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

1. **Pre-Production Phase**

   1.1 During the Pre-Production Phase, Customer will:

   (A) create and provide a complete and accurate Runbook to Adobe for review and obtain Adobe's written approval of such Runbook;

   (B) create and test Customer Customizations for the purpose of evaluating potential configurations of the Managed Services;

   (C) use the Cloud Manager Framework to submit, store, process, and manage changes to, the Customer Customizations, including Customer Customization source code; and

   (D) conduct additional quality and security testing of those Customer Customizations and configurations by performing bug elimination, simulations, and integration with other Customer systems.

2. **Production Phase**

   2.1 If Customer desires to make any Customer Customizations to the Managed Services once the Managed Services are in the Production Phase:

   (A) Customer will request that Adobe launch a cloned staging server, implement such Customer Customizations, and request that such Customer Customizations be reviewed and approved by Adobe;

   (B) the Managed Services will then revert to the Pre-Production Phase in connection with such Customer Customizations on such cloned server; and

   (C) Adobe will continue to simultaneously run the Managed Services in the Production Phase while such Customer Customizations are in the Pre-Production Phase.

3. **Customer Customizations**

   3.1 Adobe will not be responsible for any defect or failure in the Managed Services caused by Customer Customizations, Customer's configuration of the Managed Services, or by Customer's failure to meet the obligations in sections 1 and 2 (Pre-Production Phase and Production Phase). Customer acknowledges and agrees that any testing of Customer Customizations via the Cloud Manager Framework represents only a subset of the overall testing that needs to be completed by Customer. Customer is solely responsible for all testing (security and quality) of Customer Customizations.

   3.2 Should Customer fail to implement changes to Customer Customizations required by the Cloud Manager Framework, Customer may need to license additional Managed Production Capacity.

4. **Development Consultant.** Any Development Consultant(s) appointed by Customer under this PSLT works expressly and exclusively at Customer's direction and Customer is responsible for any acts or omissions of such Development Consultant(s). Adobe may deny access to any Development Consultant it deems is adversely impacting the Managed Services or other Managed Services customers. References to Customer in this PSLT refer to both Customer and its Development Consultant(s).

5. **Runbook.** Customer's Runbook must, at a minimum, include the subject matters listed below in the format provided by Adobe. Customer must promptly update the Runbook each time it creates new Customer Customizations that are accepted by Adobe for use in the Production Phase. Adobe may, in its sole discretion, from time to time during the License Term, change or modify the subject matters required to be included in the Runbook, and Customer will promptly update its Runbook to include such new subject matters. Customer will immediately update the Runbook upon any Adobe request.

   5.1 **Runbook Table:**

Runbook Subject Matter	Description
System Configuration	Adobe may provide Customer with information regarding the configuration of the Managed Services, and Customer must verify whether this information is correct.

Runbook Subject Matter	Description
Customizations	A list of all Customer Customizations. A list and description of the functionality of all software (including of any bugs) installed by Customer in connection with the Managed Services. A list of all AEM Forms Reader Extensions credentials or PKI certificates applied to the Managed Services by Customer. Any Customer-specific backup schedule for Customer's implementation of the Managed Services.
System Monitoring	A list of any connections between the Managed Services and any other systems on which the Managed Services is dependent. A list of parameters for such connections that should be monitored by Adobe to ensure functioning of the Managed Services. A list of parameters associated with any Customer Customizations that should be monitored by Adobe to ensure functioning of the Managed Services.
User Acceptance Testing Documentation	Describe the load testing scenarios conducted by Customer. Describe the user acceptance testing scenarios conducted by Customer. Describe the positive and negative outcomes of such testing.
Post-Production Changes	Describe the changes to the Managed Services' Production Phase, which were requested by Customer and approved and implemented by Adobe.
Events and Responses	List all known weaknesses in Customer Customizations to the Managed Services. Recommend actions to be taken by Adobe when providing support for the Managed Services. Include the following information, at a minimum: • all log files created by Customer; • all information source or recipient repositories; • all databases and other information storage occurring in the Managed Services; • any encryption models implemented in the Managed Services; • all communications with any upstream data sources, including forms; • any additional executables/WAR Files added to the Managed Services; • all information required for long-term administration of the Customer Customizations; and • the most common failure modes and recommendations for recovery from such failures.
Contacts and Contracts	Specify a Customer contact who Adobe should notify if the system goes down. Specify a Customer resource who has technical knowledge of the Managed Services and who can answer questions from Adobe. Specify any links between Customer's IT gate keeper for the Managed Services and other Customer systems (*e.g.*, LDAP, data repositories, etc.). Specify the Customer relationship manager for Development Consultant. Specify the Development Consultant contact who Adobe can contact in a support emergency. Specify the Development Consultant contact for management escalation. Specify the Development Consultant contact with whom Adobe will work to test upgrades to the Managed Services. Describe the agreement between Customer and Development Consultant. Include details on Development Consultant's response time requirements and other special instructions from Customer regarding such response times.

6. Long-Term Storage and Encryption

6.1 Adobe stores all long-term Customer Data and related operational data on mechanisms external to the virtual machines supporting Customer's Managed Services deployment.

6.2 Adobe encrypts all Customer Data and related operational data stored outside the virtual machine at a standard of no less than AES-256.

7. Backup

7.1 Adobe backs-up long-term Customer Data, and related operational data of production and non-production environments such that Adobe can make a rapid recovery of the Managed Services in the event of a loss of the primary data within a system.

7.2 Adobe encrypts all backups at the same standard or better as set forth above for long-term storage. All backed-up Customer Data and related operational data will, after encryption, be distributed across multiple data centers within a given cloud region to allow for recovery within these data centers in the event of the loss of function of the primary data center.

7.3 All backups of the production environment will be taken at a frequency specified by Customer in Customer's Runbook, or daily if no specification is made.

7.4 Adobe will retain all backups of the production environment for a period specified in Customer's Runbook, or for one week if no specification is made. Adobe may delete and overwrite all backup files from media seven days after the end of the retention period unless Adobe is otherwise requested to retain these files, in writing, by Customer or law enforcement.

7.5 All backups of the non-production environment will be taken daily and Customer is entitled to one non-production environment restore per week.

7.6 Adobe will retain a back-up of the non-production environment until replaced by the subsequent back-up.

7.7 Customer Data and Customer Customizations, including source code, stored within the Managed Services will be available to Customer for 30 days after the expiration or termination of the License Term in the same format then available within the Managed Services. Customer acknowledges and agrees that the Managed Services should not be Customer's only repository for Customer Customizations.

8. Adobe Experience Targeting – Data Retention. To the extent that Customer has licensed Managed Services that include bundled Adobe Experience Targeting, Customer Data collected by Adobe Experience Targeting may be permanently deleted from Adobe's servers (a) 90 days after collection for visitor profile data, and (b) 12 months after collection for Customer Site activity data. Customer Data associated with Adobe Experience Targeting is stored outside of the Managed Services, in the Adobe Experience Targeting On-demand Service environment.

9. Adobe Developer App Builder. Any integration developed by Customer using Adobe Developer App Builder is considered a Customer Customization.

10. License for Development Software. Customer may install and use a reasonable number of copies of the On-premise Software versions of the licensed Managed Services in a development environment only, strictly for testing and quality assurance purposes and not for production purposes.

11. Permitted Use. Adobe may access, use, copy and store Customer Data, Customer Customizations, User interactions, and Managed Services system performance to test AEM and the Managed Services and derive information which may be used to develop, build, modify, improve, support, and operate AEM and the Managed Services; provided, however, that any copy of such Customer Data, or Customer Customizations created for the purpose of the aforementioned testing will be subject to the applicable confidentiality obligations established in the Agreement.

12. Use of Fonts. Except as otherwise detailed in the Agreement, Adobe's proprietary or licensed fonts are embedded with the Products and Services only for use within the user interface of the Products and Services.

13. Patches. Customer is prohibited from applying patches to the Managed Services, unless expressly approved by Adobe in the Runbook.

14. Service Level Agreement. Adobe's Minimum Uptime Percentage obligations are detailed in the Unified SLA and the AEM Managed Services Addendum found here: https://www.adobe.com/legal/service-commitments.html (together the "Service Level Agreement").

15. Support Services. All priority issues and issues related to the performance of the Managed Services should be submitted pursuant to the Support Policies: Terms and Conditions described at: https://helpx.adobe.com/support/programs/support-policies-terms-conditions.html (each a "Service Request"). If a Service Request relates to a problem in the usage of the Managed Services, Customer will provide Adobe with sufficient access and detail to permit Adobe to understand and reproduce the problem. If it is mutually determined by Customer and

Adobe that the problem represents an error in the Managed Services that causes it to not operate in substantial conformity with applicable Documentation, Adobe will process the Service Request as detailed in the Support Policies: Terms and Conditions. In addition, Adobe may, at its sole discretion and from time to time, implement fix releases.

16. **Software Updates and Upgrades.** During the License Term, all Managed Services include the updates and upgrades that are released to the general Adobe customer base.

    (A) **Types of Upgrades.** From time to time during the License Term, Adobe may implement upgrades to the Managed Services. Those upgrades may include a Customer-specific upgrade, an upgrade necessary for the security of the Managed Services or to address issues causing Adobe not to meet the Minimum Uptime Percentage (each an "**Emergency Upgrade**"), a minor upgrade (i.e., a maintenance release or a new minor version change to the Managed Services for purposes including but not limited to, error correction), an upgrade delivered as a Service Pack specific to the latest version of Adobe Experience Manager (each an "**AEM Service Pack Upgrade**") or a major upgrade (i.e., a new version of the Managed Services).

    (B) **Upgrade Events Sequence.** Adobe will make all reasonable efforts to first install all upgrades on a server in the Pre-Production Phase at a mutually agreed upon time described in section 15(C) (Upgrade Timing) below. Once Adobe performs such installation, Customer will work with Adobe to test the upgrade's implementation in a timely fashion and will notify their Adobe contacts, as listed in the Runbook, of the success or failure of such testing. In the event of successful test results, Adobe will install the upgrade on server(s) in the Production Phase on a schedule described in section 15(C) (Upgrade Timing) below. In the event of the failure of the upgrade, Adobe will take corrective action if the issue is with Adobe's software. If the issue is with Customer Customizations, Adobe will take reasonable steps to support Customer in Customer's efforts to make adjustment to the code underlying Customer Customizations. Upon successful resolution of any such issues, Adobe will install the upgrade on the Production Phase server(s) as described above. A Customer may elect to defer or decline any such upgrade (excluding Emergency Upgrades) as set forth in section 15(D) (Upgrade Deferrals) below.

    (C) **Upgrade Timing.** Emergency Upgrades will be implemented by Adobe as needed. If Customer is on the latest version of Adobe Experience Manager, AEM Service Pack Upgrades will be implemented by Adobe upon Customer's request, or at least once every 18 months, to upgrade Customer to the most recent AEM Service Pack Upgrade. As part of the AEM Service Pack Upgrade, Adobe may, at its discretion, make other maintenance updates to the Managed Services system infrastructure. All other upgrades will be implemented by Adobe throughout the License Term upon prior written notice to Customer as specified in the Runbook. Adobe will notify Customer, with as much lead time as possible, of the availability of such upgrades. After Adobe provides such notification, Adobe will work with Customer to determine a mutually agreed upon time to provide a Pre-Production Phase system for Customer to start testing the upgrade. Unless Adobe agrees in writing to a longer test period, Customer must finish its testing within 5 business days after Adobe makes the upgraded Managed Services available. In the event that Customer notifies Adobe that the tests on the Pre-Production Phase system have passed, Adobe will work with Customer to determine a mutually agreed upon maintenance window or other time period to implement the upgrade.

    (D) **Upgrade Deferrals.** A Customer may elect to defer or decline any upgrade (excluding Emergency Upgrades). If Customer defers or declines an AEM Service Pack Upgrade that is required to maintain the Managed Services within the latest six supported AEM Service Pack Upgrades of the latest Adobe Experience Manager major version (each a "**Support Upgrade**") for any reason (including but not limited to, unwillingness to accept the Support Upgrade or unwillingness to make Customer Customizations that enable the Managed Services to become compatible with a Support Upgrade), Customer agrees to pay Adobe an additional extended operations uplift fee calculated as an additional 50% increase to any fees incurred after the effective date of Customer's deferral or declining of the Support Upgrade ("**Extended Operations Uplift Fee**"). Notwithstanding the foregoing, Customer is not obligated to pay to Adobe any such Extended Operations Uplift Fees if Customer is willing to install the Support Upgrade, but an action by Adobe causes such Support Upgrade to fail to be backward compatible with the then-current version of the Managed Services, provided Customer continues to work with Adobe to install the applicable Support Upgrade within a reasonable period of time.

    (E) **Emergency Upgrades.** Notwithstanding anything to the contrary herein, Customer must accept all Emergency Upgrades.

17. **Product Description.** Product limitations are detailed in the Product Description for Adobe Experience Manager Managed Services found here: https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html.

18. Representations and Warranties. Customer represents and warrants that for Customer Data and Customer Customizations, through ownership or a valid license, it has sufficient rights for Adobe's use thereof as contemplated by the Agreement, and for Customer's use in connection with the Products and Services, and that the Customer Data and Customer Customizations, and the aforementioned uses thereof, comply with all applicable laws and regulations and do not infringe, misappropriate, or otherwise violate the rights (including intellectual property rights) of any person or entity.

19. Additional Definitions

19.1 "**Cloud Manager Framework**" means Adobe's continuous integration, continuous deployment and testing framework. The Cloud Manager Framework may:

(A) store Customer Customizations, including source code (Customer agrees that it will upload only Customer Customizations into the Cloud Manager Framework repository);

(B) test the quality of Customer Customizations;

(C) provide recommended or required updates or changes to Customer Customizations;

(D) provide Customer with access to Adobe's identity management system (Customer agrees that it will notify Adobe regarding any desire to use an alternative identify management system);

(E) compile approved Customer Customizations;

(F) deploy Customer Customizations in the Production Phase; and

(G) allow authorized Users to make self-service increases to Managed Services system infrastructure.

19.2 "**Customer Customizations**" means the customizations made to the Managed Services by Customer or at Customer's direction. Customer Customizations do not constitute Indemnified Technology. Customer owns (or, where applicable, must ensure it has a valid license to) Customer Customizations, subject to Adobe's underlying intellectual property in the Adobe Technology. Customer acknowledges and agrees that Adobe's access to Customer Customizations does not preclude Adobe from independently developing (without use of Customer Customizations) or acquiring similar technology without obligation to Customer.

19.3 **"Customer Data"** is defined the in Adobe General Terms. Where "Customer Content" is defined separately in the Adobe General Terms, Customer Data includes Customer Content.

19.4 "**Development Consultant**" means a third-party systems integrator that (a) Customer has authorized, under section 5 of the General Terms, to access, test and customize the Managed Services during the Pre-Production Phase, and (b) has a minimum of one individual on the development team who has an AEM 6 Architect Certification and will be significantly engaged and involved in the Managed Services development project.

19.5 "**Minimum Uptime Percentage**" means the minimum Uptime Percentage (as defined in the Service Level Agreement) identified in the Sales Order and Documentation for each Managed Service licensed by Customer. Development (QA) Instances and Stage Instances have no guaranteed Minimum Uptime Percentage.

19.6 "**Pre-Production Phase**" means the period of time before the Production Phase.

19.7 "**Production Phase**" means the period of time when Managed Services Users use the Managed Services (A) on Customer Sites; or (B) for its internal operations.

19.8 "**Runbook**" means a document written by Customer that provides Adobe with a list of Customer Customizations and configurations Customer made to the Managed Services. Such list is intended to assist Adobe in running and supporting the Managed Services in the Production Phase.

19.9 **"Service Pack"** means a scheduled quarterly release which supports the upgrade path for a specific version, where a patch release number is a single digit number, and which, after installation, will increase the installed release number patch digit, based on the formula X.Y.Z.SPx., where X is the primary version number, Y is the secondary version number, Z is the patch number, and x is the service pack number.

PSLT - Adobe Experience Manager: マネージドサービス (2024v1)

1. 本番稼働前段階

1.1 本番稼働前段階においてお客様は以下それぞれを行うものとします。

(A) 完全かつ正確な Runbook を作成してアドビに提供し、アドビに対してかかる Runbook のレビューを要請し、書面による承認を得る。

(B) マネージドサービスの潜在的な設定を評価する目的のお客様向けカスタマイズの作成とテストを行う。

(C) お客様向けカスタマイズ（お客様向けカスタマイズのためのソースコードを含みます）への変更を送信、保存、処理、管理するために Cloud Manager フレームワークを使用する。

(D) バグ除去、シミュレーション、およびその他のお客様のシステムとの統合を行うことにより、これらのお客様向けカスタマイズと設定について追加の品質およびセキュリティ検証を行う。

2. 本番稼働段階

2.1 お客様が、マネージドサービスが本番稼働段階に移行した時点でマネージドサービスにお客様向けカスタマイズを行いたい場合、以下それぞれを行うものとします。

(A) お客様はアドビに対し、クローンステージングサーバーを起動し、かかるお客様向けカスタマイズの実装ならびにそのレビューと承認を要請する。

(B) その後マネージドサービスは、かかるクローンサーバーのお客様向けカスタマイズに関連して、本番稼働前段階に戻る。

(C) かかるお客様向けカスタマイズが本番稼働前段階で行われている間、アドビは、本番稼働段階でマネージドサービスを同時に続行する。

3. お客様向けカスタマイズ

3.1 アドビは、お客様向けカスタマイズ、お客様のマネージドサービスの設定、もしくはお客様が第 1 項および第 2 項（本番稼働前段階および本番稼働段階）に規定された義務を果たさないことによるいかなるマネージドサービスの不具合もしくは障害についても責任を負いません。お客様は、Cloud Manager フレームワークを介したお客様向けカスタマイズのいかなるテストも、お客様が行う必要があるすべてのテストのサブセットのみに相当することを認め、これに同意するものとします。お客様は、お客様向けカスタマイズのすべてのテスト（セキュリティと品質）に対して全責任を負います。

3.2 お客様は、Cloud Manager フレームワークが必要とするお客様向けカスタマイズへの変更を実装できない場合、追加のマネージド稼働容量のライセンスを取得しなければならない場合があります。

4. 開発コンサルタント：本 PSLT の下にお客様から指名されたいかなる開発コンサルタントは、明示的かつ排他的にお客様の指示の下にのみ作業を行い、お客様はかかる開発コンサルタントのいかなる行為または不行為に対する全責任を負うものとします。アドビは、マネージドサービスまたはその他のマネージドサービスの顧客に悪影響が及ぶとみなした場合、開発コンサルタントに対してアクセスを拒否することができます。本 PSLT において「お客様」と言及する場合、お客様とその開発コンサルタントの双方を指しています。

5. Runbook：お客様の Runbook には、アドビが提供する形式で、最低でも以下に示す事項を含める必要があります。お客様は、本番稼働段階でアドビから使用に対する承認を得た新たなお客様向けカスタマイズを行うたびに、遅滞なく Runbook を更新する必要があります。アドビはその独自の裁量で、ライセンス期間中に、適宜 Runbook に含めることが要求される事項を変更または修正することができます。お客様はかかる新しい事項を含めるために Runbook を遅滞なく更新するものとします。お客様は、いかなるアドビの要請についても Runbook を遅滞なく更新するものとします。

5.1 Runbook テーブル

Runbook の事項	説明
システム設定	アドビはお客様に対して、マネージドサービスの設定に関する情報を提供することがありますが、お客様はその情報が正しいかどうかを検証しなければなりません。
カスタマイゼーション	お客様向けカスタマイズのすべての一覧。 マネージドサービスに関連してお客様がインストールしたソフトウェア（一切のバグを含む）すべての一覧および機能説明。 お客様によりマネージドサービスに適用された AEM Forms Reader Extensions 認証情報または PKI 証明書のすべての一覧。 お客様がマネージドサービス実装のために行うお客様特定のバックアップスケジュールすべて。
システムの監視	マネージドサービスと、マネージドサービスが依存するいかなるその他のシステムとの接続の一覧表。 マネージドサービスが確実に機能するようアドビがモニターする必要がある、かかる接続のパラメータの一覧表。 マネージドサービスが確実に機能するようアドビがモニターする必要がある、お客様向けカスタマイズに関連するパラメータの一覧表。
ユーザー受け入れテストに関するドキュメンテーション。	お客様が実施する負荷テストのシナリオについて説明。 お客様が実施するユーザー受け入れテストのシナリオについて説明。 かかるテストのプラスとマイナスの結果について説明。
本番稼働後の変更	お客様が要請し、アドビが承認および実装したマネージドサービスの本番稼働段階への変更について説明。
イベントと対応	お客様によるマネージドサービスへのカスタマイズについて、既知の脆弱性をすべて一覧する。 マネージドサービスへのサポートを提供する際にアドビが取るべき措置について推奨。 最低でも以下の情報を含めます： • お客様が作成したすべてのログファイル。 • すべての情報の出所または受信者のレポジトリ。 • マネージドサービスで発生するすべてのデータベースとその他の情報ストレージ • マネージドサービスに実装されているいかなる暗号化モデル。 • アップストリームデータソースとのすべてのコミュニケーション（フォームを含む）。 • マネージドサービスに加えられた追加の実行可能ファイル/WAR ファイル。 • お客様カスタマイゼーションに関する長期管理に必要なすべての情報。 • 最も一般的な障害モードとその障害の回復のために推奨される対策。
連絡先と契約	システムがダウンした場合にアドビが通知する必要のあるお客様の窓口担当者を記載。 マネージドサービスについて技術的知識がありアドビの質問に回答できるお客様の要員を指定。 マネージドサービスに関するお客様の IT ゲートキーパーとお客様のその他のシステム（例えば LDAP、データリポジトリなど）とのいかなるリンクについて指定。 開発コンサルタントとの顧客関係管理者を指定。

Runbook の事項	説明
	緊急サポートの際にアドビが連絡できる開発コンサルタントの連絡先を指定。 マネージメントへエスカレーションする際の開発コンサルタントの連絡先を指定。 マネージドサービスへのアップグレードの際にアドビと協力してテストを行う開発コンサルタントの連絡先を指定。 お客様と開発コンサルタントの間の合意事項を説明。開発コンサルタントの応答時間の要件、および、当該応答時間に関するお客様からのその他特別な手順説明の詳細を含む。

6. 長期ストレージと暗号化

6.1 アドビは、お客様のマネージドサービスシステムをサポートする仮想マシンの外部にあるメカニズムに、長期的に使用されるお客様データ、および関連するオペレーショナルデータすべてを保存します。

6.2 アドビは、仮想マシンの外部に保存されたすべてのお客様データ、および関連するオペレーショナルデータを AES-256 と同等以上の基準で暗号化します。

7. バックアップ

7.1 アドビは、システム内のプライマリーデータの消失があった場合に、マネージドサービスを迅速に復元するために、本番稼働環境および非実稼動環境のお客様データ、および関連するオペレーショナルデータすべての長期的なバックアップを行います。

7.2 アドビは、長期的に保存する場合は、前述と同等およびそれを上回る基準の手段ですべてのバックアップを暗号化します。すべてのお客様データ、および関連するオペレーショナルデータを暗号化してバックアップした後、所定のクラウド地域内の複数のデータセンターに分散して、プライマリーデータセンターの機能が停止した場合に複数のデータセンター内での復元を可能にします。

7.3 本番稼働環境のすべてのバックアップは、お客様が Runbook で指定した頻度で行われます。指定がない場合は日次でバックアップを行います。

7.4 アドビは、お客様の Runbook で指定された期間にわたり、本番稼働環境のすべてのバックアップを保管します。指定がない場合は 1 週間保管します。アドビは保管期間終了から 7 日後に、メディアからすべてのバックアップファイルを削除し上書きすることができます。ただし、お客様または法執行機関により書面にてそれらのファイルを保管する要請があった場合はその限りではありません。

7.5 非本番稼働環境のすべてのバックアップは毎日行われ、お客様は 1 週間に 1 度、非本番稼働環境の回復を行う権利があります。

7.6 アドビは、その後続のバックアップに置き換えられるまで非本番稼働環境のバックアップを保持します。

7.7 お客様は、マネージドサービスに保存されたお客様データ、およびお客様向けカスタマイズ（ソースコードを含みます）を、ライセンス期間の満了または終了後 30 日間、マネージドサービス内でその時点で利用可能な同等の形式で利用することができます。お客様は、マネージドサービスが、お客様向けカスタマイズの唯一のレポジトリであってはならないことを認め、これに同意するものとします。ただし、前述のテストのために作成されたお客様データ、またはお客様向けカスタマイズの複製物はすべて、本契約に定める適用ある守秘義務の対象となります。

8. Adobe Experience Targeting – データ保持：バンドルされた Adobe Experience Targeting を含むマネージドサービスでお客様がラインセンス許諾されている範囲内においては、Adobe Experience Targeting により収集されたお客様データは、(a) ビジタープロファイルデータの収集から 90 日後、および (b) お客様サイトアクティビティデータの収集から 12 ヶ月後にアドビのサーバーから完全に削除されます。Adobe Experience Targeting に関連するお客様データは、マネージドサービス外の Adobe Experience Targeting オンデマンドサービス環境に保存されます。

9. Adobe Developer App Builder：お客様が Adobe Developer App Builder を使用して開発された統合は、お客様向けカスタマイズとみなされます。

10. 開発ソフトウェアのライセンス：お客様は、本番稼働目的ではなく開発環境における検証と品質保証目的でのみ、ライセンスを受けたマネージドサービスのオンプレミスソフトウェアの妥当な数量のコピーをインストールおよび利用することができます。

11. **許可される使用方法**：アドビは、AEM およびマネージドサービス、ならびに AEM およびマネージドサービスの開発、構築、修正、改善、サポート、および運用のために使用される可能性がある派生情報のテストを行うために、お客様データ、お客様向けカスタマイズ、ユーザーとのインタラクション、およびマネージドサービスシステムのパフォーマンスにアクセスし、これらを使用、コピー、および保存することができます。ただし、上記のテストの目的で作成されたお客様データまたはお客様向けカスタマイズは、本契約に基づく機密保持義務の対象とします。
12. **フォントの利用**：本契約に詳細が定められている場合を除き、アドビが所有もしくはライセンス供与されているフォントは、製品およびサービスのユーザーインターフェース上においてのみ使用するために、本製品およびサービスに埋め込まれています。
13. **パッチ**：Runbook においてアドビから明示的な承認を受けている場合を除き、お客様がマネージドサービスにパッチを適用することは禁じられています。
14. **サービスレベル契約**：アドビの最低稼働時間率の義務については、統一サービスレベル契約および AEM マネージドサービスアデンダム（https://www.adobe.com/legal/service-commitments.html）に詳細が示されています（これらを総称して「サービスレベル契約」とします）。
15. **サポートサービス**：すべての優先度の高い問題およびマネージドサービスの性能に関連する問題は、次のサポートポリシーに従って提出される必要があります：以下に記載される諸条件：https://helpx.adobe.com/support/programs/support-policies-terms-conditions.html（以下、それぞれを「サービスリクエスト」といいます）。サービスリクエストがマネージドサービスの使用における問題に係る場合、お客様は、アドビが問題を理解して再現できるよう十分なアクセスおよび詳細をアドビに提供するものとします。お客様とアドビとの間で相互に問題がマネージドサービスのエラーでありそのためにマネージドサービスに適用されるドキュメンテーションに実質的に適合して機能しないと判断した場合、アドビはサービスリクエストをサポートポリシー（利用規約）に記載の通りに処理します。更に、アドビは、その独自の裁量において適宜フィックスリリースを実施することがあります。
16. **ソフトウェアのアップデートおよびアップグレード**：ライセンス期間中、すべてのマネージドサービスには、一般のアドビ顧客ベースにリリースされるアップデートとアップグレードが含まれます。
    (A) **アップグレードの種類**：ライセンス期間中、アドビは適宜マネージドサービスへのアップグレードを実施することがあります。かかるアップグレードには、お客様に特有のアップグレード、マネージドサービスのセキュリティに必要である、またはアドビが最低稼働時間率を達成できないようにする問題に対処するために必要なアップグレード（以下、それぞれを「**緊急アップグレード**」といいます）、マイナーなアップグレード（エラーの修正などを目的とした、マネージドサービスへのメンテナンスリリースもしくは新規のマイナーバージョン変更など）、Adobe Experience Manager 最新版に特化したサービスパックとして提供されるアップグレード（以下、それぞれを「**AEM サービスパックアップグレード**」といいます）、またはメジャーアップグレード（マネージドサービスの新規バージョンなど）が含まれる場合があります。
    (B) **アップグレードイベントの順番**：アドビは、最初に、あらゆる合理的な努力を払って、以下の第 15(C)項（アップグレードのタイミング）に記載される、両当事者が合意する時間に、すべてのアップグレードを本番稼働前段階のサーバーにインストールします。アドビによるかかるインストール完了後、お客様はアドビとともに実装されたアップグレードのテストを迅速に行い、Runbook に記載されるアドビの窓口担当者にかかるテストの成否を通知します。テストが成功した場合、アドビは以下の第 15(C)項（アップグレードのタイミング）に記載されるスケジュールに従って、本番稼働段階のサーバーにアップグレードをインストールします。アップグレードに失敗した場合で、問題がアドビのソフトウェアにある場合、アドビは是正措置を取ります。お客様のカスタマイズに問題がある場合には、お客様のカスタマイズの基となるコードの調整に対するお客様の作業においてアドビはお客様をサポートするための合理的な措置を取ります。かかる問題が解決され次第、アドビは前述のように本番稼働段階のサーバーにアップグレードをインストールします。お客様は、以下の第 15(D)項（アップグレードの延期）で定めるように、かかるアップグレード（緊急アップグレードを除く）を延期または拒否することができます。
    (C) **アップグレードのタイミング**：緊急アップグレードは、必要に応じて、アドビが実施します。お客様が Adobe Experience Manager 最新版をご利用になっている場合、AEM サービスパックアップグレードは、お客様から要請があった場合に、または少なくとも 18 か月に 1 回、最新の AEM サービスパックアップグレードにお客様をアップグレードするためにアドビにより実装されます。AEM サー

ビスパックアップグレードの一環として、アドビはその独自の裁量により、マネージドサービスシステムのインフラストラクチャにその他のメンテナンスアップデートを行うことができます。その他すべてのアップグレードは、Runbook で指定されたとおり、お客様への事前の書面による通知を行うことにより、ライセンス期間を通してアドビにより実施されます。かかるアップグレードがある場合、アドビはその旨をできる限り早くにお客様に通知します。アドビは、かかる通知を行った後、お客様とともに、アップグレードのテストを開始するお客様のために、お互いが合意できる、本番稼働前段階のシステムを提供するまでの時間を判断します。お客様は、アドビがマネージドサービスのアップグレードを提供してから 5 営業日以内にテストを完了する必要があります。ただし、それより長い期間に対してアドビが書面により同意する場合はその限りではありません。お客様がアドビに対して本番稼働前段階のシステムテストが成功した旨の通知をした場合、アドビはお客様とともに、アップグレードの実装に関して双方が合意するメンテナンス期間またはその他の期間を決定します。

(D) **アップグレードの延期**：お客様は、緊急アップグレードを除き、アップグレードの延期または拒否を選択することができます。お客様が、Adobe Experience Manager 最新版の直近の 6 回のサポート対象の AEM サービスパックアップグレードにおいて、マネージドサービスのメンテナンスに必要な AEM サービスパックアップグレード（以下、それぞれを「**サポートアップグレード**」といいます）を理由の如何を問わず（サポートアップグレードを受ける意思がない、マネージドサービスとサポートアップグレードの互換性を保つカスタマイズを行う意思がないなどが含まれるが、これらに限らない）、延期または拒否する場合、お客様は、追加の延長オペレーションアップリフト料金をアドビに支払うことに同意するものとします。この料金は、お客様によるサポートアップグレードの延長または拒否が有効になった後に発生した料金の 50%です（以下、「**延長オペレーションアップリフト料金**」とします）。前述にかかわらず、サポートアップグレードをインストールする意思がお客様にあるにもかかわらず、アドビの行為によって、かかるサポートアップグレードとマネージドサービスのその時点で最新のバージョンとの後方互換性が保てない場合、お客様はアドビにかかる延長オペレーションアップリフト料金を支払う必要はありません。ただし、お客様は引き続きアドビと協力して、適用されるサポートアップグレードを合理的な期間内にインストールするものとします。

(E) **緊急アップグレード**：本契約の他の定めにかかわらず、お客様はすべての緊急アップグレードを受け入れなければなりません。

17. 製品説明：製品の制限事項は、Adobe Experience Manager マネージドサービスの製品説明（https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html）に記載されています。

18. 表明保証：お客様は、所有権または有効なライセンスにより、お客様データおよびお客様向けカスタマイズについて、本契約で企図されるとおりアドビが使用する、ならびに本製品およびサービスとともにお客様が使用するのに十分な権利を有していることを表明し、保証します。また、お客様データおよびお客様向けカスタマイズ、ならびに前述されるそれらの使用は、すべての適用法令および規則を遵守しており、いかなる人物または法人の権利（知的財産権を含みます）を侵害、不正利用、またはその他の方法で違反していないことを表明し、保証します。

19. 追加の定義

19.1 「**Cloud Manager フレームワーク**」とは、アドビの継続的なインテグレーション、デプロイメント、およびテストのフレームワークを意味します。Cloud Manager フレームワークでは以下を行うことができます：

(A) お客様向けカスタマイズ（ソースコードを含みます）の保存（お客様は、お客様カスタマイズのみを Cloud Manager フレームワークのレポジトリにアップロードすることに同意するものとします）。

(B) お客様向けカスタマイズ品質テスト。

(C) お客様向けカスタマイズへの推奨または必要なアップデートまたは変更の提供。

(D) お客様への、アドビのアイデンティティ管理システムへのアクセスの提供（お客様は、他のアイデンティティ管理システムの使用を希望していることについてアドビに通知することに同意するものとします）。

(E) 承認された「お客様向けカスタマイズ」のコンパイル。

(F) 本番稼働段階でのお客様向けカスタマイズのデプロイメント。

(G) 権限のあるユーザーがマネージドサービスシステムのインフラストラクチャでセルフサービスを増やすことの許可。

19.2 「**お客様向けカスタマイズ**」とは、お客様により、またはお客様の指示により、マネージドサービスに行われるカスタマイズを意味します。お客様向けカスタマイズは補償対象テクノロジーではありません。お客様は、「アドビのテクノロジー」の根本となるアドビの知的財産に基づき、お客様向けカスタマイズを所有します（または、該当する場合、有効なライセンスを有することを保証しなければなりません）。お客様は、アドビによるお客様向けカスタマイズへのアクセスが、アドビがお客様への義務を生じさせることなく同様のテクノロジーを独自に開発する（お客様向けカスタマイズを使用せず）、または取得することを妨げないことを認め、これに同意するものとします。

19.3 「**お客様データ**」とは、アドビ基本利用条件に定義されています。お客様コンテンツがアドビ基本利用条件において別途定義されている場合、お客様データにはお客様コンテンツが含まれます。

19.4 「**開発コンサルタント**」とは、第三者のシステムインテグレーターのことで、(a) 基本利用条件の第 5 条で定める通り、稼働準備期間におけるマネージドサービスへのアクセス、検証、およびカスタマイズについてお客様から許可を与えられたもの、および (b) 開発チームに少なくとも 1 名の AEM6 アーキテクト認定を受けた個人が存在し、マネージドサービス開発プロジェクトに相当程度従事しているものを意味します。

19.5 「**最低稼働時間率**」とは、サービスレベル契約に規定されている通り、お客様のセールスオーダーおよびドキュメンテーションに規定された、お客様にライセンスされた各マネージドサービスの最低稼働時間率を意味します。開発（QA）インスタンスとステージインスタンスに保証された最低稼働時間率はありません。

19.6 「**本番稼働前段階**」とは本番稼働段階前の期間を意味します。

19.7 「**本番稼働段階**」とは、マネージドサービスユーザーが (A) お客様サイト、または (B) 社内業務においてマネージドサービスを利用する期間を意味します。

19.8 「**Runbook**」とは、お客様が作成した文書で、アドビに対して提出するマネージドサービスに対して行ったお客様カスタマイゼーションおよび設定のリストとともに提出する文書を意味します。そのようなリストは本番稼働段階においてアドビがマネージドサービスの運用およびサポートを行うためのものです。

19.9 「**サービスパック**」とは、パッチリリース番号が 1 桁の番号で、インストール後に、X がプライマリバージョン番号、Y がセカンダリバージョン番号、Z がパッチ番号、そして x がサービスパック番号である「X.Y.Z.SPx.」というフォーミュラに基づいて、インストールされたリリース番号のパッチの桁数を増加させる特定のバージョンのアップグレードパスをサポートする、予定された四半期ごとのリリースを意味します。