



PSLT – Adobe Commerce on Managed Services (2023v1)

1. Additional Definitions

- 1.1 **“Account”** means any Adobe account(s) for the Managed Services opened by Customer pursuant to a Sales Order.
- 1.2 **“Bundled On-demand Services”** means the SaaS features and integrations, offered by Adobe at no additional cost and deployed as On-demand Services, that are included as part of the standard Adobe Commerce on Managed Services offering (base package) or may be installed to the base package.
- 1.3 **“Copyleft Software”** means software, content, materials, and/or works of authorship licensed under terms that: (a) grant, impose, or purport to impose a requirement or condition on the software or other technology combined or otherwise used or distributed therewith; (b) require or purport to require that software or other technology combined or otherwise used or distributed therewith be made available in source code form; (c) requires or purports to require that software or technology combined or otherwise used or distributed therewith be licensed for the purpose of making modifications or derivative works; (d) requires or purports to require that software or any other technology combined or otherwise used or distributed therewith be redistributable at no charge; or (e) may grant or purport to grant to third parties any rights or immunities under Adobe’s proprietary rights in the Adobe Technology or any portion thereof.
- 1.4 **“Customer Customizations”** means the customizations, including modifications of source code and configurations of the Managed Services by Customer or at Customer’s direction. Customer Customizations do not constitute Indemnified Technology.
- 1.5 **“Development Consultant”** means a third-party systems integrator that (a) Customer has authorized, under 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 is an Adobe Certified Expert – Adobe Commerce Developer (or any successor certification developed by Adobe) and will be significantly engaged and involved in the Managed Services development project.
- 1.6 **“End User”** means any individual or entity of any kind that directly or indirectly through another user: visits, accesses, or uses the Customer Sites.
- 1.7 **“Magento Open Source”** means the ecommerce platform software developed and owned in whole or in part by Adobe (or its Affiliates) and licensed under an Open Source Initiative (OSI) approved license, including but not limited to software available at: <https://business.adobe.com/products/magento/open-source.html> (or its successor locations), and as may be updated by Adobe from time to time.
- 1.8 **“Minimum Uptime Percentage”** is as defined in the Service Level Agreement. Generic non-production environments and Bundled On-demand Services have no guaranteed Minimum Uptime Percentage.
- 1.9 **“Pre-Production Phase”** means the period of time before the Production Phase.
- 1.10 **“Product Description”** means the product description for Adobe Commerce on Managed Services found here: <https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html>.
- 1.11 **“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.
- 1.12 **“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.
- 1.13 **“Shared Responsibility Security Model”** means the allocation of shared security responsibilities between Adobe, Customer, and third-party service providers, detailed here: <https://www.adobe.com/content/dam/cc/en/trust-center/ungated/whitepapers/experience-cloud/adobe-commerce-shared-responsibility-guide.pdf> (or its successor locations).

- 1.14 **“Store View”** means a view of a Customer Site with a unique theme, layout, design, language, localization, display currency, or display of products. Each Customer Site uses at least one Store View.
- 1.15 **“Third-Party Content”** means content owned by a third party (or its licensors) that is not Customer Content or Adobe Technology, and includes, without limitation, any content as may be made available on app marketplaces (e.g., Adobe Commerce Marketplace, Adobe Exchange, etc.) or on any developer and community repositories and forums.
- 1.16 **“Third-Party Services”** means any and all third-party services (including associated APIs and web service definition files) that may be made available to Customer or its End Users through the Managed Services.

2. Additional License Grant and Restrictions

- 2.1 **License for Development Software.** The Managed Services include a copy of the Adobe Commerce software. Customer may install and use a reasonable number of copies of such Adobe Commerce software in a development environment only, strictly for testing and quality assurance purposes, and not for production purposes.
- 2.2 **Restrictions.** Customer will not (and must ensure that its authorized Affiliates, employees, contractors, and other third parties do not):
 - (A) exploit the licenses granted herein for any purpose other than creating and maintaining the Customer Sites used for promoting, selling, or providing the Customer’s products and services to End Users;
 - (B) access, use or develop the Products and Services in a way intended to avoid incurring fees or exceeding usage limits or quotas;
 - (C) assert, authorize, assist, or encourage any third party to assert, any Claim of infringement of intellectual property rights regarding the Products and Services;
 - (D) use any Copyleft Software in connection with the Products and Services;
 - (E) use, host, support, or assist in the use of Magento Open Source in combination with the Products and Services;
 - (F) host any third-party applications or agents such as hosting monitoring agents, content management systems, security hardware on the Managed Services, or use or permit the use of any tools in order to probe, scan or attempt to penetrate or benchmark the Managed Services with the exception of tools necessary to validate the performance or security of the Customer Site(s); or
 - (G) develop any Customer Customizations to the Products and Services to interface or process cardholder data of any kind (for clarity, Customer will use payment gateway integrations where cardholder data is sent directly to the third-party payment gateway and is not sent to the payment gateway via the Products and Services).
- 2.3 **Use of Store Views.** Customer shall notify Adobe promptly upon the launch of each Store View.
- 2.4 **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.
- 2.5 **Use of Bundled On-demand Services.** Use of Bundled On-demand Services is subject to the On-demand Services-specific terms in the General Terms.
- 2.6 **Use of Adobe Developer App Builder.** Any extension or integration developed by Customer using Adobe Developer App Builder is considered a Customer Customization.
- 2.7 **Permitted Use.** Adobe may access, use, copy, and store Customer Data, Customer Content, Customer Customizations, User interactions, and Managed Services system performance to test the Managed Services, and derive information which may be used to develop, build, modify, improve, support, and operate the Managed Services.

- 3. **Software Lifecycle Policy.** Adobe will support the version of the Adobe Commerce software in the Managed Services starting from the release date of each applicable Major and Minor release for the time period as set forth in the Adobe Commerce Software Lifecycle Policy at: <https://www.adobe.com/content/dam/cc/en/legal/terms/enterprise/pdfs/Adobe-Commerce-Software-Lifecycle-Policy.pdf> (or its successor URL), and as may be updated by Adobe from time to time. For purposes of support obligations, Adobe defines its Adobe Commerce software version scheme as Major.Minor.Patch releases (e.g., 2.4.5 is Adobe Commerce Major Version 2, Minor Release 4, Patch Release 5).

4. **Service Level Agreement.** Adobe’s Minimum Uptime Percentage obligations are detailed in the Unified SLA and the Unified SLA – Actionability Addendum found here: <https://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (collectively, the “**Service Level Agreement**”).
5. **Post-Termination Data Retention.** Following the termination of expiration of Customer’s license to the Managed Services, Customer has thirty (30) days to access its account to download or export Customer Data. Following such thirty (30) day period, Adobe may promptly deprovision the Customer’s environment and all Customer Data in Adobe systems or otherwise in its possession or under its control shall be subject to deletion.
6. **Pre-Production Phase**
 - 6.1 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) conduct additional quality, security and performance testing to ensure stability before Runbook sign-off (including performing bug elimination, simulations, integration with other Customer systems, and complete load/performance testing to simulate anticipated traffic).
7. **Production Phase**
 - 7.1 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 and implement such Customer Customizations; and
 - (B) Adobe will continue to simultaneously run the Managed Services in the Production Phase while such Customer Customizations are in the Pre-Production Phase.
8. **Third-Party Content, Third-Party Services, and Customer Customizations**
 - 8.1 Customer may, at its option, decide to utilize Third-Party Content or Third-Party Services, which are governed by separate agreement(s) between such third parties and Customer, and not this Agreement. Adobe will not be responsible for any defect or failure in the Managed Services caused by Third-Party Content, Third-Party Services, or Customer Customizations. Customer is solely responsible for all installation, deployment, support, and testing (security and quality) of Third-Party Content, Third-Party Services, and Customer Customizations. This includes any possible negative effect on the Managed Services arising from the use or inability to use any Customer Customization. Customer acknowledges that Customer Customizations may affect the Customer Sites’ performance and may result in downtime and/or require increased server or surge capacity which may incur additional fees. It is the responsibility of Customer to address any performance, availability, or functional issues caused by any Customer Customization.
 - 8.2 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 6 and 7 (Pre-Production Phase and Production Phase). Customer is solely responsible for all testing (security, performance, and quality) of Customer Customizations.
 - 8.3 Customer represents and warrants that its Customer Customizations comply with all applicable laws and regulations and do not violate or infringe upon any third party’s intellectual property or proprietary rights. 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, and Customer (on behalf of itself and its Affiliates) hereby irrevocably waives and agrees not to assert any right in such Customer Customizations against Adobe and its Affiliates or the direct or indirect sublicensees thereof.
9. **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. Customer understands and acknowledges that: (A) Customer’s appointment of a Development Consultant is solely at Customer’s discretion, regardless of whether such Development Consultant was recommended by Adobe, designated by Adobe as a “certified partner” or otherwise; (B) that Adobe is not a party to any agreement between Customer and Development Consultant; and (C) Adobe is not responsible for any

acts or omissions of the Development Consultant. Adobe is also not responsible for any disclosure, modification or deletion of Customer Data resulting from access by any non-Adobe Products and Services or its provider.

10. 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. 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.

10.1 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 third-party data, products, services, platforms, and software (including of any bugs) installed or used by Customer in connection with the Managed Services.
System Monitoring	A list of any connections between the Managed Services and any other systems on which the Managed Services is dependent. A list of parameters for such connections that should be monitored by Adobe to ensure functioning of the Managed Services. A list of parameters associated with any Customer Customizations that should be monitored by Adobe to ensure functioning of the Managed Services.
User Acceptance Testing Documentation	Describe the load testing scenarios conducted by Customer, and upload results showing tests passed prior to Production Phase. Describe the user acceptance testing scenarios conducted by Customer, and upload results showing tests passed prior to Production Phase. Describe the security testing conducted by Customer, and upload results showing tests passed prior to Production Phase. Describe the positive and negative outcomes of such testing.
Post-Production Changes	Describe the changes to the Managed Services’ Production Phase, which were requested by Customer.
Events and Responses	List all known weaknesses in Customer Customizations to the Managed Services. Recommend actions to be taken by Adobe when providing support for the Managed Services. Include the following information, at a minimum: <ul style="list-style-type: none"> • all log files created by Customer; • all information source or recipient repositories; • all databases and other information storage occurring in the Managed Services; • any encryption models implemented in the Managed Services; • all communications with any upstream data sources, including forms; • all information required for long-term administration of the Customer Customizations; • the most common failure modes and recommendations for recovery from such failures; and • known business cycles such as holiday/seasonal spikes, planned campaigns, and other major events that will increase traffic and require proactive monitoring
Contacts and Contracts	Specify a Customer contact who Adobe should notify if the system goes down. Specify a Customer resource who has technical knowledge of the Managed Services and who can answer questions from Adobe. Specify any links between Customer’s IT gate keeper for the Managed Services and other Customer systems (e.g., LDAP, data repositories, etc.).

Runbook Subject Matter	Description
	<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>

11. Software Patches, Updates, and Upgrades. During the License Term, Adobe will provide Customer with patches, updates, and upgrades that are released to the general Adobe Commerce on Managed Services customer base. Customer will apply the patches, updates, and upgrades supplied by Adobe in a timely manner. Adobe will have no responsibility for Customer’s failure to install any patches, updates, or upgrades provided by Adobe.

11.1 **Emergency Upgrades.** From time to time during the License Term, Adobe may, but is not obligated to, implement upgrades to the Managed Services, including but not limited to applying patches and updates necessary to maintain the security of the Managed Services (an “**Emergency Upgrade**”). For avoidance of doubt, nothing in this subsection modifies or diminishes Customer’s responsibility to apply the patches and updates referenced in the subsection above.

11.2 **Upgrade Events Sequence.** Emergency Upgrades will be implemented by Adobe as needed. Adobe will notify Customer, with as much lead time as possible, prior to Adobe installing an Emergency Upgrade on a server in the Pre-Production Phase. Once Adobe performs such an installation, Customer will work with Adobe to test the Emergency Upgrade’s implementation in a timely fashion and will notify their Adobe contacts, 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. 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 with 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.

11.3 **Upgrade Timing.** Unless Adobe agrees in writing to a longer test period, Customer must finish its testing within five (5) business days after Adobe installs the Emergency Upgrade on a server in the Pre-Production Phase (“**Emergency Upgrade Testing Period**”). Should Customer fail to finish its testing within the Emergency Upgrade Testing Period, then Adobe may install the Emergency Upgrade on the Production Phase server(s). Adobe will have no responsibility for any possible negative effect on the Managed Services from the Emergency Upgrade due to Customer’s failure to finish its testing during the Emergency Upgrade Testing Period.

12. Customer Responsibilities and Conduct

12.1 Customer acknowledges and understands that the Managed Services operate under a Shared Responsibility Security Model, where Customer retains the primary responsibility for security monitoring of its Account and production environment(s) while Adobe retains the primary responsibility for security monitoring of the Adobe Commerce infrastructure.

12.2 Customer is responsible for:

- (A) configuring and using the Products and Services in a manner that will provide appropriate security and protection of its Account, including applying necessary security patches that are released by Adobe; and
- (B) providing appropriate security for and protection of Customer Site, which may include use of encryption technology to protect Customer Content and Customer Data from unauthorized access.

12.3 Customer is responsible for and will maintain at all times the appropriate level of PCI certification as set forth in the PCI Data Security Standards and Payment application Data Security Standards issued by the PCI Security Standards Council, or any successor compliance certificates, including, without limitation, PCI DSS (PCI Data Security Standard), as any such standards may be amended, updated, or revised. Customer will ensure that the Products and Services do not store, transmit, process, or tangentially process any cardholder data of any kind, except that Customer may utilize a payment gateway as permitted in this PSLT and authorized in the Runbook.

- 12.4 Customer will not engage in activity in conjunction with the Products and Services that knowingly violates a third party's terms of service.
- 12.5 Customer understands that the performance of the Managed Services is dependent on whether Customer has licensed sufficient computer processing resources, as specified in the Sales Order, and that Customer may need to purchase additional resources such as increases to vCPU Days or Storage. Customer agrees and acknowledges that Adobe shall have no liability for any degradation in the functionality of the Managed Services that is attributable to insufficient computer processing resources being provisioned.
- 12.6 Customer is solely responsible for configuring and using the Products and Services in a manner that will provide appropriate security and protection of its Account and for all activities of Customer, their Affiliates and third parties that occur under its Account, regardless of whether the activities are authorized by Customer or are undertaken by Customer, its employees or a third party (including without limitation contractors, agents, Affiliates and End Users). Account log-in credentials and private keys generated by the Products and Services are for Customer's internal use only and Customer may not sell, transfer, or sublicense them to any other entity or person, except that Customer may disclose its private key to its agents and subcontractors (including any of its Affiliates who are acting as an agent or subcontractor of Customer) performing work with respect to the Products and Services, Customer Content, or Customer Customizations on behalf of Customer.
- 13. End Users.** As applicable, Customer will be the seller of record and will be responsible for independently establishing the selling price with respect to the merchandise sold or furnished through the Managed Services or any other means. Customer is responsible for ensuring that the offer, advertising, sale, shipment and delivery and/or use of all merchandise and services in all applicable countries complies with all applicable laws. Customer is responsible for providing customer service (if any) to any End User.



PSLT - Adobe Commerce on Managed Services (2023v1)

1. 追加の定義

- 1.1 「アカウント」とは、お客様がセールスオーダーに従って開設したマネージドサービス用のアドビアカウントを意味します。
- 1.2 「バンドルされたオンデマンドサービス」とは、標準的な Adobe Commerce Managed Services（ベースパッケージ）の一部として含まれている、またはベースパッケージにインストールされる可能性がある、追加費用なしで Adobe が提供し、オンデマンドサービスとしてデプロイされる SaaS の機能と統合を意味します。
- 1.3 「コピーレフト型ソフトウェア」とは、以下の条件の下でライセンス許諾されるソフトウェア、コンテンツ、マテリアル、および/または著作物を意味します。(a) 組み合わせるもしくはその他の方法により併せて使用もしくは頒布されるソフトウェアまたはその他のテクノロジーに、要件あるいは条件を、許諾する、課す、または課すことを意図するもの、(b) 組み合わせるもしくはその他の方法により併せて使用もしくは頒布されるソフトウェアまたはその他のテクノロジーを、ソースコード形式で利用可能にすることを要件とする、または要件とすることを意図するもの、(c) 組み合わせるもしくはその他の方法により併せて使用もしくは頒布されるソフトウェアまたはその他のテクノロジーが、改変もしくは派生作品の作成目的のために使用許諾されることを要件とする、または要件とすることを意図するもの、(d) 組み合わせるもしくはその他の方法により併せて使用もしくは頒布されるソフトウェアまたはその他のテクノロジーが、無償で再頒布可能となることを要件とする、または要件とすることを意図するもの、または (e) アドビテクノロジーまたはその一部に含まれるアドビの財産権に基づき、権利もしくは免除を第三者に付与する、もしくは付与することを意図するもの。
- 1.4 「お客様カスタマイズ」とは、お客様によりまたはお客様の指示によりマネージドサービスに加えられたソースコードおよび構成の変更を含むカスタマイズを意味します。お客様カスタマイズは補償対象テクノロジーではありません。
- 1.5 「開発コンサルタント」とは、(a) お客様がアドビ基本利用条件に基づき、開発段階におけるマネージドサービスへのアクセス、そのテスト、およびカスタマイズを許可し、ならびに(b) その開発チームに最低 1 名の Adobe Certified Expert - Adobe Commerce Developer（またはアドビが開発した後継の認定資格）を有し、マネージドサービスの開発プロジェクトに大きく関与する、サードパーティのシステムインテグレーターを意味します。
- 1.6 「エンドユーザー」とは、直接的または他のユーザーを通して間接的に、お客様サイトを訪問、アクセス、または使用する、あらゆる個人または事業体を意味します。
- 1.7 「Magento オープンソース」とは、アドビ（またはその関連会社）がその全部または一部を開発および所有し、オープンソース・イニシアチブ（OSI）が承認したライセンスの下で使用が許諾される e コマースプラットフォーム用ソフトウェアを意味します。これには、<https://business.adobe.com/products/magento/open-source.html>（またはその後継サイト）から利用可能なソフトウェアが含まれますがこれらに限定されません。アドビは、これらの利用可能なソフトウェアを随時更新することがあります。
- 1.8 「最低稼働時間率」は、サービスレベル契約での定義に従います。汎用的な非運用環境およびバンドルされたオンデマンドサービスでは、最低稼働時間率の保証はありません。
- 1.9 「稼働準備期間」とは本番稼働期間より前の期間を意味します。
- 1.10 「製品ディスクリプション」とは、<https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html> に掲載されている Adobe Commerce Managed Services の製品ディスクリプションを意味します。

- 1.11 「本番稼働段階」とは、マネージドサービスを利用するユーザーが、(a) お客様サイトまたは (b) 社内業務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。
- 1.12 「Runbook」とは、お客様が作成した文書で、アドビに対して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ズおよび設定のリストとともに提出する文書を意味します。そのようなリストは本番稼働段階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。
- 1.13 「責任共有セキュリティモデル」とは、アドビ、お客様、および第三者のサービスプロバイダー間で共有されるセキュリティに関する責任の割り当てを意味します。詳細は、<https://www.adobe.com/content/dam/cc/en/trust-center/ungated/whitepapers/exper-cloud/adobe-commerce-shared-responsibility-guide.pdf> (またはその後継サイト) からご覧いただけます。
- 1.14 「ストアビュー (店舗表示)」とは、独自のテーマ、レイアウト、デザイン、言語、ローカリゼーション、表示通貨、または製品の表示を伴うお客様サイトの表示を意味します。お客様サイトはどれも少なくとも1つのストアビューを使用します。
- 1.15 「第三者コンテンツ」とは、お客様コンテンツまたはアドビテクノロジーではない、第三者 (またはそのライセンサー) が所有するコンテンツを意味し、アプリのマーケットプレイス (Adobe Commerce Marketplace や Adobe Exchange など)、または開発者およびコミュニティのレポジトリとフォーラムで利用できるすべてのコンテンツを含み、これらに限定されません。
- 1.16 「第三者サービス」とは、マネージドサービスを通してお客様またはお客様のエンドユーザーが利用できる、すべての第三者によるサービス (関連する API およびウェブサービスの定義ファイルを含む) を意味します。

2. 追加のライセンス付与および制限

- 2.1 **開発ソフトウェアのライセンス。** マネージドサービスには、Adobe Commerce ソフトウェアのコピーが含まれます。お客様は、本番稼働目的ではなく、開発環境における検証と品質保証の目的でのみ、Adobe Commerce ソフトウェアの合理的な数量のコピーをインストールして利用することができます。
- 2.2 **制限。** お客様は、以下を行わないものとします (また、従業員、契約業者および他の第三者が以下を行わないようにする必要があります)。
 - (A) 本契約によって許諾されるライセンスを、お客様の製品およびサービスをエンドユーザーに対して販促、販売、または提供するために使用されるお客様サイトを作成および維持する目的以外で悪用すること。
 - (B) 料金の発生、または使用限度を超えるもしくは割り当て超過を回避するために、本製品およびサービスにアクセスする、これを使用する、もしくは開発すること。
 - (C) 本製品およびサービスに関する知的財産権の侵害に関する申立て等を主張し、承認し、支援し、または第三者に主張するよう奨励すること。
 - (D) 本製品およびサービスに関連してコピーレフト型ソフトウェアを使用すること。
 - (E) 本製品およびサービスと組み合わせて Magento オープンソースを使用、ホスト、サポート、または使用を支援すること。
 - (F) マネージドサービスでホスティングモニタリングエージェント、コンテンツ管理システム、セキュリティハードウェアなどのいかなる第三者アプリケーションもしくはエージェントをもホスティングすること、またはお客様サイトのパフォーマンスもしくはセキュリティを認証するために必要なツールを除き、マネージドサービスを精査する、スキャンする、または侵入もしくはベンチマークを試みるために何らかのツールを使用する、またはツールの使用を許可する。
 - (G) あらゆるタイプのカード会員データを結び付けるまたは処理するために、本製品およびサービスへのお客様カスタマイズを開発すること (明確にするために付言すると、カード会員データが本製品およびサービスを介してではなく、第三者のペイメント・ゲートウェイに直接送られる場合、お客様はペイメント・ゲートウェイ・インテグレーションを利用するものとします)。
- 2.3 **ストアビュー (店舗表示) の使用。** お客様は各ストアビューの開始時に速やかにアドビに通知するものとします。

- 2.4 **フォントの利用。**本契約に別途詳細が定められている場合を除き、アドビが専有また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組み込まれています。
 - 2.5 **バンドルされたオンデマンドサービスの使用。**バンドルされたオンデマンドサービスの使用は、アドビ基本利用条件のオンデマンドサービス固有の条件の対象となります。
 - 2.6 **Adobe Developer App Builder の使用。**お客様が Adobe Developer App Builder を使用して開発した拡張と統合は、お客様カスタマイズとみなされます。
 - 2.7 **許可される使用。**アドビは、マネージドサービスのテストを行ない、マネージドサービスの開発、構築、修正、改善、サポート、および運用のために使用される可能性がある情報を取得するために、お客様データ、お客様コンテンツ、お客様カスタマイズ、ユーザーとのインタラクション、およびマネージドサービスシステムのパフォーマンスにアクセスし、これらを使用、コピー、および保存することができます。
3. **ソフトウェア・ライフサイクル・ポリシー。**アドビは、該当する各メジャーおよびマイナーリリースの日から Adobe Commerce ソフトウェア・ライフサイクル・ポリシー (<https://www.adobe.com/content/dam/cc/en/legal/terms/enterprise/pdfs/Adobe-Commerce-Software-Lifecycle-Policy.pdf>、またはその後継 URL) で定める期間にわたり、マネージドサービスにおける Adobe Commerce ソフトウェアのバージョンをサポートします。アドビはこれらの条件を随時更新することがあります。サポート義務の目的において、アドビは Adobe Commerce ソフトウェアのバージョン表記方法を、「メジャー.マイナー.パッチリリース」と定義します（例：2.4.5 は Adobe Commerce メジャーバージョン 2、マイナーリリース 4、パッチリリース 5 を意味します）。
 4. **サービスレベル契約。**Adobe の最低稼働時間率の義務については、統一されたサービスレベル契約および統一されたサービスレベル契約の実行可能性に関する付録 (<https://www.adobe.com/legal/service-commitments.html>) に記載されています（総称して「サービスレベル契約」）。
 5. **終了後のデータ保持。**マネージドサービスに対するお客様のライセンスの有効期限の終了後、お客様は 30 日以内にアカウントにアクセスして、データをダウンロードまたはエクスポートすることができます。30 日が経過すると、アドビはお客様の環境を迅速にプロビジョニング解約する場合があります、アドビシステムまたはその他の方法で所有または管理しているすべてのデータが削除の対象となります。
 6. **本番稼働前段階**
 - 6.1 本番稼働前段階においてお客様は以下それぞれを行うものとします。
 - (A) 完全かつ正確な Runbook を作成してアドビに提供し、アドビに対してかかる Runbook のレビューを要請し、書面による承認を得る。
 - (B) マネージドサービスの潜在的な設定を評価する目的のお客様カスタマイズの作成とテストを行う。
 - (C) Runbook のサインオフをする前に安定性を確認するため、追加の品質、セキュリティおよびパフォーマンス検証を行う（バグ除去、シミュレーション、他のお客様システムとの統合、および予想されるトラフィックをシミュレーションするための完全な負荷/パフォーマンステストを含む）。
 7. **本番稼働段階**
 - 7.1 お客様が、マネージドサービスが本番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ズを行いたい場合、以下それぞれを行うものとします。
 - (A) お客様はアドビに対し、クローンステージングサーバーの立ち上げ、ならびにかかるお客様カスタマイズの実装をするものとします。
 - (B) かかるお客様カスタマイズが本番稼働前段階で行われている間、アドビは、本番本番稼働段階でマネージドサービスを同時に続行する。
 8. **第三者コンテンツ、第三者サービス、およびお客様カスタマイズ**
 - 8.1 お客様は、その選択において、本契約ではなく、当該第三者およびお客様の間で別途締結した契約に基づいて、第三者コンテンツまたは第三者サービスを利用することができます。アドビは、第三者コンテンツ、第三者サービス、またはお客様カスタマイズに起因するいかなるマネージドサービスの欠陥や不具合に対しても責任を負うものではありません。お客様は、すべての第三者コンテンツ、第三者サービス、およびお客様カスタマイズのインストール、デプロイメント、サポートおよびテスト

(セキュリティおよび品質)について単独で責任を負います。これには、お客様カスタマイズの使用または使用不可に起因するマネージドサービスへのあらゆる悪影響の可能性が含まれます。お客様は、お客様カスタマイズがお客様サイトの性能に影響し、ダウンタイムを招く可能性があること、および/または追加料金が発生する可能性のあるサーバーまたはサージ容量の増加を必要とする可能性があることを了承します。お客様カスタマイズに起因するパフォーマンス、可用性、または機能上の問題に対処する責任は、お客様にあります。

8.2 アドビは、お客様カスタマイズまたはお客様が第6条および第7条（開発段階および本番稼働段階）に規定された義務を果たさないことに起因するいかなるマネージドサービスの不具合または障害についても責任を負いません。お客様は、お客様カスタマイズのすべてのテスト（セキュリティ、パフォーマンスおよび品質）について単独で責任を負います。

8.3 お客様は、お客様カスタマイズで適用されるすべての法律および規制に準拠し、第三者の知的財産または所有権を違反または侵害しないことを表明し保証します。お客様は、アドビテクノロジーの中にあるアドビの知的財産に従って、お客様カスタマイズを所有します（または該当する場合、有効なライセンスを有していることを確認する必要があります）。お客様は、アドビによるお客様カスタマイズへのアクセスが、お客様に対する義務を負うことなく、アドビが類似のテクノロジーを（お客様カスタマイズを使用せずに）独自に開発または取得することを妨げないことを了解し、これに同意します。また、お客様は（お客様およびその関連会社を代表して）、かかるお客様カスタマイズの権利をここに取消不可で放棄し、アドビもしくはその関連会社またはその直接もしくは間接のサブライセンスを付与された者に対して一切主張しないことに同意します。

9. **開発コンサルタント。**本 PSLT の下でお客様が指名する開発コンサルタントは、お客様の指示により明示的かつ排他的に作業し、かかる開発コンサルタントの作為または不作為に対しては、お客様が責任を負います。アドビは、マネージドサービスまたはその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。お客様は以下を理解し、承認するものとします。(A) お客様による開発コンサルタントの任命は、かかる開発コンサルタントがアドビにより推奨されている、もしくはアドビが「認定パートナー」として指定しているかどうかにかかわらず、お客様の独自の裁量によってのみ行われます。(B) アドビは、お客様と開発コンサルタントとの間の契約の当事者ではありません。また、(C) アドビは、開発コンサルタントのいかなる行為または不作為に対しても責任を負いません。さらにアドビは、アドビ以外の製品およびサービスまたはそれらのプロバイダーによるアクセスに起因するお客様データの開示、変更、削除に対しても責任を負いません。

10. **Runbook。**お客様の Runbook には、アドビが提供する形式で、最低でも以下に示す事項を含める必要があります。お客様は、新たなお客様カスタマイズを行うたびに、遅滞なく Runbook を更新する必要があります。アドビはその独自の裁量で、ライセンス期間中に、適宜 Runbook に含めることが要求される事項を変更または修正することができ、お客様はかかる新しい事項を含めるために Runbook を遅滞なく更新するものとします。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。

10.1 Runbook テーブル

Runbook の事項	説明
システム設定	アドビはお客様に対して、マネージドサービスの設定に関する情報を提供することがありますが、お客様はその情報が正しいかどうかを検証しなければなりません。
カスタマイゼーション	お客様カスタマイズのすべての一覧。 マネージドサービスに関連してお客様がインストールまたは使用するすべての第三者のデータ、製品、サービス、プラットフォーム、およびソフトウェア（一切のバグを含む）の一覧表および機能説明書。
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いかなるその他のシステムとの接続の一覧表。 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一覧表。 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、お客様カスタマイズに関連するパラメータの一覧表。
ユーザー受け入れテスト	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、本番稼働段階の前にテ

Runbook の事項	説明
トに関するドキュメンテーション。	<p>ストの合格を示す結果をアップロード。</p> <p>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、本番稼働段階の前にテストの合格を示す結果をアップロード。</p> <p>お客様が実施するセキュリティテストを説明し、本番稼働段階の前にテストの合格を示す結果をアップロード。</p> <p>かかるテストのプラスとマイナスの結果について説明。</p>
本番稼働後の変更	<p>お客様が要請し、マネージドサービスの本番稼働段階への変更について説明。</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ズについて、既知の脆弱性をすべて一覧する。</p> <p>マネージドサービスへ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推奨。</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いかなる暗号化モデル。 • 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）。 • お客様カスタマイズに関する長期管理に必要なすべての情報 • 最も一般的な障害モードとその障害からの回復のために推奨される対策 • 祝日/季節的な上昇、計画されたキャンペーン、およびトラフィックを増加させ、積極的な監視を要するその他の主要イベントなどの既知のビジネスサイクル
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記載。</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。</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（例えば LDAP、データレポジトリなど）とのいかなるリンクについて指定。</p> <p>開発コンサルタントとの顧客関係管理者を指定。</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。</p> <p>マネージメントへ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。</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。</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。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説明の詳細を含む。</p>

11. ソフトウェアのパッチ、アップデートおよびアップグレード。アドビは、ライセンス期間中、一般の Adobe Commerce Managed Services の顧客ベースに関連するパッチ、アップデート、およびアップグレードをお客様に提供します。お客様は、アドビが提供するパッチ、アップデート、アップグレードを適時に適用するものとします。アドビが提供するパッチ、アップデート、アップグレードのインストールをお客様が怠った場合、アドビは一切の責任を負いません。

11.1 緊急アップグレード。アドビは、ライセンス期間中、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が、これは義務ではありません。こうしたアップグレードには、マネージド

サービスのセキュリティ維持に必要なパッチとアップデート（「緊急アップグレード」）の適用が含まれますがこれらに限定されません。誤解を避けるために付言しますが、このサブセクションのいかなる項目も、上記のサブセクションで言及されているパッチとアップデートを適用することへお客様の責任を変更または軽減することはありません。

- 11.2 **アップグレードイベントの順番。** 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。アドビは、本番稼働前段階のサーバーに緊急アップグレードをインストールする前に、できるだけ長くリードタイムを取って、お客様にインストールについて通知します。アドビがかかるインストールを実施した後、お客様は速やかにアドビと協力して実装された緊急アップグレードのテストを行い、テストの成否についてアドビの担当者に通知するものとします。テストが成功した場合、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します。アップグレードに失敗した場合で、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。お客様カスタマイズに問題がある場合には、お客様カスタマイズ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。かかる問題が解決され次第、アドビは前述のように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。
- 11.3 **アップグレードのタイミング。** お客様は、アドビが本番稼働前段階のサーバーに緊急アップグレードをインストールしてから5営業日以内（「緊急アップグレードテスト期間」）にテストを完了する必要があります。ただし、アドビがこれより長いテスト期間について書面で同意した場合はその限りではありません。緊急アップグレードテスト期間内にお客様がテストを完了しなかった場合、アドビは本番稼働段階のサーバーに緊急アップグレードをインストールすることができます。アドビは、お客様が緊急アップグレードテスト期間中にテストを完了しなかったことに起因する、緊急アップグレードによるマネージドサービスへの悪影響に対して、いかなる責任も負いません。

12. お客様の責任および行動

- 12.1 お客様は、マネージドサービスが「責任共有セキュリティモデル」の下で運営されていることを認め、理解するものとします。このモデルでは、お客様がアカウントと本番稼働環境のセキュリティ監視について主な責任を負い、アドビが Adobe Commerce のインフラストラクチャのセキュリティ監視について主な責任を負います。
- 12.2 お客様は以下に対して責任を負うものとします。
- (A) お客様のアカウントに適切なセキュリティおよび保護を提供する方法により本製品およびサービスを設定および使用すること。これには、アドビがリリースした必要なセキュリティパッチの適用が含まれます。
- (B) お客様サイトへの適切なセキュリティおよび保護の提供。これには、お客様コンテンツおよびお客様データを不正アクセスから保護するための暗号化テクノロジーの利用が含まれる場合があります。
- 12.3 お客様は、PCI Security Standards Council が発行する PCI データセキュリティ基準およびペイメントアプリケーションデータセキュリティ基準に基づく適切なレベルの PCI 認定（または後継の準拠証明書）の取得に責任を負い、また常にそれを維持するものとします。これには、PCI DSS（PCI データセキュリティ基準）およびその改正、更新、または修正が含まれますが、これに限定されません。お客様は、お客様が本 PSLT において許可され、Runbook で承認されるペイメント・ゲートウェイを利用する場合を除き、本製品およびサービスがカード会員データを保存する、転送する、処理するまたは関連性のない処理をすることがないように徹底するものとします。
- 12.4 お客様は、本製品およびサービスに関連して、第三者のサービス利用規約に故意に違反する活動を行わないものとします。
- 12.5 お客様は、マネージドサービスのパフォーマンスが、セールスオーダーに記載の通り、お客様が十分なコンピュータ処理のためのリソースのライセンスを取得しているか否かに依存すること、および vCPU 日数またはストレージなどの追加リソースを購入する必要がある場合があるということを理解しています。お客様は、不十分なコンピュータ処理リソースが提供されたことに起因するいかなるマネージドサービスの機能低下に対しても、アドビは責任を負わないことに同意し、これを理解します。
- 12.6 お客様は、アカウントおよびアカウントで発生するお客様、その関連会社、および第三者の活動すべてに対して、その活動がお客様により許可された、またはお客様、お客様の従業員、もしくは第三者（請負業者、代理人、関連会社、エンドユーザーを含みます）によって行われたか否かにかかわらず、

適切なセキュリティおよび保護を提供する方法により本製品およびサービスを設定および使用することについて単独で責任を負います。本製品およびサービスによって生成されるアカウントログイン認証情報および秘密鍵は、お客様の内部使用のみを目的としており、お客様は、お客様の代理として本製品およびサービス、お客様のコンテンツ、またはお客様カスタマイズに関する作業を行う代理店および下請業者(お客様の代理人または下請業者として行動する関連会社を含む)に秘密鍵を開示する場合を除き、他の事業体または個人にその秘密鍵を販売、譲渡、またはサブライセンスすることはできません。

- 13. エンドユーザー。** 該当する場合、お客様は、記録上の販売者となり、マネージドサービスまたはその他の方法を通して販売または提供される商品の販売価格を独自に設定する責任を負います。お客様は、該当するすべての国におけるすべての商品およびサービスの提供、広告、販売、配送、納入および/または使用が、適用されるすべての法律を遵守していることを確認する責任を負います。お客様は、エンドユーザーにカスタマーサービス（該当する場合）を提供する責任を負います。