



PSLT - Adobe Campaign Classic Managed Services (2017v1)

1. Customer Customizations.

- 1.1 **Staging Instance.** Customer will develop and test every significant Customer Customizations on the Staging Instance only, and if successful, update the Runbook accordingly and include those Customer Customizations in the Production Instance.
- 1.2 **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;
 - (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.
- 1.3 **Runbook.** Adobe strongly recommends that Customer provide a complete and accurate Runbook to Adobe, prior to Adobe's operation of the Production Instance. Adobe will not be responsible for any defect, failure or downtime in the Managed Services caused by any of the following: (A) Customer Customizations; (B) Customer's failure to provide a Runbook to Adobe; (C) errors in the Runbook provided to Adobe; or (D) Customer's failure to follow the terms of this section 1 (Customer Customizations).
- 1.4 **Testing.** Customer is solely responsible for all testing of Customer Customizations, including security testing.

2. **Image Serving.** Image Serving may be used only to serve images embedded within an email.

3. **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.

4. **IPv4 Addresses.** IPv4 addresses are not assigned to the Staging Instance. Customer may purchase IPv4 addresses to use in the Staging Instance.

5. **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. These types of errors can also adversely impact email delivery performance, and Adobe is not liable for degradation caused by such errors.

6. **Customer Data.** In addition to the definition of Customer Data in the General Terms, for purposes of this PSLT, Customer Data also means any information collected from emails, SMS, or other forms of communication generated by the Managed Services for the use of the Managed Services.

7. **Data Retention.** Customer Data and Customer Content stored within Adobe Campaign Managed Services will be available to Customer for 30 days after the termination or expiry in the same format then available within the reporting interface(s) if Customer requests for this to occur in writing at least 30 days prior to termination or expiry of Adobe Campaign Managed Services.

8. Compliance with Applicable Rules

- 8.1 It is Customer's sole responsibility to comply with all Applicable Rules and the following in connection with the use of the Managed Services:
 - (A) Customer will provide Recipients with the means to unsubscribe and therefore no longer receive commercial email communications.
 - (B) Customer will send emails only to: (1) recipients from whom Customer has obtained first-party consent; or, (2) recipients with whom Customer has a business or transactional relationship that constitutes implied consent to receive emails under Applicable Rules or applicable laws.

- (C) Customer will populate the "From" and "Subject" fields of the email communications with true, accurate and unambiguous information.
- (D) If Customer is not working with Adobe through a sub-domain delegation, then Customer will use reliable authentication techniques (e.g., SPF/senderID, DK/DKIM) for the domain names used to send email communications.

8.2 Customer is solely responsible for obtaining any necessary clearances, consents and approvals from end users under Applicable Rules for any data gathered through the Managed Services. Customer acknowledges that Adobe is only acting as a "data processor" or a "data intermediary" on behalf of Customer, and Customer is the "data controller" or equivalent under applicable privacy and data protection laws (including EU Directive 95/46 if Customer is a resident of the EU).

9. Upgrades or Updates to Adobe Campaign Managed Services. Adobe will provide Customer with access to generally available upgrades and enhancements to the enabled features of the Managed Services without additional fees. With some new releases or upgrades to the enabled features of the Managed Services, including changes to the Adobe Campaign platform, and some upgrades to the enabled features of the Managed Services, Customer may need to purchase consulting services or professional services if it chooses to migrate its prior Customer Customizations to the new release or upgrade.

10. Emergency Upgrades. Customer may not defer Emergency Upgrades.

11. Definitions.

- 11.1 **"Applicable Rules"** means all applicable laws, guidelines, regulations, codes and rules and Industry Standard Best Practices.
- 11.2 **"Customer Customizations"** means the customizations made to the Managed Services by Customer.
- 11.3 **"Emergency Upgrade"** means an upgrade necessary for the security of the Managed Services or to address issues causing Adobe not to meet the Uptime Percentage as defined in the Service Level Agreement.
- 11.4 **"Industry Standard Best Practices"** means Adobe Campaign Acceptable Use Policy located at 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). An Instance may be either Production or Staging.
- 11.6 **"Production Instance"** means an Instance intended for the operation of the Managed Service and technology with a view to contributing to Customer's economic activity.
- 11.7 **"Runbook"** means a defined set of Customer-specific procedures that Adobe uses to manage Customer's highly customized deployment. For example, the Runbook lists Customer Customizations along with operational instructions.
- 11.8 **"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 Managed Services (2017v1)

1. カスタマーカスタマイゼーション

1.1 ステージングインスタンス. お客様は、重要なカスタマーカスタマイゼーションの開発および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、Runbook を適宜更新し、それらのカスタマーカスタマイゼーションを本番稼働インスタンスに含めるものとします。

1.2 本番稼働インスタンス. お客様は、マネージドサービスに対するカスタマーカスタマイゼーション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に追加のカスタマーカスタマイゼーションを加えることをご希望の場合は、以下の条件が適用されます。

(A) お客様は、希望する追加のカスタマーカスタマイゼーション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実稼働インスタンスを同時に実行し続けます。

(C) お客様がステージングインスタンスにおける希望する追加のカスタマーカスタマイゼーションのテストを完了したら、それらの追加のカスタマーカスタマイゼーションを本番稼働インスタンスに含めることができます。

1.3 Runbook. アドビでは、アドビによる本番稼働インスタンスの運用の前に、お客様が完全かつ正確な Runbook をアドビに提供しておくことを強くお勧めしています。アドビは、(A)カスタマーカスタマイゼーション、(B)お客様がアドビへの Runbook の提供を怠ったこと、(C)アドビに提供された Runbook に含まれる誤り、(D)本第 1 条（カスタマーカスタマイゼーション）の条項に違反するお客様の行為に起因するマネージドサービスの不具合、障害、ダウンタイムに対して責任を負いません。

1.4 テスト. お客様は、セキュリティテストを含む、カスタマーカスタマイゼーションのあらゆるテストに対して全責任を負います。

2. Image Serving. Image Serving は、電子メール内に埋め込んだイメージを提供する目的でのみ利用できます。

3. チャンネル制限事項. チャンネルによっては、メッセージの配信を実行するためにサードパーティ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配信を実行するためにサードパーティサービスを購入する必要があります。

4. IPv4 アドレス. IPv4 アドレスは、ステージングインスタンスには割り当てられません。お客様は、ステージングインスタンスで使用する IPv4 アドレスを購入することができます。

5. 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

ジの不達について責任を負いません。これらのタイプのエラーは、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ついて責任を負いません。

6. **お客様データ** アドビ基本利用条件に規定されているお客様データの定義に加え、本 PSLT においてお客様データとは、マネージドサービスの利用を目的としてマネージドサービスによって生成された電子メール、SMS、その他の形式のコミュニケーションから収集される一切の情報も意味します。

7. **データの保存** お客様は、Adobe Campaign マネージドサービス内に保存されているお客様データおよびお客様コンテンツを、サービスの解除後または期間満了後 30 日間、その時点で利用可能な同等の形式でレポートインターフェイス内から入手できます。ただし、Adobe Campaign マネージドサービスの解約または期間満了の少なくとも 30 日前までに、お客様がその旨を書面でリクエストしていることが条件となります。

8. 適用規則への準拠

8.1 お客様は、マネージドサービスの利用に関連してすべての適用規則および以下の項目に従うことに全責任を負います。

(A) お客様は、商業目的の電子メールメッセージのサブスクリプションを解除して、かかるメッセージの配信を停止するための手段を受信者に提供するものとします。

(B) お客様は、(1)お客様にファーストパーティの同意を与えた受信者、あるいは(2)電子メールを受け取ることに暗黙的に同意したものと適用規則または適用法のもとでみなされる、業務関係または取引関係をお客様との間に結んでいる受信者のみに、電子メールを送信するものとします。

(C) お客様は、電子メールメッセージの「差出人」フィールドと「件名」フィールドに真実で正確、かつ明白な情報を記入するものとします。

(D) サブドメイン委任を通じてアドビと連携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/SenderID、DK/DKIM など）を用いるものとします。

8.2 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、適用規則のもとで必要とされる許可、同意、承認をエンドユーザーから得る全責任を負います。お客様は、アドビがお客様に代わって「データプロセッサー」または「データインターミディアリー」として行動しているだけであり、該当するプライバシー保護法およびデータ保護法（お客様が EU の居住者である場合は EU の 95/46 指令を含む）に基づく「データコントローラー」またはそれに相当するのはお客様であることについて了承します。

9. **Adobe Campaign マネージドサービスに対するアップグレードまたはアップデート** アドビは、マネージドサービスの有効化された機能に対する一般に提供されているアップグレードおよび機能強化へのアクセスを、追加料金なしでお客様に提供するものとします。マネージドサービスの有効化された機能に対

する一部の新しいリリースまたはアップグレード（Adobe Campaignプラットフォームに対する変更を含む）では、以前に行ったカスタマーカスタマイゼーションの内容を新しいリリースまたはアップグレードに移行するために、お客様がコンサルティングサービスまたはプロフェッショナルサービスを購入する必要がある場合があります。

10. 緊急アップグレード. お客様は緊急アップグレードを遅らせて行うことはできません。

11. 定義

11.1 「適用規則」とは、適用されるすべての法律、ガイドライン、規制、規範、規則およびインダストリーベストスタンダードプラクティスを意味します。

11.2 「カスタマーカスタマイゼーション」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に必要なアップグレードまたはアドビがサービスレベル契約で規定するアップタイム率を維持できない状況を引き起こす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 「インダストリースタンダードベストプラクティス」とは、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ている Adobe Campaign Acceptable Use Policy を意味します。

11.5 「インスタンス」とは、独自の Adobe Campaign データベースを実装するために組み合わされた、Adobe Campaign ソフトウェアのバイナリ全体を意味します。この独自エンティティの特性は、パラメーター定義テーブル（table xtk_entity）で定義されたパラメーター設定のグループで表されます。インスタンスは、実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ことを目的としてマネージドサービスおよびテクノロジーを運用するよう意図されたインスタンスを意味します。

11.7 「Runbook」とは、高度にカスタマイズされたお客様のデプロイメントを管理するためにアドビが使用する、お客様固有の一連の定義済み手順を意味します。例えば、Runbook には、カスタマーカスタマイゼーションが運用指示とともに記載されます。

11.8 「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、実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、ネットワーキングキャパシティを備えていません。