



## Conditions Particulières du Produit (CCP) – Adobe Commerce : Services Gérés (2022v1)

### 1. Définitions complémentaires

- 1.1 « **Compte** » désigne tout compte Adobe ouvert par le Client pour les Services Gérés au titre d'un Bon de Commande.
- 1.2 « **Logiciel Copyleft** » désigne les logiciels, contenus, matériels, et/ou œuvres d'auteurs concédés sous licence en vertu de conditions qui (a) accordent, imposent ou prétendent imposer une exigence ou une condition sur le logiciel ou toute autre technologie combinée ou utilisée ou distribuée avec celui-ci ; (b) exigent ou prétendent exiger que le logiciel ou toute autre technologie combinée ou utilisée ou distribuée avec celui-ci soit mise à disposition sous forme de code source ; (c) exigent ou prétendent exiger que le logiciel ou la technologie combinée ou utilisée ou distribuée avec celui-ci soit concédée sous licence à des fins de modification ou d'œuvres dérivées ; (d) exigent ou prétendent exiger que le logiciel ou toute autre technologie combinée ou utilisée ou distribuée avec celui-ci soit redistribuable gratuitement ; ou (e) peuvent accorder ou prétendre accorder à des tiers des droits ou exemptions en vertu des droits de propriété d'Adobe en tout ou en partie.
- 1.3 L'expression « **Personnalisations du Client** » désigne les personnalisations, y compris les modifications du code source et les configurations apportées aux Services Gérés par le Client ou selon les instructions du Client. Les Personnalizations 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 Personnalizations du Client, sous réserve de la propriété intellectuelle sous-jacente d'Adobe dans la Technologie Adobe.
- 1.4 « **Consultant en Développement** » désigne un intégrateur de systèmes tiers (a) que le Client a autorisé, conformément aux Conditions Générales, à accéder aux Services Gérés, à les tester et à les personnaliser durant la phase de Pré-Production, et (b) dont au moins une personne dans l'équipe de développement est un expert agréé Adobe – développeur Adobe Commerce (ou toute certification lui succédant développée par Adobe) qui sera particulièrement engagé et impliqué dans le projet de développement des Services Gérés.
- 1.5 « **Utilisateur final** » désigne toute personne ou entité qui, directement ou indirectement par le biais d'un autre utilisateur : accède aux Sites du Client, les consulte ou les utilise.
- 1.6 « **Magento Open Source** » désigne les logiciels de plateforme d'e-commerce développés et détenus en tout ou partie par Adobe (ou ses Affiliées) et concédés sous une licence approuvée par l'Open Source Initiative (OSI), notamment les logiciels disponibles sur : <https://magento.com/tech-resources/download> (ou toute URL ultérieure), tels qu'ils pourront être mis à jour de temps à autre par Adobe.
- 1.7 L'expression « **Taux de Disponibilité minimum** » désigne le Taux de Disponibilité minimum est tel que défini dans le Contrat de Niveau de Service pour les Services Gérés concédés sous licence par le Client. Les environnements de non-production génériques n'ont pas de Taux de Disponibilité minimum garanti.
- 1.8 L'expression « **Phase de Pré-Production** » désigne la période antérieure à la Phase de Production.
- 1.9 « **Description du Produit** » désigne la description du produit pour Adobe Commerce : \Cloud disponible ici : <https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html>.
- 1.10 « **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.
- 1.11 Le terme « **Cahier d'exploitation** » désigne le document écrit par le Client, qui a pour objet de fournir à Adobe une liste des configurations et des Personnalizations du Client effectuées sur les Services Gérés. Cette liste a pour objet d'assister Adobe dans le fonctionnement et la maintenance des Services Gérés pendant la Phase de Production.
- 1.12 « **Visuel d'enseigne** » désigne une vue d'un Site du Client avec un thème, une présentation, un design, une langue, une devise ou un affichage de produits qui lui est propre. Chaque Site du Client utilise au moins un Visuel d'enseigne.
- 1.13 « **Contenus tiers** » désigne des contenus appartenant à une tierce partie (ou ses concédants de licence) qui ne sont pas un Contenu du Client ou une Technologie Adobe, et inclut, sans limitation, tout contenu qui pourra être

mis à disposition sur la Marketplace Magento ou sur des forums et des référentiels communautaires ou de développeurs Magento.

- 1.14 « **Services tiers** » désigne tous les services tiers (y compris les fichiers de définition de service Web et les API connexes) qui pourront être mis à la disposition du Client ou de ses Utilisateurs finaux par le biais des Services Gérés.

## 2. Concession de licence supplémentaire et restrictions

- 2.1 **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.

- 2.2 **Utilisation des Visuels d'enseigne.** Le Client notifiera Adobe immédiatement du lancement de chaque Visuel d'enseigne.

- 2.3 **Restrictions.** Le Client s'abstiendra (et devra veiller à ce que ses Affiliées, ses employés, ses sous-traitants et autres tierces parties autorisés s'abstiennent) de :

- (A) exploiter les licences octroyées en vertu des présentes à toute fin autre que la création et la maintenance des Sites du Client utilisés pour promouvoir, vendre et fournir les produits et services du Client aux Utilisateurs finaux ;
- (B) accéder aux Produits et Services, les utiliser ou les développer d'une manière visant à éviter de payer des frais ou de dépasser les limites ou quotas d'utilisation ;
- (C) invoquer, autoriser, aider ou inciter une tierce partie à invoquer une Réclamation pour violation des droits de propriété intellectuelle concernant les Produits et Services ;
- (D) utiliser tout logiciel Copyleft en rapport avec les Produits et Services ;
- (E) utiliser, héberger, supporter Magento Open Source ou aider à utiliser Magento Open Source en association avec les Produits et Services ;
- (F) héberger des applications ou des agents tiers tels que des agents de suivi, des systèmes de gestion de contenu, du matériel informatique de sécurité sur les Services Gérés, ou utiliser des outils ou permettre l'utilisation d'outils pour explorer, analyser, ou tenter de pénétrer ou d'examiner les Services Gérés, à l'exception des outils nécessaires pour valider la performance ou la sécurité du ou des Sites du Client ; ou
- (G) développer des Personnalisations du Client pour les Produits et Services afin d'interfacer ou de traiter des données de titulaires de carte (par souci de clarté, le Client utilisera des intégrations de passerelle de paiement par lesquelles les données de titulaires de carte sont envoyées à la passerelle de paiement tiers directement et non via les Produits et Services).

- 2.4 **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.

- 2.5 **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 Services Gérés pour tester les Services Gérés, et obtenir des informations qui peuvent être utilisées pour développer, construire, modifier, améliorer, prendre en charge et exploiter les Services Gérés.

3. **Politique de cycle de vie du logiciel.** Adobe assurera un support technique pour les Produits et Services disponibles dans les Services Gérés à partir de la date de publication de chaque modification principale ou mineure, pendant la durée prévue par la Politique de cycle de vie du logiciel Adobe Commerce consultable à l'adresse : <https://www.adobe.com/content/dam/cc/en/legal/terms/enterprise/pdfs/Adobe-Commerce-Software-Lifecycle-Policy.pdf> (ou toute autre URL ultérieure), et telle que mise à jour par Adobe de temps à autre. Aux fins de ses obligations de support, Adobe définit la numérotation des versions logicielles d'Adobe Commerce de la façon suivante : Principale. Mineure. Correctif (par ex., 2.1.7 correspond à la version Principale 2 d'Adobe Commerce, modification Mineure 1, Correctif 7)

4. **Engagement de Niveau de Service.** Les obligations d'Adobe quant aux Taux de Disponibilité minimum sont définies dans le Contrat de Niveau de Service et l'Annexe au Contrat de Niveau de Service disponibles ici : <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (collectivement, le « Contrat de Niveau de Service »).

5. **Conservation des données après résiliation.** Suite à l'expiration de la licence du Client pour les Services gérés, le Client dispose de trente (30) jours pour accéder à son compte et télécharger ou exporter ses Contenus Client. Suite à cette période

de trente (30) jours, Adobe pourra rapidement supprimer l'environnement du Client et tous les Contenus Client dans les systèmes Adobe, ou autrement en sa possession ou sous son contrôle, seront supprimées.

## **6. Phase de Pré-Production**

6.1 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 qu'Adobe l'examine et délivre 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 supplémentaires de qualité, de sécurité et de performance pour veiller à la stabilité avant l'approbation des cahiers d'exploitation (y compris l'élimination des bogues, des simulations, une intégration aux autres systèmes du Client, et des tests exhaustifs de charge/performance pour simuler le trafic anticipé).

## **7. Phase de Production**

7.1 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 et mette en œuvre lesdites Personnalisations; et
- B. Adobe continuera d'exécuter simultanément les Services Gérés dans la Phase de Production tandis que ces Personnalisations seront en Phase de Pré-Production.

## **8. Contenus tiers, Services tiers et Personnalisations du Client.**

**8.1** Le Client pourra choisir d'utiliser des Contenus tiers ou des Services tiers, sachant que ceux-ci seront régis par des accords distincts entre les tiers en question et le Client, et non par le présent Contrat. Adobe ne saurait être tenue responsable d'une quelconque défectuosité ou défaillance des Services Gérés due à des Contenus tiers, des Services tiers ou des Personnalisations du Client. Le Client est seul responsable de l'installation, du déploiement, de l'assistance et des tests (de la sécurité et de la qualité) des Contenus tiers, des Services tiers et des Personnalisations du Client. Ceci comprend les éventuelles incidences négatives sur les Services Gérés découlant de l'utilisation ou de l'incapacité à utiliser des Personnalisations du Client. Ceci comprend les éventuelles incidences négatives sur les Services Gérés découlant de l'utilisation ou de l'incapacité à utiliser des Personnalisations du Client. Le Client reconnaît que les Personnalisations du Client peuvent affecter la performance des Sites du Client et entraîner une période d'indisponibilité ou nécessiter une augmentation de la capacité du serveur ou une capacité d'appoint, et par conséquent entraîner des frais supplémentaires. Il incombe au Client de résoudre les problèmes de performance, de disponibilité ou d'ordre fonctionnel causés par les Personnalisations du Client.

**8.2** Adobe ne sera pas tenue responsable de tout défaut ou manquement dans les Services Gérés provoqués par les Personnalisations du Client ou par le manquement du Client à satisfaire aux obligations dans la section 6 et 7 (Phase de Pré-Production). Le Client est seul responsable pour tous les essais (sécurité, performance et qualité) des Personnalisations du Client.

**8.3** Le Client déclare et garantit que les Personnalisations du Client seront conformes à toutes les lois et réglementations en vigueur et qu'elles ne violeront pas ni n'enfreindront les droits d'auteur ou de propriété intellectuelle de tierces parties. Le Client est propriétaire des Personnalisations du Client (ou, le cas échéant, doit s'assurer d'avoir une licence valide pour celles-ci), sous réserve de la propriété intellectuelle sous-jacente d'Adobe sur la Technologie Adobe. Le Client reconnaît et accepte que l'accès par Adobe aux Personnalisations du Client n'exclut pas le développement indépendant (sans l'utilisation des Personnalisations du Client) ou l'acquisition par Adobe d'une technologie similaire sans obligation envers le Client et le Client (en son nom et au nom de ses Affiliés) renonce irrévocablement par les présentes à faire valoir ses droits aux dites Personnalisations du Client à l'encontre d'Adobe et de ses Affiliés ou de leurs sous-licences directes ou indirectes de celles-ci.

**9. 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 aux Services Gérés ou à d'autres clients des Services Gérés.

**10. 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. Adobe peut, à sa seule discrétion, ponctuellement pendant la Durée de la Licence, changer ou modifier les sujets à inclure 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.

**10.1 Tableau du Cahier d'exploitation :**

Sujet du Cahier d'exploitation	Description
Configuration du système	Adobe pourra fournir au Client des informations relatives à la configuration des Services Gérés, et le Client vérifiera ces informations et indiquera si elles sont correctes.
Personnalisations	Une liste de toutes les Personnalisations du Client. Une liste et une description des fonctionnalités (et des éventuels bogues) de tous les données, produits, services, plateformes et logiciels tiers installés ou utilisés par le Client en lien avec les Services Gérés.
Surveillance du système	Une liste de toutes les connexions entre les Services Gérés et tout autre système dont dépendent les Services Gérés. Une liste des paramètres pour lesdites connexions qui doivent être surveillés par Adobe pour veiller au bon fonctionnement des Services Gérés. Une liste des paramètres associés aux Personnalisations du Client qui doivent être surveillés par Adobe pour veiller au bon fonctionnement des Services Gérés.
Documentation des Tests d'Acceptation de l'Utilisateur	Décrire les scénarios des tests de charge effectués par le Client et télécharger les résultats montrant les tests effectués avant la Phase de Production. Décrire les scénarios des tests d'acceptation de l'utilisateur effectués par le Client et télécharger les résultats montrant les tests effectués avant la Phase de Production. Décrire les tests de sécurité effectués par le Client et télécharger les résultats montrant les tests effectués avant la Phase de Production. Décrire les résultats positifs et négatifs de ces tests.
Changements en Post-Production	Décrire les changements apportés à la Phase de Production des Services Gérés qui ont été demandés par le Client.
Événements et Réponses	Dresser la liste de tous les points faibles inhérents aux Personnalisations du Client en rapport avec les Services Gérés. Recommander des mesures à prendre par Adobe lors de la fourniture d'une assistance pour les Services Gérés. Inclure les informations suivantes, au minimum : <ul style="list-style-type: none"> <li>• tous les fichiers journaux créés par le Client ;</li> <li>• toutes les sources d'informations ou tous les répertoires de destinataires ;</li> <li>• toutes les bases de données et tous les autres systèmes de stockage d'informations utilisés dans le cadre des Services Gérés ;</li> <li>• tous les modèles de chiffrage mis en œuvre dans les Services Gérés ;</li> <li>• toutes les communications avec des sources de données en amont, formulaires compris ;</li> <li>• toutes les informations requises pour la gestion à long terme des Personnalisations du Client ;</li> <li>• les modes d'échec les plus courants et des recommandations pour procéder à une reprise après de tels échecs ; et</li> <li>• les cycles commerciaux connus comme les pics d'activité au moment des fêtes/jours fériés, les campagnes prévues et les autres événements majeurs qui se traduisent par une</li> </ul>

Sujet du Cahier d'exploitation	Description
	augmentation du trafic et qui nécessitent une surveillance proactive.
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 capable de répondre aux questions d'Adobe.</p> <p>Indiquer tout lien entre le responsable du système informatique du Client pour les Services Gérés et autres systèmes du Client (<i>par exemple</i>, LDAP, répertoires de données, etc.).</p> <p>Indiquer le gestionnaire des relations du Client en charge de la relation avec le Consultant en Développement.</p> <p>Indiquer le contact du Consultant en Développement qu'Adobe peut contacter en cas de besoin urgent de support.</p> <p>Indiquer le contact du Consultant en Développement pour tout transfert à l'échelon supérieur de la hiérarchie.</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 l'accord 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>

**11. Correctifs logiciels, mises à jour et mises à niveau.** Pendant la Durée de la Licence, Adobe peut fournir au Client des correctifs, des mises à jour et des mises à niveau. Le Client appliquera les correctifs, les mises à jour et les mises à niveau fournis par Adobe en temps opportun. Adobe décline toute responsabilité si le Client n'installe pas les correctifs, mises à jour ou mises à niveau fournis par Adobe.

**12. Responsabilités et conduite du Client.**

- 12.1 Il incombe au Client de :
- (A) configurer et utiliser les Produits et Services d'une manière qui garantisse la sécurité et la protection de son Compte, notamment en appliquant les correctifs de sécurité nécessaires qui sont publiés par Adobe ; et
  - (B) assurer la sécurité et la protection du Site du Client, notamment en ayant recours à des technologies de chiffrement pour éviter tout accès non autorisé au Contenu du Client et aux Données du Client.
- 12.2 Le Client sera responsable et devra à tout moment maintenir un niveau de certification PCI adéquat, tel que défini dans les Normes PCI relatives à la sécurité des données et les Normes de sécurité des données des applications de paiement établies par le Conseil des normes de sécurité PCI, ou toutes certifications de conformité ultérieures, notamment mais sans s'y limiter, la norme PCI relative à la sécurité des données DSS v.2.0, telles que ces normes pourront être modifiées, mises à jour ou révisées. Le Client veillera à ce que les Produits et Services ne stockent, transmettent, traitent directement ou indirectement aucune donnée de titulaires de carte, sauf en cas d'utilisation par le Client d'une passerelle de paiement de la manière autorisée par les présentes Conditions Particulières du Produit (CPP) et par le Cahier d'exploitation.
- 12.3 Le Client ne devra pas se livrer, en lien avec les Produits et Services, à des activités qui enfreignent sciemment les conditions de service d'une tierce partie.
- 12.4 Le Client comprend que l'exécution des Services Gérés dépend de son obtention d'une licence pour disposer de ressources de traitement informatique suffisantes, telles que spécifiées dans le Bon de Commande, et qu'il peut lui être nécessaire d'acheter des ressources supplémentaires telles que des augmentations des Jours ou du Stockage vCPU. Le Client accepte et reconnaît qu'Adobe ne saurait être tenue responsable d'une quelconque dégradation de la fonctionnalité des Services Gérés due à une insuffisance de ressources de traitement informatiques.
- 12.5 Le Client sera seul responsable de la configuration et de l'utilisation des Produits et Services d'une manière qui garantisse une sécurité et une protection appropriées de ses Comptes, ainsi que de toutes les activités qui ont lieu sur son Compte, que ces activités soient réalisées par le Client, ses employés, ou des tiers (notamment prestataires, agents, Affiliées et Utilisateurs finaux) et qu'elles soient ou non autorisées par le Client. Les identifiants de

connexion au Compte et les clés privées générées par les Produits et Services sont exclusivement destinés à l'utilisation interne du Client. Le Client n'est pas autorisé à les vendre, céder ou concéder sous licence à une quelconque entité ou personne, mais il pourra communiquer ses clés privées à ses agents ou sous-traitants (y compris ses Affiliées agissant en tant qu'agents ou sous-traitants) qui réalisent pour son compte des tâches liées aux Produits et Services, Contenus Client ou aux Personnalisations du Client.

- 13. Utilisateurs finaux.** Le cas échéant, le Client sera le vendeur officiel et responsable de déterminer de manière indépendante le prix de vente des marchandises vendues ou fournies via les Services Gérés ou par tout autre moyen. Le Client est responsable de veiller à ce que l'offre, la publicité, la vente, l'expédition et la livraison ou l'utilisation de toutes les marchandises et de tous les services dans tous les pays concernés soient conformes à toutes les lois applicables. Le Client est responsable de fournir le service client (le cas échéant) à tout Utilisateur final.