



PRODUCT DESCRIPTIONS AND METRICS

ADOBE PDM – Adobe Platinum Maintenance and Support (2013v3)

The Products and Services described in this PDM are governed by the terms of this PDM, the applicable Sales Order, the General Terms, and the exhibit for OnPremise Software. This PDM sets forth the additional terms and conditions for the provision of maintenance for Adobe software licensed by Customer (“**Maintenance**”) and support services (“**Support Services**”) under the Adobe Platinum Maintenance and Support Program.

-
1. **Platinum Maintenance and Support.** If Customer subscribes to Platinum Maintenance and Support Services for any OnPremise Software and pays the annual Platinum Support and Maintenance fee detailed in the applicable Sales Order (“**Annual Support Fee**”), Adobe shall provide the following Support Services:
 - 1.1 Adobe will provide Customer technical support to a maximum of 4 named Customer technical support contacts (“**Customer’s Technical Support Contacts**”).
 - 1.2 Adobe will provide prioritized, toll-free Support Services for the OnPremise Software to be accessed by Customer’s Technical Support Contacts between the hours of 07.00 and 20.00 Customer’s regional time (For Japan, between the hours of 09.30 and 17.30 Japan time, only during which Japanese language is available) Monday through Friday (excluding national holidays and Adobe-designated holidays) via telephone, facsimile, e-mail and Adobe’s web site (currently <http://www.adobe.com/support>), or www.adobe.com/jp/support for Japan, the “**Support Site**”), for all non-critical issues. Adobe will provide prioritized toll free Support Services for critical issues 24 hours a day, 7 days a week.
 - 1.3 Adobe will provide code corrections as required to correct OnPremise Software malfunctions in order to bring the OnPremise Software into substantial conformity with applicable documentation.
 - (A) If Customer encounters a problem in the usage of the OnPremise Software, Customer will provide Adobe with sufficient 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 OnPremise Software that causes it to not to operate in substantial conformity with applicable documentation, Adobe will use commercially reasonable efforts to provide a fix to Customer.
 - (B) Adobe may, at its sole discretion and from time to time, make Fix Releases generally available to users of the OnPremise Software.
 - (C) ADOBE DOES NOT GUARANTEE, REPRESENT OR WARRANT CONSULTATION RESULTS, IDENTIFICATION OF ALL VIRUSES, OR THAT ALL ERRORS AND BUGS WILL BE CORRECTED.
 - 1.4 Customer shall have unlimited secure access to Adobe’s on-line support facility on the Support Site or any successor site.
 - 1.5 Customer shall have access to Adobe’s eSupport services via remote computer access.
 - (A) If Customer chooses to access such services, Customer hereby grants permission to Adobe to remotely access the OnPremise Software from an external computer controlled by Adobe, including any and all of Customer’s systems on which the OnPremise Software resides, for the sole purpose of providing Support Services to Customer.
 - (B) CUSTOMER ACKNOWLEDGES THAT IT MAY CONTROL ALL ADOBE ACCESS TO THE ONPREMISE SOFTWARE AND TO CUSTOMER’S SYSTEMS BY SELECTING A “HIGH” SECURITY SETTING AND MONITORING ALL SUCH ACCESS.
 - 1.6 The priority or severity of each Service Request will be established based on Adobe’s published Case Priority definitions which are currently available on the Support Site, at <http://www.adobe.com/support/programs/policies/sla.html> or <http://www.adobe.com/jp/support/programs/policies/sla.html> for Japan. Adobe shall undertake reasonable efforts to:

- (A) Acknowledge receipt of a Service Request from a Technical Support Contact within the time allotted ("**Response Time**"). This will generally be via the same medium of communication by which the Service Request was reported;
- (B) Provide a short status report to Customer within a reasonable time; and
- (C) Solve the 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 affected Adobe OnPremise Software), replacement deliveries or any other type of software or documentation corrections or modifications.
- (D) 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 the Adobe Support team acknowledges receipt of a Service Request. If the Service Request cannot be solved within a commercially reasonable timeframe, the Service Request may be escalated within the Adobe Support organization.

1.7 During periods of time that Customer subscribes to Maintenance and Support Services, Adobe shall provide OnPremise Software Maintenance to Customer, at no additional charge. The provision of Maintenance includes all Upgrades for the OnPremise Software to make the Software current, provided that Adobe's obligations under this section with respect to each major version (defined by a x.0 version number) of a specific OnPremise Software product shall continue for a period of time that upgrades for such version of the product are generally made available to customers of Adobe. Any Fix Releases provided to Customer pursuant to this Agreement will only be for the current version of each OnPremise Software product.

2. Software License for Upgrades and Updates. Customer acknowledges that any and all releases provided by Adobe, whether Fix Releases, or new or Upgrade copies of the complete OnPremise Software are for replacement of the copies of the OnPremise Software previously licensed to Customer and are not provided as additional copies. Copies of the OnPremise Software that are replaced must be destroyed. Notwithstanding the foregoing, the use of any Upgrade provided hereunder shall be governed by the updated license use and restriction terms in the applicable end user license agreement, if any. Customer's receiving any Fix Releases, updates or Upgrades shall not increase the number of copies of the OnPremise Software licensed to Customer.

3. Annual Support Fee/ Initial Term and Renewals.

3.1 **Term.** The initial term for Maintenance and Support Services is 1 year, unless otherwise provided in the Sales Order (the "**Initial Term**"). If Adobe generally makes renewals for such Maintenance and Support Services available to its customers, Adobe will provide Customer with a renewal reminder in advance of expiration of the then-current term for Maintenance and Support Services, so that Customer can order a further one year period for Maintenance and Support Services. Renewal terms after the Initial Term are optional, unless provided otherwise in a Sales Order. If Customer desires to renew, Adobe shall invoice Customer for the next renewal term. If Maintenance and Support Services lapse, Customer may be subject to additional fees, to cover the lapsed period, prior to the reinstatement of Maintenance and Support Services.

3.2 **Renewals.** Customer may elect to renew Maintenance and Support Services for any OnPremise Software, provided Maintenance and Support Services are generally made available by Adobe for the that version of OnPremise Software then held by Customer. If Customer so elects, the renewal Annual Support Fee is determined as follows:

- (A) For the first renewal term, the initial Annual Support Fee increased by 3%,
- (B) For the second through the fourth renewal terms, the Annual Support Fee for immediately preceding renewal term increased by 3%, and
- (C) For the fifth and subsequent renewal term(s), the lesser of 20% of the then-current List Price for the software or the Annual Support Fee for the immediately preceding renewal term increased by the applicable Consumer Price Index (CPI), for the twelve-month period preceding the renewal date, however, in no event shall the amount be less than the Annual Support Fee paid for the prior year for the OnPremise Software covered by the applicable renewal.

4. **Right to Discontinue or Modify Services.** Customer acknowledges that Adobe has the right to discontinue the manufacture and development of any of the OnPremise Software and the Support for that Software, including the distribution of older OnPremise Software versions, at any time in its sole discretion, provided that Adobe agrees not to discontinue the support for that OnPremise Software during the then current annual term of this Agreement, subject to the termination provisions herein. If Adobe discontinues the manufacture and support for particular OnPremise Software, Support Services for any remaining OnPremise Software covered by this PDM during the same annual period shall not be adversely affected; provided however, Adobe reserves the right to alter the Support Services, from time to time, using reasonable discretion but in no event shall such alterations made during the then current annual term result in: (a) diminished support from the level of support set forth herein; (b) materially diminished obligations for Adobe; or (c) materially diminished rights of Customer. Adobe shall provide Customer with 60 days prior written notice of any material changes to the Support Services contemplated herein.
5. **Decommissioning.** When buying Maintenance and Support Services and the customer has multiple copies of one product, if Customer chooses at its option to renew Maintenance and Support, Customer must purchase Maintenance and Support Services on 100% of those licenses. If Customer wishes to renew Support Services on a lesser number of licenses, Customer must secure written approval from Adobe and will be subject to Adobe's policies on documenting decommissioned licenses.

6. **Additional Definitions.** Unless otherwise defined herein, capitalized terms will have the meanings ascribed to them in the corresponding Adobe General Terms.

- 6.1 **"Fix Release"** means releases designated by Adobe as third digit releases (e.g., 4.2.2 to 4.2.3). Fix Releases are not considered upgrades for the purposes of this Agreement, and must be requested by Customer.
- 6.2 **"Service Request"** means an error or question reported to Adobe by one of Customer's Technical Support Contacts based on a material failure of the OnPremise Software to conform to the published product specifications.
- 6.3 **"Upgrade"** means those versions of the OnPremise Software products that Adobe, at its discretion, deems to be logical improvements or extensions to the OnPremise Software products and that have been released for general commercial distribution. In particular, upgrades are designated point releases by Adobe (e.g., 4.2 to 4.3 or 4.3 to 5.0 if 5.0 is the next version release in the series).

アドビ PDM – アドビプラチナメンテナンスおよびサポート (2013v3)

本 PDM に記載された製品およびサービスは、本 PDM の条件、該当するセールスオーダー、基本利用条件、およびオンプレミスソフトウェア付録に従うものとします。本 PDM は、アドビプラチナメンテナンスおよびサポートプログラムに従って、お客様が使用許諾を得たアドビのソフトウェアのメンテナンス（以下「メンテナンス」といいます）とサポートサービス（以下「サポートサービス」といいます）の提供に関する追加の諸条件を規定しています。

1. プラチナメンテナンスおよびサポート：お客様がオンプレミスソフトウェアのプラチナメンテナンスおよびサポートサービスの加入する契約を締結し、適用されるセールスオーダーに記載されている年間プラチナサポートおよびメンテナンス料金（以下、「年間サポート料金」といいます）を支払った場合、アドビは以下のサポートサービスを提供するものとします。
 - 1.1 アドビは、お客様が指名した 4 人を上限とする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」といいます）に対して、テクニカルサポートを提供します。
 - 1.2 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に対し、優先度に応じたオンプレミスソフトウェアのサポートサービスを提供します。これは通話料金無料のサービスで、重大でない問題に関しては、お客様の月曜日～金曜日の 7:00～20:00（休日を除く）の間に、電話、ファックス、電子メールにより、もしくはアドビの Web サイト（現在は www.adobe.com/support、日本向けは www.adobe.com/jp/support、「サポートサイト」といいます）からアクセスいただけます。ただし、日本においては、日本時間の月曜日から金曜日の 9:30～17:30（休日およびアドビ指定休業日を除く）の間に、から日本語でのみアクセスいただけます。重大な問題に関しては、優先度に応じた通話料金無料の電話サポートサービスを年中無休で提供しています。
 - 1.3 アドビは、オンプレミスソフトウェア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、オンプレミスソフトウェアの不具合の修正に必要なコード修正を提供します。
 - (A) お客様側でオンプレミスソフトウェアの使用において問題が生じた場合、アドビがその問題を理解して再現できるよう、お客様は十分な詳細をアドビに提供します。アドビは合理的な努力を払ってかかる問題を診断します。かかる問題により本ソフトウェアに生じるエラーが原因となり、オンプレミスソフトウェア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を提供します。
 - (B) アドビは独自の裁量に基づき、オンプレミスソフトウェアのユーザーに対し、適宜フィックスリリースを一般提供することがあります。

- (C) アドビは、コンサルティングの成果、すべてのウイルスの特定、またはすべてのエラーおよびバグが修正されることについて、保証もしくは表明を行いません。
- 1.4 お客様は、サポートサイトもしくは後継サイト上のアドビのオンラインサポート機能に、無制限かつ安全にアクセスできるものとします。
- 1.5 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ことができます。
- (A) お客様は、かかるサービスにアクセスすることを選択する場合、アドビに対し、アドビがお客様に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プレミスソフトウェア（オンプレミスソフトウェアがインストールされてい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契約により許可します。
- (B) お客様は、アドビによるオンプレミスソフトウェアおよびお客様のシステムへのアクセスすべてについて、セキュリティ設定を「高」に設定し、該当するすべてのアクセスを監視することにより、これらを管理することができることを了承します。
- 1.6 各サービス要求の優先度および重大度は、公開されているアドビのケース優先度の定義に基づいて設定されます。これらは現在サポートサイト <http://www.adobe.com/support/programs/policies/sla.html> (日本は <http://www.adobe.com/jp/support/programs/policies/sla.html>) に記載されています。アドビは合理的な努力のもとに以下を行うものとします。
- (A) テクニカルサポート問い合わせ担当者からのサービス要求の受領確認を、指定された時間内（以下、「応答時間」といいます）に行います。受領の確認は、通常、サービス要求が報告されたときと同じ通信手段によって行います。
- (B) 合理的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ます。
- (C) 不具合を除去する、アップデートを提供する、または商業的に合理的な努力をもって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、サービス要求解決します。さらにこの救済手段には、エラー修正、パッチ、バグフィックス、問題回避措置（該当するアドビのオンプレミスソフトウェアの問題や制限により完了できないタスクについて、これを完了するための一時的な解決策）、代替物の提供、またはその他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。
- (D) 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、アドビのサポートチームがサービス要求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サービス要求を解決できない場合は、アドビのサポート組織内でサービス要求がエスカレーションされることがあります。
- 1.7 お客様がメンテナンスおよびサービスサポートに加入している期間、アドビはお客様に対し、追加料金なしでオンプレミスソフトウェアのメンテナンスを提供します。メンテナンスの提供には、オンプレミスソフトウェアを最新の状態にするためのアップグレードすべてが含まれます。ただし、特定のオンプレミスソフトウェア製品の各メジャーバージョン（バージョン番号 x.0 という形で定義されます）に関する本条に基づくアドビの義務の存続期間は、製品のかかるバージョンのアップグレードが一般的にアドビの顧客に提供される期間とします。本サポート契約に基づき

お客様に提供されるフィックスリリースすべては、オンプレミスソフトウェア製品の最新バージョンのみを対象としたものです。

2. アップグレードおよびアップデートのソフトウェアライセンス：お客様は、アドビによって提供されるあらゆるリリースは、フィックスリリースであるか、オンプレミスソフトウェア全体の新しいコピーまたはアップグレードコピーであるかにかかわらず、以前にお客様に使用許諾されたソフトウェアのコピーに交換されるものであり、追加コピーとして提供されるわけではないことについて了承します。お客様は、交換されるオンプレミスソフトウェアのコピーを破棄する必要があります。前述の規定にかかわらず、本契約に基づいて提供されるアップデートの使用は、適用されるエンドユーザー使用許諾契約書（適用されるエンドユーザー使用許諾契約書がある場合）のアップデートされたライセンスの使用および制限の条項に従うものとします。フィックスリリース、アップデート、もしくはアップグレードを受け取ったお客様は、お客様にライセンス許諾されたオンプレミスソフトウェアのコピーの数を増やさないものとします。
3. 年間サポート料金／当初期間および更新
 - 3.1 期間：メンテナンスおよびサポートサービスの当初期間は、セールスオーダーにおいて別途規定されていない限り、1年間とします（以下、「当初期間」といいます）。アドビがかかるメンテナンスおよびサポートサービスの更新を、アドビの顧客を対象に一般的に利用できるようにする場合、アドビは、現行のメンテナンスおよびサポートサービス期間が終了する前に、更新についてお客様にご案内します。これによりお客様は、メンテナンスおよびサポートサービスを1年間延長することができます。当初期間後の更新期間は、セールスオーダーに別途規定されていない限り、オプションです。お客様が更新を希望する場合、アドビは次の更新期間についてお客様に請求します。メンテナンスおよびサポートサービスの期限が切れている場合、メンテナンスおよびサポートサービスの再開は、失効していた期間についてお客様が追加料金を支払うことが条件になる場合があります。
 - 3.2 更新：お客様は、オンプレミスソフトウェアのメンテナンスおよびサポートサービスを更新することができます。ただしお客様が保有しているオンプレミスソフトウェアのそのバージョンに対するメンテナンスおよびサポートサービスが、アドビにより一般的に提供されていることが条件となります。お客様が更新を選択する場合、更新の年間サポート料金は以下のように決定されます。
 - (A) 最初の更新期間は、当初年間サポート料金の3パーセント増し。
 - (B) 2回目から4回目までの更新期間については、直前の更新期間に対する年間サポート料金の3パーセント増し。
 - (C) 5回目以降の更新期間については、その時点のソフトウェアの定価の20%、または直前の更新期間の年間サポート料金に更新日前の12カ月間の該当する消費者物価指数（CPI）を乗じた額の、いずれか低い金額となります。ただしこの金額は、適用される更新の対象となるオンプレミスソフトウェアについて前年に対して支払われた年間サポート料金を下回ることはありません。
4. サービスを中止または修正する権利：お客様は、アドビが独自の裁量に基づき、いかなるオンプレミスソフトウェアもその製造と開発、およびそのオンプレミスソフトウェアのサポート（本ソフトウェアの旧バージョンの配布を含む）を中止する権利を常に有することを了承するものとします。ただし、

アドビは、本契約の解約規定が適用される場合を除き、本契約の現行契約年度中は、かかるオンプレミスソフトウェアのサポートを中止しないことに同意します。アドビが特定のオンプレミスソフトウェアの製造およびサポートを中止した場合でも、本 PDM の対象となる残りのオンプレミスソフトウェアのサポートサービスには不利な影響が及ばないものとします。ただしアドビは、その合理的な裁量により、サポート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、現行契約年度中に行われたかかる変更により、(a) サポートのレベルが本契約に定めるレベルより低下すること、(b) アドビの義務が大幅に減ること、または (c) 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。本契約に定めるサポートサービスの内容に重大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. 廃止：メンテナンスおよびサポートサービスの購入の際、お客様が 1 つの製品について複数のコピーを保有している場合は、お客様がメンテナンスおよびサポートの更新を自らの判断で選んだ場合はすべてのライセンス数のメンテナンスおよびサポートサービスを購入する必要があります。保有数より少ない数のライセンスについてサポートサービスを更新することを希望する場合、お客様はアドビから書面による承認を得る必要があります、さらに、ライセンスの廃止について文書化するアドビの方針に従うものとします。

-
6. 追加の定義：本追加条件に別段の定めがない限り、本追加条件の用語はアドビ基本利用条件に定義する意味があるものとします。

- 6.1 「フィックスリリース」とは、アドビが第 3 桁のリリース（例えば 4.2.2 から 4.2.3）として指定するリリースを意味します。フィックスリリースは、本契約におけるアップグレードとはみなされず、お客様の要求によるものとみなされます。

- 6.2 「サービス要求」とは、オンプレミスソフトウェアが公開された製品仕様に著しく適合しないことによりお客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者の 1 人がアドビに報告する、エラーまたは質問を意味します。

- 6.3 「アップグレード」とは、アドビが独自の裁量に基づきオンプレミスソフトウェア製品の論理的な改良または機能拡張であるとみなすオンプレミスソフトウェア製品のバージョンであって、商業的な一般配布目的でリリースされたものを指します。特に、アップグレードは、アドビが指定するポイントリリース（例えば 4.2 から 4.3、または 5.0 が同シリーズの次期バージョンリリースである場合は 4.3 から 5.0）となります。