



PSLT - Adobe Experience Manager : Service Cloud(2025v1)

1. Responsabilités du Client. Le Client est seul responsable de :

- 1.1 créer et tester les Personnalisations du Client dans le but d'évaluer les configurations potentielles du Service Cloud ;
- 1.2 soumettre, stocker, traiter et gérer les modifications des Personnalisations du Client, y compris le code source des Personnalisations du Client ;
- 1.3 réaliser des tests de qualité et de sécurité supplémentaires des Personnalisations du Client en procédant à une élimination des bogues, à des simulations et à une intégration aux autres systèmes du Client ; et
- 1.4 effectuer des tests automatisés, y compris des tests de régression pour valider la mise en œuvre réussie des Personnalisations du Client.

La responsabilité d'Adobe ne saurait être engagée en cas de défaut ou de manquement dans le Service Cloud provoqué par les Personnalisations du Client, par la configuration du Service Cloud réalisée par le Client ou par le manquement du Client à satisfaire aux obligations énoncées dans les sections 1.1 à 1.4 ci-dessus. Le Client reconnaît et accepte que tout test des Personnalisations du Client ne représente qu'un sous-ensemble du test global qui doit être effectué par le Client. Le Client est seul responsable pour tous les essais (sécurité et qualité) des Personnalisations du Client.

2. **Consultant en Développement.** Les Consultants en Développement nommés par le Client au titre des présentes Conditions Particulières du Produit travaillent expressément et exclusivement selon les directives du Client, qui est responsable de toute action ou omission de la part des Consultants en Développement. Adobe peut refuser l'accès à tout Consultant en Développement s'il juge que cela nuit au Service Cloud ou à d'autres clients du Service Cloud. Les références au Client dans les présentes Conditions Particulières du Produit (CPP) se réfèrent tant au Client qu'à son ou ses Consultants en Développement.
3. **Conservation des données.** Les Données Client et les Personnalisations Client, y compris le code source, stockées dans le Service Cloud seront disponibles pour le Client pendant 30 jours (ou une période plus longue si achetée par le Client) après l'expiration ou la résiliation de la Durée de la Licence dans le même format alors disponible dans le Service Cloud. Le Client reconnaît et accepte que le Service Cloud ne doit pas être le seul référentiel du Client pour les Personnalisations Client.
4. **Licence pour Logiciel de Développement.** Le Client est autorisé à installer et utiliser un nombre raisonnable de copies des SDK du Service Cloud AEM uniquement dans l'environnement on-premise du Client et ce strictement à des fins de développement, de test et d'assurance de la qualité et non à titre d'étape ou de mise en production.
5. **Service automatisé de conversion de formulaires.** Lors de l'utilisation du Service Automatisé de Conversion de Formulaires (fonctionnalité des Formulaires AEM destinée à convertir les modèles de formulaires du Client), le Client ne doit pas télécharger, soumettre ou convertir des Documents qui incluent des champs de données préremplis ou des données personnelles.
6. **Adobe Learning Manager.** Toute utilisation d'Adobe Learning Manager par le biais ou en connexion avec Adobe Experience Manager as a Cloud Service est soumise aux Conditions de licence spécifiques au produit Adobe Learning Manager disponibles ici : <https://www.adobe.com/legal/terms/enterprise-licensing/product-specific-terms.html>.
7. **Edge Delivery Services – Intégrations tierces.** Edge Delivery Services peut permettre des intégrations avec des produits et services tiers compatibles que le Client a licenciés de manière indépendante. Adobe n'est pas responsable de tout défaut ou défaillance des Services Cloud dus à de tels produits ou services tiers.
8. **Régions des Edge Delivery Services.** Les Données du Client publiées (en direct ou à des fins de prévisualisation) par le biais des Edge Delivery Services pourront être traitées dans des régions de centres de données déterminées par Adobe ou ses fournisseurs à leur seule discrétion, pour la durée de publication desdites Données du Client. Les données soumises via des formulaires en ligne dans le cadre des fonctionnalités de soumission de formulaires des Edge Delivery Services pourront être traitées temporairement dans des régions de centres de données déterminées par Adobe ou ses fournisseurs à leur seule discrétion, avant transmission à des sites spécifiés par le Client ou contrôlés par le Client.
9. **Utilisation des Polices.** Sauf indication contraire dans le Contrat, les polices exclusives ou concédées sous licence d'Adobe sont intégrées aux Produits et Services et ne doivent être utilisées que dans l'interface utilisateur des Produits et Services.

- 10. Utilisation d'Adobe Developer App Builder.** Le Service Cloud inclut l'utilisation d'Adobe Developer App Builder soumise aux CPP– Adobe Developer App Builder disponibles ici : <https://www.adobe.com/legal/terms/enterprise-licensing/ec-product-terms.html>. Toute extension ou intégration développée par le Client utilisant Adobe Developer App Builder est considérée comme une Personnalisation Client.
- 11. Accord de niveau de service (SLA).** Les engagements de service d'Adobe sont détaillés dans le SLA unifié et l'Addendum d'actionnabilité que vous trouverez ici : <https://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (ensemble l'« **Accord de niveau de service** »). Les engagements de service pour Adobe Learning Manager sont fournis séparément.
- 12. Mises à jour logicielles.** Pendant la Durée de Licence, le Service Cloud inclut les mises à jour qui sont proposées à l'ensemble de la clientèle Adobe (« **Mises à Jour** »). Les Mises à Jour peuvent inclure des mises à jour d'urgence nécessaires pour la sécurité du Service Cloud ou pour résoudre des problèmes empêchant Adobe de respecter ses engagements de service (chacune une « **Mise à jour d'Urgence** »). En cas d'échec de la Mise à Jour, Adobe prendra des mesures correctives si le problème vient du logiciel d'Adobe. Si le problème vient des Personnalisations du Client, Adobe prendra des mesures raisonnables pour soutenir le Client dans ses efforts pour ajuster le code sous-jacent aux Personnalisations du Client. Les Mises à Jour d'Urgence seront mises en œuvre par Adobe selon les besoins.
- 13. Description de Produit.** La Description de Produit pour Adobe Experience Manager as a Cloud Service se trouve ici : <https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html>.
- 14. Adobe Express.** L'usage d'Adobe Express par le Client sous licence dans le cadre d'AEM Assets Ultimate ou d'AEM Assets Prime (y compris toute fonctionnalité d'Adobe Firefly pouvant être intégrée avec Adobe Express, ou tout accès direct à l'application Adobe Express) est régi par les Conditions Particulières de Produit spécifiques d'Adobe Express avec Firefly, disponibles à l'adresse : <https://www.adobe.com/go/PSLT-adobe-express-firefly>.
- 15. Données Client et Personnalisations Client.** Le Client déclare et garantit que pour les Données Client et les Personnalisations Client, par propriété ou licence valide, il dispose de droits suffisants pour l'utilisation d'Adobe de celles-ci comme envisagé par le Contrat, et pour l'utilisation du Client en relation avec les Produits et Services, et que les Données Client et les Personnalisations Client, ainsi que les utilisations susmentionnées de celles-ci, sont conformes à toutes les lois et réglementations applicables et ne portent pas atteinte, ne s'approprient pas indûment ou ne violent pas autrement les droits (y compris les droits de propriété intellectuelle) de toute personne ou entité. Le Client reconnaît et accepte que l'accès d'Adobe aux Personnalisations Client n'empêche pas Adobe de développer de manière indépendante (sans utilisation des Personnalisations client) ou d'acquérir une technologie similaire sans obligation envers le Client.
- 16. Définitions Supplémentaires**
- 15.1.** « **SDK du Service Cloud AEM** » désigne un progiciel On-premise permettant le développement local et le test des applications pour le Service Cloud concédé sous licence.
- 15.2.** Le terme « **Données du Client** » est défini dans les Conditions Générales d'Adobe. Lorsque le terme « Contenu du Client » est défini séparément dans les Conditions Générales d'Adobe, les Données du Client incluent le Contenu du Client.
- 15.3.** L'expression « **Service Cloud** » désigne les Services On-demand AEM as a Cloud (et les modules additionnels applicables) tels que définis dans le Bon de Commande.
- 15.4.** « **Personnalisations Client** » désigne les personnalisations apportées au Service Cloud par le Client ou sous la direction du Client. Les Personnalisations Client ne constituent pas une Technologie Indemnifiée. Le Client possède (ou, le cas échéant, doit s'assurer qu'il dispose d'une licence valide pour) les Personnalisations Client, sous réserve de la propriété intellectuelle sous-jacente d'Adobe dans la Technologie Adobe.
- 15.5.** « **Consultant en Développement** » désigne un intégrateur de systèmes tiers (a) que le Client a autorisé, conformément à l'article 5 des Conditions Générales, à accéder au Service Cloud, à le tester et à le personnaliser, et (b) dont au moins une personne dans l'équipe de développement possède une certification de développeur AEM à jour et applicable, et qui sera particulièrement engagée et impliquée dans le projet de développement du Service Cloud.
- 15.6.** Le terme « **Document** » désigne un fichier numérique ou imprimé qui est traité ou généré par les Formulaires AEM, notamment des Documents qui contiennent des champs de données où des données peuvent être saisies et sauvegardées.