



Conditions Particulières du Produit – Services Gérés Adobe Connect (2020v1)

Les références aux « Services Gérés » dans les présentes CPP concernent les Services Gérés d'Adobe Connect.

1. **Logiciel Client.** Si le Client a concédé sous licence un autre logiciel Adobe dans le cadre de l'accès et de l'utilisation des Services Gérés, le contrat de licence de l'utilisateur final accompagnant ce logiciel régira son utilisation.
2. **Contenu du Client.** Certaines fonctionnalités des Services Gérés permettent au Client de préciser le niveau auquel les Services Gérés limitent l'accès au Contenu du Client. Le Client est exclusivement responsable d'appliquer le niveau approprié d'accès au Contenu du Client. Le simple téléchargement de Contenu du Client vers les Services Gérés sans réelle consultation de la part du personnel d'Adobe ne constitue pas une divulgation du Contenu du Client à Adobe. Les Services Gérés sont automatisés de manière à ce qu'Adobe n'accède pas au Contenu du Client, sauf si cela est raisonnablement nécessaire pour fournir les Services Gérés, notamment :
 - 2.1 pour répondre à des demandes d'assistance ; ou
 - 2.2 pour détecter, empêcher ou autrement répondre à des cas de fraude, des problèmes de sécurité ou techniques.
3. **Contenu des Participants à la Réunion.** Adobe ne contrôle pas le téléchargement ou le partage du contenu des Participants à la Réunion. En accédant aux Services Gérés ou en les utilisant, le Client est susceptible d'être confronté à du contenu de nature offensante, indécente ou autrement répréhensible, provenant des Participants à la Réunion.
4. **Stockage.** Le Contenu du Client peut être stocké sur les serveurs d'Adobe à la demande du Client, si cela s'avère nécessaire pour permettre la fourniture des Services Gérés par Adobe. Le Client est exclusivement responsable de réaliser et de conserver des copies de sauvegarde du Contenu du Client. Adobe peut bloquer le téléchargement de Contenu du Client contenant des virus sur les Services Gérés. Adobe n'assume aucune responsabilité à l'égard de la suppression ou de l'exactitude du Contenu du Client, de l'incapacité à stocker, transmettre ou recevoir une transmission du Contenu du Client (qu'il soit ou non traité par les Services Gérés), ou de la sécurité, de la confidentialité, du stockage ou de la transmission d'autres communications découlant de ou impliquant l'utilisation des Services Gérés.
5. **Cahier d'exploitation.** Avant de mettre en œuvre une Instance de Production, le Client doit élaborer un Cahier d'exploitation exhaustif et précis dressant la liste de toutes les Personnalisations du Client et obtenir l'approbation écrite d'Adobe concernant ce 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 nouvelles Personnalisations du Client qui sont acceptées par Adobe pour être utilisées dans l'Instance de Production. Adobe peut, à sa seule discrétion, ponctuellement pendant la Durée de la Licence, changer ou modifier les sujets requis 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 demande d'Adobe.
6. **Personnalisations du Client.**
 - 6.1 **Instance(s) de Pré-Production.** Le Client peut apporter des Personnalisations du Client à l'Instance ou aux Instances de Pré-Production uniquement, tester ces Personnalisations du Client puis les faire inclure par Adobe dans l'Instance de Pré-Production.
 - 6.2 **Instance de Production.** Le Client ne peut pas effectuer de Personnalisations du Client sur les Services Gérés dans l'Instance de Production. Si le Client souhaite effectuer des Personnalisations du Client supplémentaires sur les Services Gérés, les règles suivantes s'appliquent :
 - (A) Le Client doit demander à Adobe de lancer une Instance de Pré-Production dans laquelle le Client pourra mettre en œuvre et tester les Personnalisations du Client supplémentaires souhaitées ;
 - (B) Adobe continuera d'exécuter simultanément l'Instance de Production des Services Gérés ; et
 - (C) Lorsque les Personnalisations du Client supplémentaires souhaitées par le Client ont été testées dans l'Instance de Pré-Production, celles-ci peuvent être intégrées dans l'Instance de Production.
 - 6.3 **Tests.** Le Client est exclusivement responsable de l'ensemble des tests des Personnalisations du Client, y compris des tests en matière de sécurité. Adobe n'est soumis à aucune obligation en cas de défaillance, ou défaut causé

par les Personnalisations du Client ou par le non-respect de la part du Client des obligations présentées dans l'article 5 (Cahier d'exploitation) et dans le présent article 6 (Personnalisations du Client).

7. Données du Client. En complément de la définition figurant dans les Conditions Générales, et pour les besoins des présentes CPP, le terme « Données du Client » désigne également les informations collectées à partir du Site du Client, qu'elles soient collectées ou non via le Code Distribué.

8. Conditions de Confidentialité supplémentaires.

8.1 Données Personnelles Sensibles. La section Données personnelles sensibles des Conditions générales ne s'applique pas à l'utilisation par le Client des Services Gérés. Nonobstant ce qui précède, le Client reconnaît et convient spécifiquement que, dans le cadre de son utilisation des Services Gérés :

(A) Le Client est seul responsable de la conformité avec la Loi sur la protection de la vie privée des enfants en ligne de 1998 (« COPPA »), le cas échéant, y compris de ne pas recueillir de renseignements auprès d'enfants de moins de treize ans sans avoir obtenu au préalable le consentement de leurs parents ;

(B) Le Client ne doit pas collecter, traiter ou stocker des informations médicales, électroniques ou autres qui sont protégées, conformément au Health Insurance Portability and Accountability Act (« HIPAA ») et au Health Information Technology for Economic and Clinical Health (« HITECH »), à moins que le Client n'ait conclu un accord de partenariat avec Adobe pour les Services Gérés ; et

(C) Le Client est seul responsable de la conformité avec la Norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS, Payment Card Industry Data Security Standard), le cas échéant.

8.2 Enregistrements. Le Service Géré peut permettre au Client d'enregistrer les réunions et de collecter et utiliser les Données Personnelles, la voix ou le portrait des Participants à la Réunion. Il incombe au Client de veiller à obtenir l'ensemble des consentements requis.

9. Tableau du Cahier d'exploitation. Le Cahier d'exploitation doit être au format indiqué ci-dessous :

Sujet du Cahier d'exploitation	Description
Configuration du système	Adobe peut fournir au Client des informations relatives aux Services Gérés, et le Client vérifiera et indiquera si ces informations sont correctes et utilisées.
Personnalisations	Une liste de toutes les Personnalisations 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 Adobe LiveCycle 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 Personnalisations 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.
Modifications apportées en Post-Production	Décrire les modifications apportées par Adobe aux Services Gérés dans l'Instance de Production à la suite de demandes de modification formulées par le Client.
Événements et Réponses	Dresser la liste de tous les points faibles inhérents aux Personnalisations du Client en rapport avec les Services Gérés.

Sujet du Cahier d'exploitation	Description
	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 leur gestion à long terme ; 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 en mesure de répondre aux questions d'Adobe. Indiquer tout lien entre le responsable du système informatique du Client pour les Services Gérés et les autres systèmes du Client (<i>par exemple</i>, LDAP, répertoires de données, etc.). Indiquer le gérant 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 support d'urgence. Indiquer le contact du Consultant en Développement pour tout transfert de gestion à l'échelon supérieur. Indiquer le contact du Consultant en Développement avec lequel Adobe collaborera pour tester les mises à niveau des Services Gérés. Décrire le contrat conclu entre le Client et le Consultant. Inclure des détails relatifs aux exigences du Consultant quant au délai de réponse et toute autre instruction spécifique du Client au sujet de ces délais de réponse.

10. Engagement de niveau de service. Les obligations d'Adobe quant à la Disponibilité du Service sont décrites dans le « Service Level Agreement » et le « Service Level Exhibit » pour les Services Gérés Adobe Connect disponibles à cette adresse : <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (ou tout site internet qui pourrait lui succéder).

11. Mises à jour et Mises à niveau du Logiciel.

11.1 Mises à niveau Standard. Pendant la Durée de la Licence, tous les Services Gérés incluent des mises à jour et des mises à niveau qui sont diffusées à l'ensemble de la clientèle 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 d'urgence nécessaire pour garantir la sécurité des Services Gérés ou pour répondre à des problèmes empêchant Adobe d'atteindre son Objectif de Disponibilité du Service (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), 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 l'Instance de Pré-Production selon un calendrier décidé d'un commun accord, décrit dans la section C (Calendrier des Mises à niveau) ci-dessous. Une fois qu'Adobe a procédé à cette installation, le Client travaillera avec Adobe pour tester rapidement l'exécution de la mise à niveau et informera ses contacts d'Adobe, tels que désignés dans le Cahier d'exploitation, du succès ou de l'échec de ces tests. En cas de succès de ces tests, Adobe installera la mise à niveau sur le(s) serveur(s) de l'Instance de Production selon un calendrier décrit dans la section 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 Personnalisations du Client, Adobe prendra des mesures raisonnables afin d'assister le Client dans ses efforts visant à effectuer des ajustements au code de base des Personnalisations du Client. À la résolution de tout problème de cet ordre, Adobe installera la mise à niveau sur le(s) serveur(s) de l'Instance de Production décrit(s) ci-dessus. Un Client peut choisir de reporter ou décliner toute mise à niveau (à l'exclusion des Mises à niveau d'Urgence), dans les conditions décrites à la section 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. Toutes les autres mises à niveau seront réalisées par Adobe pendant la Durée de la Licence sur notification écrite préalablement envoyée au Client dans les conditions définies 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 le Client notifié, Adobe conviendra avec ce dernier du moment auquel un système d'Instances 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 doit terminer ses tests dans les 5 jours ouvrables après qu'Adobe ait mis à sa disposition les Services Gérés mis à niveau. Dans le cas où le Client avise Adobe que les tests sur le système d'Instances 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 peut 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 requise pour maintenir les Services Gérés dans le cadre d'au moins 1 mise à niveau majeure de la version alors existante des Services Gérés d'Adobe Connect disponible dans le commerce, (individuellement, une « **Mise à niveau de Support** ») pour quelque motif que ce soit (en ce compris notamment la réticence à accepter la Mise à niveau de Support ou la réticence à réaliser des Personnalisations qui permettent de rendre compatibles les Services Gérés avec une Mise à niveau de 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 de Support. Nonobstant les dispositions précitées, le Client n'a pas l'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 ; cependant, le Client collaborera 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.

12. Services de Support pour les Services Gérés.

- 12.1 **Contacts de Support Technique.** Adobe fournira au Client un support technique à un maximum de 10 contacts de support technique désignés par le Client (les « **Contacts de Support Technique du Client** ») uniquement.
- 12.2 **Customer Success Manager.** Au cours de l'Instance de Pré-Production, Adobe mettra à disposition une ressource chargée de répondre aux questions des Contacts de Support Technique du Client (« **Customer Success Manager** »). Ce Customer Success Manager sera disponible de 9 h à 17 h (heure normale du Pacifique) et Adobe ne communique pas de délai de réponse particulier en ce qui concerne le Customer Success Manager. Tous les problèmes prioritaires doivent être signalés conformément aux Services de Réponse d'Adobe décrits ci-dessous.
- 12.3 **Instance de Pré-Production.** Sur l'Instance de Pré-Production, Adobe ne sera aucunement responsable de toute défaillance des Services Gérés ou de toute incapacité de la part d'Adobe à fournir une assistance pour les Services Gérés en raison du manquement de la part du Client de dresser une liste précise de toutes les

Personnalisations du Client ou de ses configurations dans le Cahier d'exploitation conformément à ce qui est requis au titre du présent article concernant l'Instance de Pré-Production ou en cas d'erreurs ou d'omissions dans le Cahier d'exploitation.

- 12.4 **Instance de Production.** Sur l'Instance de Production, Adobe fournira une assistance uniquement aux Contacts de Support Technique du Client, dans les conditions définies à cette adresse : <https://helpx.adobe.com/support/programs/support-policies-terms-conditions.html>.

13. Définitions.

- 13.1 L'expression « **Personnalisations du Client** » désigne les personnalisations apportées aux Services Gérés par le Client.
- 13.2 L'expression « **Incident dû à une Erreur du Client** » désigne toute indisponibilité des Services Gérés résultant des applications du Client, du Contenu du Client ou de l'équipement du Client, ou les actions ou omissions de tout Utilisateur des Services Gérés.
- 13.3 L'expression « **Taux de Disponibilité Minimum** » a le sens qui lui est donné dans le « Service Level Exhibit » accessible à cette adresse : <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (ou tout site internet qui pourrait lui succéder).
- 13.4 L'expression « **Période de Maintenance Programmée** » désigne toute opération de maintenance effectuée sur les Services Gérés pendant les horaires standard de maintenance d'Adobe, actuellement (à la Date d'Entrée en Vigueur) de 20 h à minuit (heure normale du Pacifique) tous les vendredis, ou à l'heure indiquée dans le Cahier d'exploitation applicable.
- 13.5 L'expression « **Instance de Pré-Production** » désigne les instances de développement des Services Gérés destinées au fonctionnement des Services Gérés, à des fins de développement, de tests et d'évaluation en phase de non-production.
- 13.6 L'expression « **Instance de Production** » désigne une instance destinée au fonctionnement du Service Géré en vue de contribuer à l'activité économique du Client.
- 13.7 L'expression « **Cahier d'exploitation** » désigne un document rédigé par le Client fournissant à Adobe une liste des Personnalisations du Client et des configurations réalisées par le Client dans le cadre des Services Gérés. Le Cahier d'exploitation vise à assister Adobe dans le fonctionnement et la maintenance des Services Gérés sur l'Instance de Production.