

1. **Adobe Experience Manager (以下「AEM」という) Cloud Hosted に関する追加条件** AEM Cloud Hosted は、オンデマンドサービス付録の条件のもと、これらの権利、制限、義務、条件に従うことを条件として、お客様に許諾されます。

1.1. 定義

- 1.1.1. **CAB**：本番稼働段階でマネージドサービスに対してお客様または開発パートナーが要請した変更を承認する必要がある、アドビの社員で構成される変更諮問委員会を意味します。
- 1.1.2. **クラスター**：同じ機能を持つ複数のインスタンスで構成されるグループまたはシステムであって、グループ外の別のインスタンスから干渉を受けることなく、インスタンス間で同期された状態が続くように設定されているものを意味します（例えば、2つのグループ化されたパブリッシャーインスタンスが、グループ外の3つ目のオーサーインスタンスにより同期が保たれている場合、この設定はクラスターではありません。これに対して、2つのグループ化されたパブリッシャーインスタンスがお互いの間で情報を送り合って同期を保っていたり、共通のレポジトリを使用することで同期を保っている場合、これらのインスタンスはクラスターです）。
- 1.1.3. **クラスタリング機能**：オンプレミスソフトウェアをクラスターとして作動させる機能を意味します。
- 1.1.4. **お客様のカスタマイゼーション**：お客様や開発パートナーによって、開発段階およびステージング段階でマネージドサービスに加えられたカスタマイゼーションを意味します。
- 1.1.5. **お客様のエラーインシデント**：お客様のアプリケーション、お客様のコンテンツ、お客様の機器、またはオンデマンドサービスのユーザーもしくはお客様がオンデマンドサービスの実施や維持のために雇用した代理人（開発パートナーを含む）による作為または不作為によって生じる、オンデマンドサービスの不稼働を意味します。
- 1.1.6. **お客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者**：「お客様の管理者」および「開発パートナー」として記載される、お客様が指定する3人のテクニカルサポート問い合わせ担当者を意味します。
- 1.1.7. **開発パートナー**：アドビプロフェッショナルサービスチーム、またはお客様と第三者との関係によりマネージドサービスにアクセスおよびカスタマイズする権利を有する、かかる第三者のシステムインテグレーターを意味します。
- 1.1.8. **ガイドライン**：「AEM Cloud Hosted 環境のカスタマイズに関するガイドライン」を意味します。本ガイドラインは開発段階の初期にアドビがお客様に提供するもので、アドビは本ガイドラインに適宜変更を加える可能性があります。

- 1.1.9. **インスタンス**： 1 台のコンピューターで実行されるオンプレミスソフトウェアのコピー1部を意味します。各インスタンスは、「オーサー」または「パブリッシャー」のいずれかに指定できますが、それぞれを 1 つのインスタンスとして別個で数えるものとします。お客様が AEM Cloud Hosted 製品およびサービスを購入する場合、インスタンスとは、アドビが管理するハードウェアインフラストラクチャで実行されるオンデマンドサービスのコピー1部を意味します。
- 1.1.10. **計画された定期メンテナンス**： アドビの標準のメンテナンス時間帯にオンデマンドサービスに実施されるメンテナンスを意味します。現在（発効日の時点において）、毎週金曜日の米国太平洋標準時 8:00 pm から 12:00 am（午前零時）、または適用される Runbook で特定されるその他の時間帯に行われています。
- 1.1.11. **Runbook**： 本書の「Runbook」の条項に詳述されるように、お客様および/もしくは開発パートナーがマネージドサービスに対して行ったお客様のカスタマイゼーションと設定のリストをアドビに提供する、お客様や開発パートナーにより記述された文書を意味します。これは、本番稼働段階でマネージドサービスを実行しサポートする上でアドビを支援するものとします。
- 1.1.12. **定期メンテナンス時間帯**： アドビが実施するオンデマンドサービスのメンテナンスを意味します。かかるメンテナンスを行う場合、アドビはお客様に最低 48 時間前までに事前通知を行います。
- 1.1.13. **サービスの稼働率**： 対象となる月について、本番稼働段階に入ったオンデマンドサービスでリクエストについて受信、処理、応答できる時間数（分単位）を、その月の合計時間数（分単位）で割ったパーセントです。すべての場合において、計画された定期メンテナンス、定期メンテナンス、お客様のエラーインシデント、および不可抗力の出来事は除外するものとします。
- 1.1.14. **サービス稼働率の目標**： 月ベースでの測定でサービス稼働率 99.9%を意味します。
- 1.1.15. **ユーザー**： インスタンスの管理またはオーサリング、アドビホステッドまたはオンラインアカウントの管理、あるいはオンプレミスソフトウェアまたはオンデマンドサービス内に保存されたお客様コンテンツの維持管理を目的として、またこれらの目的に限らず、直接または API の使用等によってプログラム上、オンプレミスソフトウェアまたはオンデマンドソフトウェアへのログインアクセスが許可された、お客様の社員または請負人（独立した請負人およびコンサルタント）を意味します。
- 1.2. **SDK の利用に関する条件** お客様が追加的に AEM のソフトウェアや機能を開発する目的で、アドビまたはその関連会社から、SDK や開発者パッケージ、またはその他のソフトウェアツール（以下「SDK ソフトウェア」という）をダウンロード、使用、または受領した場合、SDK ソフトウェアの使用には、SDK に付随する read me ファイルの使用許諾条件が適用されることについて、お客様は

同意するものとします。read me ファイル、またはその他の SDK に付随する使用許諾の条件がない場合、SDK ソフトウェアに <http://www.adobe.com/products/eulas/> の該当する条件が適用されるものとします。当該条件は、記載されている AEM SDK により特定されます。

2. **AEM 製品およびサービスディスクリプション** セールスオーダーにおいてお客様に使用許諾される AEM 製品およびサービス（および本書において使用許諾されていない他の AEM 製品およびサービス）のディスクリプションは、以下の通り本条に含まれます。

2.1. **AEM Web Content Management（以下「AEM WCM」という）**

2.1.1. **AEM WCM のエディション**

2.1.1.1. **AEM WCM ベーシックエディション（ライセンスはベースパッケージ単位）**

AEM WCM ベーシックエディションには 2 つのインスタンスが含まれます。追加インスタンスはそれぞれ別個に購入し、適用されるセールスオーダーで特定される必要があります。使用許諾された AEM WCM ベーシックエディション、そのコンポーネント、アドオン、あるいは追加インスタンスの AEM ユーザーそれぞれに対するライセンスは個別に許諾され、適用されるセールスオーダーで特定されなければなりません。AEM WCM ベーシックエディションは、以下のコンポーネントと機能で構成されるものとします。これらのコンポーネントは、AEM WCM ベーシックエディションに含まれる各インスタンスでの使用、また使用許諾された追加の AEM WCM ベーシックインスタンスがある場合はそれら各インスタンスでの使用を目的として、お客様に使用許諾されます。

- AEM Web Content Management（以下「AEM WCM」という） AEM WCM は、お客様にデジタルクロスチャネル体験を提供するプラットフォームです。インプレース編集、Web コンポーネントのライブラリからのドラッグアンドドロップによるページ構成、サーチエンジン最適化に対するコントロール、予定配信、およびランディングページの最適化などのサポートを伴うオーサリング環境を提供します。
- Adobe Marketing Cloud の統合 AEM WCM には、他の Adobe Marketing Cloud ソリューションとの統合機能が含まれています。この機能には統合コードのみが含まれており、お客様は、統合する別の Adobe Marketing Cloud ソリューションそれぞれについて別途使用許諾を受ける必要があります。
- Advanced Content Management Advanced Content Management には、フォーム機能、Offline Editor、および WebDAV アクセスが含まれます。
- メディアライブラリ メディアライブラリは、デジタル資産の制作や配信について、限られたツールを提供します。メディアライブラリには、コンテンツリポジトリ、AEM ユーザーによるリポジトリコンテンツの表示と編集を可

能にする WebDAV サポート、そして基本的なメタデータ管理へのアクセスが含まれます。

- CRX Apache Jackrabbit と Sling オープンソースプロジェクトの商用パッケージバージョンで、強力な Web アプリケーション開発ソリューションです。CRX は高度にスケーラブルなコンテンツレポジトリアーキテクチャ上に構築されています。
- Common Internet File System (CIFS) サポート SMB/CIFS アダプターは SMB/CIFS を介して CRX レポジトリを公開します。
- シングルサインオン (SSO) 対応 LDAP AEM WCM ベーシックエディションは、お客様のユーザー情報を集中的に保存する LDAP サーバーとインタラクトすることによって、複製の必要性をなくします。このセントラルサーバーは、その他の社内アプリケーションおよび外部ポータル両方で、シングルサインオンの実現に使用できるログイン情報の検証に使用されます。

2.1.1.2. **AEM WCM スタンダードエディション (ライセンスはベースパッケージ単位)**

AEM WCM スタンダードエディションには 2 つのインスタンスが含まれます。追加インスタンスはそれぞれ別個に購入し、適用されるセールスオーダーで特定される必要があります。AEM WCM スタンダードエディション、そのコンポーネント、アドオン、あるいは追加インスタンスの AEM ユーザーそれぞれに対するライセンスは、それぞれ個別に許諾され、適用されるセールスオーダーで特定されなければなりません。AEM WCM スタンダードエディションは、以下のコンポーネントと機能で構成されるものとします。これらのコンポーネントは、AEM WCM スタンダードエディションに含まれる各インスタンスでの使用、また使用許諾された追加の AEM WCM スタンダードインスタンスアドオンがある場合はそれらインスタンスアドオンでの使用を目的として、お客様に使用許諾されます。

- AEM WCM ベーシックエディション 上記の第 2.1.1.1 項に記載された AEM WCM ベーシックエディションのすべてのコンポーネント。
- AEM Digital Asset Management (以下「AEM DAM」という) の基本機能 AEM WCM スタンダードエディションには、AEM DAM の基本機能である、コンテンツレポジトリアクセス、Creative Suite 統合、AEM ユーザーがレポジトリコンテンツを表示および編集できる WebDAV サポート、基本的なレポート作成、AEM DAM 管理 UI アクセス、AEM DAM 検索機能、クエリービルダーAPI、基本的な権利管理機能、Adobe Creative Cloud および Adobe Marketing Cloud の統合、タグ管理機能、基本的なメタデータ管理、デジタル資産バージョンング、およびタイムベースの資産サポートおよびトランスコードが含まれています。

上記の限られた AEM DAM 機能は AEM WCM スタンダードエディションに付属し、AEM WCM スタンダードエディションに含まれるインスタンス、あるいはこのベースパッケージのアドオンとして購入された追加インスタンスでの使用のみを目的として、お客様に使用許諾されます。AEM DAM スタンダードエディションのフル機能バージョンは、AEM WCM スタンダードエディションおよびそれに関連する追加インスタンスでの使用、または AEM WCM スタンダードエディションとは別個のスタンドアロン製品として、この限定機能のアップグレードとして別途使用許諾されます。

- ポータルとしての AEM AEM ポータルコンテナにより、ユーザーは AEM で JSR 286 規格のポートレットを実行できます。
- AEM ポータルディレクター ユーザーによる発行インスタンスからのコンテンツの表示や、オーサーインスタンスからのコンテンツのプレビューを可能にする、コンテンツポートレットを提供します。さらに、新しいブラウザーウィンドウで対応するページを開くため、コンテンツ内にリンクを提供します。

2.1.2. AEM WCM のアドオン

- 2.1.2.1. **AEM WCM 用 AEM アクティブクラスタリング (ライセンスはクラスター単位)**
AEM WCM 用 AEM アクティブクラスタリングのライセンスで、AEM WCM ライセンスのクラスター機能が有効になります。
- 2.1.2.2. **AEM Marketing Campaign Management (以下「AEM MCM」という) (ライセンスはインスタンス単位)** AEM MCM は、モバイルおよびソーシャルコミュニティを含む複数のデジタルチャネルにおいて、ユーザーによるマーケティングキャンペーンの計画、設計、起動、最適化を可能にします。
- 2.1.2.3. **AEM Mobile (ライセンスはインスタンス単位)** AEM WCM プラットフォームとインターフェイスを活用して、さまざまなモバイル機器とアプリケーション上で Web コンテンツを配信できます。
- 2.1.2.4. **AEM Multisite Managert (以下「AEM MSM」という) (ライセンスはインスタンス単位)** ユーザーが、サイト間の関係を定義したり、異なるサイトでどの程度再使用するか、またはどの程度コントロールを設定するかを定義できます。AEM MSM を設定すると、これが自動的に行われます。
- 2.1.2.5. **AEM Social Communities (ライセンスはインスタンス単位)** Web サイトでユーザーが夢中になるソーシャル体験を marketer が作り出し、ブランドロイヤリティの構築と需要の創出ができるソリューションです。

- 2.1.2.6. **AEM eCommerce (ライセンスはインスタンス単位)** 製品のページ、買い物かご、eCommerce システムと統合するための API 標準セットを含む、コマースの基本的なコンポーネントを提供します。
- 2.1.2.7. **コンテンツレポジトリコネクタ (ライセンスはコネクタ単位)** 各コンテンツレポジトリコネクタは、AEM WCM エディション (ベーシックまたはスタンダード) 1 部とそれぞれに関連する追加購入の Adobe WCM インスタンスで使用する目的で、お客様に使用許諾されます。
- 2.1.2.8. **Media Publisher (ライセンスはインスタンス単位)** AEM Media Publisher には、発行物用に記事を簡単にオーサリングできる機能と Adobe Digital Publishing Suite との統合機能が含まれています。Media Publisher は、AEM WCM スタンダードエディションインスタンスにのみ追加できます。
- 2.1.2.9. **追加の AEM WCM インスタンス (ライセンスはインスタンス単位)** 追加の AEM WCM ベーシックまたはスタンダードインスタンスのライセンスには、関連する AEM WCM エディションのライセンスが必要です。お客様が AEM Cloud Hosted パッケージを購入する場合、AEM Cloud Hosted のインスタンスの追加は、AEM 製品およびサービスの AEM Cloud Hosted の実装を補完することのみを目的とするものとします。AEM Cloud Hosted の追加のインスタンスは、本番稼働またはそれ以外の目的で使用できます。

2.2. **AEM Digital Asset Management (以下「AEM DAM」という)**

- 2.2.1. **AEM DAM スタンダードエディション (ライセンスはベースパッケージ単位)** AEM DAM スタンダードエディションは、マーケティングキャンペーンおよびマーケティング戦略におけるデジタル資産の計画、制作、配信用です。AEM DAM スタンダードエディションは、スタンドアロン製品として、または AEM WCM スタンダードエディションへのアップグレードとして使用許諾されます。AEM DAM スタンダードエディションには 1 つのインスタンスが含まれます。追加インスタンスはそれぞれ別個に購入し、適用されるセールスオーダーで特定される必要があります。AEM DAM スタンダードエディションがスタンドアロン製品として別個で使用許諾される場合、AEM DAM スタンダードエディション、そのコンポーネント、アドオン、または追加インスタンスのユーザーそれぞれに対するライセンスも、個別に許諾される必要があります。AEM DAM スタンダードエディションは、以下のコンポーネントと機能で構成されるものとします。これらのコンポーネントは、AEM DAM スタンダードエディションに含まれるインスタンスでの使用、また追加の使用許諾済み AEM DAM インスタンスがある場合はそれら各インスタンスでの使用を目的として、お客様に使用許諾されます。

- AEM DAM の高度な機能 AEM WCM スタンダードエディションのベースパッケージで説明した AEM DAM の基本機能すべてに加え、追加あるいは強化機能として、資産編集機能、高度な権利管理、InDesign や Sharepoint との統合を含む一般的なシステム統合、高度なメタデータ管理、メディアポータルおよび資産共有のアクセス、ワークフローの確認と承認、さらに AEM Dynamic Media、Personalized Media、および Video 機能のアドオン機能が、追加費用で含まれています。
- CRX Apache Jackrabbit と Sling オープンソースプロジェクトの商用パッケージバージョンで、強力な Web アプリケーション開発ソリューションです。CRX は現代的なアーキテクチャ上に構築され、高度にスケーラブルなコンテンツレポジトリです。
- CIFS サポート SMB/CIFS アダプターは SMB/CIFS を介して CRX レポジトリを公開します。
- シングルサインオン (SSO) 対応 LDAP AEM DAM スタンダードエディションは、お客様のユーザー情報を集中的に保存する LDAP サーバーとインタラクトすることによって、複製の必要性をなくします。このセントラルサーバーは、その他の社内アプリケーションおよび外部ポータルの両方で、シングルサインオンの実現に使用できるログイン情報の検証に使用されます。

2.2.2. AEM DAM のアドオン

- 2.2.2.1. **AEM DAM 用アクティブクラスタリング (ライセンスはクラスター単位)**
AEM DAM 用アクティブクラスタリングのライセンスで、AEM DAM ライセンスのクラスター機能が有効になります。
- 2.2.2.2. **追加の AEM DAM インスタンス (ライセンスはインスタンス単位)** 追加の AEM DAM インスタンスのライセンスには、AEM DAM のスタンドアロンライセンスが必要です。
- 2.2.2.3. **AEM Media 製品およびサービス** AEM Dynamic Media、AEM Personalized Media、および AEM Video はオンデマンドのアドオンで、クロスメディアプラットフォームでの動的なリッチコンテンツの管理と強化、さらにこれらの Web、印刷、電子メール、およびモバイルチャネルへの配信を可能にします。すべての AEM Media 製品およびサービスについて、お客様は AEM DAM スタンダードに有効なライセンスが必要です。いかなる AEM Media 製品およびサービスの使用も、
<http://www.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/terms/enterprise/pdfs/2013/PDM-AEMMedia-2013v1.pdf> に記載の AEM Media の PDM に従うものとします。

- 2.3. **AEM ユーザー (ライセンスはユーザー単位)** AEM ユーザーは指名ユーザー単位で使用許諾されます。つまり 1 部のユーザーライセンスが、本書において使用許諾された AEM Media Products and Services へのアクセスまたは使用を許可された 1 人のユーザーに対し許諾されます。ユーザーライ

センスは、同時に使用（つまり、2 人以上のユーザーまたは 2 台以上のコンピューターで同時に同じログイン ID を使用）したり、複数のユーザーで使用することはできません。

2.4. **AEM 機能パック** AEM 機能パックはお客様によってリクエストされた製品機能で、ホットフィックスやパッチではなく、通常の製品リリースの周期以外でアドビによって構築され配信されます。AEM 機能パックは、将来のリリースに含まれるもしくはサポートされる場合とそうでない場合があります。AEM 機能パックのリクエスト料金についてはセールスオーダーにその詳細が記載され、セールスオーダーには、AEM 機能パックとその使用に関して追加される権利および制限を記載したプロフェッショナルサービス詳細が添付されるものとします。

2.5. **Adobe LiveCycle との AEM 統合 – Document Services for AEM および Document Security for AEM**

2.5.1. **AEM の Adobe LiveCycle との統合についての追加定義**

2.5.1.1. **CPU**： (i) Adobe LiveCycle オンプレミスソフトウェアを実際に起動する CPU の総数がコンピューター上の CPU 総数を下回るよう、お客様がコンピューターを設定している（ハードウェアまたはソフトウェアのパーティション分割方法が、信頼性があり検証可能である）場合を除き、Adobe LiveCycle オンプレミスソフトウェアがインストールされているコンピューター上のすべての CPU が Adobe LiveCycle オンプレミスソフトウェアを起動するものと見なすことを条件として、さらに、(ii) <http://www.adobe.com/go/multicorepolicy> に記載の適用される「マルチコアポリシー」のガイドラインに準拠する場合、または両当事者が署名する別個の書面で定めがある場合を除き、1 基の CPU に 2 基以上のプロセッシングコアが搭載されている場合、2 基のプロセッシングコアを 1 組として 1 基、および 1 組にならない残りのプロセッシングコアを 1 基の CPU と見なすことを条件として、Adobe LiveCycle オンプレミスソフトウェアを実行するためにコンピューターで使用される中央演算処理装置を意味します。

2.5.1.2. **デプロイ**： 方法を問わず、直接的または間接的に、受領者を含めた 1 人以上の人物または団体に文書を提供または使用可能な状態にすることを意味します。デプロイされた文書は、配布することができなくなるまで、デプロイされているものとみなされます。

2.5.1.3. **文書**： Adobe LiveCycle が処理または生成する電子もしくは印刷ファイルを意味するものとし、データが入力されたり保存されるデータフィールドを持つ文書を含みます。

2.5.1.4. **Adobe LiveCycle のベースコンポーネント**： 基盤コンポーネント、Adobe LiveCycle SDK コンポーネント、および Flex SDK コンポーネントを意味し、それぞれ Adobe LiveCycle の PDM に記載され、参照用に本書に組み込まれています。お客様は、<http://www.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/terms/enterprise/pdfs/2013/PD>

[M-LiveCycleES-2013v1.pdf](#) の Adobe LiveCycle オンプレミスの PDM に記載された方法で、またその範囲において、Adobe LiveCycle のベースコンポーネントを使用することが可能です。

2.5.1.5. **Reader 機能：** (i) Adobe LiveCycle により PDF ファイルに組み込まれた特定の技術で、それ以外では利用できない Adobe Reader の機能（文書をローカルで保存したり注釈を付ける機能など）を有効にし、また、(ii) Adobe LiveCycle Rights Management により直接、またはサポートされるソフトウェアアプリケーションを介して、実施されるように設計されたアクセス権および使用権を記載もしくは参照するメタデータ（コンピューターに保存されたり、サポートされるファイル形式の電子ファイルに組み込まれている）を意味します。

2.5.1.6. **受領者：** 本書において別段の定めがない限り、お客様が直接的または間接的に文書をデプロイする個人を意味します。デプロイされた文書を受け取る人は、デプロイの前に受領者の身元が知られておらず、お客様がその人に過去に文書をデプロイしていない限り、特定のソフトウェアアプリケーションに関して一意の受領者としてみなされるものとします。

2.5.2. **Adobe LiveCycle の追加機能およびコンポーネント** Reader 機能、LiveCycle Forms、LiveCycle Forms Pro、LiveCycle Reader Extensions、LiveCycle PDF Generator、および LiveCycle Rights Management は、Adobe LiveCycle オンプレミスの PDM に記載されおり、それらの説明は参照用に本書に組み込まれています。お客様は、<http://www.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/terms/enterprise/pdfs/2013/PDM-LiveCycleES-2013v1.pdf> の Adobe LiveCycle オンプレミスの PDM に記載された方法で、またその範囲において、これらの各コンポーネントを使用することが可能です。

2.5.3. **日本における使用に関する制限** AEM の Adobe LiveCycle との統合は、日本での購入あるいは使用において対象外となります。

2.5.4. **統合製品ディスクリプション：**

2.5.4.1. **Document Services for AEM（ライセンスは CPU 単位）** お客様は、フォームからのデータをレンダリング、事前埋め込み、および抽出し、さまざまなソースから PDF 文書を生成し、無料の Reader で機能を有効化し、フォームを管理できます。これら機能の範囲については製品のドキュメンテーションに記載されています。Document Services for AEM には、LiveCycle のベースコンポーネント、LiveCycle Forms Pro、LiveCycle Reader Extensions、および LiveCycle PDF Generator モジュールが含まれます。LiveCycle Reader Extensions の利用制限については、(i)あらゆるソースからの PDF 文書について最高 20 点、(ii)個人を受領者による利用の直前に LiveCycle Forms Pro によりレンダリングされた PDF 文書については無制限、

(iii)LiveCycle PDF Generator によりレンダリングされた PDF 文書については無制限とします。

2.5.4.2. **Document Security for AEM (ライセンスは受領者単位)** お客様は、文書を開くことのできるユーザー、文書を印刷できるユーザーなど、文書に特定のコントロールを指定することができます。これら機能の範囲については製品のドキュメンテーションに記載されています。Document Security for AEM には LiveCycle のベースコンポーネントおよび LiveCycle Rights Management が含まれ、セールスオーダーの記載の通り受領者単位で使用許諾されます。お客様は、本契約またはドキュメンテーションで明確に許可されている場合を除き、Document Security for AEM によって処理された電子ファイルを表示する目的で本ソフトウェアを使用する場合、ソフトウェアに表示されるプライバシーまたは追跡に関する電子通知やダイアログボックスを無効にしたり中断することはできません。

3. AEM Cloud Hosted マネージドサービスの利用について

3.1. **ライセンス期間中の AEM ホステッドバージョンへのアクセス** AEM 製品およびサービスのすべてのマネージドサービスバージョンには、ライセンス期間における、一般のアドビ顧客ベースに提供されるアップデートとアップグレードが含まれます。お客様は、マネージドサービスの基礎となるオペレーティングシステムとのインタラクションを試みることはできません。

3.2. **開発パートナー** お客様は、開発パートナーを指名することができます。アドビ基本利用条件の他の規定にかかわらず、お客様は、本契約に基づく権利を行使する上で、開発パートナーによるお客様の支援を可能にする目的においてのみ、開発パートナーに特定のユーザーログイン ID またはパスワードを提供することができます。これには、以下の制限が適用されます。

3.2.1. 開発パートナーによるマネージドサービスへのアクセスは、お客様の社内業務を目的とし、またお客様サイトのサポートのためにマネージドサービスを使用することに関連するものに限定されます。

3.2.2. お客様は、少なくとも本契約の秘密保持条項と同程度に秘密を保護する、秘密保持契約を開発パートナーと締結します。

3.2.3. 本契約期間中に、購入したマネージドサービスに関して開発パートナーがアドビの直接の競合相手であったり、競合相手になったり、またはなりつつあることをお客様が知った場合、お客様は開発パートナーのマネージドサービスへのアクセスまたはアドビのその他の秘密情報へのアクセスを、直ちに終了するものとします。

3.2.4. お客様は、開発パートナーが本契約の条件を遵守していることについて適宜確認し、本契約の違反となる開発パートナーのあらゆる作為または不作為について責任を負うものとします。これには、開発パートナーの作為または不作為に起因する第三者によるすべての申し立てからアドビを補償することが含まれ、またこれに限定されません。

- 3.2.5. お客様またはマネージドサービスの他のユーザーへのマネージドサービスに、開発パートナーが悪影響を及ぼすとアドビがみなす場合、アドビは開発パートナーへのアクセスを拒否する場合があります。

3.3. データストレージおよび I/O 制限

- 3.3.1. **本番稼働段階インスタンス** 以下のそれぞれの項目について、お客様の容量は、AEM Cloud Hosted のすべての本番稼働段階インスタンスにわたり総容量に制限されます。

ストレージ： すべてのアクティブなデータについて、合計のストレージ容量は、いかなる場合もインスタンスあたり 250 ギガバイトに制限されています。お客様がこの合計容量の制限を超えた場合、その時点において最新のアドビの料金表に基づいて、超過分の請求が行われるものとします。

バックアップ： 合計バックアップ容量は、本番稼働段階インスタンスあたり 1 テラバイトに制限されています。お客様がこの合計容量の制限を超えた場合、その時点において最新のアドビの料金表に基づいて、超過分の請求が行われるものとします。

- 3.3.2. **本番稼働以外のインスタンス** 以下のそれぞれの項目について、お客様の容量は、AEM Cloud Hosted のすべての本番稼働段階以外のインスタンスにわたり総容量に制限されます。

ストレージ： すべてのアクティブなデータについて、合計のストレージ容量は、いかなる場合もインスタンスあたり 50 ギガバイトに制限されています。お客様がこの合計容量の制限を超えた場合、その時点において最新のアドビの料金表に基づいて、超過分の請求が行われるものとします。

バックアップ： 本番稼働以外のインスタンスについては、バックアップ用の容量が提供されません。お客様がこの合計容量の制限を超えた場合、その時点において最新のアドビの料金表に基づいて、超過分の請求が行われるものとします。

- 3.4. **使用段階** お客様はマネージドサービスを、開発段階、ステージング段階、移行段階、および本番稼働段階（この順番で発生）において使用することができます。これらの段階は、本契約の期間中、必要に応じて複数回連続して発生する場合があります。

- 3.4.1. **開発段階** お客様が、ガイドラインの規定に従って、マネージドサービスの可能な構成を評価する目的で、マネージドサービスのコンポーネントと機能をカスタマイズおよびテストする期間です。開発段階は、セールスオーダーに記載される開始日以降に開始します。

- 3.4.2. **ステージング段階** 開発段階にお客様が作成したマネージドサービスの構成について、お客様が品質テストを行う段階です。ステージング段階で行われるテストには、バグの除去、シミュレーション、お客様の他のシステムとの統合が含まれ、ステージング段階でマネージドサービスに対して行われるカスタマイゼーションはガイドラインに準拠するものとします。

3.4.3. **移行段階** 移行段階とは本番稼働段階の前に発生する期間で、この期間中にお客様は Runbook を作成し、かかる Runbook に関してアドビの書面による承認を得ます。マネージドサービスを本番稼働段階で使用する前に、お客様は、(a) Runbook を作成し、アドビにその Runbook を提出してレビューを受け、さらに、(b)その Runbook についてアドビから書面による承認を得るものとします。お客様は、Runbook にお客様のすべてのカスタマイズ項目を記載することを含めて、Runbook の完全性と正確性に責任を負うものとします。アドビは、(a)お客様のカスタマイゼーションによって生じたマネージドサービスのすべての不具合または障害に対して、または、(b)(i)お客様が、移行段階に関して本条に従って、お客様のすべてのカスタマイズ項目や構成を Runbook に正確にリストできなかったことが起因となるかそれに関連して、もしくは(ii) Runbook の誤りや漏れが起因となるかそれらに関連して、マネージドサービスに障害が生じたりアドビがマネージドサービスのサポートを提供できないことに対して、あるいは、(c)お客様のカスタマイゼーションから発生する第三者の申し立てに対して、責任を負うことはなく、さらにお客様はかかる申し立てからアドビを防御し補償するものとします。お客様が、(a)Runbook を作成しない場合、(b)Runbook を更新して最新の状態に維持しない場合、または、(c)契約期間中、指定した開発パートナーを維持しない場合、アドビは、サービス稼働率の目標を果たす義務を免れるものとします。さらにマネージドサービスが本番稼働段階に移行すると、アドビは、本 PDM のサポートサービスの条項の条件に従って、お客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者へののみサポートを提供する責任を負うものとします。

3.4.4. **本番稼働段階** 本番稼働段階とは、お客様がマネージドサービスを通常の日常的な事業運営に使用する期間です。お客様は、本番稼働段階においてマネージドサービスをカスタマイズできません。マネージドサービスが本番稼働段階に移行した後でマネージドサービスをカスタマイズしたい場合、お客様は、(a)アドビにクローンステージングサーバーの起動を要請し、(b)かかるカスタマイズを行い、(c)かかるカスタマイゼーションのレビューと CAB による承認を要請するものとします。その後お客様は、かかるクローンサーバーのカスタマイゼーションに関連して、ステージング段階に戻る（最終的には移行段階、そして本番稼働段階に移行する）ものとします。かかるカスタマイゼーションがステージング段階および移行段階にある間、アドビはマネージドサービスを、本番稼働段階で同時に実行し続けます。

3.5. **コンテンツの移行または削除** 本書の本条と異なる他の規定にかかわらず、アドビはお客様の要請に応じて、マネージドサービスからすべてのお客様コンテンツとお客様の個人情報を移行することにおいて、商業的に合理的な努力を払ってお客様を支援するものとします。かかる移行は、(a)本契約の有効な終了日以前に行う必要があり、さらに、(b)アドビが課すお客様のコンテンツ移行制限を超えることはできません。マネージドサービスの終了または本契約の終了と同時に、アドビは、お客様のコンテンツ、個人情報、またはお客様のマネージドサービス使用に伴うすべてのデータファイルを削除する権利を有するものとします。

- 3.6. **アドビが提供するその他のオンラインサービス** AEM Cloud Hosted サービスは、アドビまたはその関連会社が維持管理を行う Web サイト上でホストされているコンテンツおよび各種サービス（以下「アドビオンラインサービス」という）へのお客様のアクセスを容易にします。アドビオンラインサービスには、AEM Package Share、Adobe Marketing Cloud、Acrobat.com、ヘルプ検索、製品の「ようこそ」画面などがありますが、これらに限定されません。アドビオンラインサービスは Web サイトでホストされていますが、場合によっては、マネージドサービス内の機能または拡張機能のように見える場合があります。アドビオンラインサービスへのアクセスには、お客様によるアドビオンラインサービスのアクティベーション、アドビ ID の取得、追加の利用条件への同意が必要となったり、アドビオンラインサービスにアクセスするための別途料金が必要となる場合があります。アドビオンラインサービスは、必ずしもすべての言語で、またすべての国の居住者に対して提供されるとは限りません。アドビは、理由の如何にかかわらず、すべてのアドビオンラインサービスの利用可能性をいつでも修正または中止することができます。またアドビは、それまで無償で提供されていたアドビオンラインサービスへのアクセスまたはその使用について、対価の請求を開始する権利を留保します。
- 3.7. **Runbook** お客様の Runbook には、アドビが提示する形式で、最低でも以下に示す内容を含めるものとします。お客様は、お客様または開発パートナーが新しいカスタマイズを行い、本番稼働段階での使用についてアドビがそのカスタマイゼーションについて承認するたびに、Runbook を迅速に更新するものとします。アドビは契約期間中その独自の裁量で、Runbook に含めるべき内容を適宜変更または修正することがあり、その場合、お客様は Runbook を迅速に更新して、かかる新しい内容を含めるものとします。お客様および/または開発パートナーは、アドビの要請に応じて、Runbook を即座に更新するものとします。

Runbook の内容	記載内容
システム構成	<p>お客様や開発パートナーがマネージドサービスにパッチを適用することは、ガイドラインで禁止されています。それでも、お客様および/または開発パートナーがマネージドサービスにパッチを適用する場合は、お客様はそのパッチについて記載するものとします。</p> <p>アドビは、お客様や開発パートナーにマネージドサービスに関する情報を提供します。お客様や開発パートナーはその情報が正しいかどうか、使用されるかどうかを確認して記載するものとします。</p>
カスタマイゼーション	<p>お客様や開発パートナーがマネージドサービスに加えた、すべてのカスタマイゼーションの一覧。</p> <p>お客様や開発パートナーがマネージドサービスに関連してインストールした、すべてのソフトウェアの一覧。かかるソフトウェアの機能についての説明。</p> <p>お客様が、お客様のマネージドサービスの実装について、アドビが通常実施するのは異なるバックアップスケジュールをアドビに求める場合、カスタマイゼーションを使用します。</p>

システムの監視	<p>マネージドサービスとマネージドサービスが依存するその他のシステムとの接続について、一覧にしたもの。</p> <p>マネージドサービスが確実に機能するためにアドビが監視する必要があるこれら接続のパラメータを一覧にしたもの。</p> <p>マネージドサービスが確実に機能するためにアドビが監視する必要があるお客様のカスタマイゼーションに関連するパラメータの一覧。</p>
ユーザーアクセプタンステストに関するドキュメンテーション	<p>お客様または開発パートナーが実施するユーザーアクセプタンステストのシナリオについて記載します。</p> <p>かかるテストについてアドビが予想する肯定的または否定的な結果について記載します。これによりアドビは、システムを正常に機能させるため、かかるテストを繰り返し行うことができます。</p>
本番稼働後の CAB	<p>お客様や開発パートナーによる変更要請の結果、アドビが実施し CAB が承認した、本番稼働段階におけるマネージドサービスへの変更について記載します。</p>
イベントとレスポンス	<p>お客様がマネージドサービスに行ったカスタマイゼーションについて、既知の脆弱性すべてを一覧にします。</p> <p>お客様のカスタマイゼーションに関連して、アドビレスポンスチームがマネージドサービスのサポートを提供する際に取りるべき対策を推奨します。</p> <p>以下の情報については必ず含める必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 開発パートナーまたはお客様が作成したログファイルに関する、すべてのログプロセスおよびファイルの場所 <input type="checkbox"/> すべての情報ソースまたは受信者のレポジトリ <input type="checkbox"/> マネージドサービスで発生するすべてのデータベースとその他の情報ストレージ <input type="checkbox"/> マネージドサービスに実装されている暗号化モデル <input type="checkbox"/> その他の外部データソースとのコミュニケーションすべて <input type="checkbox"/> マネージドサービスに追加された実行可能ファイル <input type="checkbox"/> お客様のカスタマイゼーションの長期管理に必要なすべての情報 <input type="checkbox"/> 最も一般的な障害モードとそれらの障害から回復するために推奨される対策
連絡先と契約	<p>システムがダウンした場合にアドビが通知するお客様の連絡先を指定します。</p> <p>マネージドサービスのカスタマイゼーションに関して技術的知識があり、アドビの質問に答えられる、お客様（または開発パートナー）の要員を指定します。</p> <p>お客様の IT システムとマネージドサービスのリンクにおいて、お客様の側の連絡窓口（SSO など）を指定します。</p> <p>開発パートナー関係に関するお客様の関係マネージャーを指定します。</p> <p>緊急のサポート時にアドビが連絡できる開発パートナーの連絡先を指定します。</p>

	<p>マネージメントのエスカレーションに関して、開発パートナーの連絡先を指定します。</p> <p>マネージドサービスへのアップグレードをアドビとともにテストする開発パートナーの連絡先を指定します。</p> <p>お客様と開発パートナーの間の合意事項について記載します。開発パートナーのレスポンスタイム要件とかかるレスポンスタイムに関するお客様からのその他の特別な指示を含めます。</p>
--	--

4. アップグレード

- 4.1. アップグレードの種類** ライセンス契約期間中アドビは、適宜、オンデマンドサービスへのアップグレードを実施します。かかるアップグレードには、お客様特有のアップグレード、オンデマンドサービスのセキュリティのために必要であるか、またはサービス稼働率の目標に達していない問題の対処のためアドビが必要とする、緊急のアップグレード（以下それぞれを「緊急アップグレード」という）、マイナーアップグレード（エラーの修正などを目的とするメンテナンスリリースまたはオンデマンドサービスへの新規のマイナーなバージョン変更など）、またはメジャーアップグレード（オンデマンドサービスの新規バージョンなど）があります。
- 4.2. アップグレードイベントの順番** アドビはあらゆる合理的な努力を払って、以下の「アップグレードのタイミング」という条項に記載される両当事者が合意する期間内に、まずすべてのアップグレードをステージング段階のサーバーにインストールします。アドビがそのインストールを実施した後、お客様（または開発パートナー）は、アドビとともにアップグレードの実装を迅速にテストします。次に、Runbook に記載されるアドビの連絡先にかかるテストが成功または失敗したことを通知します。テストが成功した場合、アドビは以下の「アップグレードのタイミング」の条項に記載されるスケジュールに従って本番稼働段階のサーバーにアップグレードをインストールします。アップグレードが失敗し、問題がアドビのソフトウェアにある場合には、アドビは是正措置を取ります。お客様のカスタマイゼーションに問題がある場合、カスタマイゼーションの基となるコードをお客様が調整することにおいて、アドビはお客様（または開発パートナー）をサポートするため合理的な措置を取るものとします。かかる問題が解決されると、アドビは本番稼働段階のサーバーにアップグレードをインストールするものとします。お客様は、以下の「アップグレードの延期」のセクションで定めるように、かかるアップグレード（緊急アップグレードを除く）を延期または辞退することができます。
- 4.3. アップグレードのタイミング** 緊急のアップグレードは、必要に応じてアドビが実施します。その他すべてのアップグレードは、Runbook に記載されるとおり、事前にお客様に書面による通知を行うことにより、契約期間を通してアドビにより実施されます。かかるアップグレードがある場合には、アドビはその旨について、できる限り早くお客様に通知するものとします。アドビはかかる通知を行った後、お客様がアップグレードのテストを開始するためのステージング段階のシステム提供について、相互に合意する時期をお客様とともに決定します。お客様は、アドビがオンデマンド

サービスのアップグレードをお客様のテスト用に提供してから 5 営業日以内に、テストを完了する必要があります。ただし、それより長い期間についてアドビが書面で同意する場合はその限りではありません。ステージング段階のシステムでのテストが不合格であったことをお客様がアドビに通知した場合、アドビとお客様は共同で、検出された問題の解決に向けてスケジュールを決めるものとし、ステージング段階のシステムでのテストが合格であったことをお客様がアドビに通知した場合、アドビはお客様とともに、相互に合意するメンテナンス期間またはアップグレードを実施するその他の期間を決定するものとし、

4.4. アップグレードの延期 お客様はアップグレードを延期または辞退することができます（緊急アップグレードを除く）。お客様が、理由の如何を問わず（サポートアップグレードを受ける意思がない、オンデマンドサービスとサポートアップグレードの互換性を保つカスタマイズをする意思がないなどが含まれるが、これらに限らない）、AEM オンデマンドサービスの一般的な商用版のその時点で最新の最低 1 つのメジャーアップグレードにおいて、オンデマンドサービスの維持に必要なアップグレード（以下それぞれ「サポートアップグレード」という）を延期または辞退した場合、お客様は追加の延長オペレーションアップリフト料金を支払うことに同意します。この料金は、お客様によるサポートアップグレードの延長または辞退が有効になった後に発生した料金の 50% になります。前述にかかわらず、サポートアップグレードをインストールする意思がお客様にありながら、アドビの行為によって、サポートアップグレードとオンデマンドサービスのその時点で最新のバージョンとの後方互換性が保てない場合、お客様はアドビにかかる延長オペレーションアップリフト料金を支払う必要はありません。ただし、お客様はアドビに協力して、適用されるサポートアップグレードを合理的な期間内にインストールするものとし、

4.5. 緊急アップグレード 本契約の本条と異なる他の定めにかかわらず、お客様はすべての緊急アップグレードを受け入れる必要があります。

5. AEM Cloud Hosted – サービスレベル契約書 アドビは、サービス稼働率の目標を達成するために、商業的に合理的な努力を払うことを方針とします。アドビは、オンデマンドサービスを運営・サポートするハードウェアやソフトウェアをアップグレードするため、セキュリティ措置を実施するため、またはオンデマンドサービスの継続的運営にとって適切と思われるその他の問題に対処するために、オンデマンドサービスの一部または全部に対してメンテナンスを実施します。

5.1. サービス稼働率の目標を達成できなかった場合の救済措置 お客様の要請に応じて、アドビは所定の暦月についてお客様のサービスの稼働率を計算します。所定の暦月においてオンデマンドサービスの稼働率が目標に達しなかった場合、本契約に従って、お客様は、その月のオンデマンドサービスの不稼働が連続して 1 時間を超える各日に対して 1 日のサービスクレジットを受ける権利があります。サービス稼働率の目標を計算において、アドビは、お客様がオンデマンドサービスの不稼働が発生した時点から 3 営業日以内に、アドビのカスタマーサポート部にオンデマンドサービスの不稼働に関連するトラブルチケットを開いた場合のみに、オンデマンドサービスが不稼働であるとみなします。アドビがサービス稼働率の目標を達成できなかったことに対し、お客様がクレジット

を得るには、お客様がクレジットを要求する原因となるオンデマンドサービスの不稼働が発生した月の次の暦月中までに、書面にてかかるクレジットを要求する必要があります。お客様の記録とアドビの記録にデータの矛盾がある場合、アドビの記録のデータが優先するものとします。本書に基づくオンデマンドサービスのクレジットは、その時点で現行の期間の終わりに、お客様のアカウントに適用されます。サービスの稼働率目標を達成できない場合の救済措置に関して本条項のもと提供されるオンデマンドサービスクレジットは、サポートの障害またはアドビがオンデマンドサービスの稼働率目標を達成できなかったことに対する、お客様の唯一かつ排他的な救済措置とします。未使用のオンデマンドサービスクレジットは、本契約の終了と同時に期限が切れるものとします。

5.2. サポートサービス

5.2.1. テクニカルサポート問い合わせ担当者 アドビは、お客様が指名する最大 3 人のテクニカルサポート問い合わせ担当者（以下「お客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者」という）によりテクニカルサポートを提供します。かかる担当者は、お客様の管理者および開発パートナーとしてセールスオーダーに記載されます。

5.2.2. アドビレスポンスサービス 「アドビレスポンスサービス」とは、本条項に記載されるサービスを意味します。アドビは、本書に記載されるレスポンスタイムに従って、オンデマンドサービスに関してお客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者から連絡を受けるサポートサービス（レポートそれぞれを「オンデマンドサービスリクエスト」という）を提供します。これは、年中無休で 24 時間提供され、優先度指定の通話料金無料のサービスです。

5.2.3. レスポンスタイム お客様は優先度のレベルを指定します。業務を円滑に行うために、技術面の問題に正確に優先度を付けることが重要となります。以下のガイドラインを参考にして、優先度を適切に判断します。リクエストが優先度 1、2、または 3 と指定されて送られると、アドビがお客様の問題を解決する間、お客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者がアドビテクニカルサポートチームと協力します。

5.2.3.1. 優先度 1：深刻 - 1 時間 (i) 本番稼働段階、または、(ii) オンデマンドサービスがステージング段階にある間、ユーザーアクセプタンステストまたはトレーニングに関連して、オンデマンドサービスに非常に深刻な中断をもたらす問題（総称して「優先度第 1 段階」という）。ユーザーコミュニティ全体が影響を受けているか、または受ける可能性がある問題です。優先度第 1 段階のオンデマンドサービスが完全にクラッシュしたり、オンデマンドサービスの主要機能が中断するため、即座に実行すべきタスクが実行できません。データの完全性が危険にさらされている状態です。この問題は金銭的な損失をもたらす可能性があるため、即座にサービスリクエストに対処する必要があります。優先度 1 の重大な問題すべてについて、お客様はアドビカスタマーサポートに電話します。

- 5.2.3.2. 優先度 2：緊急 – 2 時間** 本番稼働段階のオンデマンドサービスに深刻な中断をもたらし、悪影響を与え、差し迫った期日に間に合わない危険性がある問題。オンデマンドサービスが実稼働段階にある間、重要なタスクが実行できませんが、必要不可欠なオペレーションがエラーによって障害を受けるわけではありません。制限された状態で処理を続行でき、データの整合性が危険にさらされている可能性があります。機能の不具合によって重要な処理に深刻な中断が生じたり、業務に悪影響が及ぶ可能性があるため、サービスリクエストに早急に対処する必要があります。オンデマンドサービスがステージング段階にある間、この問題は企業規模の配備の妨げになります。
- 5.2.3.3. 優先度 3：重要 – 4 時間** 本番稼働段階またはステージング段階のオンデマンドサービスに中断をもたらす問題。本番稼働段階またはステージング段階のオンデマンドサービスの稼働を妨げることはありませんが、パフォーマンスが多少低下する可能性があります。エラーは、本番稼働段階のオンデマンドサービスの機能の不具合または誤作動に起因するものです。
- 5.2.3.4. 優先度 4：軽微 – 1 営業日** 通常の稼働に生じる中断が最小限か、または全くない問題（業務上の影響はなし）。問題は、API および統合、インストールおよび設定に関する質問、機能向上に関するリクエスト、またはドキュメンテーションに関する質問など、「ハウツー」の質問に関する問題です。

5.2.4. レスポンスの手順 アドビは、お客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者からのオンデマンドサービスリクエストの受領をレスポンスタイム以内に確認することについて、合理的な努力を払うものとします。リクエストの受領確認は、通常はオンデマンドサービスリクエストが報告されたときと同じ通信手段を介して行い、(i) 妥当な時間内に、簡潔なステータスレポートをお客様に提供し、(ii) 不具合を取り除く、アップデートを提供する、または商業的に合理的な努力のもとに不具合の影響を回避する方法を提示するなどの形で救済手段を提供することにより、オンデマンドサービスリクエストを解決します。この救済手段には、エラー修正、パッチ、バグフィックス、オンデマンドサービスの問題や制限によりタスクの完了が不可能である場合にタスクを完了するために講じられる問題回避措置（一時的な解決策）、代替物の提供、またはその他のあらゆる種類のソフトウェアもしくはドキュメンテーションの訂正や修正が含まれます。各当事者は、当事者の合理的な努力にも関わらず、すべての問題が解決可能であるとは限らないことについて、了承するものとします。アドビによる問題処理時間は、アドビがオンデマンドサービスリクエストの受領を確認した日時から起算します。商業的に合理的な時間内にオンデマンドサービスリクエストを解決できない場合は、アドビの組織内でオンデマンドサービスリクエストがエスカレーションされることがあります。

- 5.2.5. 解決策** アドビは、オンデマンドサービスのアドビが提供する部分を該当するドキュメンテーションに実質的に適合させるため、必要に応じてオンデマンドサービスの不具合を修正する解決策を提供します。オンデマンドサービスの使用においてお客様が問題に直面した場合、アドビがその問題を理解し再現できるよう、お客様は十分なアクセスと詳細情報をアドビに提供するものとします。アドビは合理的な努力のもとにかかる問題を診断します。かかる問題によってオンデマンドサービスに生じるエラーが原因となり、オンデマンドサービスが該当するドキュメンテーションに実質的に適合して作動しないと、お客様とアドビの両者が判断した場合は、アドビは商業的に合理的な努力のもとに、お客様にフィックスリリースを提供します。さらに、アドビはその独自の裁量で、適宜フィックスリリースを実施することがあります。
- 5.2.6. オンラインサポート** お客様は、アドビの Web サイト www.adobe.com にあるアドビのオンラインサポート機能に無制限に安全にアクセスできるものとします。
- 5.2.7. eSupport** お客様には、リモートコンピューターアクセスを介してアドビの eSupport サービスにアクセスする権利が付与されるものとします。お客様は、かかるサービスにアクセスする場合、アドビが、お客様にオンデマンドサポートサービスを提供する目的に限り、アドビが管理する外部コンピューターからオンデマンドサービス（オンデマンドサービスが依存するお客様のシステムすべてを含む）にリモートでアクセスすることを、本書によりアドビに許可します。
- 5.2.8. アドビレスポンスサービスを変更する権利** アドビは合理的な裁量に基づき、アドビレスポンスサービスを適宜変更する権利を有しますが、いかなる場合においてもかかる変更により、(i) サポートのレベルが本書に定めるレベルより低下すること、(ii) アドビの義務が大幅に減ること、または、(iii) お客様の権利が大幅に損なわれることはないものとします。本書に定めるアドビレスポンスサービスの内容に重要な変更がある場合には、アドビは、60 日前までに書面によりお客様にその旨を通知するものとします。
- 5.2.9. カスタマーサクセスマネージャー** 開発段階、ステージング段階、移行段階において、アドビは、お客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者からの質問にお答えする要員（以下「カスタマーサクセスマネージャー」という）を確保するものとします。カスタマーサクセスマネージャーは、太平洋標準時の 9 am～5 pm の間に対応します。

LRD: 2013.12.02kjp



1. **Additional Terms for Adobe Experience Manager (“AEM”) Cloud Hosted.** AEM Cloud Hosted offerings are licensed to Customer under the terms of the Exhibit for OnDemand Services and are subject to those rights, restrictions, obligations and conditions.

1.1. **Definitions**

- 1.1.1. **CAB:** means the Change Advisory Board, a panel of Adobe employees who must approve any changes requested by Customer, and/or the Development Partner to the Managed Service in the Production Phase.
- 1.1.2. **Cluster:** means a group or system of multiple Instances with the same function that are configured to stay synchronized with each other without intervention from another Instance outside of this group (e.g. if two grouped publisher Instances are kept in sync by a third author Instance outside of the group then this configuration is not a Cluster; however, if two grouped publisher Instances are kept in sync by passing information between themselves, or by sharing a common repository, then they are a Cluster).
- 1.1.3. **Clustering Functionality:** means the enablement of the OnPremise Software to work as a Cluster.
- 1.1.4. **Customer Customizations:** means the customizations made to the Managed Service by Customer and/or the Development Partner during the Development Phase and Staging Phase.
- 1.1.5. **Customer Error Incident:** means any OnDemand Service unavailability resulting from Customer’s applications, Customer Content, or Customer’s equipment, or the acts or omissions of any user of the OnDemand Service or any agent hired by Customer to implement or maintain the OnDemand Service including the Development Partner.
- 1.1.6. **Customer’s Technical Support Contacts:** means the three (3) named Customer technical support contacts listed as “Customer Administrator” and “Development Partner”.
- 1.1.7. **Development Partner:** means the Adobe professional services team or a third party systems integrator, who has rights to access and customize the Managed Service as a result of such party’s relationship with Customer.
- 1.1.8. **Guidelines:** mean the “Guidelines for Customizing AEM Cloud Hosted Environments,” which shall be provided by Adobe to Customer at the beginning of the Development Phase and to which Adobe may make changes from time to time.
- 1.1.9. **Instance:** means one (1) copy of the OnPremise Software running on one (1) Computer. Each Instance can be designated as either ‘author’ or ‘publisher’, but each shall be counted separately as one (1) Instance. Additionally, if Customer purchases AEM Cloud Hosted Products and Services then an Instance means one (1) copy of the OnDemand Services running on the hardware infrastructure managed by Adobe.
- 1.1.10. **Planned Scheduled Maintenance:** means any maintenance performed on the OnDemand Service during Adobe’s standard maintenance windows, currently (as of the Effective Date) occurring between 8:00pm Pacific Time and 12:00am (midnight) Pacific Time each Friday, or at such other time as identified in the applicable Runbook.
- 1.1.11. **Runbook:** means a document written by Customer and/or the Development Partner that provides Adobe with a list of the Customer Customizations and configurations Customer and/or the Development Partner made to the Managed Service, as further described in the section herein entitled “Runbook”, which shall assist Adobe in running and supporting the Managed Service in the Production Phase
- 1.1.12. **Scheduled Maintenance Window:** means any maintenance on the OnDemand Service performed by Adobe, where Adobe provides Customer with at least forty-eight (48) hours advance notice of such maintenance.
- 1.1.13. **Service Availability:** means the percentage obtained by dividing the number of minutes the OnDemand Service in the Production Phase is capable of receiving, processing, and responding to requests, during the



applicable month by the number of total minutes in the applicable month, excluding in all cases Planned Scheduled Maintenance, Scheduled Maintenance, Customer Error Incidents, and Force Majeure Events.

1.1.14. **Service Availability Objective:** means Service Availability of 99.9% as measured on a monthly basis.

1.1.15. **User:** means employee(s) or contractors (e.g. independent contractors and consultants) of Customer that are authorized to have login access, either directly or programmatically such as through use of an API, to the OnPremise Software or OnDemand Software for any purpose, including, but not limited to, administration or authoring of the Instance(s), administration of Adobe hosted or online accounts, or maintenance of Customer Content stored within the OnPremise Software or OnDemand Services.

1.2. **Terms Governing Use of SDKs.** Should Customer download, use or otherwise receive from Adobe, or its subsidiaries, a SDK, developer package, or other software tool intended for Customer development of additional AEM software and/or functionality (the “SDK Software”); Customer agrees that use of the SDK Software will be governed by the licensing terms available as a read me file included with the SDK. If no read me file, or other licensing terms, are included with the SDK, then the SDK Software will be governed by the applicable terms available at <http://www.adobe.com/products/eulas/>. The terms will be identified by the AEM SDK listed.

2. **AEM Product and Services Descriptions.** Descriptions of the AEM Products and Services licensed by Customer in the Sales Order (as well as other AEM Products and Services not licensed thereunder) are included in this Section below:

2.1. AEM Web Content Management (“AEM WCM”).

2.1.1. AEM WCM Editions.

2.1.1.1. **AEM WCM Basic Edition (licensed per base package).** An AEM WCM Basic Edition includes two (2) Instances; each additional Instance must be purchased separately and identified in the applicable Sales Order. A license for each AEM User of AEM WCM Basic Edition, its components, add-ons, or additional Instances licensed, must be licensed separately and identified in the applicable Sales Order. The AEM WCM Basic Edition consists of the following components and functionality; use of these components is licensed to Customer for use on every Instance included with AEM WCM Basic Edition and each additional AEM WCM Basic Instance(s) licensed, if any:

- AEM Web Content Management (“AEM WCM”). AEM WCM is a platform for delivering digital cross-channel customer experiences and provides an authoring environment with support for in-place editing, drag-and-drop page composition from a library of web components, and controls for Search Engine Optimization, scheduled delivery, and landing page optimization.
- Adobe Marketing Cloud Integrations. AEM WCM includes functionality for integration with other Adobe Marketing Cloud solutions, this functionality includes only the integration code and Customer must separately be licensed for each of the additional Adobe Marketing Cloud solutions that are integrated.
- Advanced Content Management. Advanced Content Management includes forms capabilities, Offline Editor, and WebDAV access.
- Media Library. Media Library provides a limited tool for the production and distribution of digital assets. Media Library includes access to the content repository, WebDAV support which allows AEM Users to display and edit the repository content, and basic metadata management.
- CRX. CRX is a commercially packaged version of the Apache Jackrabbit and Sling open source projects and is a powerful web application development solution. CRX is built on highly scalable content repository architecture.
- Common Internet File System (CIFS) Support. The SMB/CIFS Adapter exposes the CRX repository via SMB/CIFS.
- LDAP with Single Sign On (SSO). AEM WCM Basic Edition can interact with a LDAP server that stores Customer’s user information centrally, eliminating the need for duplication. This central

server is then used to verify login information that can be used to realize SSO, both with other in-house applications and external portals.

2.1.1.2. AEM WCM Standard Edition (licensed per base package). An AEM WCM Standard Edition includes two (2) Instances; each additional Instance must be purchased separately and identified in the applicable Sales Order. A license for each AEM User of AEM WCM Standard Edition, its components, add-ons, or additional instances, must be licensed separately and identified in the applicable Sales Order. The AEM WCM Standard Edition consists of the following components and functionality; use of these components is licensed to Customer for use on every Instance included with AEM WCM Standard Edition, and on each additional AEM WCM Standard Instance add-on(s) licensed, if any:

- AEM WCM Basic Edition. All components of the AEM WCM Basic Edition described above in Section 2.1.1.1.
- AEM Digital Asset Management (“AEM DAM”) Basic Functionality. AEM WCM Standard Edition includes the following limited AEM DAM basic functionality: content repository access, Creative Suite integration, WebDAV support allowing AEM Users to display and edit the repository content, basic reporting, AEM DAM administration UI access, AEM DAM search functionality, query builder API, basic rights management features, Adobe Creative Cloud and Adobe Marketing Cloud integrations, tag management functionality, basic metadata management, digital asset versioning, and time based assets support and transcoding.

The limited AEM DAM functionality described above is included with the AEM WCM Standard Edition and granted to Customer only for use on the Instances included the AEM WCM Standard Edition or on any additional Instances purchased as add-ons to this base package. A fully functional version of AEM DAM Standard Edition can be licensed separately as an upgrade to this limited functionality for use with this AEM WCM Standard Edition and its related additional Instances or as a stand-alone product, separate from the AEM WCM Standard Edition.

- AEM as a Portal. The AEM Portal Container lets Users run JSR 286-compliant portlets in AEM.
- AEM Portal Director. The AEM Portal Director provides a content portlet that lets Users display content from the publish Instance, preview content from the author Instance, and provides a link within the content to open the corresponding page in a new browser window.

2.1.2. AEM WCM Add-ons.

2.1.2.1. AEM Active Clustering for AEM WCM (licensed per Cluster). The license of Active Clustering for AEM WCM enables Cluster Functionality for AEM WCM licenses.

2.1.2.2. AEM Marketing Campaign Management (“AEM MCM”) (licensed per Instance). AEM MCM enables Users to plan, design, launch, and optimize marketing campaigns across multiple digital channels, including mobile and social communities.

2.1.2.3. AEM Mobile (licensed per Instance). AEM Mobile leverages the AEM WCM platform and interface to deliver web content across a range of mobile devices and applications.

2.1.2.4. AEM Multisite Manager (“AEM MSM”) (licensed per Instance). AEM MSM lets Users define relations between sites and also lets Users define to what degree re-use or control is exerted on the different sites. The MSM, once set up, does this automatically.

2.1.2.5. AEM Social Communities (licensed per Instance). AEM Social Communities is a solution that enables marketers to create immersive social experiences as part of their website to build brand loyalty and generate demand.

2.1.2.6. AEM eCommerce (licensed per Instance). AEM eCommerce provides basic commerce components including product pages, shopping cart and a standard set of APIs to integrate with eCommerce systems.

- 2.1.2.7. **Content Repository Connectors (licensed per Connector).** Each Content Repository Connector is licensed to Customer for use with one (1) AEM WCM edition (Basic or Standard) and each related additional AEM WCM Instance(s) licensed.
- 2.1.2.8. **Media Publisher (licensed per Instance).** AEM Media Publisher includes capabilities for easy article authoring for publications and integration with Adobe Digital Publishing Suite. Media Publisher may only be added to AEM WCM Standard Edition Instances.
- 2.1.2.9. **Additional AEM WCM Instances (licensed per Instance).** The license of additional AEM WCM Basic or Standard Instances requires the license of the related AEM WCM edition. If Customer is purchasing a AEM Cloud Hosted package then additional AEM Cloud Hosted Instances are only intended to supplement Customer's implementation of an AEM Cloud Hosted version of the AEM Products and Services. The additional AEM Cloud Hosted Instance(s) can be used for either production or non-production purposes.

2.2. AEM Digital Asset Management ("AEM DAM").

2.2.1. **AEM DAM Standard Edition (licensed per base package).** AEM DAM Standard Edition is for the planning, production, and distribution of digital assets for marketing campaigns and marketing initiatives. AEM DAM Standard Edition is licensed as a standalone product or as an upgrade to the AEM WCM Standard Edition. An AEM DAM Standard Edition includes one (1) Instance; each additional Instance must be purchased separately and identified in the applicable Sales Order. When AEM DAM Standard Edition is licensed separately as a standalone product, a license for each User of AEM DAM Standard Edition, its components, add-ons, or additional Instances, must also be licensed separately. AEM DAM Standard Edition consists of the following components and functionality; use of these components is licensed to Customer for use on the Instance included with AEM DAM Standard Edition and each additional AEM DAM Instance(s) licensed:

- Advanced AEM DAM Functionality. All of the basic functionality of AEM DAM described in the AEM WCM Standard Edition base package above is included, plus the following additional or enhanced functionality: asset edit features, advanced rights management, integrations including InDesign, Sharepoint, and generic systems integrations, advanced metadata management, media portal and asset share access, review and approval workflows, and the ability to add-on AEM Dynamic Media, Personalized Media, and Video capabilities (at additional cost).
- CRX. CRX is a commercially packaged version of the Apache Jackrabbit and Sling open source projects and is a powerful web application development solution. CRX is built on a modern architecture and is a highly scalable content repository.
- CIFS Support. The SMB/CIFS Adapter exposes the CRX repository via SMB/CIFS.
- LDAP with Single Sign On (SSO). AEM DAM Standard Edition can interact with a LDAP server that stores Customer user information centrally, eliminating the need for duplication. This central server is then used to verify login information that can be used to realize SSO, both with other in-house applications and external Portals.

2.2.2. AEM DAM Add-ons.

2.2.2.1. **Active Clustering for AEM DAM (licensed per Cluster).** The license of Active Clustering for AEM DAM enables Cluster Functionality for AEM DAM licenses.

2.2.2.2. **Additional AEM DAM Instances (licensed per Instance).** The license of additional AEM DAM Instances requires the license of AEM DAM Stand-alone.

2.2.2.3. **AEM Media Products and Services.** AEM Dynamic Media, AEM Personalized Media, and AEM Video are OnDemand add-ons that enable a cross media platform for managing, enhancing and delivering dynamic, rich content to web, print, email, and mobile channels. All AEM Media Products and Services require that Customer have an active license enabled for AEM DAM Standard. The use of any AEM Media Products and Services is subject to the PDM for AEM Media available at

<http://www.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/terms/enterprise/pdfs/2013/PDM-AEMMedia-2013v1.pdf>.

- 2.3. **AEM Users (licensed per User).** AEM Users are licensed on a named user basis, meaning that a User license is granted to a single User who is authorized to access or use the AEM Products or Services licensed herein. User license(s) may not be used concurrently (i.e. the same login ID may not be used by more than one User or computer at a discrete moment in time) or by multiple Users.
- 2.4. **AEM Feature Pack.** An AEM Feature Pack is a product feature requested by a customer and built by Adobe for delivery outside of the normal product release cycle and which is not a hotfix or patch. The AEM Feature Pack may or may not be included or supported in future releases. Fees for the requested AEM Feature Pack shall be detailed in the Sales Order and a Professional Services Description shall be attached to the Sales Order describing the AEM Feature Pack and any additional rights and limitations associated with its use.
- 2.5. **AEM Integrations with Adobe LiveCycle – Document Services and Document Security for AEM.**

2.5.1. **Additional Definitions for AEM Integrations with Adobe LiveCycle.**

2.5.1.1. **CPU:** means central processing units on Computers used to operate the Adobe LiveCycle OnPremise Software provided that: (i) all CPUs on a Computer on which the Adobe LiveCycle OnPremise Software is installed are deemed to operate the Adobe LiveCycle OnPremise Software unless Customer configures that Computer (using a reliable and verifiable means of hardware or software partitioning) such that the total number of CPUs that actually operate the Adobe LiveCycle OnPremise Software is less than the total number on that Computer; and (ii) when a CPU contains more than one processing core, each group of two (2) processing cores, and any remaining unpaired processing core, will be deemed one (1) CPU unless it conforms to the guidelines described in the applicable Multicore Policy at <http://www.adobe.com/go/multicorepolicy>, or in a separate writing signed by both parties.

2.5.1.2. **Deploy:** means to deliver or otherwise make available, directly or indirectly, by any means, a Document to one or more persons or entities including Recipients. A Document that has been Deployed will be deemed to remain Deployed until it is no longer available for distribution.

2.5.1.3. **Document:** means an electronic or printed file that is processed or generated by Adobe LiveCycle, including Documents that contain data fields where data may be entered and saved.

2.5.1.4. **Adobe LiveCycle Base Components:** means the Foundation Components, the Adobe LiveCycle SDK Components and the Flex SDK Components, each of which are described in the PDM for Adobe LiveCycle and incorporated herein by reference. Customer may use Adobe LiveCycle Base Components in the manner, and to the extent, described in the PDM for Adobe LiveCycle OnPremise available at <http://www.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/terms/enterprise/pdfs/2013/PDM-LiveCycleES-2013v1.pdf>.

2.5.1.5. **Reader Features:** means (i) certain technology embedded into PDF files by Adobe LiveCycle that enables features in Adobe Reader software that would not otherwise be available (e.g., the ability to save documents locally or add annotations); and (ii) metadata (stored on a Computer and/or embedded in an electronic file of a supported file format) that contains or refers to access and usage rights designed to be enforced by Adobe LiveCycle Rights Management directly or through supported software applications.

2.5.1.6. **Recipient:** means, unless otherwise defined herein, a person to whom Customer directly or indirectly Deploys Documents. Each person that receives a Deployed Document shall be deemed a unique Recipient with respect to a particular software application unless the identity of that Recipient is known to Customer prior to Deployment and Customer has Deployed Documents to that Recipient before.

2.5.2. **Additional Adobe LiveCycle features and components.** Reader Features, LiveCycle Forms, LiveCycle Forms Pro, LiveCycle Reader Extensions, LiveCycle PDF Generator and LiveCycle Rights Management are described in the PDM for Adobe LiveCycle OnPremise and such descriptions are incorporated herein by reference. Customer may use each of these components in the manner, and to the extent, described in the PDM for Adobe LiveCycle OnPremise available at <http://www.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/terms/enterprise/pdfs/2013/PDM-LiveCycleES-2013v1.pdf>.

2.5.3. **Restriction on Use in Japan.** AEM Integrations with Adobe LiveCycle are not available for purchase or use in Japan.

2.5.4. Integration Product Descriptions:

2.5.4.1. **Document Services for AEM (licensed per CPU).** Document Services for AEM enables Customer to render, prefill and extract data from forms, generate PDF documents from a variety of sources, enable capabilities in the free Reader, and manage forms. The extent of these capabilities is described in the product documentation. Document Services for AEM shall include LiveCycle Base Components, LiveCycle Forms Pro, LiveCycle Reader Extensions, and LiveCycle PDF Generator modules. The use of LiveCycle Reader Extensions software is limited to the following use: a) enable up to 20 PDF Documents rendered from any source; b) enable unlimited PDF Documents only when that Document has been rendered by LiveCycle Forms Pro software immediately prior to its use by an individual Recipient; and c) enable unlimited PDF Documents only when that Document has been rendered by LiveCycle PDF Generator software.

2.5.4.2. **Document Security for AEM (licensed per Recipient).** Document Security for AEM enables Customer to place certain controls on documents, such as who may open or print a document. The extent of these capabilities is described in the product documentation. Document Security for AEM shall include LiveCycle Base Components and LiveCycle Rights Management and is licensed on a per-Recipient basis as provided in the Sales Order. Customer is not permitted to disable or interfere with electronic notices or dialogue boxes concerning privacy or tracking that appear in the software used for viewing electronic files that have been processed by Document Security for AEM except as explicitly permitted in this Agreement or the Documentation.

3. Use of AEM Cloud Hosted Managed Services.

3.1. **Access AEM Hosted Versions during License Term.** All Managed Services versions of the AEM product and services include updates and upgrades that are released to the general Adobe customer base during the License Term. Customer may not attempt to interact with the operating system underlying the Managed Service.

3.2. **Development Partners.** Customer may appoint Development Partners. Notwithstanding anything to the contrary in the Adobe General Terms, Customer may provide Development Partners specific User login IDs or passwords for the sole purpose of enabling such Development Partner to assist Customer in exercising its rights under this Agreement, subject to following limitations and restrictions:

3.2.1. Access to the Managed Services by the Development Partner shall be solely for the internal business purposes of Customer and related to use of the Managed Services in support of the Customer Site(s).

3.2.2. Customer will enter into a confidentiality agreement with the Development Partners at least as protective as the confidentiality terms in this Agreement.

3.2.3. If, during the term of the Agreement, Customer learns that the Development Partner is, has become, or plans on becoming a direct competitor of Adobe for the Managed Services purchased herein, then Customer will immediately terminate the Development Partner's access to the Managed Services, or any other Confidential Information of Adobe.

3.2.4. Customer is responsible for ensuring the Development Partners compliance with the terms of the Agreement, as applicable, and shall remain liable for any acts or omissions of the same in breach or violation of the Agreement, including indemnifying Adobe for any and all third party claims arising from such acts or omissions of Development Partner without limitation.

3.2.5. Adobe may deny access to any Development Partner it deems is adversely impacting the Managed Service to Customer or other users of the Managed Service.

3.3. Data Storage and I/O Limitations

3.3.1. **Production Phase Instances.** Customer is limited to the total aggregate capacity across all Production Phase Instances of AEM Cloud Hosted for each of the items:

- **Storage:** Customer is limited to a total combined storage at any one time, for all active data, of two hundred and fifty (250) gigabytes per Instance. In the event the Customer exceeds the aggregate limit, Customer shall be billed for any overage at the then-current Adobe list price.
- **Backup:** Customer is limited to a total combined backup space of one (1) terabyte per Production Phase Instance. In the event the Customer exceeds the aggregate limit, Customer shall be billed for any overage at the then-current Adobe list price.

- 3.3.2. **Non-Production Instances.** Customer is limited to the total aggregate capacity across all non-Production Phase Instances of AEM Cloud Hosted for each of the items:
- **Storage:** Customer is limited to a total combined storage at any one time, for all active data, of fifty (50) gigabytes per Instance. In the event the Customer exceeds the aggregate limit, Customer shall be billed for any overage at the then-current Adobe list price.
 - **Backup:** Customer shall receive no backup space for non-Production Instances. In the event the Customer exceeds the aggregate limit, Customer shall be billed for any overage at the then-current Adobe list price.
- 3.4. **Use Phases.** Customer may use the Managed Service in the following phases, which are listed as follows in chronological order: Development Phase, Staging Phase, Transition Phase, and Production Phase. These phases may occur in succession as many times as necessary throughout the term of the Agreement.
- 3.4.1. **Development Phase.** The period of time during which Customer may customize and test the components and features of the Managed Service for the purpose of evaluating potential configurations of the Managed Service, per the guidelines set forth in the Guidelines. The Development Phase begins on or after the Start Date identified in the Sales Order.
- 3.4.2. **Staging Phase.** The period of time during which a Customer may conduct quality testing of the Managed Service configuration created by Customer during the Development Phase. Testing conducted during the Staging Phase may include bug elimination, simulations, and integration with other Customer systems, and any customizations made to the Managed Service during the Staging Phase shall comply with the Guidelines.
- 3.4.3. **Transition Phase.** The period of time before the Production Phase in which Customer creates the Runbook and obtains Adobe's written approval of such Runbook. Prior to Customer utilizing the Managed Service for the Production Phase, Customer shall: (a) create a Runbook and provide such Runbook to Adobe for review; and (b) obtain Adobe's written approval of such Runbook. Customer shall be responsible for the completeness and accuracy of the Runbook, including the listing of all Customer Customizations in such Runbook. Adobe shall not be responsible for (a) any defect or failure in the Managed Service caused by the Customer Customizations; (b) any failure of the Managed Service or inability of Adobe to provide support for the Managed Service caused or related to (i) Customer's failure to accurately list all Customer Customizations or configurations in the Runbook as required under this section regarding the Transition Phase, or (ii) any errors or omissions in the Runbook; or (c) any claims by any third party arising out of any Customer Customization, and Customer shall defend and indemnify Adobe against any such claims. Adobe is relieved of its obligation to meet the Service Availability Objective if Customer (a) does not create a Runbook; (b) fails to keep its Runbook current and updated; or (c) does not maintain an appointed Development Partner for the duration of the Term. Further, once the Managed Service is in the Production Phase, Adobe shall be responsible for providing support solely to Customer's Technical Support Contacts pursuant to the terms of the section regarding Support in this PDM.
- 3.4.4. **Production Phase.** The period of time during which a Customer uses the Managed Service for its regular and customary business operations. Customer may not make customizations to the Managed Service during the Production Phase. If Customer desires to make any customizations to the Managed Service once the Managed Service is in the Production Phase, Customer shall: (a) request that Adobe launch a cloned staging server; (b) implement such customizations; and (c) request that such customizations be reviewed and approved by the CAB. Customer shall then revert back to the Staging Phase (and eventually move on to the Transition Phase and Production Phase) in connection with such customizations on such cloned server. Adobe will continue to simultaneously run the Managed Service in the Production Phase while such customizations are in the Staging Phase and Transition Phase.
- 3.5. **Content Transition or Deletion.** Notwithstanding anything set forth to the contrary herein, upon Customer's request, Adobe will use commercially reasonable efforts to assist Customer in transitioning all Customer Content and personal information off of the Managed Service. Such transition must: (a) be completed before the effective date of termination of this Agreement; and (b) not exceed any Customer Content transition limits imposed by Adobe. Adobe reserves the right to delete any data files associated with Customer Content, personal information, or Customer's use of the Managed Service upon termination of the Managed Service or termination of this Agreement.

3.6. **Other Adobe Online Services Provided by Adobe.** The AEM Cloud Hosted Services may facilitate Customer’s access to content and various services that are hosted on websites maintained by Adobe or its affiliates (“Adobe Online Services”). Examples of such Adobe Online Services might include, but are not limited to: AEM Package Share, Adobe Marketing Cloud, Acrobat.com, Search for Help, and product Welcome Screens. In some cases an Adobe Online Service might appear as a feature or extension within the Managed Service even though it is hosted on a website. Access to an Adobe Online Service may require Customer to activate the Adobe Online Services, obtain an Adobe ID, consent to Additional Terms of Use, or may require a separate fee in order to access such Adobe Online Services. Adobe Online Services might not be available in all languages or to residents of all countries and Adobe may, at any time and for any reason, modify or discontinue the availability of any Adobe Online Service. Adobe also reserves the right to begin charging a fee for access to or use of an Adobe Online Service that was previously offered at no charge.

3.7. **Runbook.** Customer’s Runbook shall, at a minimum, include the subject matters listed below in the format provided by Adobe. Customer shall promptly update the Runbook each time it or its Development Partner creates new Customer Customizations that are accepted by Adobe for use in the Production Phase. Adobe may, in its sole discretion, from time to time during the Term, change or modify the subject matters required to be included in the Runbook, and Customer shall promptly update its Runbook to include such new subject matters. Customer and/or its Development Partner shall immediately update the Runbook upon any Adobe request.

Runbook Subject Matter	Description
System Configuration	<p>The Guidelines prohibits Customer and/or the Development Partner from applying patches to the Managed Service. If Customer and/or the Development Partner apply any patches to the Managed Service, however, Customer shall describe such patches.</p> <p>Adobe will provide to Customer and/or the Development Partner information regarding the Managed Service, and Customer and/or Development Partner shall verify and state whether this information is correct and utilized.</p>
Customizations	<p>A list of all customizations Customer or Development Partner made to the Managed Service.</p> <p>A list of all software installed by Customer or Development Partner in connection with the Managed Service. A description of the functionality of such software.</p> <p>Whether Customer would like Adobe to follow a backup schedule for Customer’s implementation of the Managed Service that is different from the backup schedule that Adobe generally follows.</p>
System Monitoring	<p>A list of any connections between the Managed Service and any other systems on which the Managed Service is dependent.</p> <p>A list of parameters for such connections that should be monitored by Adobe to ensure functioning of the Managed Service.</p> <p>A list of parameters associated with any Customer Customizations that should be monitored by Adobe to ensure functioning of the service.</p>
User Acceptance Testing Documentation	<p>Describes the User Acceptance Testing scenarios conducted by the Customer or Development Partner.</p> <p>Describe the positive and negative outcomes of such testing that should be expected by Adobe in order to allow it to repeat such tests in order to assure the successful function of the system.</p>

Runbook Subject Matter	Description
Post Production CAB	Describes the changes to the Managed Service in the Production Phase made by Adobe and approved by the CAB as a result of change requests made by Customer and/or Development Partner.
Events and Responses	<p>List all known weaknesses in the Customer Customizations to the Managed Service.</p> <p>Recommend actions to be taken by Adobe response team(s) when providing support for the Managed Service in association with Customer Customizations.</p> <p>Include the following information, at a minimum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • all logging processes and file locations for any log files created by the Development Partner or Customer; • all information source or recipient repositories; • all databases and other info storage occurring in the Managed Service; • any encryption models implemented in the Managed Service; • all communications with other (outside) data sources; • any additional executables added to the Managed Service; • all information required for their long-term administration; and • the most common failure modes and recommendations for recovery from such failures.
Contacts and Contracts	<p>Specify a Customer contact who Adobe should notify if the system goes down.</p> <p>Specify a Customer (or Development Partner) resource who has technical knowledge of the customizations of the Managed Service and who can answer questions from Adobe.</p> <p>Specify a point of contact on the Customer side for any links between Customer’s IT systems and the Managed Service (e.g. SSO, etc.).</p> <p>Specify the Customer relationship manager for the Development Partner relationship.</p> <p>Specify the Development Partner contact who Adobe can contact in a support emergency.</p> <p>Specify the Development Partner contact for management escalation.</p> <p>Specify the Development Partner contact with whom Adobe will work to test upgrades to the Managed Service.</p> <p>Describe the agreement between Customer and Development Partner. Include details on Development Partner’s response time requirements and other special instructions from Customer regarding such response times.</p>

4. Upgrades.

4.1. Types of Upgrades. From time to time during the License Term, Adobe may implement upgrades to the OnDemand Service. Such upgrades may include a Customer-specific upgrade, emergency upgrade necessary for the security of the OnDemand Service or to address issues causing Adobe not to meet the Service Availability Objective (each an “Emergency Upgrade”), a minor upgrade (i.e., a maintenance release or a new

minor version change to the OnDemand Service for purposes **including but not limited to**, error correction), or a major upgrade (i.e., a new version of the OnDemand Service).

4.2. Upgrade Events Sequence. Adobe will make all reasonable efforts to first install all upgrades on a server in the Staging Phase at a mutually agreed upon time described in the section entitled “Upgrade Timing” below. Once Adobe performs such installation, Customer (or its Development Partner) will work with Adobe to test the upgrade’s implementation in a timely fashion and will notify their Adobe contacts, as listed in the Runbook, of the success or failure of such testing. In the event of successful test results, Adobe will install the upgrade on server(s) in the Production Phase on a schedule described in the section entitled “Upgrade Timing” below. In the event of the failure of the upgrade, Adobe will take corrective action if the issue is due to issues with Adobe’s software. If the issue is with Customizations, Adobe will take reasonable steps to support Customer (or its Development Partner) in Customer’s efforts to make adjustment to the code underlying the Customizations. Upon successful resolution of any such issues, Adobe shall install the upgrade on the Production Phase server(s) as described above. A Customer may elect to defer or decline any such upgrade (excluding Emergency Upgrades) as set forth in the section entitled “Upgrade Deferrals” below.

4.3. Upgrade Timing. Emergency Upgrades will be implemented by Adobe as needed. All other upgrades will be implemented by Adobe throughout the Term upon prior written notice to Customer as specified in the Runbook. Adobe shall notify Customer, with as much lead time as possible, of the availability of such upgrades. After Adobe provides such notification, Adobe will work with the Customer to determine a mutually agreed upon time to provide a Staging Phase system for the Customer to start testing the upgrade. Unless Adobe agrees in writing to a longer test period, Customer must finish its testing within five (5) business days after Adobe makes the upgraded OnDemand Service available to Customer for testing. In the event that the Customer notifies Adobe that the tests on the Staging Phase system have failed, Adobe and the Customer shall work together to determine the schedule for resolving the issues detected. In the event that the Customer notifies Adobe that the tests on the Staging Phase system have passed, Adobe shall work with the Customer to determine a mutually agreed upon Maintenance Window or other time period to implement the upgrade.

4.4. Upgrade Deferrals. A Customer may elect to defer or decline any upgrade (excluding Emergency Upgrades). In the event that Customer elects to defer or decline an upgrade that is required to maintain the OnDemand Service within at least one major upgrade of the then-current, generally commercially available version of the Adobe AEM OnDemand Service (each a “Support Upgrade”) for any reason (including but not limited to, unwillingness to accept the Support Upgrade or unwillingness to make Customizations that enable the OnDemand Service to become compatible with a Support Upgrade), Customer agrees to pay Adobe an additional **Extended Operations Uplift Fee** calculated as an additional Fifty Percent (50%) increase to any fees incurred after the effective date of Customer’s deferral or declining of the Support Upgrade. Notwithstanding the foregoing, Customer is not obligated to pay to Adobe any such Extended Operations Uplift Fees if Customer is willing to install the Support Upgrade, but an action by Adobe causes such Support Upgrade to fail to be backward compatible with the then-current version of the OnDemand Service; however, Customer shall work with Adobe to install the applicable Support Upgrade within a reasonable period of time.

4.5. Emergency Upgrades. Notwithstanding anything to the contrary herein, Customer must accept all Emergency Upgrades.

5. AEM Cloud Hosted - Service Level Agreement. Adobe’s objective is to make commercially reasonable efforts to meet the Service Availability Objective. Adobe may perform maintenance on some or all of the OnDemand Service in order to upgrade hardware or software that operates or supports the OnDemand Service, implement security measures, or address any other issues it deems appropriate for the continued operation of the OnDemand Service.

5.1. Remedy for Failure to Achieve Service Availability Objective. At Customer’s request, Adobe will calculate Customer’s Service Availability during a given calendar month. In the event that the Service Availability Objective was not met in a given calendar month, then for each day in such month that the duration of the OnDemand Service unavailability exceeds one (1) continuous hour, Customer is entitled to receive a one (1) day OnDemand Service credit, subject to the Agreement. For purposes of calculating the Service Availability Objective, Adobe will only consider the OnDemand Service unavailable if Customer opened a trouble ticket relating to the OnDemand Service unavailability with the Adobe customer support department within three (3) business days of the OnDemand Service unavailability. To obtain a credit for Adobe’s failure to meet the Service Availability Objective, Customer must request such credit in writing no later than the calendar month following the month of the OnDemand Service unavailability giving rise to Customer’s credit request. In the event of a conflict between the data in Customer’s records and Adobe’s records, the data in Adobe’s records shall prevail. Any OnDemand Service credit due hereunder will be applied to Customer’s account at the conclusion of the then-current Term. The OnDemand Service credit offered in this section regarding remedies for failure to achieve the Service Availability Objective shall be Customer’s sole and exclusive remedy for any failure of the OnDemand Service or any failure of Adobe to meet the Service Availability Objective. Any unused OnDemand Service credits shall expire upon termination of this Agreement.

5.2. Support Services

5.2.1. Technical Support Contacts. Adobe will provide Customer technical support to a maximum of three (3) named Customer technical support contacts (“Customer’s Technical Support Contacts”) only, which such contacts are listed on the Sales Order as the Customer Administrator and Development Partner.

5.2.2. Adobe Response Services. “Adobe Response Services” means the services described in this section entitled “Adobe Response to OnDemand Services.” Adobe will provide prioritized, toll-free support services for the OnDemand Service to be accessed by Customer’s Technical Support Contacts 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year (each such report a “OnDemand Service Request”) according to the following chart and related definitions:

5.2.3. Response Times. The Customer identifies the priority level. Accurately prioritizing the technical issue is critical to success. The following guidelines will assist in determining the appropriate priority level. When a request is submitted as a Priority 1 – Priority 3 issue, a Customer Technical Support Contact must be available to work with the Adobe Technical Support team while we resolve Customer’s issue.

5.2.3.1. Priority 1: CRITICAL – 1 hour. The problem results in extremely serious interruptions to the OnDemand Service (i) in the Production Phase, or (ii) in connection with user acceptance testing or training while the OnDemand Service is in the Staging Phase (collectively, “Priority 1 Phase”). It has affected, or could affect, the entire user community. Tasks that should be executed immediately cannot be executed because of a complete crash of the OnDemand Service or interruptions in main functions of the OnDemand Service in the Priority 1 Phase. Data integrity is compromised and the service request requires immediate processing as the issue can result in financial losses. The Customer shall call Adobe Customer Support for all critical Priority 1 issues.

5.2.3.2. Priority 2: URGENT - 2 hours. The problem results in serious interruptions to the OnDemand Service in the Production Phase, will negatively impact the OnDemand Service in the Production Phase, urgent deadlines are at risk. While the OnDemand Service is in the Production Phase, important tasks cannot be performed, but the error does not impair essential operations. Processing can still continue in a restricted manner, and data integrity may be at risk. The service request requires timely processing,

because the malfunction could cause serious interruptions to critical processes or negatively impact business. While the OnDemand Service is in a Staging Phase, the problem hinders deployment of an enterprise installation.

5.2.3.3. Priority 3: IMPORTANT – 4 hours. The problem causes interruptions to the OnDemand Service in either the Production Phase or the Staging Phase. It does not prevent operation of the OnDemand Service in either the Production Phase or the Staging Phase, but there could be minor degradation in performance. The error is attributed to malfunctioning or incorrect behavior of the OnDemand Service in the Production Phase.

5.2.3.4. Priority 4: MINOR – 1 business day. The problem results in minimal or no interruptions to normal operations (no business impact). The issue consists of "how to" questions including issues related to APIs and integration, installation and configuration inquiries, enhancement requests, or documentation questions.

5.2.4. Response Procedure. Adobe shall undertake reasonable efforts to: (i) acknowledge receipt of a OnDemand Service Request from Customer Technical Support Contact within the Response Time. This will generally be via the same medium of communication by which the OnDemand Service Request was reported and will: (i) provide a short status report to Customer within a reasonable time; and (ii) resolve the OnDemand Service Request by providing a remedy that could take the form of eliminating the defect, providing updates, or demonstrating how to avoid the effects of the defect with reasonable commercial effort. The remedy may also include error corrections, patches, bug fixes, workarounds (i.e. temporary solutions) used to complete a task that would not otherwise be possible due to a problem or limitation in the OnDemand Service, replacement deliveries or any other type of software or documentation corrections or modifications. Each party acknowledges that despite a party's reasonable efforts, not all problems may be solvable. Processing time for Adobe starts from the date and time when Adobe acknowledges receipt of a OnDemand Service Request. If the OnDemand Service Request cannot be solved within a commercially reasonable timeframe, the OnDemand Service Request may be escalated within the Adobe organization.

5.2.5. Resolutions. Adobe will provide resolutions as required to correct OnDemand Service malfunctions in order to bring the Adobe provided portion of the OnDemand Service into substantial conformity with applicable documentation. If Customer encounters a problem in the usage of the OnDemand Service, Customer will provide Adobe with sufficient access and detail to permit Adobe to understand and reproduce the problem. Adobe will use reasonable efforts to diagnose the problem and if it is mutually determined by Customer and Adobe that the problem represents an error in the OnDemand Service that causes it to not operate in substantial conformity with applicable documentation, Adobe will use commercially reasonable efforts to provide a fix release to Customer. In addition, Adobe may, at its sole discretion and from time to time, implement fix releases.

5.2.6. Online Support. Customer shall have unlimited secure access to Adobe's on-line support facility on Adobe's web site at "www.adobe.com."

5.2.7. eSupport. Customer shall have access to Adobe's eSupport services via remote computer access. Should Customer choose to access such services, Customer hereby grants permission to Adobe to remotely access the OnDemand Service from an external computer controlled by Adobe, including any and all of Customer's systems on which the OnDemand Service depends, for the sole purpose of providing Support OnDemand Services to Customer.

5.2.8. Right to Modify Adobe Response Services. Adobe reserves the right to alter the Adobe Response Services, from time to time, using reasonable discretion but in no event shall such

alterations result in: (i) diminished support from the level of support set forth herein; (ii) materially diminished obligations for Adobe; or (iii) materially diminished rights of Customer. Adobe shall provide Customer with sixty (60) days prior written notice of any material changes to the Adobe Response Services contemplated herein.

5.2.9. Customer Success Manager. During the Development Phase, Staging Phase, and Transition Phase, Adobe shall make available a resource who may answer questions from those support contacts from Customer's Technical Support Contacts ("Customer Success Manager"). Such Customer Success Manager will be available from 9am – 5pm Pacific Standard Time.

LRD: 2013.12.02kjp