



PSLT - Adobe Experience Manager: Managed Services Basic (2017v1.1)

1. Pre-Production Phase

- 1.1 During the Pre-Production Phase, Customer will:
- (A) create and provide a complete and accurate Runbook to Adobe for review and obtain Adobe's written approval of such Runbook;
 - (B) create and test Customer Customizations for the purpose of evaluating potential configurations of the Managed Services;
 - (C) submit Customer Customization source code to Adobe for storage in, and processing through, the Cloud Manager Framework;
 - (D) conduct additional quality and security testing of those Customer Customizations and configurations by performing bug elimination, simulations, and integration with other Customer systems.

2. Production Phase

- 2.1 If Customer desires to make any Customer Customizations to the Managed Services once the Managed Services are in the Production Phase:
- (A) Customer will request that Adobe launch a cloned staging server, implement such Customer Customizations, and request that such Customer Customizations be reviewed and approved by Adobe;
 - (B) the Managed Services will then revert to the Pre-Production Phase in connection with such Customer Customizations on such cloned server; and
 - (C) Adobe will continue to simultaneously run the Managed Services in the Production Phase while such Customer Customizations are in the Pre-Production Phase.

3. Customer Customizations

- 3.1 Adobe will not be responsible for any defect or failure in the Managed Services caused by Customer Customizations or by Customer's failure to meet the obligations in sections 1 and 2 (Pre-Production Phase and Production Phase). Customer acknowledges and agrees that any testing of Customer Customization source code via the Cloud Manager Framework represents only a subset of the overall testing that needs to be completed by Customer. Customer is solely responsible for all testing (security and quality) of Customer Customizations.
- 3.2 Should Customer fail to implement source code or configuration changes required by the Cloud Manager Framework, Customer may need to license additional Managed Production Capacity.

4. **Development Consultant.** Any Development Consultant(s) appointed by Customer under this PSLT works expressly and exclusively at Customer's direction and Customer is responsible for any acts or omissions of such Development Consultant(s). Adobe may deny access to any Development Consultant it deems is adversely impacting the Managed Services or other Managed Services customers. References to Customer in this PSLT refer to both Customer and its Development Consultant(s).

5. **Runbook.** Customer's Runbook must, at a minimum, include the subject matters listed below in the format provided by Adobe. Customer must promptly update the Runbook each time it 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 License Term, change or modify the subject matters required to be included in the Runbook, and Customer will promptly update its Runbook to include such new subject matters. Customer will immediately update the Runbook upon any Adobe request.

5.1 Runbook Table:

Runbook Subject Matter	Description
System Configuration	Adobe may provide Customer with information regarding the configuration of the Managed Services, and Customer must verify whether this information is correct.
Customizations	A list of all Customer Customizations. A list and description of the functionality of all software (including of any bugs) installed by

Runbook Subject Matter	Description
	<p>Customer in connection with the Managed Services.</p> <p>A list of all AEM Forms Reader Extensions credentials or PKI certificates applied to the Managed Services by Customer.</p> <p>Any Customer-specific backup schedule for Customer's implementation of the Managed Services.</p>
System Monitoring	<p>A list of any connections between the Managed Services and any other systems on which the Managed Services is dependent.</p> <p>A list of parameters for such connections that should be monitored by Adobe to ensure functioning of the Managed Services.</p> <p>A list of parameters associated with any Customer Customizations that should be monitored by Adobe to ensure functioning of the Managed Services.</p>
User Acceptance Testing Documentation	<p>Describe the load testing scenarios conducted by Customer.</p> <p>Describe the user acceptance testing scenarios conducted by Customer.</p> <p>Describe the positive and negative outcomes of such testing.</p>
Post Production Changes	<p>Describe the changes to the Managed Services' Production Phase, which were requested by Customer and approved and implemented by Adobe.</p>
Events and Responses	<p>List all known weaknesses in Customer Customizations to the Managed Services.</p> <p>Recommend actions to be taken by Adobe when providing support for the Managed Services.</p> <p>Include the following information, at a minimum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • all log files created by Customer; • all information source or recipient repositories; • all data bases and other info storage occurring in the Managed Services; • any encryption models implemented in the Managed Services; • all communications with any upstream data sources, including forms; • any additional executables/WAR Files added to the Managed Services; • all information required for long-term administration of the Customer Customizations; 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 resource who has technical knowledge of the Managed Services and who can answer questions from Adobe.</p> <p>Specify any links between Customer's IT gate keeper for the Managed Services and other Customer systems (e.g., LDAP, data repositories, etc.).</p> <p>Specify the Customer relationship manager for Development Consultant.</p> <p>Specify the Development Consultant contact who Adobe can contact in a support emergency.</p> <p>Specify the Development Consultant contact for management escalation.</p> <p>Specify the Development Consultant contact with whom Adobe will work to test upgrades to the Managed Services.</p> <p>Describe the agreement between Customer and Development Consultant. Include details on Development Consultant's response time requirements and other special instructions from Customer regarding such response times.</p>

6. Long Term Storage and Encryption

- 6.1 Adobe stores all long-term Customer Content, Customer Data and related operational data on mechanisms external to the virtual machines supporting Customer's Managed Services deployment.
- 6.2 Adobe encrypts all Customer Content, Customer Data and related operational data stored outside the virtual machine at a standard of no less than AES-256.

7. Backup

- 7.1 Adobe backs-up long-term Customer Content, Customer Data and related operational data such that Adobe can make a rapid recovery of the Managed Services in the event of a loss of the primary data within a system.
- 7.2 Adobe encrypts all backups at the same standard or better as set forth above for long-term storage. All backed-up Customer Data, Customer Content and related operational data will, after encryption, be distributed across multiple data centers within a given cloud region to allow for recovery within these data centers in the event of the loss of function of the primary data center.
- 7.3 All backups will be taken at a frequency specified by Customer in Customer's Runbook, or daily if no specification is made.
- 7.4 Adobe will retain all backups for a period specified in Customer's Runbook, or for one week if no specification is made. Adobe may delete and overwrite all backup files from media seven days after the end of the retention period unless Adobe is otherwise requested to retain these files, in writing, by Customer or law enforcement.
- 7.5 Customer Data, Customer Content and Customer Customization source code stored within the Managed Services will be available to Customer until the expiration or termination of the License Term in the same format then available within the Managed Services. Customer acknowledges and agrees that the Managed Services should not be Customer's only repository for Customer Data, Customer Content and Customer Customization source code.

8. Adobe Experience Targeting – Data Retention. To the extent that Customer has licensed Managed Services that include bundled Adobe Experience Targeting, Customer Data collected by Adobe Experience Targeting may be permanently deleted from Adobe's servers (a) 90 days after collection for visitor profile data, and (b) 12 months after collection for Customer Site activity data. Customer Data and Customer Content associated with Adobe Experience Targeting are stored outside of the Managed Services, in the Adobe Experience Targeting On-demand Service environment.

9. License for Development Software. Customer may install and use a reasonable number of copies of the On-premise Software versions of the licensed Managed Services in a development environment only, strictly for testing and quality assurance purposes and not for production purposes.

10. Permitted Use. Adobe may access, use, copy and store Customer Data, Customer Content, Customer Customizations, User interactions, and Managed Services system performance to develop, modify, improve, support, test, and operate AEM and the Managed Services.

11. Use of Fonts. Except as otherwise detailed in the Agreement, Adobe's proprietary or licensed fonts are embedded with the Products and Services only for use within the user interface of the Products and Services.

12. Patches. Customer is prohibited from applying patches to the Managed Services, unless expressly approved by Adobe in the Runbook.

13. Service Level Agreement. Adobe's Minimum Uptime Percentage obligations are detailed in the Service Level Agreement and the Service Commitment Exhibit for AEM Managed Services Basic found here: <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (together the "Service Level Agreement").

14. Support Services. All priority issues and issues related to the performance of the Managed Services should be submitted pursuant to the Support Policies: Terms and Conditions described at: <https://helpx.adobe.com/support/programs/support-policies-terms-conditions.html> (each a "Service Request"). If a Service Request relates to a problem in the usage of the Managed Services, Customer will provide Adobe with sufficient access and detail to permit Adobe to understand and reproduce the problem. If it is mutually determined by Customer and Adobe that the problem represents an error in the Managed Services that causes it to not operate in substantial conformity with applicable Documentation, Adobe will process the Service Request as detailed in the Support Policies: Terms and Conditions. In addition, Adobe may, at its sole discretion and from time to time, implement fix releases.

15. Software Updates and Upgrades. During the License Term, all Managed Services include the updates and upgrades that are released to the general Adobe customer base.

- (A) **Types of Upgrades.** From time to time during the License Term, Adobe may implement upgrades to the Managed Services. Those upgrades may include a Customer-specific upgrade, an emergency upgrade necessary for the security of the Managed Services or to address issues causing Adobe not to meet the Minimum Uptime Percentage (each an “**Emergency Upgrade**”), a minor upgrade (i.e., a maintenance release or a new minor version change to the Managed Services for purposes including but not limited to, error correction), or a major upgrade (i.e., a new version of the Managed Services).
- (B) **Upgrade Events Sequence.** Adobe will make all reasonable efforts to first install all upgrades on a server in the Pre-Production Phase at a mutually agreed upon time described in section 15(C) (Upgrade Timing) below. Once Adobe performs such installation, Customer 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 section 15(C) (Upgrade Timing) below. In the event of the failure of the upgrade, Adobe will take corrective action if the issue is with Adobe’s software. If the issue is Customer Customizations, Adobe will take reasonable steps to support Customer in Customer’s efforts to make adjustment to the code underlying Customer Customizations. Upon successful resolution of any such issues, Adobe will 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 section 15(D) (Upgrade Deferrals) below.
- (C) **Upgrade Timing.** Emergency Upgrades will be implemented by Adobe as needed. All other upgrades will be implemented by Adobe throughout the License Term upon prior written notice to Customer as specified in the Runbook. Adobe will notify Customer, with as much lead time as possible, of the availability of such upgrades. After Adobe provides such notification, Adobe will work with Customer to determine a mutually agreed upon time to provide a Pre-Production Phase system for Customer to start testing the upgrade. Unless Adobe agrees in writing to a longer test period, Customer must finish its testing within 5 business days after Adobe makes the upgraded Managed Services available. In the event that Customer notifies Adobe that the tests on the Pre-Production Phase system have passed, Adobe will work with Customer to determine a mutually agreed upon maintenance window or other time period to implement the upgrade.
- (D) **Upgrade Deferrals.** A Customer may elect to defer or decline any upgrade (excluding Emergency Upgrades). If Customer defers or declines an upgrade that is required to maintain the Managed Services within at least 1 major upgrade of the then-current, generally commercially available version of the Adobe Experience Manager Managed Services (each a “**Support Upgrade**”) for any reason (including but not limited to, unwillingness to accept the Support Upgrade or unwillingness to make Customer Customizations that enable the Managed Services to become compatible with a Support Upgrade), Customer agrees to pay Adobe an additional Extended Operations Uplift Fee calculated as an additional 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 Managed Services; however, Customer will work with Adobe to install the applicable Support Upgrade within a reasonable period of time.
- (E) **Emergency Upgrades.** Notwithstanding anything to the contrary herein, Customer must accept all Emergency Upgrades.

16. Additional Definitions

16.1 “**Cloud Manager Framework**” means Adobe’s continuous integration, development and testing framework. The Cloud Manager Framework may:

- (A) store Customer Customization source code (Customer agrees that it will not upload any code other than Customer Customizations to the AEM Managed Services to the Cloud Manager Framework repository);
- (B) test the quality of Customer Customization source code;
- (C) provide recommended or required updates or changes to Customer Customization source code;
- (D) provide Customer with access to Adobe’s identity management system (Customer agrees that it will notify Adobe regarding any desire to use an alternative identify management system);
- (E) compile approved Customer Customizations; and
- (F) allow authorized Users to make self-service increases to Managed Services system infrastructure.

- 16.2 **“Customer Customizations”** means the customizations made to the Managed Services at Customer’s direction. Customer Customizations do not constitute Indemnified Technology. Customer owns (or, where applicable, must ensure it has a valid license to) Customer Customizations, subject to Adobe’s underlying intellectual property in the Adobe Technology. Customer acknowledges and agrees that Adobe’s access to Customer Customizations does not preclude Adobe from independently developing (without use of Customer Customizations) or acquiring similar technology without obligation to Customer.
- 16.3 **“Development Consultant”** means a third-party systems integrator that (a) Customer has authorized, under section 5 of the General Terms, to access, test and customize the Managed Services during the Pre-Production Phase, and (b) has a minimum of one individual on the development team who has an AEM 6 Architect Certification and will be significantly engaged and involved in the Managed Services development project.
- 16.4 **“Minimum Uptime Percentage”** means the minimum Uptime Percentage (as defined in the Service Level Agreement) identified in the Sales Order and Documentation for each Managed Service licensed by Customer. Generic Non-Production Instances have no guaranteed Minimum Uptime Percentage.
- 16.5 **“Pre-Production Phase”** means the period of time before the Production Phase.
- 16.6 **“Production Phase”** means the period of time when Managed Services Users use the Managed Services (A) on Customer Sites; or (B) for its internal operations.
- 16.7 **“Runbook”** means a document written by Customer that provides Adobe with a list of Customer Customizations and configurations Customer made to the Managed Services. Such list is intended to assist Adobe in running and supporting the Managed Services in the Production Phase.



PSLT - Adobe Experience Manager: Managed Services Basic (2017v1.1)

1. 稼働準備段階

1.1 稼働準備段階においてお客様は以下を行うものとします:

- (A) 完全かつ正確な Runbook を作成および提供し、アドビに当該 Runbook のレビューを要請し、アドビから書面による承認を得る
- (B) マネージドサービスの可能な構成を評価するためのお客様カスタマイゼーションの作成とテストを行う、
- (C) クラウドマネージャーフレームワークへの保存およびクラウドマネージャーフレームワークを通じた処理のため、アドビにお客様カスタマイゼーションのソースコードを提出する、および、
- (D) バグ除去、シミュレーション、および他のお客様のシステムとの統合を行い、これらのお客様カスタマイゼーションおよび構成の品質およびセキュリティの追加検証を行う。

2. 実稼働段階

2.1 マネージドサービスが実稼働段階に移行した時点でマネージドサービスにお客様カスタマイゼーションを行いたい場合、

- (A) お客様はアドビに、クローンステージングサーバーを起動し、かかるお客様カスタマイゼーションの実装ならびにそのレビューと承認を要請する、
- (B) その後マネージドサービスは、かかるクローンサーバー上でのお客様カスタマイゼーションに関連して、稼働準備段階に戻る、および
- (C) 当該お客様カスタマイゼーションが稼働準備段階で行われている間、アドビは、実稼働段階でマネージドサービスを同時に続行する

3. お客様カスタマイゼーション

3.1 アドビは、お客様カスタマイゼーションもしくはお客様が第1条および第2条（稼働準備段階および実稼働段階）に規定された義務を果たさないことによるマネージドサービスの不具合もしくは障害について責任を負いません。お客様は、クラウドマネージャーフレームワークを通じたお客様カスタマイゼーションのソースコードの検証が、お客様が完了すべき検証全体の一部分を担うものにすぎないことを了解し、同意します。お客様はお客様カスタマイゼーションの（セキュリティおよび品質の）検証の一切について責任を負います。

3.2 お客様がクラウドマネージャーフレームワークから求められるソースコードまたは構成の変更を実装しない場合、お客様は Managed Production Capacity の追加ライセンスが必要です。

4. **開発コンサルタント** 本 PSLT に基づいてお客様から指名された開発コンサルタントはお客様の指示の下でのみ作業を行い、お客様は開発コンサルタントの作為・不行為に対する全責任を負うものとします。アドビは、マネージドサービスまたは他のマネージドサービスの顧客に悪影響が及ぶとみなした場合、開発コンサルタントに対してアクセスを拒否することができます。本 PSLT において「お客様」と言う場合、お客様とその開発コンサルタント双方を指します。
5. **Runbook** お客様の Runbook には、アドビが提供する形式で、少なくとも以下の事項を含めなければなりません。お客様は、実稼働段階で Adobe の承認を得た新たなお客様カスタマイゼーションを行うたびに、遅滞なく Runbook を更新しなければなりません。アドビはその独自の裁量で、ライセンス期間中に、適宜 Runbook に含める必要のある事項を変更または修正することができます。お客様は Runbook を遅滞なく更新して新しい事項を含めるものとします。お客様は、いかなるアドビの要請についても Runbook を遅滞なく更新するものとします。

5.1 **Runbook テーブル:**

Runbook の事項	説明
システム構成	アドビはお客様に、マネージドサービスの構成に関する情報を提供することがあり、お客様は、その情報が正しいかどうか検証しなければなりません。
カスタマイゼーション	お客様カスタマイゼーションのすべての一覧。 マネージドサービスに関連してお客様がインストールしたソフトウェア（一切のバグを含む）すべての一覧および機能説明。 お客様によりマネージドサービスに適用された AEM Forms Reader Extensions 認証情報または PKI 証明書のすべての一覧。 お客様がマネージドサービス実装のために行うお客様特定のバックアップスケジュールすべて。
システムの監視	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のすべての一覧。 マネージドサービスが確実に機能するようアドビがモニターする必要がある、かかる接続のパラメータのすべての一覧。 マネージドサービスが確実に機能するようアドビがモニターする必要がある、お客様カスタマイゼーションに関連するパラメータのすべての一覧。
ユーザー受け入れテストに関するドキュメンテーション	お客様が実施する負荷テストのシナリオについて説明します。 お客様が実施するユーザー受け入れテストのシナリオについて説明します。 かかるテストのプラスとマイナスの結果について説明します。

Runbook の事項	説明
実稼働後の変更	<p>お客様が要請し、アドビが承認および実装した、実稼働段階のマネージドサービスへの変更について説明します。</p>
イベントと対応	<p>マネージドサービスへのお客様カスタマイゼーションについて、既知の脆弱性をすべて一覧にします。</p> <p>マネージドサービスのサポートを提供する際にアドビが取るべき措置について提案します。</p> <p>最低でも以下の情報を含めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • お客様が作成したすべてのログファイル • すべての情報の出所または受信者のレポジトリ • 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 • マネージドサービスに実装されている暗号化モデル • アップストリームデータソースとのすべてのコミュニケーション（フォームを含む） • マネージドサービスに加えられた追加の実行可能ファイル/WAR ファイル • お客様カスタマイゼーションに関する長期管理に必要なすべての情報、および • 最も一般的な障害モードとその障害の回復の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必要のあるお客様の窓口担当者を指定します。</p> <p>マネージドサービスについて技術的知識がありアドビの質問に回答できるお客様の要員を指定します。</p> <p>マネージドサービスに関するお客様の IT ゲートキーパーとお客様のその他のシステム（LDAP、データレポジトリなど）とのリンクについて指定します。</p> <p>開発コンサルタントのお客様における関係管理者を指定します。</p> <p>緊急サポートの際にアドビが連絡できる開発コンサルタントの連絡先を指定します。</p> <p>経営陣にエスカレーションする際の開発コンサルタント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の際にアドビと協力してテストを行う開発コンサルタントの連絡先を指定します。</p> <p>お客様と開発コンサルタントの間の合意事項を説明します。開発コンサルタントの応答時間の要件、および、当該応答時間に関するお客様からのその他特別な手順の詳細を含</p>

Runbook の事項	説明
	めます。

6. 長期ストレージと暗号化

- 6.1 アドビは、お客様のマネージドサービスのデプロイメントをサポートする仮想マシンの外部にあるメカニズムに、長期的に使用されるお客様コンテンツ、お客様データ、および関連するオペレーショナルデータすべてを保存します。
- 6.2 アドビは、仮想マシンの外部に保存されたすべてのお客様コンテンツ、お客様データ、および関連するオペレーショナルデータを AES-256 と同等以上の基準で暗号化します。

7. バックアップ

- 7.1 システム内のプライマリーデータが喪失された場合に、マネージドサービスを迅速に復元するために、長期的にお客様コンテンツ、お客様データ、および関連するオペレーショナルデータすべてのバックアップを行います。
- 7.2 長期的に保存する場合は、前述の基準以上の手段ですべてのバックアップを暗号化します。すべてのお客様データ、お客様コンテンツ、および関連するオペレーショナルデータを暗号化してバックアップした後、所定のクラウド地域内の複数のデータセンターに分散して、プライマリーデータセンターの機能が停止した場合に複数のデータセンター内での復元を可能にします。
- 7.3 すべてのバックアップは、お客様の Runbook で指定された頻度で行われます。指定がない場合は日次でバックアップを行います。
- 7.4 アドビは、お客様の Runbook で指定された期間にわたりすべてのバックアップを保管します。指定がない場合は 1 週間保管します。アドビは保管期間終了から 7 日後に、メディアからすべてのバックアップファイルを削除し上書きすることができます。ただし、お客様または法執行機関により書面にてそれらのファイルを保管する要請があった場合はその限りではありません。
- 7.5 お客様は、マネージドサービスに保存されたお客様データ、お客様コンテンツおよびお客様カスタマイゼーションのソースコードを、ライセンス期間の満了または終了まで、マネージドサービス内でその時点で利用可能な同等の形式で利用することができます。お客様は、マネージドサービスがお客様にとってお客様データ、お客様コンテンツおよびお客様カスタマイゼーションのソースコードの唯一の保管場所たるべきではないことを了解し、承諾します。

8. **Adobe Experience Targeting – データ保持** バンドルされた Adobe Experience Targeting を含むマネージドサービスについてお客様がラインセンスされている範囲内で、Adobe Experience Targeting により収集されたお客様データは、(a) ビジタープロフィールデータの収集から 90 日後、および (b) お客様サイトでのアクティビティデータの収集から 12 か月後にアドビのサーバーから完全に削除されることがあります。Adobe Experience

Targeting に関連するお客様データおよびお客様コンテンツは、マネージドサービス外の Adobe Experience Targeting オンデマンドサービス環境に保存されます。

9. **開発ソフトウェアのライセンス** お客様は、実稼働目的ではなく開発環境における検証と品質保証目的でのみ、ライセンスを受けたマネージドサービスのオンプレミスソフトウェアの合理的な数量のコピーをインストールおよび利用することができます。
10. **許諾された利用** アドビは、AEM およびマネージドサービスを開発、修正、改善、サポート、検証及び運用するために、お客様データ、お客様コンテンツ、お客様カスタマイゼーション、ユーザーインタラクションおよびマネージドサービスのシステムパフォーマンスにアクセスでき、これらを使用、複製および保存することができます。
11. **フォントの利用** 本契約に詳細が定められている場合を除き、アドビが所有もしくはライセンス供与されているフォントは、本製品およびサービスのユーザーインターフェース上においてのみ使用するために、本製品およびサービスに埋め込まれています。
12. **パッチ** お客様は、Runbook においてアドビから明示的な承認を受けている場合を除き、お客様がマネージドサービスにパッチを適用することは禁じられています。
13. **サービスレベル契約** アドビの最低稼働時間率の義務については、AEM Managed Services Basic のサービスレベル契約およびサービスコミットメント別紙 (<http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html>) に詳細が示されています（これらを総称して「サービスレベル契約」とします）。
14. **サポートサービス** すべての優先度の高い問題およびマネージドサービスのパフォーマンスに関連する問題は、<https://helpx.adobe.com/jp/support/programs/support-policies-terms-conditions.html> に記載のサポートポリシーご利用規約に基づいて提出する（各々「サービスリクエスト」といいます）必要があります。サービスリクエストがマネージドサービスの使用における問題に係る場合、お客様は、アドビが問題を理解して再現できるよう十分なアクセスおよび詳細をアドビに提供するものとします。お客様とアドビの間で相互に問題がマネージドサービスのエラーでありそのためにマネージドサービスに適用されるドキュメンテーションに実質的に適合して機能しないと判断した場合、アドビはサービスリクエストをサポートポリシーご利用規約に記載の通りに処理します。さらに、アドビは、その独自の裁量において適宜フィックスリリースを実施することがあります。

15. ソフトウェアのアップデートおよびアップグレード

15.1 ライセンス期間中、すべてのマネージドサービスには、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。

- (A) **アップグレードの種類** ライセンス期間中、アドビは適宜マネージドサービスへのアップグレードを実施することがあります。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、マネージドサービスのセキュリティに必要であるか、最低稼働時間率を達成していない問題にアドビが対処するために必要な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**」といいます）、

マイナーなアップグレード（エラーの修正などを目的とした、本サービスへのメンテナンスリリースまたは新規のマイナーバージョン変更など）、またはメジャーアップグレード（マネージドサービスの新規バージョンなど）があります。

- (B) **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、第 15 条(C)（アップグレードのタイミング）に記載される、両当事者が合意する時間に、すべてのアップグレードを稼働準備段階のサーバーにインストールします。アドビによるインストール完了後、お客様はアドビとともに実装されたアップグレードのテストを迅速に行い、Runbook に記載されるアドビの連絡担当者にかかるテストの成否を通知します。テストが成功した場合、アドビは以下の第 15 条(C)（アップグレードのタイミング）に記載されるスケジュールに従って、実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、アドビは是正措置を取ります。お客様カスタマイゼーションに問題がある場合、お客様カスタマイゼーションの基となるコードの調整に対するお客様の作業においてアドビはお客様をサポートするための合理的な措置を取ります。そのような問題が解決されたら、アドビは前述のように実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。お客様は、以下の第 15 条(D)（アップグレードの延期）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）を延期または拒否することができます。
- (C) **アップグレードのタイミング** 緊急アップグレードは、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 で指定するように、お客様に事前の書面による通知を行うことにより、ライセンス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、アドビはその旨をできる限り早くにお客様に通知します。アドビが通知を行った後、アドビはお客様とともに、アップグレードのテストを開始するお客様のために、お互いが合意できる、稼働準備段階のシステムを提供するまでの時間を判断します。お客様は、アドビがマネージドサービスのアップグレードを提供してから 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、アドビがそれより長い期間に対して書面により同意する場合はその限りではありません。お客様からアドビに対して稼働準備段階のシステムテストを成功した旨の通知を受け、お客様とともに、アドビは双方が合意するメンテナンス期間またはアップグレードを実装に関するその他の期間を決定します。
- (D) **アップグレードの延期** お客様は、緊急アップグレードを除き、アップグレードの延期または拒否を選択することができます。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、マネージドサービスとサポートアップグレードの互換性を保つお客様カスタマイゼーションを行う意思がないなどが含まれるが、これらに限らない）、Adobe Experience Manager マネージドサービスの一般的な商用版のその時点の最新版の 1 メジャーアップグレードを超えて、マネージドサービスの維持に必要なアップグレード（それぞれを以下「サポートアップグレード」といいます）の延期または拒否を選択する場合、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するものとします。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拒否が有効になった後に発生した料金の 50%です。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マネージ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、お客様はアドビと協力して、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します。

- (E) **緊急アップグレード** 本契約の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。

16. 追加の定義

16.1 「クラウドマネージャーフレームワーク」とは、アドビの継続的な統合、開発及び懸賞のフレームワークを意味します。

- (A) お客様カスタマイゼーションのソースコードを保存する（お客様は、クラウドマネージャーフレームワークのレポジトリに AEM マネージドサービスへのお客様カスタマイゼーション以外のコードを一切アップロードしないことに同意します）。
- (B) お客様カスタマイゼーションのソースコードの品質を検証します。
- (C) お客様カスタマイゼーションのソースコードに対する推奨または必須のアップグレードまたは変更を提供します。
- (D) お客様に対して、アドビのアイデンティティ管理システムへのアクセスを提供します（お客様は、アドビに対し、代替的なアイデンティティ管理システムを利用する要望を通知することに同意します）。
- (E) 承諾されたお客様カスタマイゼーションをコンパイルします。
- (F) 権限あるユーザーに対し、マネージドサービスのシステムインフラストラクチャーにセルフサービスの増加を施すことを許諾します。

16.2 「お客様カスタマイゼーション」とは、お客様の裁量による、マネージドサービスに加えられたカスタマイズを意味します。お客様カスタマイゼーションは補償対象テクノロジーではありません。お客様は、アドビテクノロジーに含まれるアドビの知的財産に係る条件に従い、お客様カスタマイゼーションを所有します（または、該当する場合、お客様カスタマイゼーションに対する有効なライセンスを保有していることを保証します）。お客様は、アドビがお客様カスタマイゼーションにアクセスすることをもって、アドビがお客様に対する義務を負うことなく、類似の技術（お客様カスタマイゼーションを利用することなく）開発したり、類似の技術を獲得したりすることは妨げられないことを了解のうえ、承諾します。

- 16.3 「**開発コンサルタント**」とは、第三者のシステムインテグレーターのこと、(a) 基本利用条件の第 5 条で定めるとおり、稼働準備期間におけるマネージドサービスへのアクセス、検証およびカスタマイズについてお客様が許可を与えられた者、および(b) 開発チームに少なくとも 1 名の AEM6 アーキテクト認定を受けた個人が存在し、マネージドサービス開発プロジェクトに相当程度従事しているものを意味します。
- 16.4 「**最低稼働時間率**」とは、サービスレベル契約に規定されている通り、セールスオーダーおよびドキュメンテーションに規定されたお客様にライセンスされた各マネージドサービスの最低稼働時間率を意味します。汎用的な実稼働以外のインスタンスでは、最低稼働時間率は保証されません。
- 16.5 「**稼働準備期間**」とは実稼働期間より前の期間を意味します。
- 16.6 「**実稼働期間**」とは、マネージドサービスを利用するユーザーが(A) お客様のサイトまたは(B) 社内オペレーションにおいてマネージドサービスを利用する期間を意味します。
- 16.7 「**Runbook**」とは、お客様が作成した文書で、アドビに提出するマネージドサービスに対して行ったお客様カスタマイゼーションおよび構成のリストを意味します。これらのリストは実稼働期間においてアドビがマネージドサービスの運用およびサポートを行うためのものです。