



## PSLT - Adobe Experience Manager : Services Cloud (2020v1)

1. **Responsabilités du Client.** Le Client est seul responsable pour :
  - 1.1 établir et transmettre à Adobe un Runbook complet et précis ;
  - 1.2 créer et tester les Personnalisations du Client dans le but d'évaluer les configurations potentielles du Service Cloud ;
  - 1.3 utiliser le Cloud Manager Framework pour soumettre, stocker, traiter et gérer les modifications apportées aux Personnalisations du Client ;
  - 1.4 réaliser des tests de qualité et de sécurité supplémentaires de ces Personnalisations du Client en procédant à une élimination des bogues, à des simulations et à une intégration aux autres systèmes du Client ; et
  - 1.5 effectuer des tests automatisés, y compris des tests de régression, dans le Cloud Manager Framework afin de valider la mise en œuvre réussie des Mises à jour.

Adobe ne sera pas tenu responsable de tout défaut ou manquement dans le Service Cloud provoqué par les Personnalisations du Client ou par le manquement du Client à satisfaire aux obligations énoncées dans les sections 1.1 ou 1.5 ci-dessus. Le Client reconnaît et accepte que tout test des Personnalisations du Client via le Cloud Manager Framework ne représente qu'un sous-ensemble du test global qui doit être effectué par le Client. Le Client est seul responsable pour tous les essais (sécurité et qualité) des Personnalisations du Client.

2. **Consultant en Développement.** Le ou les Consultants 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 Consultants en Développement. Adobe peut refuser l'accès à tout Consultant en Développement s'il juge que cela nuit au Service Cloud ou à d'autres clients du Service Cloud. Les références au Client dans les présentes Conditions Particulières du Produit (CPP) se réfèrent tant au Client qu'à son ou ses Consultants en Développement.
3. **Runbook.** Le Client doit rapidement mettre à jour le Runbook chaque fois qu'il crée de nouvelles Personnalisations du Client pour qu'elles soient utilisées dans le Service Cloud. Adobe peut, à sa seule discrétion, ponctuellement pendant la Durée de la Licence, changer ou modifier les sujets à inclure dans le Runbook, et le Client mettra rapidement à jour son Runbook afin d'y inclure ces nouveaux sujets. Le Client mettra immédiatement à jour le Runbook sur toute demande d'Adobe.
4. **Sauvegarde.** Les Données du Client, le Contenu du Client et les Personnalisations du Client stockés dans le Service Cloud seront à la disposition du Client jusqu'à l'expiration ou la résiliation de la Durée de la Licence dans le même format que celui disponible dans le Service Cloud. Le Client reconnaît et accepte que le Service Cloud ne puisse être le seul référentiel du Client pour les Personnalisations du Client.
5. **Licence pour le Logiciel de Développement.** Le Client est autorisé à installer et utiliser un nombre raisonnable de copies des SDK du Service Cloud AEM uniquement dans l'environnement on-premise du Client et ce strictement à des fins de test et d'assurance de la qualité et non à titre d'étape ou de mise en production.
6. **Utilisation autorisée.** Adobe peut accéder, utiliser, copier et stocker les Données du Client, le Contenu du Client, les Personnalisations du Client, les Interactions de l'Utilisateur et les performances du système de Service Cloud pour tester AEM et le Service Cloud et obtenir des informations qui peuvent être utilisées pour développer, construire, modifier, améliorer, prendre en charge et exploiter AEM et le Service Cloud.
7. **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.
8. **Correctifs.** Il est interdit au Client d'appliquer des correctifs au Service Cloud, sauf s'ils sont expressément approuvés par Adobe dans le Runbook.
9. **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 Commitment Exhibit' pour AEM as a Cloud Service, consultables ici : <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (collectivement dénommés le « **Service Level Agreement** »).

- 10. Mises à jour du Logiciel.** Pendant la Durée de la Licence, le Service Cloud comportera des mises à jour qui seront diffusées aux clients d'Adobe (les « **Mises à jour** »). Les Mises à jour peuvent inclure des mises à jour d'urgence indispensables à la sécurité du Service Cloud ou à la résolution des problèmes qui empêchent Adobe de respecter le Taux de Disponibilité Minimum (chacune appelée une « **Mise à jour d'Urgence** »). En cas d'échec de la Mise à jour, Adobe effectuera 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 ajuster le code sous-jacent aux Personnalisations du Client. Il se peut que le Client ne puisse pas utiliser certaines composantes du Cloud Manager Framework qui sont spécifiquement dédiées à la livraison des Mises à jour pendant la période de livraison d'une Mise à jour. Des Mises à jour d'Urgence seront réalisées par Adobe au besoin.
- 11. Description du produit.** Les limitations du Produit sont détaillées dans la Description de Produit pour Adobe Experience Manager as a Cloud Service consultable ici : <https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html>.
- 12. Autres Réclamations.** Les obligations d'indemnisation du Client énoncées dans les Conditions Générales s'appliqueront également aux Réclamations qui se rapportent ou découlent des Personnalisations du Client ou du Contenu du Client. Les Réclamations supplémentaires dans cette section sont traitées comme des Réclamations relatives à la confidentialité des données ou comme Autres Réclamations telles que décrites dans les Conditions Générales applicables.
- 13. Définitions complémentaires**
- 13.1 « **SDK du Service Cloud AEM** » désigne une version Logiciel On-premise du Service Cloud concédé sous licence.
- 13.2 « **Cloud Manager Framework** » désigne le cadre d'intégration continue, de déploiement continu et de test d'Adobe. Le Cloud Manager Framework peut :
- (A) stocker les Personnalisations du Client (le Client accepte de ne télécharger que les Personnalisations du Client dans le référentiel du Cloud Manager Framework) ;
  - (B) tester la qualité des Personnalisations du Client ;
  - (C) apporter les mises à jour ou les changements recommandés ou requis aux Personnalisations du Client ;
  - (D) compiler les Personnalisations du Client approuvées ;
  - (E) déployer les Personnalisations du Client ;
  - (F) apporter les Mises à jour ;
  - (G) faciliter les tests et la validation des Mises à jour par le Client ; et
  - (H) permettre aux Utilisateurs autorisés d'étendre les fonctionnalités en libre-service dans l'infrastructure du Service Cloud.
- 13.3 L'expression « **Service Cloud** » désigne les Services On-demand AEM as a Cloud (et les modules additionnels applicables) tels que définis dans le Bon de Commande.
- 13.4 L'expression « **Personnalisations du Client** » désigne les Personnalisations, y compris le code source et les configurations, apportées au Service Cloud selon les souhaits du Client. Les Personnalisations du Client ne constituent pas une Technologie Indemnifiée. Le Client est propriétaire (ou, le cas échéant, doit s'assurer qu'il dispose d'une licence valide pour) des Personnalisations du Client, sous réserve de la propriété intellectuelle sous-jacente d'Adobe dans la Technologie Adobe. Le Client reconnaît et accepte que l'accès d'Adobe aux Personnalisations du Client n'empêche pas Adobe de développer indépendamment (sans utiliser les Personnalisations du Client) ou d'acquérir une technologie similaire sans obligation envers le Client.
- 13.5 « **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 au Service Cloud, à le tester et à le personnaliser, et (b) dont au moins une personne dans l'équipe de développement possède une Certification de développeur AEM à jour et applicable, et qui sera particulièrement engagée et impliquée dans le projet de développement du Service Cloud.
- 13.6 L'expression « **Taux de Disponibilité Minimum** » désigne le taux de disponibilité minimum (tel que défini dans le Service Level Agreement) pour chaque Service Cloud concédé sous licence au Client.
- 13.7 Le terme « **Runbook** » désigne le document écrit par le Client qui a pour objet de fournir à Adobe une liste des configurations et des Personnalisations du Client effectuées sur le Service Cloud. Cette liste a pour objet d'assister Adobe dans le fonctionnement et la maintenance du Service Cloud.