



Conditions Particulières du Produit (CCP) – Magento Commerce Pro : Services Gérés (2019v2.1)

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 « **Magento Open Source** » désigne le logiciel de la plateforme d'e-commerce développé et détenu en tout ou partie par Adobe et concédés sous une licence approuvée par l'Open Source Initiative (OSI), ce qui inclut sans s'y limiter les logiciels disponibles sur : <https://magento.com/tech-resources/download> (ou toute URL ultérieure) et qui pourront être mis à jour à la discrétion d'Adobe.
- 1.3 « **Personnalisations du Client** » désigne les Personnalisations apportées aux Services Gérés par ou selon les souhaits du Client ou , dans la limite autorisée par le Descriptif du Produit applicable. Les Personnalisations du Client ne constituent pas une Technologie Indemnisée. 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.
- 1.4 « **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, et (b) dont au moins une personne dans l'équipe de développement est un développeur professionnel agréé Magento (ou toute autre qualification requise par Adobe) et 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 « **Visuel boutique** » 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 boutique.
- 1.7 « **Contenus tiers** » désigne des contenus appartenant à une tierce partie (ou ses concédants de licence) qui ne sont pas du Contenu du Client ou une Technologie Adobe, et incluent, 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.
- 1.8 « **Services tiers** » désigne tous les services de 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. Conditions de licence supplémentaires et restrictions

- 2.1 **Licence pour Logiciel de Développement.** Outre la Concession de Licence énoncée dans les Conditions Générales, Adobe concède au Client pendant la Durée de validité de la Licence, une licence limitée, personnelle, révocable, non exclusive, incessible et ne pouvant être concédée en sous licence, pour installer, reproduire et utiliser en interne les Personnalisations du Client et des versions Logiciel On-premise des Services Gérés concédés sous licence, tels que fournis au Client au format code source, aux seules fins de créer et d'exploiter les Sites du Client dans les Services Gérés. (Par souci de clarté, le Client n'est pas autorisé à héberger une quelconque Instance de Production en dehors des Services Gérés fournis par Adobe, notamment des Instances de Production dans des environnements appartenant au Client ou des fournisseurs d'hébergement tiers.) Par les présentes, le Client (en son nom et celui de ses Affiliées) renonce expressément à tout droit sur lesdites Personnalisations du Client, et s'engage à ne jamais faire valoir le moindre droit sur celles-ci à l'encontre d'Adobe et de ses Affiliées ou de ses bénéficiaires de licence directs ou indirects.
- 2.2 **Utilisation des Visuels boutique.** Le Client notifiera Adobe immédiatement du lancement de chaque Visuel boutique.

- 2.3 **Restrictions.** Le Client s'abstiendra (et doit veiller à ce que ses employés, prestataires et autres tierces parties s'abstiennent) de :
- (A) exploiter les licences concédées 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 au Logiciel Magento Commerce, l'utiliser ou le développer d'une manière destinée à éviter de le paiement de redevances ou le dépassement des limites ou quotas d'utilisation ;
 - (C) faire valoir ou autoriser, d'aider ou inciter un tiers à faire valoir une action en violation de droits de propriété intellectuelle en lien avec le Logiciel Magento Commerce ;
 - (D) utiliser un quelconque logiciel Copyleft en lien avec le Logiciel ;
 - (E) utiliser, héberger l'Open Source Magento, ou d'encourager ou aider à l'utilisation de l'Open Source Magento, en association avec les Produits et Services ;
 - (F) héberger des applications ou des agents tiers, tels que des responsables de suivi d'hébergement, des systèmes de gestion de contenu, du matériel de sécurité pour les Services Gérés, ou d'utiliser ou permettre l'utilisation d'outils pour explorer, analyser, ou tenter de pénétrer ou d'étalonner les Services Gérés, à l'exception des outils nécessaires pour valider la performance ou la sécurité du ou des Site(s) du Client ; ou
 - (G) développer les Personnalisations du Client pour les Produits et Services afin d'interfacer ou de traiter toutes données des titulaires de carte (par souci de clarté, le Client utilisera des intégrations de passerelle de paiement où les données des titulaires de carte seront envoyées directement à la passerelle de paiement, et non via les Produits et Services).

3. Services de Support.

- 3.1 Le Client ou l'Équipe d'Implémentation du Client (selon la définition ci-dessous) sera responsable des services d'implémentation pour le paramétrage et la configuration des Services Gérés, ainsi que de l'installation diligente de tous les correctifs, mises à jour et mises à niveau des Services Gérés qui lui auront été fournis par Adobe. Le Client fera preuve d'une coopération commercialement raisonnable et fournira à Adobe l'ensemble des informations complètes relativement à la fourniture des Services de Support. Le Client désignera une ou plusieurs personnes de contact pour les questions relatives au support technique, qui seront autorisées à mobiliser les Services de Support.
- 3.2 Adobe assurera un support technique pour les Produits et Services disponibles dans les Services Gérés à partir de la date de diffusion de chaque version Majeure ou Mineure applicable, pendant la durée prévue par la Politique de cycle de vie du Logiciel Magento (Magento Software Lifecycle Policy), consultable à l'adresse www.magento.com/legal/terms ou toute autre URL ultérieure, et telle que mise à jour à la discrétion d'Adobe. Aux fins de ses obligations de support, Adobe définit la numérotation des versions logicielles Magento de la façon suivante: Majeure.Mineure.Correctif (par ex., 2.1.7 correspond à la Version Majeure Magento 2, Version Mineure 1, correctif 7).
- 3.3 En outre, Adobe assurera les prestations suivantes :
- (A) Conseils concernant le téléchargement, l'installation et la configuration des Produits et Services disponibles dans les Services Gérés (y compris les correctifs, mises à jour ou mises à niveau fournis par Adobe, à l'exclusion de toutes les Personnalisations du Client). Adobe assure le support technique des Produits et Services et de toutes les intégrations fournies par Adobe dans le cadre des Produits et Services pour les applications répertoriées dans les Exigences Système. En cas de problème lié à l'utilisation de technologies qui ne sont pas répertoriées dans les Exigences Système énoncées à l'adresse <http://devdocs.magento.com/system-requirements.html>, et si Adobe est en mesure de reproduire l'incident à l'aide des technologies répertoriées dans les Exigences système, alors Adobe apportera une assistance technique. Néanmoins, Adobe ne peut garantir que les incidents rencontrés par les Produits et Services seront résolus dès lors que ledits Produits et Services sont utilisés avec des technologies qui ne sont pas répertoriées dans les Exigences Système.
 - (B) Dispositifs de suivi des bogues, remontée des incidents à examiner prioritairement, et accès aux Foires aux questions (« FAQs ») alimentés par la communauté concernant les Produits et Services.
 - (C) Aide à la résolution pour diagnostiquer et corriger des erreurs présentes dans les Produits et Services.
 - (D) Accès à la Documentation Magento relative aux Produits et Services, y compris l'autorisation d'effectuer des copies de cette Documentation à des fins internes, dans les conditions prévues par le Contrat.
- 3.4 Les Services de Support n'incluent pas :

- (A) Aide au développement ou au débogage du système du Client, notamment le système d'exploitation et les outils de support.
- (B) Information et assistance sur les questions d'ordre technique liées à l'installation, l'administration et l'utilisation de technologies habilitantes telles que bases de données, réseaux informatiques et communications.
- (C) Aide à l'installation et à la configuration du matériel informatique, notamment mais sans limitation, ordinateurs, disques durs, réseaux et imprimantes.
- (D) Support ou assistance autonome pour les applications répertoriées dans les Exigences Système.
- (E) Support technique, assistance téléphonique ou mises à jour pour des Produits et Services non-Adobe ou des technologies habilitantes tierces non couvertes par la licence concédée en vertu du Contrat.
- (F) Support technique pour : (i) les Produits et Services qui ne sont pas exploités sur une plateforme de système d'exploitation/un matériel supportés et spécifiés dans les notes de version relatives aux Produits et Services ; (ii) les Produits et Services modifiés ou transformés ; (iii) les Produits et Services auxquels on accède via des Visuels boutique hors licence ; (iv) les problèmes dus à la négligence du Client, à une mauvaise utilisation de sa part ou à un dysfonctionnement de son matériel; ou (v) une utilisation des Produits et Services non conforme aux instructions d'Adobe. Adobe ne saurait être responsable des modifications matérielles rendues nécessaires par des modifications apportées aux Produits et Services.

3.5 Sur la base de la charge constatée dans l'Instance de Production, Adobe peut, sans y être obligée, prendre des mesures raisonnables pour maintenir le niveau de performance des Sites du Client en augmentant de manière proactive la capacité du serveur pendant les périodes de demande accrue de la part des Utilisateurs Finaux.

4. Mesures de sécurité. Les Parties conviennent que l'ensemble des dispositions de l'article 8.2 des Conditions Générales est supprimé et remplacé par ce qui suit : Adobe a mis en place des mesures de sécurité raisonnables pour assurer la protection des Données du Client, notamment des mesures administratives, techniques et physiques conformes aux informations disponibles sur www.magento.com/legal/terms (ou toute URL ultérieure), telles qu'elles pourront être mises à jour à la discrétion d'Adobe, pour les Services Gérés ou On-demand applicables.

5. Correctifs, mises à jour et mises à niveau du Logiciel. Pendant la Durée de validité de la Licence, Adobe peut fournir au Client des correctifs, des mises à jour et des mises à niveau. Le Client déploiera des efforts commercialement raisonnables pour appliquer sans tarder les correctifs, les mises à jour et les mises à niveau fournis par Adobe. Adobe ne saurait être responsable du manquement du Client à installer les correctifs, les mises à jour et les mises à niveau fournis par Adobe.

6. Responsabilités et conduite du Client.

6.1 Il incombe au Client, qui mettra tout en œuvre pour ce faire, de

- (A) configurer et utiliser les Produits et Services de manière à assurer la sécurité et la protection appropriées de son Compte, notamment en appliquant les correctifs de sécurité nécessaires qui sont publiés par Adobe ; et
- (B) assurer la sécurité et la protection appropriées du Site du Client, ce qui peut inclure notamment le recours à des technologies de chiffrement pour éviter tout accès non autorisé au Contenu du Client et aux Données du Client.

6.2 Le Client 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 d'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 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 de quelque nature que ce soit, sans préjudice de la possibilité d'utiliser une passerelle de paiement selon les conditions autorisées par les présentes CPP.

6.3 Le Client ne doit pas se livrer, en lien avec les Produits et Services, à des activités qui enfreignent sciemment les conditions de service d'une tierce partie.

6.4 Le Client comprend que la performance des Services Gérés dépend d'une quantité suffisante ou non de ressources de traitement informatique licenciées par le Client, notamment mais sans s'y limiter, le Quota maximum de jours de CPU virtuel, tel qu'indiqué dans le Bon de Commande. Si besoin, le Client peut provisionner des augmentations du Quota maximum de jours de CPU virtuel. Le Client accepte et reconnaît qu'Adobe ne saurait être tenue responsable d'une quelconque dégradation de la fonctionnalité des Services Gérés due au provisionnement insuffisant de ressources de traitement informatique.

- 6.5 **Comptes.** Le Client est 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 du Client, de ses Affiliées ou de tiers qui ont lieu sous son Compte, que ces activités soient autorisées par le Client ou entreprises par le Client, ses employés ou des tiers (notamment prestataires, agents, Affiliées et Utilisateurs Finaux). Les identifiants de connexion et les clés privées générées pour le Compte 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 en 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'agent ou sous-traitant) qui réalisent pour son compte des tâches liées aux Services, Contenu du Client ou Modifications.
7. **Contenus tiers, Services tiers et Personnalisations du Client.** Le Client peut choisir d'utiliser des Contenus tiers ou des Services tiers régis par des accords distincts entre les tiers concernés et le Client, et non par le présent Contrat. Adobe ne saurait être tenue responsable d'une quelconque déféctuosité ou défaillance des Services Gérés due à des Contenus tiers, Services tiers ou des Personnalisations du Client. Le Client est seul responsable de l'installation, du déploiement et des tests (de sécurité et qualité) des Contenus tiers, Services tiers et des Personnalisations du Client. Ceci inclut les éventuelles incidences négatives sur les Services Gérés découlant de l'utilisation ou de l'incapacité à utiliser toute Personnalisation du Client. Le Client reconnaît que les Personnalisations du Client peuvent avoir un impact sur la performance des Sites du Client et entraîner une période d'indisponibilité et/ou nécessiter une augmentation de la capacité du serveur ou de pointe, et par conséquent 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. **Utilisateurs Finaux.** Le cas échéant, le Client sera le vendeur officiel et sera 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 et/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 seul responsable d'assurer le service client (le cas échéant) à toute personne ou entité qui, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers, accède au(x) Site(s) du Client, le(s) consulte ou en fait usage.
9. **Consultant en Développement.** Le ou les Consultant(s) en Développement nommés par le Client au titre des présentes CPP travaillent expressément et exclusivement selon les directives du Client, qui est seul 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 a une incidence négative sur les Services Gérés ou d'autres clients des Services Gérés. Les références au Client dans les présentes CPP se réfèrent tant au Client qu'à son ou ses Consultants en Développement.
10. **Analytique.**
- 10.1 Le Client accorde à Adobe et ses filiales une licence non-exclusive, mondiale, irrévocable, perpétuelle et libre de droits, d'utiliser toutes les Données du Client que Adobe peut obtenir en ayant accès aux Sites du Client, en fournissant et assurant le support technique des Produits et Services, en accédant à des données de tierces parties concernant l'utilisation par le Client de Services Tiers ou de Contenus Tiers (y compris des données analytiques et des identifiants de compte uniques), et en ayant accès aux données analytiques et aux identifiants de compte uniques fournis à Adobe par le Client aux fins suivantes :
- (A) fournir les Services de Support ou d'autres services au Client ;
 - (B) améliorer les Produits et Services ;
 - (C) réaliser des analyses en rapport avec les Produits et Services et l'utilisation que le Client en fait ; et
 - (D) suivre la performance et l'utilisation des Produits et Services.
- 10.2 La licence concédée en vertu de la présente section inclut le droit pour Adobe de développer et de publier, ou de rendre disponible d'une quelconque autre façon des informations d'une portée générale concernant des données agrégées, mais uniquement dans la mesure où ces données ont été agrégées ou anonymisées de sorte que de telles informations ne puissent raisonnablement servir à identifier le Client ou les Utilisateurs Finaux. Les exemples d'utilisation par Adobe de ces données agrégées incluent sans s'y limiter : réaliser des statistiques agrégées sur l'ensemble des clients d'Adobe portant sur des indicateurs tels que la taille de l'ensemble de données, le nombre d'utilisateurs, le chiffre d'affaires, le nombre de transactions et les taux de croissance, ainsi qu'analyser les tendances et améliorer la fonctionnalité des produits, ou encore à des fins de marketing, de recherche et d'analyse comparative.