



PSLT - Adobe Experience Manager : Services Cloud (2021v1)

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 Paramétrages 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 Paramétrages du Client, y compris le code source des Paramétrages du Client ;
- 1.4 réaliser des tests de qualité et de sécurité supplémentaires de ces Paramétrages 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.

La responsabilité d'Adobe ne saurait être engagée en cas de défaut ou de manquement dans le Service Cloud provoqué par les Paramétrages du Client, par la configuration du Service Cloud réalisée par le Client ou par le manquement du Client à satisfaire aux obligations énoncées dans les sections 1.1 à 1.5 ci-dessus. Le Client reconnaît et accepte que tout test des Paramétrages 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 Paramétrages 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 Paramétrages 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 Paramétrages du Client, y compris le code source, stockés dans le Service Cloud seront à la disposition du Client pendant 30 jours à compter de l'expiration ou de 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 Paramétrages 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 Paramétrages 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; étant entendu toutefois que toute copie des Données du Client, du Contenu du Client ou des Paramétrages du Client créée aux fins du test susmentionné sera soumise aux obligations de confidentialité applicables figurant dans le Contrat.
7. **Service Automatisé de Conversion de Formulaires.** Le Client ne doit pas télécharger, soumettre ou convertir des Documents renfermant des champs de données pré-remplis vers les Services On-demand. Le Client ne doit pas transmettre, fournir ou mettre autrement à la disposition d'Adobe via les Services On-demand des Données Interdites, seules ou combinées avec d'autres données.
8. **Adobe Developer App Builder.** Toute intégration développée par le Client en utilisant Adobe Developer App Builder est considérée comme une Personnalisation du Client.
9. **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.

- 10. Correctifs.** Il est interdit au Client d'appliquer des correctifs au Service Cloud, sauf s'ils sont expressément approuvés par Adobe dans le Runbook.
- 11. Engagement de Niveau de Service.** Les obligations d'Adobe en matière de Taux de Disponibilité Minimum sont détaillées dans le Contrat de Niveau de Service Unifié et l'Addendum relatif à l'Exploitabilité (Actionability Addendum), disponibles à cette adresse : <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (conjointement le « **Contrat de Niveau de Service** »).
- 12. 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 Paramétrages du Client, Adobe prendra des mesures raisonnables afin d'assister le Client dans ses efforts visant à ajuster le code sous-jacent aux Paramétrages 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.
- 13. 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>.
- 14. Autres Réclamations.** Les obligations d'indemnisation du Client énoncées dans les Conditions Générales s'appliqueront également aux Réclamations qui se rapportent ou découlent des Paramétrages 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.
- 15. Définitions complémentaires**
- 15.1 « **SDK du Service Cloud AEM** » désigne une version Logiciel On-premise du Service Cloud concédé sous licence.
- 15.2 « **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 Paramétrages du Client, y compris le code source (le Client accepte de ne télécharger que les Paramétrages du Client dans le référentiel du Cloud Manager Framework) ;
 - (B) tester la qualité des Paramétrages du Client ;
 - (C) apporter les mises à jour ou les changements recommandés ou requis aux Paramétrages du Client ;
 - (D) compiler les Paramétrages du Client approuvés ;
 - (E) déployer les Paramétrages 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.
- 15.3 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.
- 15.4 L'expression « **Paramétrages du Client** » désigne les Paramétrages apportées au Service Cloud par le Client ou conformément aux directives de ce dernier. Les Paramétrages du Client ne constituent pas une Technologie Indemnifiée. Le Client est propriétaire des Paramétrages du Client (ou, le cas échéant, doit s'assurer qu'il dispose d'une licence valide pour lesdites Paramétrages 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 Paramétrages du Client n'empêche pas Adobe de développer indépendamment (sans utiliser les Paramétrages du Client) ou d'acquérir une technologie similaire sans obligation envers le Client.
- 15.5 « **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.

- 15.6 Le terme « **Document** » désigne un fichier électronique ou imprimé qui est traité ou généré par les Formulaires AEM, notamment des Documents qui contiennent des champs de données où des données peuvent être saisies et sauvegardées.
- 15.7 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.
- 15.8 « **Données Interdites** » désigne les données qui permettraient à Adobe d'identifier directement une personne physique spécifique (plutôt que son appareil), comme son numéro de téléphone, son adresse électronique, son numéro d'identification émis par le gouvernement, son nom ou son adresse postale.
- 15.9 Le terme « **Runbook** » désigne le document écrit par le Client qui a pour objet de fournir à Adobe une liste des configurations et des Paramétrages du Client effectuées sur le Service Cloud. Cette liste a pour objet d'assister Adobe dans le fonctionnement et la maintenance du Service Cloud.