



## Conditions Particulières du Produit (CCP) – Magento Commerce Pro : Services Gérés (2020v1)

### 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 « **Adobe Open Source** » désigne les logiciels de plateforme d'e-commerce développés et détenus en tout ou partie par Adobe et concédés sous une licence approuvée par l'Open Source Initiative (OSI), ce qui inclut, mais sans s'y limiter, 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.
- 1.3 « **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.
- 1.4 « **Personnalisations du Client** » désigne les personnalisations apportées aux Services Gérés conformément aux instructions du Client, dans la limite autorisée par la Documentation applicable. 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. Le Client reconnaît et accepte que l'accès d'Adobe aux Personnalizations du Client n'empêche pas Adobe de développer indépendamment (sans utiliser les Personnalizations du Client) ou d'acquérir une technologie similaire sans obligation envers le Client.
- 1.5 L'expression « **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 pendant la Phase de Pré-Production, et (b) dont au moins une personne dans l'équipe de développement est titulaire d'un Certificat AMS pour Magento Commerce Pro et sera particulièrement engagée et impliquée dans le projet de développement des Services Gérés.
- 1.6 « **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.
- 1.7 L'expression « **Taux de Disponibilité Minimum** » désigne le taux de disponibilité minimum (tel que défini dans le Contrat-Cadre de Niveau de Service - Service Level Agreement ou SLA -) identifié dans le Bon de Commande et la Documentation pour chaque Service Géré concédé sous licence au Client. Le Taux de Disponibilité Minimum ne s'applique pas aux Instances de Non-Production Génériques.
- 1.8 L'expression « **Phase de Pré-Production** » désigne la période antérieure à la Phase de Production.
- 1.9 L'expression « **Phase de Production** » désigne la période pendant laquelle les Utilisateurs utilisent les Services Gérés (A) sur les Sites du Client ; ou (B) pour leurs opérations internes.
- 1.10 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.
- 1.11 « **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.
- 1.12 « **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.

- 1.13 « **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. Par les présentes, le Client (en son nom et en celui de ses Sociétés Affiliées) renonce expressément à tout droit sur lesdites Personnalizations du Client, et s'engage à ne jamais faire valoir le moindre droit sur celles-ci à l'encontre d'Adobe et de ses Sociétés Affiliées ou de ses bénéficiaires de licence directs ou indirects.

- 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 doit veiller à ce que ses employés, prestataires et autres tierces parties 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 ou autoriser, aider ou inciter un tiers à invoquer une atteinte à 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 Adobe 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 Site(s) du Client ; ou
- (G) développer des Personnalizations 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 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 Personnalizations 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. **Services de Support.** 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 importante ou mineure, pendant la durée prévue par la Politique de cycle de vie du logiciel Magento (Magento Software Lifecycle Policy), consultable à l'adresse <http://www.magento.com/legal/terms> (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 de Magento de la façon suivante : Principale. Mineure. Correctif (par ex., 2.1.7 correspond à la version Principale 2 de Magento, modification Mineure 1, Correctif 7).

4. **Engagement de Niveau de Service.** Les obligations d'Adobe quant aux Taux de Disponibilité Minimum sont définies dans la Documentation applicable et le Contrat-Cadre de Niveau de Service (SLA) et le « Service Level Exhibit » pour Magento Commerce Pro : Services Gérés trouvés ici : <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (ensemble, le « **Contrat de Niveau de Service** »).

**5. Mesures de sécurité.** Si les Conditions Générales prévoient des mesures de sécurité existantes, celles-ci sont supprimées et remplacées 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 <http://www.magento.com/legal/terms> (ou toute URL ultérieure), telles qu'elles pourront être mises à jour de temps à autre par Adobe pour les Services On-demand ou Services Gérés applicables.

**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 de qualité et de sécurité supplémentaires de ces Personnalisations du Client et configurations en procédant à une élimination des bogues, à des simulations et à une intégration aux autres systèmes du Client.

**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, mette en œuvre lesdites Personnalisations et demande à ce qu'elles soient examinées et approuvées par Adobe ;
- (B) Les Services Gérés passeront à nouveau en Phase de Pré-Production au titre de ces personnalisations sur ce serveur cloné ; et
- (C) 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 déféctuosité 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 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. Le Client reconnaît que les Personnalisations du Client peuvent affecter les 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 5 et 6 (Phase de Pré-Production). Le Client est seul responsable pour tous les essais (sécurité et qualité) des Personnalisations du Client.

**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. 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.

**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 qui sont acceptées par Adobe pour être utilisées au cours de la Phase de Production. 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	<p>Une liste de toutes les Personnalisations du Client.</p> <p>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.</p> <p>Tout calendrier de sauvegarde spécifique au Client pour la mise en œuvre des Services Gérés par le Client.</p>
Surveillance du système	<p>Une liste de toutes les connexions entre les Services Gérés et tout autre système dont dépendent les Services Gérés.</p> <p>Une liste des paramètres pour lesdites connexions qui doivent être surveillés par Adobe pour veiller au bon fonctionnement des Services Gérés.</p> <p>Une liste des paramètres associés aux Personnalisations du Client qui doivent être surveillés par Adobe pour veiller au bon fonctionnement des Services Gérés.</p>
Documentation des Tests d'Acceptation de l'Utilisateur	<p>Décrire les scénarios des tests de charge effectués par le Client.</p> <p>Décrire les scénarios des tests d'acceptation de l'utilisateur effectués par le Client.</p> <p>Décrire les résultats positifs et négatifs de ces tests.</p>
Changements en Post-Production	Décrire les changements apportés à la Phase de Production des Services gérés qui ont été demandés par le Client et approuvés et implémentés par Adobe.
Événements et Réponses	<p>Dresser la liste de tous les points faibles inhérents aux Personnalisations du Client en rapport avec les Services Gérés.</p> <p>Recommander des mesures à prendre par Adobe lors de la fourniture d'une assistance pour les Services Gérés.</p> <p>Inclure les informations suivantes, au minimum :</p> <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 chiffrement 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 augmentation du trafic et qui nécessitent une surveillance proactive.</li> </ul>
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</p>

Sujet du Cahier d'exploitation	Description
	<p>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. Stockage et Chiffrement à long terme

- 11.1 Adobe stocke l'intégralité du Contenu du Client à long terme, des Données du Client et des données opérationnelles connexes sur des dispositifs externes aux machines virtuelles qui participent au déploiement des Services Gérés du Client.
- 11.2 Adobe chiffre l'intégralité du Contenu du Client, des Données du Client et des données opérationnelles connexes stockées en dehors de la machine virtuelle conformément à une norme au moins égale à AES-256.

## 12. Sauvegarde

- 12.1 Adobe sauvegarde le Contenu du Client à long terme, les Données du Client et les données opérationnelles y afférentes, de manière à pouvoir récupérer rapidement les Services Gérés en cas de perte des données principales d'un système.
- 12.2 Adobe crypte toutes les sauvegardes selon la même ou une meilleure norme que celle prévue ci-dessus pour le stockage à long terme. L'intégralité des Données du Client, du Contenu du Client et des données opérationnelles connexes qui ont été sauvegardés sera, après cryptage, distribuée dans de multiples centres de données à travers une région de cloud donnée pour permettre la récupération parmi ces centres de données en cas d'arrêt de fonctionnement du centre de données principal.
- 12.3 Toutes les sauvegardes seront effectuées selon une fréquence spécifiée par le Client dans son Cahier d'exploitation, ou quotidiennement si aucune précision n'est donnée à ce sujet.
- 12.4 Adobe conservera toutes les sauvegardes pendant une période spécifiée dans le Cahier d'exploitation du Client, ou pendant 1 semaine si aucune précision n'est donnée à ce sujet. Adobe pourra supprimer et écraser tous les fichiers sauvegardés sur le support sept jours après la fin de la période de conservation, sauf si le Client demande par écrit à Adobe de conserver ces fichiers ou si ces fichiers doivent être conservés au titre d'exigences légales.
- 12.5 Les Données du Client, le Contenu du Client et le code source des Personnalizations du Client stockés dans les Services Gérés 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 les Services Gérés. Le Client reconnaît et accepte que les Services Gérés ne doivent pas être le seul référentiel du Client pour les Données du Client, le Contenu du Client et le code source des Personnalizations du Client.
- 12.6 Adobe Experience Targeting – Conservation des données. Dans la mesure où le Client a concédé sous licence des Services Gérés qui comprennent une offre groupée d'Adobe Experience Targeting, les Données du Client recueillies par Adobe Experience Targeting pourront être définitivement supprimées des serveurs d'Adobe (A) passé un délai de 90 jours à compter de la date de leur collecte pour les données de profil des visiteurs, et (B) passé un délai de 12 mois à compter de la date de leur collecte pour les données sur l'activité concernant le Site du Client. Les Données du Client et le Contenu du Client associés à Adobe Experience Targeting seront stockés en dehors des Services Gérés, dans l'environnement de Services On Demand d'Adobe Experience Targeting.

## 13. Analytique.

- 13.1 Le Client accorde à Adobe le droit et l'autorisation non exclusifs, mondiaux, irrévocables, perpétuels et exempts de redevances d'utiliser toutes les Données du Client qu'Adobe peut obtenir en ayant accès aux Sites du Client, en fournissant les Produits et Services et en 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 d'analyse et des identifiants de compte uniques), et en ayant accès aux données d'analyse 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) faire un suivi de la performance et de l'utilisation des Produits et Services.

13.2 L'autorisation qui précède comprend 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 les données ont été agrégées ou anonymisées afin 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 d'ensembles de données, le nombre d'utilisateurs, le chiffre d'affaires, le nombre de transactions et les taux de croissance, analyser les tendances, améliorer la fonctionnalité des produits, ou encore servir à des fins de marketing, de recherche et d'analyse comparative.

**14. Correctifs.** Il est interdit au Client d'appliquer des correctifs aux Services Gérés, sauf s'ils sont expressément approuvés par Adobe dans le Cahier d'exploitation, conformément à la description dans la Section 10.1 ci-dessus.

**15. Mises à jour et Mises à niveau du Logiciel.** Pendant la Durée de la Licence, tous les Services Gérés comportent des mises à jour et des mises à niveau qui sont diffusées à la clientèle générale d'Adobe.

- (A) **Types de Mises à niveau.** Ponctuellement pendant la Durée de la Licence, Adobe peut réaliser des mises à niveau des Services Gérés. Ces mises à niveau peuvent inclure une mise à niveau spécifique au Client, une mise à niveau nécessaire pour garantir la sécurité des Services Gérés ou pour répondre à des problèmes empêchant Adobe d'atteindre le Taux de Disponibilité Minimum (individuellement, une « **Mise à niveau d'Urgence** »), une mise à niveau mineure (comme une version de maintenance ou une nouvelle version modérément modifiée des Services Gérés pour, entre autres, corriger une erreur), ou une mise à niveau majeure (à savoir, une nouvelle version des Services Gérés).
- (B) **Déroulement de l'Installation des Mises à niveau.** Adobe entreprendra tous les efforts raisonnables pour installer dans un premier temps toutes les mises à niveau sur un serveur au cours de la Phase de Pré-Production selon un calendrier décidé d'un commun accord, décrit à l'article 15 (C) (Calendrier des Mises à niveau) ci-dessous. Une fois qu'Adobe aura procédé à cette installation, le Client collaborera avec Adobe pour tester rapidement la réalisation de la mise à niveau et informera ses contacts d'Adobe, tels qu'indiqués dans le Cahier d'exploitation, du succès ou de l'échec de ces tests. En cas de résultats positifs à ces tests, Adobe installera la mise à niveau sur le(s) serveur(s) au cours de la Phase de Production selon un calendrier décrit à l'article 15 (C) (Calendrier des Mises à niveau) ci-dessous. En cas d'échec de la mise à niveau, Adobe entreprendra 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 effectuer des ajustements au code sous-jacent aux Personnalisations du Client. Après résolution de tout problème de cet ordre, Adobe installera la mise à niveau sur le(s) serveur(s) de la Phase de Production décrit(s) ci-dessus. Un Client pourra choisir de reporter ou décliner toute mise à niveau (à l'exclusion des Mises à niveau d'Urgence), comme prévu à l'article 15 (D) (Reports des Mises à niveau) ci-dessous.
- (C) **Calendrier des Mises à niveau.** Des Mises à niveau d'Urgence seront réalisées par Adobe au besoin. Toutes les autres mises à niveau seront réalisées par Adobe pendant la Durée de la Licence sur information écrite préalable du Client comme indiqué dans le Cahier d'exploitation. Adobe informera le Client, aussi longtemps à l'avance que possible, de la disponibilité de telles mises à niveau. Une fois qu'Adobe aura effectué une telle notification, Adobe conviendra avec le Client du moment auquel un système de Phase de Pré-Production sera mis à sa disposition afin de débiter le test de la mise à niveau. Sauf si Adobe accepte par écrit une période de test plus longue, le Client devra mener à terme ses tests dans les 5 jours ouvrables après qu'Adobe a mis à sa disposition les Services Gérés mis à niveau. Dans le cas où le Client avise Adobe que les tests sur le système de Phase de Pré-Production sont positifs, Adobe conviendra avec le Client d'un horaire de maintenance ou de toute autre période pendant laquelle la mise à niveau sera effectuée.
- (D) **Reports des Mises à niveau.** Un Client pourra choisir de reporter ou décliner toute mise à niveau (à l'exclusion des Mises à niveau d'Urgence). Si le Client choisit de reporter ou de refuser une mise à niveau requise pour maintenir les Services Gérés dans le cadre d'au moins 1 mise à niveau majeure de la version alors existante et disponible dans le commerce des Services Gérés AMS de Magento Commerce Pro (individuellement, une

« **Mise à niveau du Support** ») pour quelque motif que ce soit (y compris, mais sans s'y limiter, la réticence à accepter la Mise à niveau du Support ou la réticence à réaliser des Personnalisations du Client qui permettent de rendre compatibles les Services Gérés avec une Mise à niveau du Support), le Client s'engage à payer à Adobe une Redevance supplémentaire sur l'Extension des Opérations équivalant à une hausse de 50 % des redevances encourues après la date d'entrée en vigueur du report ou du refus du Client concernant la Mise à niveau du Support. Nonobstant les dispositions précitées, le Client n'aura pas d'obligation de verser à Adobe la Redevance sur l'Extension des Opérations si le Client est disposé à installer la Mise à niveau de Support, mais qu'une action d'Adobe empêche la compatibilité rétroactive de la Mise à niveau de Support avec la version en cours des Services Gérés ; cependant, le Client collaborera avec Adobe afin d'installer la Mise à niveau de Support applicable dans un délai raisonnable.

(E) **Mises à niveau d'Urgence.** Nonobstant toute disposition contraire des présentes, le Client est tenu d'accepter toutes les Mises à niveau d'Urgence.

## **16. Responsabilités et conduite du Client.**

16.1 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.

16.2 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 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.

16.3 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.

16.4 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.

**17. Comptes.** 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, Sociétés 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 Sociétés 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.

**18. 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 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.