



PSLT - Adobe Connect Managed Services (2020v1)

References to “Managed Services” in this PSLT are to the Adobe Connect Managed Services.

1. **Client Software.** If Customer has licensed any other Adobe software in connection with access and use of the Managed Services, then the end user license agreement accompanying such software will govern its use.
2. **Customer Content.** Certain features of the Managed Services enable Customer to specify the level at which the Managed Services restrict access to Customer Content. Customer is solely responsible for applying the appropriate level of access to Customer Content. The mere uploading of Customer Content to the Managed Services without actual viewing by Adobe personnel, does not constitute disclosure of the Customer Content to Adobe. The Managed Services are automated and Adobe will not access any Customer Content, except as reasonably necessary to perform the Managed Services, such as:
 - 2.1 respond to support requests; or
 - 2.2 detect, prevent, or otherwise address fraud, security, or technical issues.
3. **Meeting Attendee Content.** Adobe does not control the uploading or sharing of Meeting Attendees’ content. By accessing or using the Managed Services, Customer may be exposed to content from Meeting Attendees that are offensive, indecent, or otherwise objectionable.
4. **Storage.** Customer Content may be stored on Adobe’s servers at Customer’s request, as necessary for Adobe to provide the Managed Services. Customer is solely responsible for making and keeping backup copies of Customer Content. Adobe may block the uploading of Customer Content to the Managed Services that contains viruses. Adobe has no liability for the deletion or accuracy of Customer Content, the failure to store, transmit or receive transmission of Customer Content (whether or not processed by the Managed Services), or the security, privacy, storage, or transmission of other communications originating with or involving use of the Managed Services. Customer Data and Customer Content stored within the Managed Services will be available to Customer until the expiration or termination of the License Term in the same format available within the Managed Services.
5. **Runbook.** Prior to implementing a Production Instance, Customer must create a complete and accurate Runbook listing all Customer Customizations, and obtain Adobe’s written approval of such 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 Instance. 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.
6. **Customer Customizations.**
 - 6.1 **Pre-Production Instance(s).** Customer may make Customer Customizations to the Pre-Production Instance(s) only, test those Customer Customizations, and then have Adobe include those Customer Customizations in the Production Instance.
 - 6.2 **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 Pre-Production Instance(s) 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 Pre-Production Instance, those additional Customer Customizations may be included in the Production Instance.

6.3 **Testing.** Customer is solely responsible for all testing of Customer Customizations (including security testing). Adobe has no obligation in connection with any failure or defect caused by Customer Customizations or Customer’s failure to meet the obligations in Section 5 (Runbook) and this Section 6 (Customer Customizations).

7. **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 the Customer Site, whether or not collected via Distributed Code.

8. Additional Privacy Terms

8.1 **Sensitive Personal Data.** The Sensitive Personal Data section of the General Terms does not apply to Customer’s use of the Managed Services. Notwithstanding the foregoing, Customer specifically acknowledges and agrees that in connection with Customer’s use of the Managed Services:

- (A) Customer is solely responsible for compliance with the Children’s Online Privacy Protection Act of 1998 (“COPPA”), if applicable, including not collecting information from children under the age of thirteen without first obtaining parental consent;
- (B) Customer must not collect, process, or store any protected health information, electronic or otherwise, pursuant to the Health Insurance Portability and Accountability Act (“HIPAA”) and the Health Information Technology for Economic and Clinical Health (“HITECH”), unless Customer has entered into a Business Associate Agreement with Adobe for the Managed Services; and
- (C) Customer is solely responsible for compliance with the Payment Card Industry Data Security Standard (“PCI DSS”), if applicable.

8.2 **Recordings. The Managed Service may allow Customer to record meetings and to collect and utilize Meeting Attendees’ Personal Data, voice, or likeness.** Customer is responsible for ensuring collection of all any required consents.

9. **Runbook Table:** The Runbook must be in the format provided below:

Runbook Subject Matter	Description
System Configuration	Adobe may provide Customer with information regarding the Managed Services, and Customer must verify whether this information is correct and utilized.
Customizations	<p>A list of all Customer Customizations.</p> <p>A list and description of the functionality of all software (including of any bugs) installed by Customer in connection with the Managed Services.</p> <p>A list of all Adobe LiveCycle 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	Describe the changes to the Managed Services in the Production Instance made by Adobe as a result of change requests made by Customer.

Runbook Subject Matter	Description
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 their long-term administration; 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 Consultant. Include details on Consultant’s response time requirements and other special instructions from Customer regarding such response times.</p>

10. Service Level Agreement. Adobe’s Service Availability obligations are detailed in the Service Level Agreement and the Service Level Exhibit for Adobe Connect Managed Services found here: <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> or successor website thereto.

11. Software Updates and Upgrades

11.1 **Standard 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 Instance at a mutually agreed upon time described in section 11.1(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 Instance on a schedule described in section 11.1(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 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 Instance server(s) as described above. A Customer may elect to defer or decline any such upgrade (excluding Emergency Upgrades) as set forth in section 11.1(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 Instance 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 Instance 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 Connect Managed Services (each a "**Support Upgrade**") for any reason (including but not limited to, unwillingness to accept the Support Upgrade or unwillingness to make 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.

12. Support Services for the Managed Services

- 12.1 **Technical Support Contacts.** Adobe will provide Customer technical support to a maximum of 10 named Customer technical support contacts ("Customer's Technical Support Contacts") only.
- 12.2 **Customer Success Manager.** During the Pre-Production Instance, Adobe will make available a resource who may answer questions from Customer's Technical Support Contacts ("Customer Success Manager"). Such Customer Success Manager will be available from 9am – 5pm Pacific Standard Time and Adobe provides no specific response times in association with such Customer Success Manager. All priority issues should be submitted pursuant to the Adobe Response Services described below.
- 12.3 **Pre-Production Instance.** On the Pre-Production Instance, Adobe will not be responsible for any failure of the Managed Services or inability of Adobe to provide support for the Managed Services caused or related to Customer's failure to accurately list all Customer Customizations or configurations in the Runbook as required under this section regarding the Pre-Production Instance or any errors or omissions in the Runbook.
- 12.4 **Production Instance.** On the Production Instance, Adobe will be responsible for providing support solely to Customer's Technical Support Contacts, pursuant to the terms of <https://helpx.adobe.com/support/programs/support-policies-terms-conditions.html> or a successor website thereto.

13. Definitions.

- 13.1 **“Customer Customizations”** means the customizations made to the Managed Services by Customer.
- 13.2 **“Customer Error Incident”** means any unavailability of the Managed Services resulting from Customer’s applications, Customer Content, or Customer’s equipment, or the acts or omissions of any User of the Managed Services.
- 13.3 **“Minimum Uptime Percentage”** means the meaning ascribed to it in the applicable Service Level Exhibit found at <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> or a successor website thereto.
- 13.4 **“Planned Scheduled Maintenance”** means any maintenance performed on the Managed Services during Adobe’s standard maintenance windows, currently (as of the Effective Date) occurring between 8:00pm Pacific Time and 12:00am (midnight) Pacific Time each Friday or at such other time as identified in the applicable Runbook.
- 13.5 **“Pre-Production Instance(s)”** means the staging and development instances of the Managed Services intended for operation of the Managed Services for the purposes of non-production development, testing, and evaluation.
- 13.6 **“Production Instance”** means an instance intended for the operation of the Managed Services with a view to contributing to Customer’s economic activity.
- 13.7 **“Runbook”** means a document written by Customer that provides Adobe with a list of the Customer Customizations and configurations Customer made to the Managed Services. The Runbook is intended to assist Adobe in running and supporting the Managed Services on the Production Instance and is described in section 9 of the PSLT.



PSLT - Adobe Connect マネージドサービス (2020v1)

本 PSLT において「マネージドサービス」と言及する場合は、Adobe Connect マネージドサービスを指します。

1. **お客様のソフトウェア。** マネージドサービスへのアクセスとその使用に関連してお客様がアドビの他のソフトウェアのライセンスを取得している場合には、かかるソフトウェアに付属するエンドユーザーライセンス契約がその使用に適用されます。
2. **お客様コンテンツ。** マネージドサービスの所定の機能を使用することにより、お客様はマネージドサービスによるお客様コンテンツへのアクセス制限のレベルを指定することができます。お客様は、お客様コンテンツへの適切なレベルのアクセスを適用することに対して全責任を負います。アドビの担当者が実際に閲覧することなくお客様コンテンツをマネージドサービスにアップロードした場合には、アドビに対するお客様コンテンツの開示にはなりません。マネージドサービスは自動化されており、以下を含むマネージドサービスの遂行に合理的に必要な場合を除き、アドビはお客様コンテンツにアクセスしません。
 - 2.1 サポートリクエストへの対応
 - 2.2 不正行為、セキュリティ上の、または技術的な問題を、検出、防止、またはその他の方法で対処する。
3. **会議参加者のコンテンツ。** アドビは、会議参加者のコンテンツのアップロードまたは共有を制御しません。マネージドサービスにアクセスする、またはこれを使用することにより、お客様は会議参加者からの不快、わいせつ、その他の不愉快なコンテンツに触れる可能性があります。
4. **ストレージ。** お客様コンテンツは、アドビがマネージドサービスを提供するために必要な場合には、お客様のリクエストによってアドビのサーバーに保存される場合があります。お客様は、お客様コンテンツのバックアップコピーを作成し、保管することに全責任を負います。アドビは、ウイルスが含まれたお客様コンテンツのマネージドサービスへのアップロードをブロックすることができます。アドビは、お客様コンテンツの削除または正確性、お客様コンテンツの保存、送信または受信の失敗（ライセンサーのコンテンツの保存、送信もしくは受信の失敗（マネージドサービスによる処理か否かを問わない）、またはマネージドサービスの使用によって生じた、またはこれに関連する、その他通信のセキュリティ、プライバシー、保存もしくは送信に対して一切責任を負いません。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よびお客様コンテンツを、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利用可能な同じ形式によって使用することができます。
5. **Runbook。** 本番稼働インスタンスを導入する前に、お客様はお客様用カスタマイズをすべて表示する完全かつ正確な Runbook を作成し、かかる Runbook についてアドビから書面による承認を取得する必要があります。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、本番稼働インスタンスでアドビから使用に対する承認を得た新たなお客様用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。
6. **お客様用カスタマイズ。**
 - 6.1 **開発インスタンス。** お客様は、開発インスタンスのみにお客様用カスタマイズを行う、それらのお客様用カスタマイズをテストする、およびその後アドビが本番稼働インスタンスにこれらのお客様用カスタマイズを含めることを許可することができます。
 - 6.2 **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用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用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用カスタマイズを実装してテストできるよう、開発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用カスタマイズのテストが開発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。

6.3 **テスト。**お客様は、お客様用カスタマイズのすべてのテスト（セキュリティテストを含む）に対して全責任を負います。アドビは、お客様用カスタマイズまたはお客様による第 5 項（Runbook）および第 6 項（お客様用カスタマイズ）の義務の不履行に起因する不具合または欠陥に関連する責任を一切負いません。

7. **お客様データ。**本 PSLT の目的上、お客様データは、アドビ基本利用条件におけるお客様データの定義に加え、配信コードを通じて収集されたか否かにかかわらず、お客様サイトから収集された情報を意味します。

8. **プライバシーに関する追加条件**

8.1 **センシティブな個人データ。**基本利用条件に記載のセンシティブな個人データの条項は、お客様によるマネージドサービスの使用には適用されません。前述にかかわらず、お客様は、お客様によるマネージドサービスの使用に関連して、以下を具体的に承認し、これに同意するものとします。

- (A) お客様は、該当する場合、親の同意なしに 13 歳未満の子供から情報を収集しないことを含め、「1998 年児童オンラインプライバシー保護法」（以下「COPPA」といいます）を遵守する全責任を負います。
- (B) お客様は、アドビとの間でマネージドサービスに関する「ビジネスアソシエイト」契約を締結していない限り、「医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律」（以下「HIPAA」といいます）および「経済的および臨床的健全性のための医療情報技術に関する法律」（以下「HITECH」といいます）に従って、電子的またはその他の方法で保護医療情報を収集、処理または保存してはなりません。
- (C) お客様は、該当する場合、「ペイメントカード業界データセキュリティ基準」（以下「PCI DSS」といいます）の遵守に対する全責任を負います。

8.2 **録画と録音。**マネージドサービスでは、お客様が会議を録画・録音すること、および会議参加者の個人データ、音声、または類似性を収集し、活用することを認めています。お客様は、必要なすべての同意を取得することに責任を負います。

9. **Runbook 表：**Runbook は以下の形式でなければなりません。

Runbook の事項	説明
システム設定	アドビはお客様にマネージドサービスに関する情報を提供することがあり、お客様はこの情報が正しいか、また使用されるかどうかを検証する必要があります。
カスタマイゼーション	お客様用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 Adobe LiveCycle 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いかなるその他のシステムとの接続の一覧表。

Runbook の事項	説明
	<p>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。</p> <p>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、お客様用カスタマイズに関連するパラメータの一覧表。</p>
<p>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。</p>	<p>お客様が実施する負荷テストのシナリオについて説明。</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。</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>
<p>本番稼働後の変更</p>	<p>お客様が要請した変更の結果として、アドビが実施した本番稼働インスタンスにおけるマネージドサービスへの変更について説明します。</p>
<p>イベントと対応</p>	<p>マネージドサービスへのお客様用カスタマイズについて、既知の脆弱性をすべて一覧表示する。</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） • 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 • 長期的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の回復のために推奨される対策
<p>連絡先と契約</p>	<p>システムがダウンした場合にアドビが通知する必要が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、データリポジトリなど）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ラ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>お客様とコンサルタントの間の合意事項を説明し、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める。</p>

10. サービスレベル契約。アドビのサービス可用性に関する義務は、サービスレベル契約および Adobe Connect マネージドサービスのサービスレベル別紙 (<http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (またはその後継ウェブサイト)) に詳細が記載されています。

11. ソフトウェアのアップデートおよびアップグレード

- 11.1 **標準アップグレード。** 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リリース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（それぞれを以下「**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、最初に、あらゆる合理的な努力を払って、以下の第 11.1 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開発インスタンスのサーバーにインストールします。アドビによるかか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窓口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 11.1 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、本番稼働インスタンス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。お客様用カスタマイズに問題がある場合、お客様の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努力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インスタンス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 11.1 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 で指定されるように、お客様への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。アドビは、かかる通知を行った後、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、開発インスタンス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。お客様がアドビに対して開発インスタンスのシステムテストが成功した旨の通知をした場合、アドビはお客様とともに、アップグレードの実装に関して双方が合意するメンテナンス期間または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 Connect 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るにもかかわらず、アドビの行為によって、かかる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するものとします。

(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なければなりません。

12. マネージドサービス向けのサポートサービス

- 12.1 **テクニカルサポート担当者。** アドビは、お客様のテクニカルサポート担当者（以下「お客様のテクニカルサポート担当者」といいます）を最高 10 名まで提供します。
- 12.2 **カスタマーサクセスマネージャー。** 開発インスタンスの間、アドビはお客様のテクニカルサポート担当者（以下「カスタマーサクセスマネージャー」といいます）からの質問に回答できるリソースを用意します。かかるカスタマーサクセスマネージャーは、太平洋標準時間の午前 9 時から午後 5 時まで対応でき、アドビはかかるカスタマーサクセスマネージャーに関連する対応について、具体的な応答時間を明示しません。すべての優先課題は、以下で説明されるアドビ応答サービスに従って提出する必要があります。
- 12.3 **開発インスタンス。** 開発インスタンスにおいては、開発インスタンスまたは Runbook におけるエラーもしくは脱落について本項において求められるように、お客様が Runbook にすべてのお客様用カスタマイズまたはコンフィギュレーションを正確に記載しなかったことに起因するもしくは関連する、マネージドサービスの不履行またはアドビによって提供不可能なマネージドサービスサポートに対してアドビは責任を負いません。
- 12.4 **本番稼働インスタンス。** 本番稼働インスタンスにおいては、アドビは、<https://helpx.adobe.com/support/programs/support-policies-terms-conditions.html> またはその後継ウェブサイトの条件に従って、お客様のテクニカルサポート担当者へののみサポートを提供する責任を負います。

13. 定義

- 13.1 「**お客様用カスタマイズ**」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。
- 13.2 「**お客様エラーインシデント**」とは、お客様のアプリケーション、お客様コンテンツ、お客様の機器、またはマネージドサービスのユーザーの行為もしくは不作為に起因するマネージドサービスの利用不能を意味します。
- 13.3 「**最低稼働時間率**」とは、<http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html>（またはその後継ウェブサイト）に掲載されている該当するサービスレベルに関する別紙に記載された意味を指します。
- 13.4 「**計画定期メンテナンス**」とは、現在（発効日の時点で）毎週金曜日に太平洋時間午後 8 時から午前 12 時（深夜）までの間、または該当する Runbook で特定される他の時間帯のアドビの標準メンテナンス時間内にマネージドサービスで実施されるメンテナンスを意味します。
- 13.5 「**開発インスタンス**」とは、非本番稼働環境での開発、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、マネージドサービスのステージングおよび開発インスタンスを意味します。
- 13.6 「**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指してマネージドサービスを運用することを意図するインスタンスを意味します。
- 13.7 「**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。Runbook は、本番稼働インスタンスにおけるマネージドサービスの実行とサポートにおいてアドビを支援することを目的としており、これについては本 PSLT の第 9 項で説明されています。