Conditions Particulières du Produit - Services Gérés Adobe Campaign Classic (2019v1.1)

1. **Respect des Règles Applicables.**

   1.1 Le Client est tenu de respecter les Règles Applicables.

   1.2 Lorsque le Client ne délègue aucun sous-domaine à Adobe, il doit mettre en œuvre des techniques d'authentification fiables (p.ex., SPF, DKIM) pour les noms de domaine servant à l'envoi des communications électroniques.

   1.3 Le Client devra obtenir auprès des utilisateurs finaux toutes les habilitations, autorisations et approbations exigées par les Règles applicables pour toutes données collectées par le biais des Services Gérés.

2. **Personnalisations du Client.**

   2.1 **Instance de Développement.** Les Personnalisations du Client significatives devront être développées et testées uniquement dans l'Instance de Développementet, si elles sont concluantes, pourront être intégrées dans l'Instance de Production.

   2.2 **Instance de Production.** Les Personnalisations du Client des Services Gérés ne peuvent être effectuées dans l'Instance de Production. Si le Client souhaite effectuer des Personnalisations du Client supplémentaires des Services Gérés, les règles suivantes s'appliquent :

   (A) Le Client doit demander à Adobe de lancer une Instance de Développement dans laquelle le Client pourra mettre en œuvre et tester les Personnalisations du Client supplémentaires souhaitées ;

   (B) Adobe continuera de faire fonctionner simultanément l'Instance de Production des Services Gérés ; et

   (C) Une fois testées dans l'Instance de Développement, les Personnalisations du Client supplémentaires peuvent être intégrées dans l'Instance de Production.

   2.3 **Responsabilité**. Adobe ne saurait être tenue responsable d'une quelconque défectuosité ou défaillance des Services Gérés due à des Personnalisations du Client ou des coûts de mise à niveau associés à la migration des Personnalisations du Client.

3. **Tests**. Tous les tests pour les Personnalisations du Client, y compris les tests de sécurité et de mise à niveau, incombent au Client.

4. **Adresses IPv4**. Les adresses IPv4 ne sont pas affectées aux Instance(s) de Développement.

5. **Effet de la résiliation.** Les Données du Client et le Contenu du Client peuvent rester accessibles pendant 30 jours à compter de la résiliation ou de l'échéance du Contrat, à condition que le Client en fasse la demande par écrit au moins 30 jours avant la résiliation ou l'échéance des Services Gérés d'Adobe Campaign.

6. **Mises à niveau standard et mises à jour de version.** Pendant la Durée de validité de la Licence, tous les Services Gérés incluent les mises à niveau ou les mises à jour de version existantes et ultérieures qui sont diffusées à la clientèle générale d'Adobe.

   6.1 **Calendrier des Mises à niveau**. Des Mises à niveau d'Urgence seront réalisées par Adobe au besoin.

   6.2 **Calendrier des Mises à jour de version mineures.** Toutes les autres mises à jour de version mineures seront réalisées par Adobe pendant la Durée de validité de la Licence, moyennant notification écrite préalable du Client. Adobe mettra à jour la ou les Instance(s) de Développement, et appliquera les mises à jour de version mineures. Le Client effectuera les tests et les validations, et notifiera Adobe de la réussite des tests dans la ou les Instance(s) de Développement. Le Client doit terminer ses tests au plus tard 10 jours après qu'Adobe a effectué la mise à niveau dans les Instances de Développement. Adobe et le Client conviendront ensemble d'une fenêtre de maintenance ou d'un autre moment pour implémenter la ou les Instance(s) de Production pour les mises à jour de version mineures, et ce, au plus tard 10 jours après la fin des tests effectués par le

Client dans la ou les Instance(s) de Développement .

7. **Image Serving**. La fonctionnalité Image Serving peut uniquement être utilisée pour fournir des images intégrées dans un courrier électronique, des pages d'accueil et des notifications push enrichies.

8. **Limitations liées aux Canaux.** Certains Canaux peuvent nécessiter des services tiers pour permettre la remise de communications, et le Client devra souscrire à un service tiers pour permettre cette remise.

9. **Erreurs de remise.** Adobe décline toute responsabilité quant à la non-remise de tout message imputable à des erreurs dans les adresses électroniques, aux avis de non-distribution définitive ou temporaire, aux filtres appliqués aux courriers électroniques par les clients, aux listes noires d'adresses électroniques, etc. Les types d'erreurs qui précèdent peuvent également porter atteinte aux performances de remise des courriers électroniques, et Adobe n'est pas responsable de la dégradation des performances provoquée par ces erreurs.

10. **Conservation des données.** Le Client peut supprimer ou conserver des Données du Client et des Contenus du Client pendant la Durée de validité de la Licence, dans la limite de la capacité de stockage autorisée. Dans le cas où la capacité de stockage serait dépassée, le Client devra s'acquitter des redevances de stockage applicables au dépassement en question.

11. **Définitions.**

11.1 Le terme **« Règles Applicables »** désigne toutes les lois, lignes directrices, réglementations, règles et Meilleures pratiques de référence du secteur applicables à l'utilisation des Produits et Services par le Client.

11.2 Le terme **« Personnalisations du Client »** désigne les personnalisations apportées aux Services Gérés par le Client.

11.3 Le terme **« Mise à niveau d'Urgence »** désigne une mise à niveau nécessaire pour la sécurité des Services Gérés ou une mise à niveau destinée à résoudre des problèmes qui occasionnent de la latence.

11.4 Le terme **« Meilleures pratiques de référence du secteur »** désigne la Politique d'utilisation acceptable pour Adobe Campaign, qui est consultable sur www.adobe.com/fr/legal/terms/aup.html ou toute page qui y succèderait.

11.5 Le terme **« Instance »** désigne l'intégralité des binaires du programme Adobe Campaign se combinant pour implémenter une base de données unique d'Adobe Campaign. Cette entité unique se caractérise par un groupe de paramétrages définis dans un tableau de définition des paramètres (tableau xtk_entity). Pour les Services Gérés, il peut s'agir d'une Instance de Production ou de Développement.

11.6 Le terme **« Instance de Production »** désigne une Instance destinée au fonctionnement des Services Gérés et de la technologie à des fins commerciales visant à contribuer à l'activité économique du Client.

11.7 L'expression **« Instance de Développement »** désigne une Instance destinée au fonctionnement des Services Gérés aux fins du développement, des tests et de l'évaluation en phase de non-production. L'Instance de Développement fonctionne généralement sur un serveur d'application unique sans redondance, et ne présente pas les mêmes capacités informatiques, de stockage et de travail en réseau que l'Instance de Production.