PSLT - Adobe Campaign Managed Cloud Services (2024v2)

1. **Compliance with Applicable Rules.**

   1.1 Customer will comply with Applicable Rules.

   1.2 If Customer does not delegate a sub-domain to Adobe, then Customer will use reliable authentication techniques (e.g., SPF, DKIM) for the domain names used to send email communications.

   1.3 Customer will obtain any necessary clearances, consents and approvals from end users under Applicable Rules for any data gathered through the Managed Services.

2. **Customer Customizations.**

   2.1 **Staging Instance.** Customer will develop and test significant Customer Customizations on the Staging Instance only, and if successful, include those Customer Customizations in the Production Instance.

   2.2 **Production Instance.** Customer may not make Customer Customizations to the Managed Services in the Production Instance. If Customer desires to make any additional Customer Customizations to the Managed Services, the following will apply:

   (A) Customer requests that Adobe launch a Staging Instance where Customer may implement and test the desired additional Customer Customizations;

   (B) Adobe will continue to run simultaneously the Production Instance of the Managed Services;

   (C) once Customer's desired additional Customer Customizations have been tested in the Staging Instance, those additional Customer Customizations may be included in the Production Instance; and

   (D) Customer is responsible for any fixes or related costs associated with migrating or upgrading the Customer Customizations.

   2.3 **Runbook.** Customer will provide a complete and accurate Runbook to Adobe, prior to Adobe's operation of the Production Instance. 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.

   2.4 **Responsibility**. Adobe will not be responsible for any defect, failure or latency in the Managed Services caused by (A) Customer Customizations; (B) Customer's failure to provide a Runbook to Adobe; (C) errors in the Runbook; or (D) Customer's noncompliance with this Section 2 (Customer Customizations).

3. **Accessing the Managed Services Instances**. Customer is responsible for enabling Adobe's timely and ongoing access to Customer's Managed Services Production and Staging Instances to ensure the performance of the services by Adobe under the Agreement, as associated with the operation of the Managed Services. Adobe will not be responsible for issues arising from Adobe's non-performance of the services, where such services could not have been performed unless Adobe was granted access to the Managed Services Instances by Customer.

4. **Testing**. Customer is responsible for all testing of Customer Customizations, including security and upgrade testing.

5. **Standard Upgrades and Build Updates.** During the License Term, all Managed Services include the existing build and subsequent updates or upgrades that are released to the general Adobe customer base.

   5.1 **Types of Upgrades**. From time to time during the License Term, Adobe may implement upgrades to the Managed Services. Those upgrades may include 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) or a major upgrade (i.e., a new version of the Managed Services that may include upgrade of the database and underlying infrastructure if required). At Adobe's discretion, Customer will be required to implement at least one

upgrade annually.

5.2 **Upgrade Timing**. Emergency Upgrades will be implemented by Adobe as needed. All other upgrades will be implemented by Adobe throughout the License Term upon prior written notice to Customer. Adobe will upgrade the Staging Instance(s). Customer will test, validate and then notify Adobe that the testing of such updates on the Staging Instance(s) have passed. Customer must finish its testing no later than 10 days after Adobe makes the upgrade to the Staging Instance(s). Adobe and Customer will work together to determine a mutually agreed upon maintenance window or other time period to implement the Production Instance(s) for the upgrade, but no later than 10 days after Customer has finished the testing on Staging Instance(s).

6. **Image Serving**. Image Serving may be used only to serve images embedded within an email, landing pages, and rich push notifications.

7. **Channel Limitations.** Some Channels may require third-party services to execute on the delivery of communications, and Customer will need to purchase a third-party service to execute that delivery.

8. **Delivery Errors.** Adobe is not responsible for the non-delivery of email messages that occur due to email address errors, hard bounces, soft bounces, email filters of mail clients, email blacklists, etc. The foregoing types of errors can also adversely impact email delivery performance, and Adobe is not liable for degradation caused by such errors.

9. **Data Retention.** Customer may delete or retain Customer Data and Customer Content up to the contractually agreed database storage limit during the License Term. In the event that storage capacity is exceeded, Customer shall pay the applicable storage fees for such excess.

9.1 Notwithstanding the above, AI Assistant Inputs and Outputs may be deleted after 30 days.

10. **Effect of Termination.** Customer Data and Customer Content may be accessed 30 days following termination or expiration of the Agreement if Customer requests for this to occur in writing at least 30 days prior to termination or expiry of Adobe Campaign Managed Cloud Services.

11. **Definitions.**

11.1 **"AI Assistant"** means an Adobe Experience Cloud Generative AI Feature branded as "AI Assistant" and integrated within Adobe Campaign Managed Cloud Services v8.

11.2 **"Applicable Rules"** means all applicable laws, guidelines, regulations, codes and rules and Industry Standard Best Practices in connection with Customer's use of the Products and Services.

11.3 **"Customer Customizations"** means the customizations made to the Managed Services.

11.4 **"Emergency Upgrade(s)"** means an upgrade necessary for the security of the Managed Services or an upgrade to address issues causing latency.

11.5 **"Industry Standard Best Practices"** means Adobe Campaign Acceptable Use Policy located at www.adobe.com/legal/terms/aup.html or a successor website thereto.

11.6 **"Instance"** means the entirety of the binaries of Adobe Campaign software combined to implement a unique Adobe Campaign database. This unique entity is characterized by a group of parameter settings defined in a parameter definition table (table xtk_entity). For Managed Services, an Instance may be either Production or Staging.

11.7 **"Production Instance(s)"** means an Instance intended for the operation of the Managed Service and technology for commercial business purposes of contributing to Customer's economic activity.

11.8 **"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.

11.9 **"Staging Instance(s)"** means an Instance intended for operation of the Managed Services for the purposes of non-production development, testing, and evaluation. The Staging Instance generally runs on a single application server without redundancy, and does not have the same computing, storage, and networking capacity as the Production Instance.

PSLT - Adobe Campaign Managed Cloud Services (2024v2)

1. **適用規則の遵守**

1.1 お客様は適用規則を遵守するものとします。

1.2 サブドメインをアドビに委託していないお客様は、電子メールメッセージの送信に使用するドメイン名に 信頼性の高い認証手法（SPF、DKIM など）を用いるものとします。

1.3 お客様は、マネージドサービスを通じて収集されるあらゆるデータについて、適用規則の下で必要とされ る許可、同意、承認をエンドユーザーから取得するものとします。

2. **お客様向けカスタマイズ**

2.1 **ステージングインスタンス**：お客様は、重要な「お客様向けカスタマイズ」の開発とテストをステージングインスタンスでのみ行い、テストに合格した場合はそれらの「お客様向けカスタマイズ」を本番稼働イ ンスタンスに含めるものとします。

2.2 **本番稼働インスタンス**：お客様は、マネージドサービスへのお客様向けカスタマイズを本番稼働インスタンスにおいて行うことはできません。お客様がマネージドサービスへのお客様向けカスタマイズの追加を 希望する場合は、以下の条件が適用されます。

(A) お客様は、希望する追加の「お客様向けカスタマイズ」を実装してテストできるよう、ステージング インスタンスの起動をアドビにリクエストします。

(B) アドビは、マネージドサービスの本番稼働インスタンスを同時に実行し続けます。

(C) お客様が希望する追加の「お客様向けカスタマイズ」のテストがステージングインスタンスにおいて完了した時点で、それらの追加のカスタマイズを本番稼働インスタンスに含めることができます。

(D) 「お客様向けカスタマイズ」の移行またはアップグレードに伴うあらゆる修正または関連費用はお客様が負担するものとします。

2.3 **Runbook**：お客様は、アドビによる本番稼働インスタンスの運用の前に、お客様が完全かつ正確なRunbookをアドビに提供するものとします。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、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。

2.4 **責任**：アドビは、(A) お客様向けカスタマイズ、(B) お客様からアドビへの Runbook の提供の不履行、(C) Runbook に含まれる誤り、または(D) お客様による本第 2 項（お客様向けカスタマイズ）の不遵守、に起因するマネージドサービスでの欠陥、不具合、または待ち時間については責任を負いません。

3. **マネージドサービスインスタンスへのアクセス**: お客様は、お客様のマネージドサービスの本番稼働インスタンスおよびステージングインスタンスへのアドビによる適時的かつ継続的なアクセスを確保し、マネージドサービスの運用に関連して、本契約に基づくサービスをアドビが履行できるようにすることに責任を負います。アドビは、お客様からマネージドサービスインスタンスへのアクセスがアドビに付与されていなかったためにサービスを実行できなかった場合について、かかる不履行に起因する問題に対する責任を負いません。

4. **テスト**：お客様は、「お客様向けカスタマイズ」のすべてのテスト（セキュリティテストおよびアップグレー ドテストを含む）に対して責任を負います。

5. **標準アップグレードとビルドの更新**：ライセンス期間中、すべてのマネージドサービスには、既存のビルドに加え、アドビの一般顧客ベースに向けてリリースされるその後のアップデートおよびアップグレードが含まれます。

   5.1 **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、緊急アップグレード、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、本マネージドサービスへのメンテナンスリリースまたは新規のマイナーバージョン変更など）、またはメジャーアップグレード（必要な場合にはデータベースおよび基盤となるインフラストラクチャのアップグレードが含まれることもある、マネージドサービスの新規バージョンなど）が含まれることがあります。アドビの裁量により、お客様には少なくともアップグレードを年に一回実施することが要求されるものとします。

   5.2 **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。その他すべてのアップグレードは、お客様へ事前に書面で通知することにより、ライセンス期間を通してアドビが実施します。アドビは、ステージングインスタンスをアップグレードします。お客様は、ステージングインスタンスでのテストと検証を行った後、かかるアップデートがステージングインスタンスでのテストに合格したことをアドビに通知するものとします。お客様は、アドビがステージングインスタンスをアップグレードしてから10日以内にテストを完了する必要があります。アドビとお客様は、アップグレードのための本番稼働インスタンスの実装期間またはその他の期間を、相互の協力と合意により決定しますが、その実装はステージングインスタンスでのお客様のテスト終了から10日以内に行われるものとします。

6. **Image Serving**：Image Servingは、電子メールに埋め込まれた画像、ランディングページ、リッチプッシュ通知を提供する目的でのみ使用できます。

7. **チャネルの制限**：チャネルによっては、メッセージの送信を実行するために第三者のサービスが必要となる場合があります。この場合、お客様はメッセージの送信を実行するために第三者のサービスを購入する必要があ ります。

8. **配信エラー**：アドビは、電子メールアドレスの誤り、ハードバウンス、ソフトバウンス、電子メールクライアントの電子メールフィルター、電子メールブラックリストなどを原因とする電子メールメッセージの不達に対して責任を負いません。この種のエラーは電子メールの配信パフォーマンスにも悪影響を及ぼす可能性があり ますが、アドビはかかるエラーに起因するパフォーマンスの低下に対して責任を負いません。

9. **データの保存**：お客様は、ライセンス期間中に、お客様データとお客様コンテンツを削除するか、または契約 で同意したデータベースストレージ許容量まで保持することができます。ストレージ容量を超えた場合、お客 様は、超過分に対して適用されるストレージ料金を支払うものとします。

   9.1 上記にかかわらず、AIアシスタントのインプットおよびアウトプット は、30日後に削除される場合があります。

10. **契約終了の効果**：Adobe Campaign Managed Cloud サービスの終了もしくは満了の少なくとも 30 日前までにお客様から書面により要請があった場合、お客様データおよびお客様コンテンツへは、契約の終了もしくは満了後 30 日間にわたりアクセスすることができます。

11. **定義**

   11.1 「**AIアシスタント**」とは、「AI Assistant」という名称のAdobe Experience Cloud生成AI機能であり、Adobe Campaign Managed Cloud Services v8 内に統合されたものを意味します。

   11.2 **「適用規則」**とは、お客様による本製品およびサービスの使用に関連して適用されるすべての法律、ガ イドライン、規制、規範および規則、ならびに業界標準ベストプラクティスを意味します。

   11.3 **「お客様向けカスタマイズ」**とは、マネージドサービスに加えられたカスタマイズを意味します。

   11.4 **「緊急アップグレード」**とは、マネージドサービスのセキュリティ上のアップグレード、または待ち時 間の原因となる問題に対処するためのアップグレードを意味します。

   11.5 **「業界標準ベストプラクティス」**とは、www.adobe.com/legal/terms/aup.html または後継者のウェブサイトに掲載される Adobe Campaign Acceptable Use Policy （Adobe Campaign 利用規定）を意味します。

11.6 **「インスタンス」**とは、固有の Adobe Campaign データベースを実装するために組み合わされた、Adobe Campaign ソフトウェアのバイナリ全体を意味します。この固有のエンティティの特性は、パラメーター定義テーブル (table xtk_entity) で定義されたパラメーター設定のグループで表されます。マネージドサービスのインスタンスは、本番稼働インスタンスまたはステージングインスタンスのいずれかになります。

11.7 **「本番稼働インスタンス」**とは、お客様の経済活動に貢献するという事業目標を視野に入れた、マネー ジドサービスとテクノロジーの運用を目的とするインスタンスを意味します。

11.8 **「Runbook」**とは、お客様が作成する文書で、マネージドサービスに対してお客様が行なった、お客様向 けカスタマイズおよび設定のリストとともにアドビに提出するものを意味します。かかるリストは本番 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。

11.9 **「ステージングインスタンス」**とは、非本番環境での開発、テスト、評価を目的としてマネージドサー ビスを運用するよう意図されたインスタンスを意味します。通常、ステージングインスタンスは、冗長 化されていない単一のアプリケーションサーバー上で実行され、本番稼働インスタンスと同じコンピュ ーティング、ストレージ、ネットワーキングキャパシティを備えていません。