



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

1. **Development Consultant.** Any Development Consultant(s) appointed by Customer under this PSLT work 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).
2. **Runbook.** Customer must create and provide a complete and accurate Runbook to Adobe for review 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 to reflect updates or changes made by Customer to its Managed Services deployment. 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. Adobe has no obligation in connection with any failure or defect caused by Customer’s failure to comply with the terms of this section.

2.1 **Runbook Table:**

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.
Configurations	A list and description of the functionality of all software (including of any bugs) installed by Customer in connection with the Managed Services. A list of all Adobe LiveCycle Reader Extensions credentials or PKI certificates applied to the Managed Services by Customer. Any Customer-specific backup schedule for Customer’s implementation of the Managed Services.
User Acceptance Testing Documentation	Describe the load testing scenarios conducted by Customer. Describe the user acceptance testing scenarios conducted by Customer. Describe the positive and negative outcomes of such testing.
Post Production Changes	Describe the changes to the Managed Services in the Production Phase made by Adobe and approved by Adobe as a result of change requests made by Customer.
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.). Specify the Customer relationship manager for its Development Consultant(s). Specify the Development Consultant contact who Adobe can contact in a support emergency. Specify the Development Consultant contact for management escalation. Specify the Development Consultant contact with whom Adobe will work, on Customer’s behalf, to test upgrades to the Managed Services. 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.

3. Long-term Storage and Encryption

- 3.1 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.
- 3.2 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.

4. Backup

- 4.1 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.
- 4.2 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.
- 4.3 All backups will be taken at a frequency specified by Customer in Customer's Runbook, or daily if no specification is made.
- 4.4 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.
- 4.5 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 then available within the Managed Services.

5. Adobe Experience Targeting – Data Retention. 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.

6. 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.

7. 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.

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

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

10. Customer Enablement Engineer. Adobe will make available a pooled resource ("Customer Enablement Engineer") that may answer questions regarding Managed Services best practices from up to 10 named Customer technical support contacts, up to 90 total hours of Customer Enablement Engineer time per year or otherwise set forth in a Sales Order. A Customer Enablement Engineer will be available from 9am – 5pm Pacific Standard Time. Adobe provides no specific response times in association with a Customer Enablement Engineer.

11. 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.

12. Software Updates and Upgrades

12.1 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 Phase at a mutually agreed upon time described in section 14.1(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 Phase on a schedule described in section 14.1(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 Customer related, Adobe will take reasonable steps to support Customer in Customer’s efforts to take corrective action. 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 14.1(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 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 configurations 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.

13. Additional Definitions

- 13.1 “**Development Consultant**” means a third-party systems integrator that (a) Customer has authorized, under section 5 of the General Terms, to access 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.
- 13.2 “**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.
- 13.3 “**Pre-Production Phase**” means the period of time before the Production Phase.
- 13.4 “**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.
- 13.5 “**Runbook**” means a document written by Customer that provides Adobe with a list of 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. 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のみ
に作業を行い、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 でお客様と言及する場合、お客様とその開発コンサル
タント双方を指すものです。
- 2. Runbook** お客様は、完全で正確な Runbook を作成し、これをアドビのレビューを受けるために提出し、か
かる Runbook についてアドビの文書による承認を得なくてはなりません。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、お客様がそのマネージドサー
ビスの配備に施したアップデートまたは変更を反映するため、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。アドビは、お客様が本条の定め
を遵守しなかったことに起因する不具合または欠陥に関連するいかなる責任も負いません。

2.1 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、使用されるかどうか検証しなければなりません。
コンフィギュレーション	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。
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。

Runbook の事項	説明
	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。
実稼働後の変更	お客様が要請した変更の結果として、アドビが実施および承認した、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。
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、データリポジトリなど) とのリンクについて指定します。</p> <p>開発パートナー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>マネージメントヘ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お客様に代わる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めます。</p>

3. 長期ストレージと暗号化

- 3.1 アドビは、お客様のシステム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。
- 3.2 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。

4. バックアップ

- 4.1 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。
- 4.2 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。

4.3 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。

4.4 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。

4.5 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。

5. **Adobe Experience Targeting – データ保持** 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。

6. **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。

7. **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、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。

8. **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。

9. **サービスレベル契約** アドビの最低稼働率の義務については、マネージドサービス用サービスレベル契約および AEM マネージドサービスベーシックのサービスレベル別紙 (<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)。

10. **カスタマーイネーブルメントエンジニア** アドビは、お客様が指名した最大 10 人のテクニカルサポート問い合わせ担当者からのマネージドサービスのベストプラクティスに関する質問にお答えするプールされた要員 (以下、「カスタマーイネーブルメントエンジニア」といいます) を年間合計 90 時間分 (またはセールスオーダー記載の時間) のカスタマーイネーブルメントエンジニアの時間を提供します。かかるカスタマーイネーブルメントエンジニアは、太平洋標準時間の午前 9 時から午後 5 時まで営業します。アドビは、かかるカスタマーイネーブルメントエンジニアに関連する問い合わせの応答時間については明示しません。

11. 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性能に関連する問題は、<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」）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。お客様とアドビと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。更に、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。

12. ソフトウェアのアップデートおよびアップグレード

12.1 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 14.1 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 14.1 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、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。お客様の側に問題がある場合、お客様の是正措置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 14.1 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コンフィギュレ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。

13. 追加の定義

- 13.1 「**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で、(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についてお客様が許可を与えられたもの、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。
- 13.2 「**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。
- 13.3 「**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。

- 13.4 「**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。
- 13.5 「**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のコンフィギュレーション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。