par le Client ont été testées au cours de l'Instance de Préproduction, celles-ci peuvent être intégrées dans l'Instance de Production en tant que Personnalisations du Client.

- 1.3 **Runbook.** Afin de bénéficier de la meilleure qualité de service, Adobe recommande vivement au Client de lui fournir un Runbook ; ces Runbooks doivent être fournis à Adobe avant la Phase de Production. Le Client est responsable de l'exhaustivité et de l'exactitude du Runbook, notamment de la liste de toutes les Personnalisations du Client dans ce Runbook. Adobe ne saurait être tenue responsable de tout défaut, défaillance ou temps d'indisponibilité des Services Gérés dont l'origine est imputable à l'un ou l'autre des motifs suivants : (A) les Personnalisations du Client ; (B) le défaut de ce dernier à fournir un Runbook à Adobe ; (C) des erreurs figurant dans le Runbook transmis à Adobe ; ou (D) le manquement du Client à son obligation de se conformer aux conditions de la présente Section 1 (Personnalisations du Client).
- 1.4 **Tests de sécurité.** Le Client est seul responsable de l'ensemble des tests de sécurité relatifs aux Personnalisations du Client et Adobe n'est tenue à aucune obligation relative à tout défaut ou défaillance due aux Personnalisations du Client, des erreurs figurant dans le Runbook ou le manquement du Client à se conformer aux conditions de la présente Section 1 (Personnalisations du Client). Le Client doit défendre et indemniser Adobe, ses Affiliées (les directeurs, employés ou agents d'Adobe ou de ses affiliées) et ses prestataires de services tiers contre toutes Plaintes en relation avec des Personnalisations du Client.
2. **Externalisation et Accès aux Tiers.** Outre les modalités de la section 4 (Externalisation et Accès aux Tiers) des Conditions Générales, les modalités suivantes s'appliquent :
- 2.1 Le Client doit uniquement autoriser les prestataires tiers à accéder aux Services Gérés (y compris aux identifiants et mots de passe de connexion) :
- (A) pendant la Phase de Préproduction ; et
- (B) si le Client a conclu un accord de confidentialité avec lesdits prestataires dont les conditions assurent une protection au moins égales aux stipulations décrites dans le présent Contrat.
- 2.2 Si, pendant la durée de la Licence, le Client apprend que l'un de ses prestataires est, est devenu ou a l'intention de devenir un concurrent direct d'Adobe au titre des Services Gérés applicables, le Client résiliera immédiatement l'accès de ce prestataire tiers aux Services Gérés et à toute autre Information Confidentielle d'Adobe.
- 2.3 Le Client demeurera responsable de tout acte ou de toute omission de ses prestataires tiers. Le Client doit défendre et indemniser Adobe, ses Affiliées (les directeurs, employés ou agents d'Adobe ou de ses affiliées) et ses prestataires de services tiers contre toutes Plaintes en relation avec tout acte ou omission d'un prestataire tiers auquel le Client a autorisé l'accès aux Services Gérés. La clause de Limitation de Responsabilité figurant dans les Conditions Générales d'Adobe ne s'applique pas aux obligations du Client en vertu de la présente clause.
- 2.4 Adobe peut refuser l'accès à tout prestataire tiers dont elle juge qu'il nuit aux Services Gérés ou à d'autres utilisateurs desdits Services.
3. **UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE.** Les Services Gérés peuvent faciliter l'accès du Client aux interfaces API ou à d'autres sites Internet maintenus par Adobe, ses sociétés affiliées ou des tiers proposant des services (ci-après, collectivement, les « **Services en Ligne** »). L'utilisation de ces Services en Ligne peut être assujettie à des conditions générales supplémentaires. SAUF ACCORD EXPRESS DE LA PART D'ADOBE, DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES OU D'UN TIERS STIPULÉ DANS UN CONTRAT DISTINCT, L'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE PAR LE CLIENT SE FAIT À SES RISQUES ET PÉRILS.
4. **Image Video Serving.** Image Video Serving peut uniquement être utilisé pour fournir des images ou des vidéos intégrées dans un courrier électronique. Toute autre utilisation d'Image Video Serving est strictement interdite.
5. **Limitation applicable au service de remise de SMS.** Les Services Gérés Adobe Campaign ne comprennent pas de services de tiers dont l'exécution peut s'avérer nécessaire à la remise de communications par le biais de SMS. Si le Client dispose d'une licence valide pour utiliser le canal SMS, il devra acheter un service externe pour distribuer des messages textes via le canal SMS ou lors de son utilisation de messages textes par le biais de la fonction de Messagerie Transactionnelle.
6. **Utilisation excessive de l'infrastructure informatique dédiée et dégradation des performances.** Si le Client fait un usage excessif des ressources qui lui sont attribuées en matière d'infrastructure telles qu'indiquées dans le Bon de Commande applicable, les performances du système sont alors susceptibles de se dégrader et d'entraîner éventuellement une défaillance du système selon les circonstances et la nature de l'utilisation excessive. En cas d'utilisation excessive de la part du Client, Adobe ne saurait être responsable de toute dégradation des performances ou défaillance du système. Adobe décline également toute responsabilité en l'absence de remise des

courriers électroniques imputable à des erreurs dans les adresses électroniques, aux avis de non-distribution définitive ou temporaire, aux filtres appliqués aux courriers électroniques par les clients, aux listes noires d'adresses électroniques, etc. En général, les types d'erreurs qui précèdent (erreurs dans les adresses électroniques, avis de non-distribution définitive ou temporaire, réputation du client au fil du temps, listes noires d'adresses électroniques, etc.) peuvent aussi porter atteinte aux performances de remise des courriers électroniques et Adobe n'est pas responsable de la dégradation des performances provoquée par ces erreurs.

7. Respect du droit et des réglementations applicables afférentes aux campagnes.

- 7.1 Le Client s'engage à respecter l'ensemble des lois et réglementations se rapportant à l'utilisation des Services Gérés définis dans la présente DPM, y compris, mais de façon non limitative, ce qui suit :
- (A) Le Client fournira aux destinataires les moyens de se désabonner et de ne plus recevoir, par la suite, de communications commerciales par courriel.
 - (B) Le Client s'abstiendra d'envoyer des communications non sollicitées par courriel.
 - (C) Les communications ne comporteront aucune information considérée comme étant de nature pornographique, diffamatoire ou relevant du discours haineux ou du racisme.
 - (D) Le Client remplira les champs « De » et « Objet » des communications électroniques avec des informations véridiques, exactes et non équivoques.
 - (E) Le Client utilisera des techniques d'authentification fiables (p. ex. : SPF/senderID, DK/DKIM) pour les noms de domaine utilisés pour l'envoi des communications électroniques.
- 7.2 Le Client est seul responsable de l'obtention de tous les consentements, habilitations et approbations nécessaires auprès des utilisateurs finaux, en vertu des règles applicables pour toutes données collectées par le biais d'Adobe Campaign. Le Client reconnaît que des conditions de tiers peuvent s'appliquer en ce qui concerne l'utilisation d'Adobe Campaign relativement à des plateformes de médias sociaux, des prestataires de services sans fil, d'autres plateformes de tiers (comme les systèmes d'exploitation d'appareils) ou d'autres services de tiers. Le Client est seul responsable du respect de toutes conditions de tiers applicables. Par exemple, si le Client utilise le canal SMS ou MMS, la responsabilité lui incombe de se conformer aux règles applicables (p. ex. : les dispositions du Code de conduite de la Mobile Marketing Association) et aux conditions applicables de tiers (p. ex. : politiques applicables de prestataires de services sans fil). Ce qui précède est uniquement indiqué à titre d'exemple non exhaustif et l'observation de toutes les règles applicables relève de la responsabilité exclusive du Client. En outre, Le Client reconnaît qu'Adobe n'agit qu'en qualité de « processeur de données » ou d'« intermédiaire du traitement des données » au nom du Client et que le Client est le « Contrôleur des données » ou assume un rôle équivalent en vertu des lois applicables en matière de protection de la vie privée ou de protection des données (y compris de la directive européenne 95/46 si le Client est un résident de l'Union européenne).
- 7.3 Adobe est immédiatement autorisée à suspendre, en totalité ou en partie, les Services Gérés Adobe Campaign à la suite d'une notification écrite faite au titulaire de la licence, si le titulaire de la licence ne se conforme pas aux sections 3.1 et 3.2 de la présente DPM. À la discrétion raisonnable d'Adobe, les Services Gérés Adobe Campaign seront rétablis une fois que le Client respectera les exigences des sections 7.1 et 7.2, dans la mesure où le Client remet à Adobe les documents nécessaires prouvant sa façon d'y remédier.

8. Mises à niveau ou Mises à jour des Services Gérés Adobe Campaign. Adobe fournira aux Clients un accès, sans frais supplémentaires, aux mises à niveau et améliorations généralement disponibles pour les fonctionnalités actives des Services Gérés Adobe Campaign. Avec certaines versions ou mises à niveau des fonctionnalités actives des Services Gérés Adobe Campaign, l'achat de services professionnels ou de conseil peut se révéler nécessaire pour le Client s'il choisit de migrer ses personnalisations antérieures vers la nouvelle version ou mise à niveau.

9. Résiliation. Nonobstant toute stipulation énoncée dans les Conditions Générales, si Adobe détermine, à sa seule appréciation, que le déploiement du Client des Services Gérés contient un risque matériel pour la sécurité d'Adobe, tout client d'Adobe, ou pour la poursuite normale des activités des autres clients d'Adobe, Adobe peut alors, à tout moment, moyennant un avis écrit au Client, résilier de plein droit ou suspendre, en tout ou en partie, immédiatement l'accès du Client aux Services Gérés, jusqu'à ce que ce risque soit supprimé. Adobe entreprendra des efforts commercialement raisonnables pour atténuer les risques de sécurité ou opérationnels préalablement à toute suspension ou résiliation et ne se résoudra à y procéder qu'en dernière option pour éviter de tels risques. En outre, si Adobe considère, selon son seul jugement, que ladite résiliation ou suspension est nécessaire pour protéger Adobe, ses fournisseurs, ou ses autres clients contre toute conséquence ou toute responsabilité liée aux risques de sécurité ou opérationnels décrits aux présentes.

SPÉCIFICATIONS DU PRODUIT

Les Services Gérés Adobe Campaign fournissent une plateforme destinée à la conception d'expériences client multicanales et proposent un environnement pour l'orchestration, une gestion en temps réel des interactions et l'exécution multicanale des campagnes visuelles. Les Services Gérés Adobe Campaign fourniront également l'infrastructure informatique nécessaire à l'utilisation d'Adobe Campaign par le Client et en assureront la gestion pour les Instances de Production et de Préproduction installées d'Adobe Campaign du Client.

10. Services Gérés Adobe Campaign - Offre groupée Premium

10.1 **Métrique de Licence.** L'offre groupée Premium des Services Gérés Adobe Campaign est concédée sous licence à raison de frais de licence de base imputés par offre groupée. En outre, des frais sont facturés au Client par tranche de 1 000 profils. Le Bon de Commande applicable précise la nature de l'offre groupée (à savoir : Premium ou Ultimate) et le nombre attribué de profils.

10.2 **Description.** L'offre groupée Premium des Services Gérés Adobe Campaign se compose des fonctionnalités et des éléments suivants :

(A) **Canal(aux) :** cette fonction fournit un mode de communication distinct entre le Client et les Destinataires.

(1) **Précisions sur l'offre groupée.** L'offre groupée Premium comprend trois Canaux : le courrier électronique, le publipostage et un autre mode au choix du Client.

(a) **Canal courrier électronique.** Le Canal par courrier électronique fournit une fonctionnalité permettant la création de campagnes de courriers électroniques, l'établissement de rapports, ainsi que la gestion des clients des applications de messagerie webmail, de bureau et mobile.

(b) **Canal courrier direct.** Le Canal courrier direct fournit une fonctionnalité pour l'exécution du publipostage, en créant des fichiers à envoyer au tiers désigné du Client, qui assure les services de publication ou d'impression.

(c) **Canal(aux) choisi(s) par le Client.** En plus des canaux par courrier électronique ou par publipostage, l'offre groupée Premium comprend un Canal supplémentaire au choix du Client. Ce troisième Canal choisi par le Client peut être désigné dans le Bon de Commande applicable ou par ailleurs confirmé par l'utilisation initiale du Client d'un troisième canal. En outre, le Client peut ajouter un quatrième Canal dans l'offre groupée Premium s'il en achète un supplémentaire. Le Client ne peut pas modifier le ou les canaux sélectionnés sans en avoir préalablement reçu l'autorisation écrite d'Adobe.

(B) **Email rendering.** Cette fonction permet la prévisualisation des communications par courriel du Client dans divers environnements de clients de messagerie (p. ex. : Gmail, Yahoo Mail, AOL Mail, etc.) sur différents types d'appareils (p. ex. : smartphone, tablette, bureau, etc.). Le Client utilise un rendu visuel de courrier électronique à chaque fois qu'il procède à une prévisualisation du contenu d'un modèle de courrier électronique dans les divers environnements de clients de messagerie. Les rendus visuels de courriers électroniques non utilisés ne sont pas reportés sur l'année suivante. Tout excédent sera facturé à terme échu au prix catalogue alors en vigueur. Le Client peut acheter à l'avance des Modules additionnels d'Email rendering.

(1) **Précisions sur l'offre groupée.** L'offre groupée Premium inclut 1 500 rendus visuels de courriers électroniques par an.

(C) **Messagerie Transactionnelle.** Cette fonction permet au Client de contrôler et d'optimiser les messages transactionnels. Avec la Messagerie Transactionnelle, le Client a la faculté de répondre aux demandes de ses clients en temps réel et de transmettre des informations utiles lors de son interaction avec ces derniers. Par exemple, la fonction de la Messagerie Transactionnelle donne la possibilité au Client d'envoyer des messages relatifs à la confirmation d'un achat, des réinitialisations et des confirmations de mots de passe, l'abandon d'un panier d'achats virtuel, l'état d'avancement d'une commande ou à un nouveau ciblage. L'offre groupée Premium inclut cette fonction pour réagir en temps réel à l'aide du canal par courrier électronique et de l'autre ou des autres canaux choisis par le Client ; le Client doit détenir une licence suffisante de sorte que les serveurs de messagerie transactionnelle en optimisent l'utilisation. Veuillez noter que la Messagerie Transactionnelle fonctionne avec les Canaux suivants : courrier électronique, SMS et application mobile.

- (D) **Campaign Management Platform.** Cette fonction propose un flux de travail doté de l'option glisser-déplacer et l'établissement de rapports pour la livraison de la campagne et du contenu lié. La gestion de la campagne comprend aussi une fonctionnalité pour faciliter la gestion des ressources internes par l'intermédiaire de Marketing Resource Management comme décrit plus en détail ci-dessous.
- (E) **Marketing Resource Management (« MRM »)** : cette fonction permet aux équipes de marketing de concevoir des calendriers de même que des plans de commercialisation intégrés, d'attribuer des budgets, des ressources ainsi que des tâches et de suivre les progrès (p. ex. : ordonnancement, gestion du calendrier et établissement de règles de contacts du Destinataire, comme les règles de lassitude).
- (F) **Outbound Interactions.** Dotée d'un moteur de recommandations d'offres, cette fonction permet le montage en temps réel et l'intégration d'offres dynamiques dans les communications sortantes en tirant le meilleur parti des règles commerciales du client (p. ex. : paramètres concernant la fréquence, les préférences de communication, etc.). Cette fonction présente des offres établies en fonction des données du profil d'une personne, parmi lesquelles, par exemple, les informations sociodémographiques la concernant, ses activités antérieures, ses réponses et son comportement actuel. L'offre groupée Premium inclut un nombre illimité de communications sortantes.
- (G) **Connecteurs de données.** Cette fonction comprend l'accès aux connecteurs enfichables d'Adobe Campaign vers les divers prestataires de système de gestion de données (p. ex. : fournisseurs de solutions de gestion des relations avec la clientèle comme SFDC, Oracle).
- (H) **Response Manager.** Cette fonction permet de contrôler et d'évaluer les résultats des campagnes du Client sur l'ensemble des Canaux par le biais de rapports configurables.
- (I) **Diffusion de courriers électroniques** aux destinataires. Cette fonction permet la mise en œuvre de la stratégie de campagne de courriers électroniques du Client moyennant l'envoi de messages électroniques que le Client a créés dans l'environnement hébergé d'Adobe. Le Client peut configurer des rapports connexes à la diffusion et à la livraison de ses campagnes électroniques. En outre, cette fonction comporte l'Image Video Serving.

11. Services Gérés Adobe Campaign - Offre groupée Ultimate

- 11.1 **Métrique de Licence.** L'offre groupée Ultimate des Services Gérés Adobe Campaign est concédée sous licence à raison de frais de licence de base imputés par offre groupée. En outre, des frais sont facturés au Client par tranche de 1 000 Profils. Le Bon de Commande applicable précise la nature de l'offre groupée (à savoir : Standard, Premium ou Ultimate) et le nombre de Profils.
- 11.2 **Description.** L'offre groupée Ultimate des Services Gérés Adobe Campaign se compose des fonctionnalités et des éléments suivants :
 - (A) **Offre groupée Premium des Services Gérés Adobe Campaign.** Tous les éléments de l'offre groupée Premium des Services Gérés Adobe Campaign sont décrits ci-dessus.
 - (1) **Précisions sur l'offre groupée :**
 - (a) **Email rendering.** L'offre groupée Ultimate inclut un nombre illimité de rendus visuels de courriers électroniques par an.
 - (b) **Canaux.** L'offre groupée Ultimate comprend tous les canaux disponibles au moment de l'achat, à savoir actuellement les modes courrier électronique, courrier direct, application mobile, centre d'appels, médias sociaux et SMS.
 - (c) **Messagerie Transactionnelle.** L'offre groupée Ultimate inclut la possibilité de répondre en temps réel en se servant des canaux suivants : courrier électronique, SMS et application mobile.
 - (B) **Campaign Marketing Analytics.** Cette fonction facilite l'établissement de rapports opérationnels en temps réel afin de surveiller et d'analyser la performance et les activités marketing de campagne. Des tableaux de bord de marketing tirant parti des cubes de traitement analytique en ligne (« OLAP ») offrent au Client des outils pour visualiser et analyser les données et permettent la découverte des facteurs ayant une incidence sur les résultats de marketing.
 - (C) **Survey Manager.** Cette fonction permet au Client de concevoir des questionnaires lui permettant de regrouper les réponses en temps réel et de donner suite aux résultats.

- (D) **Campaign Optimization.** Cette fonction permet au Client d'exécuter des simulations et la modélisation des activités d'une campagne avant la mise en œuvre de ces activités, en mettant à profit les règles devant être incluses au moment de leur exécution. L'optimisation de la campagne donne également la possibilité d'appuyer l'optimisation de campagnes multiples sur l'ensemble des différents canaux.
- (E) **Inbound Interactions.** Cette fonction permet l'intégration et le montage en temps réel, s'appuyant sur les règles commerciales, d'offres dynamiques en réponse aux communications des canaux entrants (p. ex., via Internet, centre d'appels, point de vente ou une application mobile) provenant des clients, des prospects ou des partenaires du Client. À l'aide de cette fonction, le Client peut présenter des offres en temps réel, établies en fonction des données du profil d'une personne, parmi lesquelles, par exemple, les informations sociodémographiques la concernant, ses activités antérieures, ses réponses et son comportement actuel. L'offre groupée Ultimate inclut 36 000 Interactions entrantes par heure. Le Client sera responsable de s'acquitter de tous les excédents et frais d'hébergement applicables (voir la Section 13.7), qui seront facturés à terme échu au prix catalogue d'Adobe alors en vigueur.

12. Fonctions complémentaires des Services Gérés Adobe Campaign

Les Modules additionnels des Services Gérés Adobe Campaign sont des services facultatifs que le Client peut obtenir sous licence aux tarifs indiqués dans le Bon de Commande applicable.

- 12.1 **Survey Manager (pour l'offre groupée Premium).** Cette fonction complémentaire permet au Client de concevoir des questionnaires lui permettant de regrouper les réponses en temps réel et de donner suite aux résultats.
- 12.2 **Campaign Marketing Analytics (pour l'offre groupée Premium).** Cette fonction complémentaire facilite l'établissement de rapports opérationnels en temps réel afin de surveiller et d'analyser la performance et les activités marketing de campagne. Des tableaux de bord de marketing tirant parti des cubes de traitement analytique en ligne (« OLAP ») offrent au Client des outils pour visualiser et analyser les données et permettent la découverte des facteurs ayant une incidence sur les résultats de marketing.
- 12.3 **Campaign Optimization (pour l'offre groupée Premium).** Cette fonction complémentaire permet au Client d'exécuter des simulations et la modélisation des activités d'une campagne avant la mise en œuvre de ces activités, en mettant à profit les règles devant être incluses au moment de leur exécution. L'optimisation de la campagne donne également la possibilité d'appuyer l'optimisation de campagnes multiples sur l'ensemble des différents canaux.
- 12.4 **Module additionnel d'Email Rendering (pour l'offre groupée Premium).** Ce module additionnel permet l'achat de rendus visuels de courriers électroniques supplémentaires, par incréments de 1 000 unités. Le Client doit acheter les rendus de courriers électroniques supplémentaires avant de les utiliser. Les rendus visuels de courriers électroniques non utilisés ne sont pas reportés sur l'année suivante. Si le Client dépasse son plafond total de rendus visuels de courriers électroniques, Adobe aura le droit de facturer, à terme échu, toute utilisation excédentaire en fonction du prix catalogue alors en vigueur.
- 12.5 **Canal supplémentaire (pour l'offre groupée Premium).** Les Clients de l'offre groupée Premium des Services Gérés Adobe Campaign peuvent acheter un Canal supplémentaire. Le Canal supplémentaire ne comprend pas les services de tiers dont l'exécution peut s'avérer nécessaire à la livraison des communications par le biais d'un Canal particulier.
- 12.6 **Marketing distribué (pour l'offre groupée Premium ou Ultimate).** Cette fonction complémentaire permet à un Client, qui travaille avec divers distributeurs, spécialistes du marketing d'entreprise et responsables marketing locaux, des commerciaux sur le terrain et des partenaires en marketing, la compréhension et le maintien des normes en matière de marques dans l'ensemble de son organisation et permet à ces divers experts du marketing de concevoir des campagnes adaptées pour le marché local à travers une série de règles établies par le service marketing d'entreprise du Client. Cette fonction de marketing distribué inclut un catalogue central regroupant des modèles de campagnes de marketing, y compris des campagnes de marketing qui sont lancées par le siège, avec la participation des entités locales.
- 12.7 **Leads Management (pour l'offre groupée Premium ou Ultimate).** Cette fonction complémentaire permet aux spécialistes du marketing de saisir et de noter les contacts commerciaux et les prospects aux fins de la génération multicanale de contacts commerciaux et de la prospection. Grâce à cette fonction, un Client peut également associer les données au sein d'Adobe Campaign à des plateformes extérieures

de contacts commerciaux (p. ex. : intégration de solutions de gestion des relations avec la clientèle ou de Salesforce.com) à l'aide de la fonction des Connecteurs de Données d'AC.

13. Hébergement de l'infrastructure informatique. Adobe peut avoir recours à des technologies de virtualisation sur différentes couches pour imiter le concept de ressources dédiées (p. ex. : traitement, travail en réseau, serveurs de centres de messages, etc.). Adobe utilise des Besoins Théoriques pour configurer l'infrastructure informatique du Client et héberger, le cas échéant, les éléments suivants :

- 13.1 **Stockage total des données.** Le stockage total des données est mesuré en gigaoctets (Go). Des frais annuels au titre du stockage total des données en gigaoctets sont indiqués dans le Bon de Commande applicable. Le stockage total des données désigné correspond à la taille globale de toutes les Instances (Production, Préproduction et Développement/Tests) gérées par Adobe. Adobe facturera, tous les mois, toute utilisation en excès du stockage total des données attribué, en fonction du prix contractuel prévu dans le Bon de Commande applicable.
- 13.2 **Adresses IPv4.** Le nombre total d'adresses IPv4 pour l'Instance de Production et les frais applicables sont indiqués dans le Bon de Commande. Les adresses IPv4 NE sont habituellement PAS affectées aux Instances de Non-Production. Le Client peut acheter des adresses Ipv4 supplémentaires et les utiliser dans les Instances de Non-Production, mais les Services Professionnels d'Adobe peuvent se révéler nécessaires et des frais connexes peuvent s'appliquer.
- 13.3 **Image - Video Serving.** Adobe fournit une fonctionnalité de diffusion d'images et de vidéos (Image-Video Serving) dans le cadre des Services Gérés Adobe Campaign. La diffusion d'images et de vidéos est mesurée, limitée et facturée selon le volume de bande passante du réseau et l'espace utilisé dans le cadre du stockage, de la présentation et de la transmission des actifs numériques (images, etc.). La fonction de diffusion d'images et de vidéos est restreinte par un nombre désigné de gigaoctets transmis par mois (Go/mois), comme indiqué dans le Bon de Commande. Si le Client dépasse le plafond de gigaoctets spécifié pour la diffusion d'images et de vidéos (comme indiqué dans le Bon de Commande), il sera facturé par gigaoctet, à terme échu, pour toute utilisation excédentaire au tarif contractuel indiqué dans le Bon de Commande applicable. Le Client peut également choisir d'acheter à l'avance une capacité supplémentaire de diffusion d'images et de vidéos. Si l'utilisation réelle du Client varie considérablement par rapport aux Besoins Théoriques, le Client devra alors acheter des gigaoctets supplémentaires par mois.
- 13.4 **Délégations de domaine.** Les domaines désignés du Client pris en charge par Adobe sont limités au nombre de 5, sauf achat de délégations de domaine supplémentaires par le Client. Le Client peut acheter à l'avance un nombre déterminé de délégations de domaine supplémentaires. Si le Client a besoin d'autres délégations de domaine, les frais au titre de celles-ci sont susceptibles d'être indiqués dans la section du Bon de Commande consacrée aux Services Professionnels ou dans une Description des Services Professionnels (ou dans un type de document semblable à un cahier des charges ou à un énoncé de contenu d'un projet).
- 13.5 **Comptes SFTP (protocole sécurisé de transfert de fichiers).** Les comptes SFTP du Client pris en charge par Adobe sont limités au nombre de 5, sauf achat de comptes SFTP supplémentaires par le Client. Les comptes SFTP servent à déplacer d'importants ensembles de données dans les Instances d'Adobe Campaign. Par ailleurs, le stockage afférent à ces comptes SFTP est restreint et n'est pas destiné pour le long terme. Le Client peut acheter à l'avance des comptes STFP supplémentaires. S'il a besoin d'autres comptes STFP, les frais au titre de ceux-ci peuvent être abordés dans la Section des Services Professionnels du Bon de Commande. Adobe peut supprimer les fichiers de données associés aux comptes SFTP de plus de sept jours, sans en notifier préalablement le Client.
- 13.6 **Frais du serveur de Messagerie Transactionnelle.** Le Client règle une contrepartie financière pour le(s) serveur(s) d'exécution dédié(s) mis à profit pour optimiser les fonctions de la Messagerie Transactionnelle. Des frais annuels au titre de l'infrastructure informatique seront facturés au Client, en fonction du nombre précisé de serveurs nécessaires à la prise en charge de ses volumes escomptés de courriers électroniques transactionnels. Le nombre de serveurs de Messagerie Transactionnelle est indiqué dans le Bon de Commande applicable. Le Client peut acheter à l'avance des serveurs de Messagerie Transactionnelle supplémentaires. Si le Client utilise de manière excessive les capacités du serveur dédié, Adobe ne le facture pas à ce titre à terme échu, mais le Client peut subir une dégradation des performances tant qu'il n'achète pas les serveurs nécessaires à la prise en charge de son usage.
- 13.7 **Communications entrantes par heure.** Des frais annuels au titre de l'infrastructure informatique, établis en fonction du nombre de communications entrantes par heure seront facturés au Client, qui achète

l'offre groupée Premium et se sert de la fonction des communications entrantes. Le Client peut acheter à l'avance des communications entrantes supplémentaires.

- 13.8 **Appels au Moteur.** Des frais annuels établis en fonction du nombre d'Appels au Moteur effectués dans l'environnement hébergé à raison de forfaits de 5 000 appels quotidiens (incluant une capacité de pointe de 1 000 appels sur le moteur par heure) seront facturés au Client. Par exemple, si le Client a besoin d'un volume quotidien de 15 000 Appels au Moteur (avec une utilisation de pointe de 2 500 par heure), 3 packs lui seront alors facturés. Le Client peut acheter à l'avance des Appels au Moteur supplémentaires. Si le Client utilise de manière excessive ses packs dédiés aux Appels au Moteur, Adobe ne le facture pas obligatoirement à ce titre à terme échu, mais le Client peut subir une dégradation des performances (comme notée ci-dessus) tant qu'il n'achète pas le nombre d'Appels au Moteur nécessaires à la prise en charge de son usage.

14. Définitions

- 14.1 L'expression « **Appel au Moteur** » désigne un appel du serveur qui commence un traitement en temps réel côté serveur en vue de l'extraction de données, telle que celles liées aux questionnaires, aux applications Internet, JSSP, aux interfaces API, aux enregistrements des applications mobiles, etc.
- 14.2 L'expression « **Besoins théoriques** » désigne les besoins pour développer les exigences nécessaires à l'infrastructure du Client, lesquelles sont établies en fonction : (A) des informations collectées par Adobe concernant les exigences particulières en matière d'utilisation du Client, et (B) la connaissance d'Adobe des scénarios d'utilisation standard. À titre d'exemple, Adobe affecte des adresses IPv4, comme indiqué dans le Bon de Commande, en fonction de sa connaissance de l'activité de courriers électroniques dans le cas d'une utilisation standard, ainsi que de sa compréhension du cas de l'utilisation propre au Client selon les informations recueillies au cours du processus commercial. En guise d'exemple complémentaire, le stockage total des données pour le Client est, en règle générale, établi selon les éléments suivants : le nombre de profils stockés, la fréquence des campagnes de courriers électroniques, le volume de courriers électroniques envoyés et le niveau de conservation des journaux assuré par le Client.
- 14.3 Le terme « **Canal** » désigne les modes distincts de communication entre le Client et les Destinataires par courrier électronique, publipostage, application mobile, centre d'appels, médias sociaux ou SMS.
- 14.4 L'expression « **Inbound Interaction** » désigne chaque utilisation par un Client, qui a acheté l'offre groupée Ultimate des Services Gérés Adobe Campaign, de la fonction d'interaction pour répondre à la demande d'un Destinataire en se servant du moteur de recommandations pour livrer un message en temps réel.
- 14.5 Le terme « **Destinataire** » désigne l'utilisateur final qui reçoit un message du Client par l'intermédiaire de l'un des canaux (p. ex. : clients, employés, prospects, partenaires du Client, etc.).
- 14.6 L'expression « **Dossier 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 Runbook énumère les Personnalisations du Client ainsi que des instructions opérationnelles.
- 14.7 L'expression « **Image-Video Serving** » désigne la capacité d'hébergement des actifs numériques du Client (comme les images ou les vidéos) intégrés dans les courriers électroniques, de présentation de ces actifs aux destinataires, et permettant d'établir un lien avec ces images dans le cadre des courriers électroniques envoyés par Adobe au nom du Client.
- 14.8 Le terme « **Instance** » désigne l'intégralité des binaires du programme se combinant pour implémenter une base de données unique d'Adobe Campaign. Cette entité unique se caractérise par un groupe de paramètres définis dans un tableau de définition des paramètres (tableau xtk_entity). Il peut s'agir d'une Instance de Production ou de Préproduction.
- 14.9 L'expression « **Instance de Préproduction** » désigne une Instance destinée au fonctionnement du logiciel et de la technologie hébergés aux fins du développement, des tests et de l'évaluation en phase de non-production. L'Instance de Préproduction ne présente pas les mêmes capacités informatiques, de stockage et de travail en réseau que l'Instance de Production. En règle générale, les Instances de Préproduction sont exécutées sur un seul serveur d'applications sans redondance et ne disposent pas d'adresses IPv4 dédiées pour les campagnes de courriers électroniques.

- 14.10 L'expression « **Instance de Production** » désigne une Instance destinée au fonctionnement du logiciel et de la technologie hébergés en vue de contribuer à l'activité économique du Client.
- 14.11 L'expression « **Module complémentaire** » ou « **Fonction complémentaire** » désigne les fonctions décrites dans la Section 11. Le Client peut choisir d'obtenir sous licence divers modules pour compléter les fonctions de l'offre groupée d'Adobe Campaign qu'il a choisie.
- 14.12 L'expression « **Personnalisations du Client** » désigne les personnalisations apportées aux Services Gérés par le Client, ses prestataires ou les deux, au cours des Phases de Préproduction. Les Personnalizations du Client ne constituent pas une Technologie Indemnifiée.
- 14.13 Le terme « **Profil** » désigne un dossier d'informations (p. ex. : un enregistrement dans le tableau DestinataireNms ou un tableau externe contenant les identifiants respectifs de cookie, du client, mobiles ou d'autres renseignements correspondants à un Canal précis) représentant un client final, un prospect ou un contact commercial. Des frais sont facturés au Client par tranche de 1 000 profils, ce uniquement pour les profils « actifs ». Un profil est considéré comme étant « actif » s'il a fait l'objet d'un ciblage ou d'une communication au cours des 12 derniers mois par le biais d'un Canal.
- 14.14 L'expression « **Règles applicables** » désigne l'ensemble des lois, directives, réglementations, codes et règles applicables.
-