PSLT - Services Cloud Gérés d'Adobe Campaign (2024v2)

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 Staging.** Les Personnalisations du Client significatives devront être développées et testées dans l'Instance de Staging, à l'exclusion de toute autre et, en cas de succès, 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 supplémentaires des Services Gérés, les règles suivantes s'appliquent :

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

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

   (C) Une fois testées dans l'Instance de Staging, les Personnalisations du Client supplémentaires souhaitées peuvent être intégrées dans l'Instance de Production ; et

   (D) Le Client est responsable de tous les correctifs ou frais connexes associés à la migration ou la mise à niveau des Personnalisations du Client.

   2.3 **Runbook.** Le Client fournira à Adobe un Runbook exhaustif et précis avant l'exécution de l'Instance de Production par Adobe. Adobe peut, à sa seule discrétion, ponctuellement pendant la Durée de la Licence, changer ou modifier les sujets à inclure dans le Runbook, et le Client mettra rapidement à jour son Runbook afin d'y inclure ces nouveaux sujets. Le Client mettra immédiatement à jour le Runbook sur toute demande d'Adobe.

   2.4 **Responsabilité**. Adobe ne saurait être tenue responsable d'une quelconque défectuosité, défaillance ou latence des Services Gérés due à (A) des Personnalisations du Client, (B) le manquement de ce dernier à fournir un Runbook à Adobe, (C) des erreurs dans le Runbook ou (D) le non-respect des dispositions de la présente Section 2 par le Client (Personnalisations du Client).

3. **Accéder aux Instances de Services Gérés.** Il incombe au Client de permettre à Adobe d'accéder en temps opportun et de manière continue aux Instances de Production et de Staging des Services Gérés du Client afin d'assurer l'exécution des services par Adobe conformément au Contrat, dans le cadre de l'exploitation des Services Gérés. Adobe ne sera pas responsable des problèmes découlant de la non exécution des services par Adobe, lorsque ces services n'auraient pas pu être exécutés à moins qu'Adobe n'ait obtenu l'accès aux Instances des Services Gérés par le Client.

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

5. **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 versions existantes et ultérieures qui sont diffusées à la clientèle générale d'Adobe.

   5.1 **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 comprendre une Mise à niveau d'Urgence, une mise à niveau

mineure (à savoir, une version de maintenance ou une modification mineure de version des Services Gérés, ayant comme finalité, entre autres, de corriger une erreur) ou une mise à niveau majeure (à savoir, une nouvelle version des Services Gérés pouvant inclure une mise à niveau de la base de données et de l'infrastructure sous-jacente si nécessaire). À la seule discrétion d'Adobe, le Client sera tenu de réaliser au moins une mise à niveau par an.

5.2 **Calendrier des Mises à niveau**. Des Mises à niveau d'Urgence seront réalisées par Adobe au besoin. Toutes les autres mises à niveau seront réalisées par Adobe pendant la Durée de validité de la Licence, moyennant notification écrite préalable du Client. Adobe mettra à niveau la ou les Instance(s) de Staging. Le Client effectuera les tests et les validations et notifiera Adobe de la réussite des tests dans la ou les Instances de Staging. Le Client doit terminer ses tests au plus tard 10 jours après qu'Adobe a effectué la mise à niveau dans la ou les Instances de Staging. 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 la mise à niveau, et ce, au plus tard 10 jours après la fin des tests effectués par le Client dans la ou les Instances de Staging.

6. **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.

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

8. **Erreurs de remise.** Adobe décline toute responsabilité en l'absence de transmission des courriers électroniques imputable notamment 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 transmission des courriers électroniques et Adobe n'est pas responsable de l'impact négatif sur les performances provoqué par ces erreurs.

9. **Conservation des données.** Pendant la Durée de la Licence. le Client peut supprimer ou conserver les Données du Client et le Contenu du client dans la limite de stockage en base de données convenue par contrat. Dans le cas où la capacité de stockage serait dépassée, le Client devra s'acquitter des frais de stockage applicables au dépassement en question.

9.1 Nonobstant ce qui précède, les Entrées et les Résultats de l'Assistant IA peuvent être supprimés au bout de 30 jours.

10. **Effet de la résiliation.** Les Données du Client et le Contenu du Client peuvent rester accessibles pendant 30 jours à l'issue 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 Cloud Gérés d'Adobe Campaign.

11. **Définitions.**

11.1 « **Assistant IA** » désigne une Fonctionnalité d'IA Générative Adobe Expérience Cloud appelée « Assistant IA » et intégrée à Adobe Campaign Managed Cloud Services v8.

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

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

11.4 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.

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

11.6 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 Staging.

11.7 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.

11.8 Le terme « **Runbook** » désigne le document écrit par le Client, qui a pour objet de fournir à Adobe une liste des configurations et des Personnalisations 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.

11.9 GLe terme **« Instance de Staging »** 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 Staging 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.