



## PSLT - Adobe Campaign Classic Managed Services (2019v1)

### 1. Compliance with Applicable Rules.

- 1.1 Customer will comply with Applicable Rules.
- 1.2 If Customer does not delegate a sub-domain to Adobe, then Customer will use reliable authentication techniques (e.g., SPF, DKIM) for the domain names used to send email communications.
- 1.3 Customer will obtain any necessary clearances, consents and approvals from end users under Applicable Rules for any data gathered through the Managed Services.

### 2. Customer Customizations.

- 2.1 **Staging Instance.** Customer will develop and test significant Customer Customizations on the Staging Instance only, and if successful, include those Customer Customizations in the Production Instance.
- 2.2 **Production Instance.** Customer may not make Customer Customizations to the Managed Services in the Production Instance. If Customer desires to make any additional Customer Customizations to the Managed Services, the following will apply:
  - (A) Customer requests that Adobe launch a Staging Instance where Customer may implement and test the desired additional Customer Customizations;
  - (B) Adobe will continue to run simultaneously the Production Instance of the Managed Services; and
  - (C) Once Customer's desired additional Customer Customizations have been tested in the Staging Instance, those additional Customer Customizations may be included in the Production Instance.
- 2.3 **Responsibility.** Adobe will not be responsible for any defect, failure or latency in the Managed Services caused by Customer Customizations or upgrade costs associated with migrating Customer Customizations.

### 3. Testing. Customer is responsible for all testing of Customer Customizations, including security and upgrade testing.

### 4. IPv4 Addresses. IPv4 addresses are not assigned to the Staging Instance.

### 5. Effect of Termination. Customer Data and Customer Content may be accessed 30 days following termination or expiration of the Agreement if Customer requests for this to occur in writing at least 30 days prior to termination or expiry of Adobe Campaign Managed Services.

### 6. Standard Upgrades and Build Updates. During the License Term, all Managed Services include the existing build and subsequent updates or upgrades that are released to the general Adobe customer base.

#### 6.1 Upgrade Timing. Emergency Upgrades will be implemented by Adobe as needed.

#### 6.2 Minor Build Update Timing. All other minor build updates will be implemented by Adobe throughout the License Term upon prior written notice to Customer. Adobe will clone Production Instances and Staging Instances and apply minor build updates. Customer will test, validate and then notify Adobe that the testing of such updates on the Staging Instance(s) have passed. Customer must finish its testing no later than 10 days after Adobe makes the upgrade to the cloned Instances. Adobe and Customer will work together to determine a mutually agreed upon maintenance window or other time period to implement the Production Instance(s) for the minor build updates, but no later than 10 days after Customer has finished the testing on Staging Instances.

### 7. Image Serving. Image Serving may be used only to serve images embedded within an email, landing pages, and rich push notifications.

### 8. Channel Limitations. Some Channels may require third-party services to execute on the delivery of communications, and Customer will need to purchase a third-party service to execute that delivery.

### 9. Delivery Errors. Adobe is not responsible for the non-delivery of email messages that occur due to email address errors, hard bounces, soft bounces, email filters of mail clients, email blacklists, etc. The foregoing types of errors can also adversely impact email delivery performance, and Adobe is not liable for degradation caused by such errors.

**10. Data Retention.** Customer may delete or retain Customer Data and Customer Content during the License Term, subject to allowed storage capacity. In the event that storage capacity is exceeded, Customer shall pay the applicable storage fees for such excess.

**11. Definitions.**

- 11.1 **“Applicable Rules”** means all applicable laws, guidelines, regulations, codes and rules and Industry Standard Best Practices in connection with Customer’s use of the Products and Services.
- 11.2 **“Customer Customizations”** means the customizations made to the Managed Services by Customer.
- 11.3 **“Emergency Upgrade(s)”** means an upgrade necessary for the security of the Managed Services or an upgrade to address issues causing latency.
- 11.4 **“Industry Standard Best Practices”** means Adobe Campaign Acceptable Use Policy located at [www.adobe.com/legal/terms/aup.html](http://www.adobe.com/legal/terms/aup.html) or a successor website thereto.
- 11.5 **“Instance”** means the entirety of the binaries of Adobe Campaign software combined to implement a unique Adobe Campaign database. This unique entity is characterized by a group of parameter settings defined in a parameter definition table (table xtk\_entity). For Managed Services, an Instance may be either Production or Staging.
- 11.6 **“Production Instance(s)”** means an Instance intended for the operation of the Managed Service and technology for commercial business purposes of contributing to Customer’s economic activity.
- 11.7 **“Staging Instance(s)”** means an Instance intended for operation of the Managed Services for the purposes of non-production development, testing, and evaluation. The Staging Instance generally runs on a single application server without redundancy, and does not have the same computing, storage, and networking capacity as the Production Instance.



## PSLT - Adobe Campaign Classic マネージドサービス (2019v1)

### 1. 適用規則の遵守.

- 1.1 お客様は適用ある条件を遵守するものとします。
- 1.2 サブドメインをアドビに委託していないお客様は、電子メールメッセージの送信に使用するドメイン名に信頼性の高い認証手法（SPF、DKIM など）を用いるものとします。
- 1.3 お客様は、マネージドサービスを通じて収集されるあらゆるデータについて、適用規則の下で必要とされる許可、同意、承認をエンドユーザーから取得するものとします。

### 2. お客様カスタマイズ.

- 2.1 **ステージングインスタンス.** お客様は、重要な「お客様カスタマイズ」の開発とテストをステージングインスタンスでのみ行い、テストに合格した場合はそれらの「お客様カスタマイズ」を本番稼働インスタンスに含めるものとします。
- 2.2 **本番稼働インスタンス.** お客様は、マネージドサービスへの「お客様カスタマイズ」を本番稼働インスタンスにおいて行うことはできません。お客様がマネージドサービスへの「お客様カスタマイズ」の追加を希望する場合は、以下の条件が適用されます。
  - (A) お客様は、希望する追加の「お客様カスタマイズ」を実装してテストできるよう、ステージングインスタンスの起動をアドビにリクエストします。
  - (B) アドビは、マネージドサービスの本番稼働インスタンスを同時に実行し続けます。
  - (C) お客様が希望する追加の「お客様カスタマイズ」のテストがステージングインスタンスにおいて完了した時点で、それらの追加のカスタマイズを本番稼働インスタンスに含めることができます。
- 2.3 **責任.** アドビは、「お客様カスタマイズ」に起因するマネージドサービスでの欠陥、不具合、待ち時間、または「お客様カスタマイズ」の移行に関連するアップグレード費用について責任を負いません。

3. **テスト.** お客様は、「お客様カスタマイズ」のすべてのテスト（セキュリティテストおよびアップグレードテストを含む）に対して責任を負います。

4. **IPv4 アドレス.** ステージングインスタンスには IPv4 アドレスは割り当てられません。

5. **契約終了の効果.** Adobe Campaign マネージドサービスの終了もしくは失効の少なくとも 30 日前までにお客様から書面による要請があった場合、お客様データおよびお客様コンテンツへは、契約の終了後もしくは失効後 30 日間にわたりアクセスすることができます。

6. **標準アップグレードとビルドの更新.** ライセンス期間中、すべてのマネージドサービスには、既存のビルドに加え、アドビの一般顧客ベースに向けてリリースされるその後のアップデートおよびアップグレードが含まれます。

6.1 **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。

6.2 **ビルドへのマイナーアップデートのタイミング.** その他すべてのビルドへのマイナーアップデートは、お客様へ事前に書面で通知することにより、ライセンス期間を通してアドビが実施します。アドビは、本番稼働インスタンスおよびステージングインスタンスのクローンを作成し、ビルドへのマイナーアップデートを適用します。お客様は、ステージングインスタンスでのテストと検証を行った後、かかるアップデートがステージングインスタンスでのテストに合格したことをアドビに通知するものとします。お客様は、アドビがクローンとして作成したインスタンスをアップグレードしてから10日以内にテストを完了する必要があります。アドビとお客様は、ビルドへのマイナーアップデートを本番稼働インスタンスに実装する期間またはその他の期間を、相互の協力と合意により決定します。ただし、それらの期間は、ステージングインスタンスでのお客様のテスト終了から10日以内とします。

7. **Image Serving.** Image Serving は、電子メール、ランディングページ、またはリッチプッシュ通知に埋め込まれた画像を提供する目的でのみ使用できます。

8. **チャネルの制限.** チャネルによっては、メッセージの送信を実行するために第三者のサービスが必要となる場合があります。この場合、お客様はメッセージの送信を実行するために第三者のサービスを購入する必要があります。

9. **配信エラー.** アドビは、電子メールアドレスの誤り、ハードバウンス、ソフトバウンス、電子メールクライアントの電子メールフィルター、電子メールブラックリストなどを原因とする電子メールメッセージの不達に対して責任を負いません。前述した種類のエラーは電子メールの配信パフォーマンスにも悪影響を及ぼす可能性があります。アドビはかかるエラーに起因するパフォーマンスの低下に対して責任を負いません。

10. **データの保存.** 許容されるストレージ容量を条件として、お客様は、ライセンス期間中にお客様データとお客様コンテンツを削除または保持することができます。ストレージ容量を超えた場合、お客様は超過分に対して適用されるストレージ料金を支払うものとします。

## 11. 定義.

11.1 「**適用規則**」とは、お客様による本製品およびサービスの使用に関連して適用されるすべての法律、ガイドライン、規制、規範および規則、ならびに業界標準ベストプラクティスを意味します。

- 11.2 「お客様カスタマイズ」とは、お客様により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。
- 11.3 「緊急アップグレード」とは、マネージドサービスのセキュリティ上のアップグレード、または待ち時間の原因となる問題に対処するためのアップグレードを意味します。
- 11.4 「業界標準ベストプラクティス」とは、[www.adobe.com/legal/terms/aup.html](http://www.adobe.com/legal/terms/aup.html)、またはその後継のウェブサイトに掲載される「Adobe Campaign Acceptable Use Policy（Adobe Campaign の利用に関する方針）」を意味します。
- 11.5 「インスタンス」とは、固有の Adobe Campaign データベースを実装するために組み合わされる、Adobe Campaign ソフトウェアのバイナリ全体を意味します。この固有のエンティティの特性は、パラメータ定義テーブル (table xtk\_entity) で定義されたパラメータ設定のグループによって表されます。マネージドサービスのインスタンスは、本番稼働インスタンスまたはステージングインスタンスのいずれかになります。
- 11.6 「本番稼働インスタンス」とは、お客様の経済活動に貢献するという事業目標を視野に入れた、マネージドサービスとテクノロジーの運用を目的とするインスタンスを意味します。
- 11.7 「ステージングインスタンス」とは、非本番環境での開発、テスト、評価を目的としてマネージドサービスを運用するよう意図されたインスタンスを意味します。通常、ステージングインスタンスは冗長化されていない単一のアプリケーションサーバー上で実行され、本番稼働インスタンスと同じコンピューティング、ストレージ、ネットワーキング容量は備えていません。