



PSLT - Adobe Experience Manager : Services Gérés (2024v1)

1. Phase de Pré-Production

- 1.1 Au cours de la phase de Pré-Production, le Client devra :
- (A) élaborer et fournir à Adobe un Cahier d'exploitation exhaustif et précis afin qu'Adobe l'examine et délivre une approbation écrite dudit Cahier d'exploitation ;
 - (B) créer et tester les Paramétrages du Client dans le but d'évaluer les configurations potentielles des Services Gérés ;
 - (C) utiliser le Cloud Manager Framework pour soumettre, stocker, traiter et gérer les modifications des Paramétrages du Client, y compris le code source des Paramétrages du Client ; et
 - (D) réaliser des tests de qualité et de sécurité supplémentaires de ces Paramétrages du Client et configurations en procédant à une élimination des bogues, à des simulations et à une intégration aux autres systèmes du Client.

2. Phase de Production

- 2.1 Si le Client souhaite effectuer des Paramétrages des Services Gérés une fois ces derniers en Phase de Production :
- (A) le Client demandera à ce qu'Adobe lance un serveur intermédiaire cloné, mette en œuvre lesdits Paramétrages et demande à ce qu'elles soient examinées et approuvées par Adobe ;
 - (B) Les Services Gérés passeront à nouveau en Phase de Pré-Production au titre de ces Paramétrages sur ce serveur cloné ; et
 - (C) Adobe continuera d'exécuter simultanément les Services Gérés dans la Phase de Production tandis que ces Paramétrages seront en Phase de Pré-Production.

3. Paramétrages du Client

- 3.1 La responsabilité d'Adobe ne saurait être engagée en cas de défaut ou de manquement dans les Services Gérés provoqué par les Paramétrages du Client, par la configuration des Services Gérés réalisée par le Client ou par le manquement du Client à satisfaire aux obligations des sections 1 et 2 (Phase de Pré-Production et Phase de Production). Le Client reconnaît et accepte que tout test des Paramétrages du Client via le Cloud Manager Framework 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 Paramétrages du Client.
- 3.2 Si le Client n'implémente pas les changements aux Paramétrages du Client requis par le Cloud Manager Framework, le Client peut avoir besoin d'une licence de capacité de Production Gérée supplémentaire.

4. Consultant en Développement.

Le ou 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 du ou des Consultants en Développement. Adobe peut refuser l'accès à tout Consultant en Développement s'il juge que cela nuit aux Services Gérés ou à d'autres clients des Services Gérés. 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.

5. Cahier d'exploitation.

Le Cahier d'exploitation du Client doit, au minimum, inclure les points énumérés ci-dessous dans le format fourni par Adobe. Le Client doit rapidement mettre à jour le Cahier d'exploitation chaque fois qu'il crée de nouveaux Paramétrages du Client qui sont acceptés par Adobe pour être utilisés au cours de la Phase de Production. Adobe peut, à sa seule discrétion, ponctuellement pendant la Durée de la Licence, changer ou modifier les sujets à inclure dans le Cahier d'exploitation, et le Client mettra rapidement à jour son Cahier d'exploitation afin d'y inclure ces nouveaux sujets. Le Client mettra immédiatement à jour le Cahier d'exploitation sur toute demande d'Adobe.

5.1 Tableau du Cahier d'exploitation :

Sujet du Cahier d'exploitation	Description
Configuration du système	Adobe pourra fournir au Client des informations relatives à la configuration des Services Gérés, et le Client vérifiera ces informations et indiquera si elles sont correctes.
Paramétrages	Une liste de tous les Paramétrages du Client. Une liste et une description des fonctionnalités (et des éventuels bogues) de tous les logiciels installés par le Client en lien avec les Services Gérés. Une liste de toutes les informations d'identification AEM Reader Extensions ou des certificats KPI appliqués aux Services Gérés par le Client. Tout calendrier de sauvegarde spécifique au Client pour la mise en œuvre des Services Gérés par le Client.
Surveillance du système	Une liste de toutes les connexions entre les Services Gérés et tout autre système dont dépendent les Services Gérés. Une liste des paramètres pour lesdites connexions qui doivent être surveillés par Adobe pour veiller au bon fonctionnement des Services Gérés. Une liste des paramètres associés aux Paramétrages du Client qui doivent être surveillés par Adobe pour veiller au bon fonctionnement des Services Gérés.
Documentation des Tests d'Acceptation de l'Utilisateur	Décrire les scénarios des tests de charge effectués par le Client. Décrire les scénarios des tests d'acceptation de l'utilisateur effectués par le Client. Décrire les résultats positifs et négatifs de ces tests.
Changements en Post-Production	Décrire les changements apportés à la Phase de Production des Services gérés qui ont été demandés par le Client et approuvés et implémentés par Adobe.
Événements et Réponses	Dresser la liste de tous les points faibles inhérents aux Paramétrages du Client en rapport avec les Services Gérés. Recommander des mesures à prendre par Adobe lors de la fourniture d'une assistance pour les Services Gérés. Inclure les informations suivantes, au minimum : - tous les fichiers journaux créés par le Client ; - toutes les sources d'informations ou tous les répertoires de destinataires ; - toutes les bases de données et tous les autres systèmes de stockage d'informations utilisés dans le cadre des Services Gérés ; - tous les modèles de chiffrement mis en œuvre dans les Services Gérés ; - toutes les communications avec des sources de données en amont, formulaires compris ; - tous les exécutables supplémentaires / fichiers WAR ajoutés aux Services gérés ; - toutes les informations requises pour la gestion à long terme des Paramétrages du Client ; et - les modes d'échec les plus courants et des recommandations pour procéder à une reprise après de tels échecs.
Contacts et Contrats	Indiquer un contact du Client qu'Adobe doit prévenir en cas de panne du système. Indiquer une personne-ressource du Client détenant une connaissance technique des Services Gérés et capable de répondre aux questions d'Adobe. Indiquer tout lien entre le responsable du système informatique du Client pour les Services Gérés et autres systèmes du Client (p. ex., LDAP, répertoires de données, etc.).

Sujet du Cahier d'exploitation	Description
	Indiquer le gestionnaire des relations du Client en charge de la relation avec le Consultant en Développement. Indiquer le contact du Consultant en Développement qu'Adobe peut contacter en cas de besoin urgent de support. Indiquer le contact du Consultant en Développement pour tout transfert à l'échelon supérieur de la hiérarchie. Indiquer le contact du Consultant en Développement avec lequel Adobe collaborera pour tester les mises à niveau des Services Gérés. Décrire l'accord conclu entre le Client et le Consultant en Développement. Inclure des détails relatifs aux exigences du Consultant en Développement quant au délai de réponse et toute autre instruction spécifique du Client au sujet de ces délais de réponse.

6. Stockage et Chiffrement à long terme

- 6.1 Adobe stocke l'intégralité des Données du Client et des données opérationnelles connexes à long terme sur des dispositifs externes aux machines virtuelles qui participent au déploiement des Services Gérés du Client.
- 6.2 Adobe chiffre l'intégralité des Données du Client et des données opérationnelles connexes stockées en dehors de la machine virtuelle conformément à une norme au moins égale à AES-256.

7. Sauvegarde

- 7.1 Adobe sauvegarde les Données du Client et les données opérationnelles des environnements de production et de non-production à long terme y afférant, de manière à pouvoir récupérer rapidement les Services Gérés en cas de perte des données principales d'un système.
- 7.2 Adobe crypte toutes les sauvegardes selon la même ou une meilleure norme que celle prévue ci-dessus pour le stockage à long terme. L'intégralité des Données du Client et des données opérationnelles connexes qui ont été sauvegardés sera, après cryptage, distribuée dans de multiples centres de données à travers une région de cloud donnée pour permettre la récupération parmi ces centres de données en cas d'arrêt de fonctionnement du centre de données principal.
- 7.3 Toutes les sauvegardes de l'environnement de production seront effectuées selon une fréquence spécifiée par le Client dans son Cahier d'exploitation, ou quotidiennement si aucune précision n'est donnée à ce sujet.
- 7.4 Adobe conservera toutes les sauvegardes de l'environnement de production pendant une période spécifiée dans le Cahier d'exploitation du Client, ou pendant une semaine si aucune précision n'est donnée à ce sujet. Adobe pourra supprimer et écraser tous les fichiers sauvegardés sur le support sept jours après la fin de la période de conservation, sauf si le Client demande par écrit à Adobe de conserver ces fichiers ou au titre d'exigences légales.
- 7.5 Toutes les sauvegardes de l'environnement de non-production seront effectuées quotidiennement et le Client sera en droit de procéder à une restauration de l'environnement de non-production par semaine.
- 7.6 Adobe conservera une sauvegarde de l'environnement de non-production jusqu'à ce qu'elle soit remplacée par la sauvegarde ultérieure.
- 7.7 Les Données du Client et les Paramétrages du Client (code source compris) stockés dans les Services Gérés seront à la disposition du Client pendant 30 jours à compter de l'expiration ou de la résiliation de la Durée de la Licence dans le même format que celui disponible dans les Services Gérés. Le Client reconnaît et accepte que les Services Gérés ne devraient pas constituer son seul référentiel pour les Paramétrages du Client.

- 8. **Adobe Experience Targeting – Conservation des données.** Dans la mesure où le Client a concédé sous licence des Services Gérés qui incluent une offre groupée d'Adobe Experience Targeting, les Données du Client recueillies par Adobe Experience Targeting pourront être définitivement supprimées des serveurs d'Adobe (a) passé un délai de 90 jours à compter de la date de leur collecte pour les données de profil des visiteurs, et (b) passé un délai de 12 mois à compter de la date de leur collecte pour les données sur l'activité concernant le Site du Client. Les Données du Client associées à Adobe Experience Targeting seront stockées en dehors des Services Gérés, dans l'environnement de Services On Demand d'Adobe Experience Targeting.

9. **Adobe Developer App Builder.** Toute intégration développée par le Client en utilisant Adobe Developer App Builder est considérée comme une Personnalisation du Client.
10. **Licence pour Logiciel de Développement.** Le Client n'est autorisé à installer et utiliser un nombre raisonnable de copies des versions du Logiciel On Premise des Services Gérés concédés sous licence que dans un environnement de développement, et ce strictement à des fins de test et d'assurance de la qualité, et non à des fins de production.
11. **Utilisation autorisée.** Adobe peut accéder, utiliser, copier et stocker les Données du Client, les Paramétrages du Client, les Interactions de l'Utilisateur et les performances du système des Services Gérés pour tester AEM et les Services Gérés et obtenir des informations pouvant servir à développer, construire, modifier, améliorer, prendre en charge et exploiter AEM et les Services Gérés ; étant entendu toutefois que toute copie des Données du Client ou des Paramétrages du Client créé aux fins du test susmentionné sera soumise aux obligations de confidentialité applicables figurant dans le Contrat.
12. **Utilisation des Polices.** Sauf indication contraire dans le Contrat, les polices privées 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.
13. **Correctifs.** Il est interdit au Client d'appliquer des correctifs aux Services Gérés, sauf s'ils sont expressément approuvés par Adobe dans le Cahier d'exploitation.
14. **Engagement de Niveau de Service.** Les obligations d'Adobe quant au Taux de Disponibilité Minimum sont définies dans le Contrat de Niveau de Service Unifié et dans l'Annexe au Contrat de Niveau de Service pour les Services Gérés AEM (AEM Managed Services Addendum), disponibles à cette adresse : <https://www.adobe.com/content/dam/cc/en/legal/terms/enterprise/pdfs/MasterSLA2016DEC5-and-AEMMSLE2016SEP6.pdf> (conjointement, le « Contrat de Niveau de Service »).
15. **Services de Support.** Tous les problèmes de priorité et les problèmes relatifs à l'exécution des Services Gérés doivent être soumis à Adobe conformément aux Conditions Générales du programme de support décrit ici : <https://helpx.adobe.com/support/programs/support-policies-terms-conditions.html> (ci-après les « Demandes de Service »). Lorsqu'une Demande de Service porte sur un problème relatif à l'utilisation des Services Gérés, le Client fournira à Adobe les accès et détails suffisants pour permettre à Adobe de comprendre et reproduire le problème. Si les Parties déterminent conjointement que le problème constitue une erreur dans les Services Gérés les empêchant de fonctionner substantiellement en conformité avec la Documentation applicable, Adobe traitera la Demande de Service conformément aux dispositions du programme de support décrit. En outre, Adobe peut, à sa seule discrétion et de manière ponctuelle, diffuser des correctifs.
16. **Mises à jour et Mises à niveau du Logiciel.** Pendant la Durée de la Licence, tous les Services Gérés comportent des mises à jour et des mises à niveau qui sont diffusées à la clientèle générale d'Adobe.
- (A) **Types de Mises à niveau.** Ponctuellement pendant la Durée de la Licence, Adobe peut réaliser des mises à niveau des Services Gérés. Ces mises à niveau peuvent inclure une mise à niveau spécifique au Client, une mise à niveau nécessaire pour garantir la sécurité des Services Gérés ou pour répondre à des problèmes empêchant Adobe d'atteindre le Taux de Disponibilité Minimum (individuellement, une « **Mise à niveau d'Urgence** »), une mise à niveau mineure (comme une version de maintenance ou une nouvelle version modérément modifiée des Services Gérés pour, entre autres, corriger une erreur), une mise à niveau fournie en tant que Pack de Service spécifique à la dernière version d'Adobe Experience Manager (chacun constituant une « **Mise à niveau du Pack de Service AEM** ») ou une mise à niveau majeure (à savoir, une nouvelle version des Services Gérés).
- (B) **Déroulement de l'Installation des Mises à niveau.** Adobe entreprendra tous les efforts raisonnables pour installer dans un premier temps toutes les mises à niveau sur un serveur au cours de la Phase de Pré-Production selon un calendrier décidé d'un commun accord, décrit à l'article 15 (C) (Calendrier des Mises à niveau) ci-dessous. Une fois qu'Adobe aura procédé à cette installation, le Client collaborera avec Adobe pour tester rapidement la réalisation de la mise à niveau et informera ses contacts d'Adobe, tels qu'indiqués dans le Cahier d'exploitation, du succès ou de l'échec de ces tests. En cas de résultats positifs à ces tests, Adobe installera la mise à niveau sur le(s) serveur(s) au cours de la Phase de Production selon un calendrier décrit à l'article 15 (C) (Calendrier des Mises à niveau) ci-dessous. En cas d'échec de la mise à niveau, Adobe entreprendra des corrections si le problème est dû au logiciel d'Adobe. Si le problème concerne les Paramétrages du Client, Adobe prendra des mesures raisonnables afin d'assister le Client dans ses efforts visant à effectuer des ajustements au code sous-jacent aux Paramétrages du Client. Après résolution de tout problème de cet ordre, Adobe installera la mise à niveau sur le(s) serveur(s) de la Phase de Production décrit(s) ci-dessus. Un Client pourra choisir de reporter ou décliner toute mise à niveau (à l'exclusion des Mises à niveau d'Urgence), comme prévu à l'article 15 (D) (Reports des Mises à niveau) ci-dessous.

- (C) **Calendrier des Mises à niveau.** Des Mises à niveau d'Urgence seront réalisées par Adobe au besoin. Si le Client utilise la dernière version d'Adobe Experience Manager, des Mises à niveau du Pack de Service AEM seront réalisées par Adobe à la demande du Client, ou au moins une fois tous les 18 mois, pour mettre à niveau le Client en lui fournissant la dernière Mise à niveau du Pack de Service AEM. Dans le cadre de la Mise à niveau du Pack de Service AEM, Adobe, à sa discrétion, peut effectuer d'autres mises à jour de maintenance de l'infrastructure du système des Services Gérés. Toutes les autres mises à niveau seront réalisées par Adobe pendant la Durée de la Licence sur information écrite préalable du Client comme indiqué dans le Cahier d'exploitation. Adobe informera le Client, aussi longtemps à l'avance que possible, de la disponibilité de telles mises à niveau. Une fois qu'Adobe aura effectué une telle notification, Adobe conviendra avec le Client du moment auquel un système de Phase de Pré-Production sera mis à sa disposition afin de débiter le test de la mise à niveau. Sauf si Adobe accepte par écrit une période de test plus longue, le Client devra mener à terme ses tests dans les 5 jours ouvrables après qu'Adobe a mis à sa disposition les Services Gérés mis à niveau. Dans le cas où le Client avise Adobe que les tests sur le système de Phase de Pré-Production sont positifs, Adobe conviendra avec le Client d'un horaire de maintenance ou de toute autre période pendant laquelle la mise à niveau sera effectuée.
- (D) **Reports des Mises à niveau.** Un Client pourra choisir de reporter ou décliner toute mise à niveau (à l'exclusion des Mises à niveau d'Urgence). Si le Client choisit de reporter ou de refuser une mise à niveau du Pack de Service AEM requise pour maintenir les Services Gérés fournis au cours des six dernières mises à niveau du Pack de Service AEM prises en charge de la dernière version d'Adobe Experience Manager (individuellement, une « **Mise à niveau du Support** ») pour quelque motif que ce soit (y compris, mais sans s'y limiter, la réticence à accepter la Mise à niveau du Support ou la réticence à réaliser des Paramétrages du Client qui permettent de rendre compatibles les Services Gérés avec une Mise à niveau du Support), le Client s'engage à payer à Adobe une redevance supplémentaire sur l'extension des opérations équivalant à une hausse de 50 % des redevances encourues après la date d'entrée en vigueur du report ou du refus du Client concernant la Mise à niveau du Support (« **Redevance supplémentaire sur l'extension des opérations** »). Nonobstant les dispositions précitées, le Client n'aura pas d'obligation de verser à Adobe la Redevance sur l'Extension des Opérations si le Client est disposé à installer la Mise à niveau de Support, mais qu'une action d'Adobe empêche la compatibilité rétroactive de la Mise à niveau de Support avec la version en cours des Services Gérés ; sous réserve que le Client continue de collaborer avec Adobe afin d'installer la Mise à niveau de Support applicable dans un délai raisonnable.
- (E) **Mises à niveau d'Urgence.** Nonobstant toute disposition contraire des présentes, le Client est tenu d'accepter toutes les Mises à niveau d'Urgence.

17. Description du produit. Les limitations du produit sont détaillées dans la description du produit des Services Gérés d'Adobe Experience Manager, disponible ici : <https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html>.

18. Représentations et garanties. Le Client reconnaît et garantit que, dans le cadre de la gestion des Données et Personnalizations du Client, il dispose des droits suffisants (via propriété ou licence en cours de validité) pour l'usage d'Adobe à cet égard, tel que prévu en vertu du Contrat, et pour l'utilisation par le Client des Produits et Services, et que les Données et les Personnalizations du Client, ainsi que leurs usages susmentionnés, sont conformes au droit et à la réglementation applicables et n'enfreignent, ne contournent, ni ne violent, de quelque autre façon que ce soit, les droits (y compris les droits de propriété intellectuelle) de toute personne ou entité.

19. Définitions complémentaires

- 19.1 « **Cloud Manager Framework** » signifie le cadre d'intégration, de développement et de test continu d'Adobe. Le Cloud Manager Framework peut :
- (A) stocker les Paramétrages du Client, y compris le code source (le Client accepte de ne télécharger que les Paramétrages du Client dans le référentiel du Cloud Manager Framework) ;
 - (B) tester la qualité des Paramétrages du Client ;
 - (C) fournir les mises à jour ou les changements recommandés ou requis aux Paramétrages du Client ;
 - (D) fournir au Client l'accès au système de gestion des identités d'Adobe (le Client accepte d'informer Adobe de tout souhait d'utiliser un autre système de gestion des identités) ;
 - (E) compiler les Paramétrages du Client approuvés ;
 - (F) déployer les Paramétrages du Client dans la Phase de Production ; et
 - (G) et permettre aux Utilisateurs autorisés d'accroître les fonctionnalités en libre-service dans l'infrastructure du Système de Services Gérés.

- 19.2 L'expression « **Personnalisation du Client** » désigne les Paramétrages apportés aux Services Gérés par le Client ou conformément aux directives de ce dernier. Les Paramétrages du Client ne constituent pas une Technologie Indemnifiée. Le Client est propriétaire (ou, le cas échéant, doit s'assurer qu'il dispose d'une licence valide pour) des Paramétrages du Client, sous réserve de la propriété intellectuelle sous-jacente d'Adobe dans la Technologie Adobe. Le Client reconnaît et accepte que l'accès d'Adobe aux Paramétrages du Client n'empêche pas Adobe de développer indépendamment (sans utiliser les Paramétrages du Client) ou d'acquérir une technologie similaire sans obligation envers le Client.
- 19.3 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.
- 19.4 « **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 aux Services Gérés, à les tester et à les personnaliser pendant la Phase de Pré-Production, et (b) dont au moins une personne dans l'équipe de développement est titulaire d'un Certificat d'architecte AEM 6 et sera particulièrement engagé et impliqué dans le projet de développement des Services Gérés.
- 19.5 « **Taux de Disponibilité Minimum** » désigne le taux de disponibilité minimum (tel que défini dans le « Service Level Agreement ») identifié dans le Bon de Commande et la Documentation pour chaque Service Géré concédé sous licence au Client. Le Taux de Disponibilité Minimum ne s'applique pas aux Instances de Staging ni aux Instances de développement (QA).
- 19.6 « **Phase de Pré-Production** » désigne la période antérieure à la Phase de Production.
- 19.7 « **Phase de Production** » désigne la période pendant laquelle les Utilisateurs des Services Gérés utilisent les Services Gérés (A) sur les Sites du Client ; ou (B) pour leurs opérations internes.
- 19.8 « **Cahier d'exploitation** » désigne le document écrit par le Client, qui a pour objet de fournir à Adobe une liste des configurations et des Paramétrages du Client effectuées sur les Services Gérés. Cette liste a pour objet d'assister Adobe dans le fonctionnement et la maintenance des Services Gérés pendant la Phase de Production.
- 19.9 « **Pack de Service** » désigne une version trimestrielle programmée qui prend en charge les options de mise à niveau d'une version spécifique, où un numéro de version de correctif est un numéro à un chiffre, et qui, après l'installation, augmentera le numéro de correctif du numéro de version installé, sur la base de la formule X.Y.Z.SPx., où X est le numéro de version principale, Y le numéro de version secondaire, Z le numéro de correctif et x le numéro de pack de service.