



## PSLT – Magento Commerce Pro: Managed Services (2020v1)

### 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 “**Adobe Open Source**” means the eCommerce platform software developed and owned in whole or in part by Adobe and licensed under an Open Source Initiative (OSI) approved license, including but not limited to software available at: <https://magento.com/tech-resources/download> (or its successor locations), and as may be updated by Adobe from time to time.
- 1.3 “**Copyright 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 made to the Managed Services at Customer’s direction as permitted by the applicable Documentation. Customer Customizations do not constitute Indemnified Technology. 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.
- 1.5 “**Development Consultant**” means a third-party systems integrator that (A) Customer has authorized, under section 5 of 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 has a Magento Commerce Pro with AMS Certification and who 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 “**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.
- 1.8 “**Pre-Production Phase**” means the period of time before the Production Phase.
- 1.9 “**Production Phase**” means the period of time when Users use the Managed Services (A) on Customer Sites; or (B) for its internal operations.
- 1.10 “**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.
- 1.11 “**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.
- 1.12 “**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 the Magento Marketplace or on Magento developer and community repositories and forums.
- 1.13 “**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.** 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. Customer (on behalf of itself and its Affiliates) hereby irrevocably waives and agrees to never assert any right in such Customer Customizations against Adobe and its Affiliates or its direct or indirect sublicensees.
- 2.2 **Use of Store Views.** Customer shall notify Adobe promptly upon the launch of each Store View.
- 2.3 **Restrictions.** Customer will not (and must ensure that its 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 or 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 Adobe 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's Sites; 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 payment gateway and is not sent to the payment gateway via the Products and Services).
- 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 **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. **Support Services.** Adobe will support the Products and Services available in the Managed Services from the release date of each applicable Major and Minor release for the time period as set forth in the Magento Software Lifecycle Policy at <http://www.magento.com/legal/terms> (or such successor URL), and as may be updated by Adobe from time to time. For purposes of support obligations, Adobe defines its Magento Software version scheme as Major.Minor.Patch releases (e.g., 2.1.7 is Magento Major Version 2, Minor Release 1, Patch Release 7).
4. **Service Level Agreement.** Adobe's Minimum Uptime Percentage obligations are detailed in the Documentation, the Master Service Level Agreement and the Service Level Exhibit for Magento Commerce Pro: Managed Services found here: <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (together the "Service Level Agreement").
5. **Security Measures.** If the General Terms have any existing security measures, such existing security measures are hereby removed and replaced with the following: Adobe has implemented reasonable information security practices regarding the protection of Customer Data, including administrative, technical and physical security measures consistent with the Magento Security, Privacy and Architecture Guide found at <http://www.magento.com/legal/terms> (or its successor location), as may be updated from time to time by Adobe, for the applicable On-demand Services or Managed Services.
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 and security testing of those Customer Customizations and configurations by performing bug elimination, simulations, and integration with other Customer systems.
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, implement such Customer Customizations, and request that such Customer Customizations be reviewed and approved by Adobe;
  - (B) the Managed Services will then revert to the Pre-Production Phase in connection with such Customer Customizations on such cloned server; and
  - (C) 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, 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 sole responsibility of the 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 5 and 6 (Pre-Production Phase and Production Phase). Customer is solely responsible for all testing (security and quality) of Customer Customizations.

**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. References to Customer in this PSLT refer to both Customer and its Development Consultant(s).

**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 that are accepted by Adobe for use in the Production Phase. 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:**

<b>Runbook Subject Matter</b>	<b>Description</b>
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. Any Customer-specific backup schedule for Customer’s implementation of 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. Describe the user acceptance testing scenarios conducted by Customer. Describe the positive and negative outcomes of such testing.

Runbook Subject Matter	Description
Post-Production Changes	Describe the changes to the Managed Services' Production Phase, which were requested by Customer and approved and implemented by Adobe.
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"> <li>• all log files created by Customer;</li> <li>• all information source or recipient repositories;</li> <li>• all databases and other information storage occurring in the Managed Services;</li> <li>• any encryption models implemented in the Managed Services;</li> <li>• all communications with any upstream data sources, including forms;</li> <li>• all information required for long-term administration of the Customer Customizations;</li> <li>• the most common failure modes and recommendations for recovery from such failures; and</li> <li>• known business cycles such as holiday/seasonal spikes, planned campaigns, and other major events that will increase traffic and require proactive monitoring</li> </ul>
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 Development Consultant. Include details on Development Consultant's response time requirements and other special instructions from Customer regarding such response times.</p>

## 11. Long-Term Storage and Encryption

- 11.1 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.
- 11.2 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.

## 12. Backup

- 12.1 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.
- 12.2 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.
- 12.3 All backups will be taken at a frequency specified by Customer in Customer's Runbook, or daily, if no specification is made.
- 12.4 Adobe will retain all backups for a period specified in Customer's Runbook, or for 1 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.

- 12.5 Customer Data, Customer Content, and Customer Customization source code 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. Customer acknowledges and agrees that the Managed Services should not be Customer's only repository for Customer Data, Customer Content, and Customer Customization source code.
- 12.6 Adobe Experience Targeting – Data Retention. To the extent that Customer has licensed Managed Services that include bundled Adobe Experience Targeting, 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.

### 13. Analytics.

- 13.1 Customer grants Adobe a non-exclusive, worldwide, irrevocable, perpetual, royalty-free right and license to use all Customer Data that Adobe may obtain through accessing the Customer Sites, providing and supporting the Products and Services, accessing data from third parties regarding Customer's use of Third-Party Services or Third-Party Content (including analytics data and any unique account identifiers), and accessing analytics data and any unique account identifiers provided to Adobe by Customer for the purposes of:
  - (A) providing Support Services or other services to Customer;
  - (B) improving the Products and Services;
  - (C) performing analyses related to the Products and Services and Customer's use of the Products and Services; and
  - (D) monitoring the performance and use of the Products and Services.
- 13.2 The foregoing license includes the right for Adobe to develop and publish or otherwise make available broadly applicable insights regarding aggregated data but only when the data has been aggregated or de-identified so that such insights cannot reasonably be used to identify Customer or End Users. Examples of Adobe's use of such aggregated data include, but are not limited to, statistics aggregated across all of Adobe's customers on metrics such as the size of data sets, the number of users, revenue, number of transactions, and growth rates, as well as to analyze trends and improve product functionality, and for marketing, research, and benchmarking purposes.

**14. Patches.** Customer is prohibited from applying patches to the Managed Services, unless expressly approved by Adobe in the Runbook as described in Section 10.1 above.

**15. Software Updates and 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 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 15(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 15(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 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 15(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 Magento Commerce Pro with AMS Managed Services (each a “**Support Upgrade**”) for any reason (including but not limited to, unwillingness to accept the Support Upgrade or unwillingness to make Customer 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 (“**Extended Operations Uplift Fee**”). 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.

## 16. Customer Responsibilities and Conduct.

16.1 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.

16.2 Customer 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) v. 2.0 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.

16.3 Customer will not engage in activity in conjunction with the Products and Services that knowingly violates a third party’s terms of service.

16.4 Customer understands that the performance of the Managed Services is dependent on whether Customer has licensed sufficient computer processing resources, as specified on 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.

**17. Accounts.** 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.

**18. 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 individual or entity of any kind that directly or indirectly through another user: visits, accesses, or uses the Customer Sites(s).





## PSLT – Magento Commerce Pro: マネージドサービス (2020v1)

### 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 「**アドビオープンソース**」とは、アドビ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を許諾する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://magento.com/tech-resources/download> (またはその後継URL) 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。
- 1.3 「**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配布されるソフトウェアもしくはその他のテクノロジーに、要件もしくは条件を、許諾する、課す、または課すことを意図する、(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配布されるソフトウェアもしく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求する、もしくは要求することを意図する、(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配布されるソフトウェアもしく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を目的として使用許諾されることを要求する、もしくは要求することを意図する (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配布されるソフトウェアもしくはその他のテクノロジーが、無償で再配布可能となることを要求する、もしくは要求することを意図する、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。
- 1.4 「**お客様用カスタマイズ**」とは、適用されるドキュメンテーションで認められる方法で、お客様の指示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。お客様用カスタマイズは補償対象テクノロジーではありません。お客様は、お客様用カスタマイズを所有し (または、該当する場合、有効なライセンスを有することを保証する必要があります)、その基礎にあるアドビテクノロジーに含まれるアドビの知的財産権に従うものとします。お客様は、アドビによるお客様用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 (お客様用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。
- 1.5 「**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) アドビ基本利用条件の第5条で定める通り、開発段階におけるマネージドサービスへのアクセス、検証、およびカスタマイズについてお客様から許可を与えられた者、および (B) 開発チームに少なくとも1名のMagento Commerce Pro with AMS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に従事するおよび携わる者を意味します。
- 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 「**最低稼働時間率**」とは、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る、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 (サービスレベル契約で定義されます) を意味します。一般非実稼働インスタンスでは、保証された最低稼働時間率はありません。
- 1.8 「**開発段階**」とは実稼働段階前の期間を意味します。
- 1.9 「**実稼働段階**」とは、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。



- 1.10 「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ゼーションおよび設定のリストを意味します。そのようなリストは実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支援するためのものです。
- 1.11 「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。
- 1.12 「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、Magento Marketplace、またはMagento上の開発者およびコミュニティのレポジトリおよびフォーラムで利用できるすべてのコンテンツを含みますが、これらに限定されません。
- 1.13 「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. 追加のライセンス許諾および制限事項

- 2.1 **開発ソフトウェアのライセンス** お客様は、実稼働の目的ではなく開発環境においてのみ、且つ厳に検証および品質保証の目的においてのみ、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バージョンの合理的な数量のコピーをインストールおよび使用することができます。お客様は（お客様自身およびその関連会社に代わり）ここに、アドビおよびアドビの関連会社またはアドビの直接的もしくは間接的サブライセンサーに対して、お客様用カスタマイズにおける一切の権利を取消し不能に放棄し、かかる権利を決して主張しないことに同意します。
- 2.2 **ストアビュー（店舗表示）の使用** お客様は、各ストアビューを立ち上げたとき、アドビに速やかに通知するものとします。
- 2.3 **制限** お客様は、以下を行わないものとします（また、従業員、請負業者および他の第三者が以下を行わないことを保証します）。
  - (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請求を主張もしくは許可する、支援する、または第三者が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アドビ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第三者アプリケーションもしくはエージェントをホストする、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こと。
  - (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用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、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）。
- 2.4 **フォントの利用** 本契約に詳細が定める場合を除き、アドビが所有するまたはライセンス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埋め込まれています。
- 2.5 **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、お客様用カスタマイズ、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. **サポートサービス** 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Magentoソフトウェア・ライフサイクル・ポリシー (<http://www.magento.com/legal/terms> またはその後継URL) で定める期間 (アドビはこれを随時更新することがあります) にわたり、マネージドサービスにおいて利用できる本製品およびサービスをサポートします。サポート義務の目的において、アドビはMagento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: 2.1.7はMagentoメジャーバージョン2、マイナーリリース1、パッチリリース7を意味します)。
4. **サービスレベル契約** アドビの最低稼働時間率の義務については、ドキュメンテーション、マスターサービスレベル契約、およびMagento Commerce Pro: 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>) に詳細が示されています (総称して「サービスレベル契約」)。
5. **セキュリティ対策** アドビ基本利用条件に既存のセキュリティ対策が含まれている場合、かかる既存のセキュリティ対策は削除され、以下と置き換えられます: アドビは、お客様データの保護に関連して、情報セキュリティのための合理的な実務を導入しています。これには、該当するオンデマンドサービスまたはマネージドサービスに対する、<http://www.magento.com/legal/terms> (または後継のURL) に掲載される「Magentoセキュリティ、プライバシーおよびアーキテクチャ・ガイド (Magento Security, Privacy and Architecture Guide)」に合致する管理的、技術的、および物理的なセキュリティ対策が含まれ、アドビはこれを随時変更することがあります。

## 6. 開発段階

6.1 開発段階においてお客様は以下を行うものとします。

- (A) 完全かつ正確なRunbookを作成およびアドビに提供し、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でお客様用カスタマイズの作成およびテストを行う。
- (C) バグ除去、シミュレーション、および他のお客様のシステムとの統合を行うことにより、お客様用カスタマイズおよび設定について追加の品質およびセキュリティ検証を行う。

## 7. 実稼働段階

7.1 お客様が、マネージドサービスが実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用カスタマイズを行いたい場合、

- (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、かかるお客様用カスタマイズの実装、ならびにそのレビューおよび承認を要請するものとします。
- (B) その後マネージドサービスは、かかるクローンサーバー上のお客様用カスタマイズに関連して、開発段階に戻ります。
- (C) かかるお客様用カスタマイズが開発段階で行われている間、アドビは、実稼働段階でマネージドサービスを同時に続行します。

## 8. 第三者コンテンツ、第三者サービス、およびお客様用カスタマイズ

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、またはお客様用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、およびお客様用カスタマイズのインストール、デプロイメントおよびテスト (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、お客様用カスタマイズの使用または使用不可能から生じるいかなるマネージドサービスへの潜在的な悪影響も含まれます。お客様は、お客様用カスタマイズがお客様サイトのパフォーマンスに影響を及ぼす可能性およびダウンタイムの原因となる可能性、および/または追加料金を発生させ得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解しています。お客様用カスタマイズから生じたいかなるパフォーマンス、可用性、または機能上の問題にも対処する責任はすべてお客様にあります。

8.2 アドビは、お客様用カスタマイズまたはお客様が第5条および第6条（開発段階および実稼働段階）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、お客様用カスタマイズのすべてのテスト（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。

9. **開発コンサルタント** 本PSLTの下でお客様から指名されたすべての開発コンサルタントは、明示的かつ排他的にお客様の指示の下にのみ作業を行い、お客様はかかる開発コンサルタントのいかなる作為または不作為についても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お客様に悪影響を及ぼしていると判断する開発コンサルタントの利用を拒否することができます。本PSLTにおいてお客様とは、お客様およびその開発コンサルタントの双方を指します。

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、実稼働段階での使用に対する承認をアドビから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において、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ます。お客様はそのような新しい事項を含めるためにRunbookを速やかに更新するものとします。お客様は、アドビが要請した場合、Runbookを直ちに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、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。 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およびマネージドサービスが依存するすべての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、お客様用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。 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。 かかるテストのプラスとマイナスの結果について説明。
実稼働後の変更	お客様が要請し、アドビが承認および実装したマネージドサービスの実稼働段階への変更について説明。
イベントおよび対応	マネージドサービスに対する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にします。 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提案します。 最低でも以下の情報を含めます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様が作成したすべてのログファイル</li> <li>すべての情報の出所または受信者のレポジトリ</li> <li>マネージドサービスで発生するすべてのデータベースおよびその他の情報ストレージ</li> </ul>

Runbookの事項	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>マネージドサービスに実装されているすべての暗号化モデル</li> <li>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（フォームを含みます）</li> <li>お客様用カスタマイズに関する長期管理に必要なすべての情報</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
連絡先および契約	<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指定。</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）とのすべてのリンクについて指定。</p> <p>お客様の開発コンサルタントとの関係管理者を指定。</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との間の契約事項を説明。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. 長期ストレージおよび暗号化

- 11.1 アドビは、すべての長期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お客様のマネージドサービスシステム配備をサポートする仮想マシンの外部にあるメカニズムに保存します。
- 11.2 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。

## 12. バックアップ

- 12.1 アドビは、システム内のプライマリーデータが喪失した場合に、マネージドサービスを迅速に復元できるように、長期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のバックアップを行います。
- 12.2 アドビは、長期的に保存する場合、前述と同等またはそれを上回る基準の手段ですべてのバックアップを暗号化します。すべてのバックされたお客様データ、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は、暗号化の後、所定のクラウドリージョン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。
- 12.3 すべてのバックアップは、お客様がRunbookで指定し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。
- 12.4 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。但し、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別の要請があった場合はこの限りではありません。
- 12.5 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、お客様コンテンツ、およびお客様用カスタマイズのソースコードを、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ものと同等の形式で利用することができます。お客様は、マネージドサービスが、お客様デ

ータ、お客様コンテンツ、およびお客様用カスタマイズのソースコードの唯一のレポジトリであってはならないことを了解し、これに同意します。

- 12.6 Adobe Experience Targeting – データ保存 バンドルされたAdobe Experience Targetingを含むマネージドサービスをお客様がライセンスされている場合、Adobe Experience Targetingにより収集されたお客様データは、(A) 訪問者のプロフィールデータの収集から90日後、および(B) お客様サイトのアクティビティデータの収集から12ヶ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の外部のAdobe Experience Targetingオンデマンドサービス環境に保存されます。

### 13. 分析

- 13.1 お客様は、お客様サイトにアクセスする、本製品およびサービスを提供およびサポートする、第三者サービスまたは第三者コンテンツのお客様による使用に関連する第三者からのデータ（分析データおよび一意のアカウント識別子を含む）にアクセスする、ならびにお客様からアドビに提供された分析データおよび一意のアカウント識別子にアクセスすることを通じて、アドビが取得するすべてのお客様データを以下の目的で使用する非独占的、世界を対象とした、取消し不能、永続的かつ無償の権利およびライセンスをアドビに許諾します。

(A) お客様へのサポートサービスまたはその他のサービスの提供のため。

(B) 本製品およびサービスの向上のため。

(C) 本製品およびサービスならびにお客様の本製品およびサービスの使用に関連する分析の実施のため。

(D) 本製品およびサービスのパフォーマンスおよび使用の監視のため。

- 13.2 前述のライセンス許諾には、アドビが集約データに関する幅広く適用可能なインサイトを開発する、発表する、または他の方法で利用可能にするアドビの権利が含まれます。但し、データが集約、または匿名化されることにより、かかるインサイトを合理的に使用してお客様またはエンドユーザーを特定できない場合に限り、アドビによるかかる集約データの用例には、データセットの大きさ、ユーザー数、収益、トランザクションの数および成長率などのメトリクスに関して集計されたアドビのすべてのお客様の統計、トレンドの分析、製品機能の向上、ならびにマーケティング、調査、およびベンチマーキング目的のためのものが含まれますが、これらに限定されません。

14. **パッチ** 前述の第10.1項に記載されるとおり、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。

15. **ソフトウェアのアップデートおよびアップグレード** ライセンス期間中、すべてのマネージドサービスには、一般的なアドビの顧客ベースにリリースされるアップデートおよび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または最低稼働時間率を達成していない原因となる問題にアドビが対処するために必要なアップグレード（各々「**緊急アップグレード**」）、マイナーアップグレード（例えば、エラーの修正などを目的とした、マネージド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）、またはメジャーアップグレード（例えば、マネージドサービスの新バージョン）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15条(C)（アップグレードのタイミング）に詳述の相互に合意する時間に、すべてのアップグレードを開発段階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15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、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た場合、問題がアドビのソフトウェアにあるとき、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、お客様用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講じます。かかるすべての問題が解決され次第、アドビは前述のように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15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。その他の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った上で、ライセンス期間を通してアドビにより実施されます。アドビは、かかるアップグレードが利用可能となった旨をできる限り長いリードタイムをもって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、相互に合意する、開発段階のシステムを提供するまでの時間を決定します。アドビが書面でより長いテスト期間に同意した場合を除き、お客様は、アドビがアップグレードされたマネージドサービスを利用可能にしてから5営業日以内にテストを完了する必要があります。お客様がアドビに対して開発段階のシステムの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、アップグレードを実装するために相互に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お客様用カスタマイズを行う意思がないなどを含みますが、これらに限定されません)、Magento Commerce Pro with AMS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内にマネージドサービスを維持するために必要なアップグレード(各々「サポートアップグレード」)を延期または拒否した場合、お客様は追加で拡張オペレーションアップリフト料金をアドビに支払うことに同意します。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(「拡張オペレーションアップリフト料金」)。前記の定めにかかわらず、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、アドビの行為により、かかるサポートアップグレードが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を保てない場合、お客様はアドビにかかる拡張延長オペレーションアップリフト料金を支払う義務はありません。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。

## 16. お客様の責任および行動

- 16.1 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る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を提供すること。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。
- 16.2 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)を常に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)バージョン2.0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徹底するものとします。
- 16.3 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。
- 16.4 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ことを了解しています。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、これを了解します。

17. **アカウント** 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。アカウントへのログイン認証情報および本製品およびサービスにより生成される秘密鍵は、お客様の社内使用のみを目的としており、お客様は他の事業体または個人にこれらを販売、譲渡、またはサブライセンスすることはできません。但し、お客様は、お客様に代わって、本製品およびサービス、お客様コンテンツ、またはお客様用カスタマイズに関する作業を行うお客様の代理人または請負業者（お客様の代理人もしくは請負業者として行動するお客様の関連会社を含みます）にお客様の秘密鍵を開示することはできません。
18. **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、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、または使用するすべての個人または事業体にカスタマーサービス（存在する場合）を提供する責任を負います。