



DPM Adobe - Sites AEM 6.0 : Services Gérés Basiques (2015v1)

Les Produits et Services décrits dans la présente Description de Produits et Métriques (« DPM ») sont régis par le Bon de Commande applicable, la présente DPM, l'Annexe afférente aux Services Gérés, et les Conditions Générales.

La présente DPM décrit les Services Gérés suivants :

Section	Nom du Produit
1	Adobe Experience Manager Sites : Services Gérés Basiques

Les Produits et Services régis par cette Annexe afférente aux Services Gérés sont fournis au Client en tant que services gérés hébergés et constituent des « **Services Gérés** » au sens du Contrat.

1. Adobe Experience Manager Sites (« Sites AEM ») – Description du produit

Sites AEM est une plateforme de gestion de contenu Web qui permet de créer des expériences client numériques multicanaux qui fournit un environnement de création comprenant un assistant d'édition, la possibilité de glisser-déposer des éléments depuis une bibliothèque de composants Web, ainsi que des commandes pour l'optimisation des moteurs de recherche, la livraison planifiée et l'optimisation de la page d'accueil.

1.1 Sites AEM

(A) **Métrique de Licence.** Les Services Gérés AEM Sites Basiques sont concédés sous licence pour chaque ensemble de base. L'ensemble de base des Services Gérés AEM Sites Basiques a une Disponibilité de Service de 99,5 % et est disponible avec deux types de déploiement :

(1) **Services Gérés AEM Basiques Standard** - Comprend 10 Utilisateurs AEM, 1 Instance Auteur, 1 Instance Publication et 1 Instance Répartiteur. Le Client est limité à un maximum de 1 million de pages consultées par mois et un total de 90 heures HNR.

(a) Stockage, Réseau I/O, et Sauvegarde Inclus

(i) **Déploiement AEM en Phase de Production.** La capacité totale globale de toutes les Instances Auteur et Publication en Phase de Production comprise dans chaque Déploiement AEM concédé sous licence est la suivante :

Stockage : Le Client peut utiliser un stockage total combiné à tout moment, pour toutes les données actives, de 100 gigaoctets. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

Réseau I/O : Le Client dispose d'une capacité totale combinée de trafic d'entrée et de sortie, vers et depuis la région du cloud donnée, de 750 gigaoctets par mois. Il n'y a pas de limite imposée à la transmission d'informations qui ne quittent pas la région du cloud mais sont transmises vers un autre serveur cloud. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

Sauvegarde : Le Client dispose d'une capacité totale combinée d'espace de sauvegarde de 600 gigaoctets. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

(ii) **Déploiement d'AEM en Phase de Non-Production.** La capacité totale globale de toutes les Instances Auteur et Publication en Phase de non-Production comprise dans chaque Déploiement AEM concédé sous licence est la suivante :

Stockage : Le Client peut utiliser un stockage total combiné à tout moment, pour toutes les données actives, de 50 gigaoctets. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

Réseau I/O : Le Client dispose d'une capacité totale combinée de trafic d'entrée et de sortie, vers et depuis la région du cloud donnée, de 300 gigaoctets par mois. Il n'y a pas de limite imposée à la transmission d'informations qui ne quittent pas la région du cloud mais sont transmises vers un autre serveur cloud. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

Sauvegarde : Le Client n'aura accès à aucun espace de sauvegarde pour les déploiements en non-production. Tout espace de stockage demandé par le Client pour des déploiements en phase de non-production sera facturé au Client conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

- (2) **Services Gérés AEM Basiques Haute Disponibilité** - Comprend 20 Utilisateurs AEM, une Instance Auteur, 2 Instances Publication et 2 Instances Répartiteur. Le Client est limité à un maximum de 3 millions de pages consultées par mois et un total de 90 heures HNR.

(a) **Stockage, Réseau I/O, et Sauvegarde Inclus**

- (i) **Déploiement AEM en Phase de Production.** La capacité totale globale de toutes les Instances Auteur et Publication en Phase de Production comprise dans chaque Déploiement AEM concédé sous licence est la suivante :

Stockage : Le Client peut utiliser un stockage total combiné à tout moment, pour toutes les données actives, de 250 gigaoctets. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

Réseau I/O : Le Client dispose d'une capacité totale combinée de trafic d'entrée et de sortie, vers et depuis la région du cloud donnée, de 1,25 téraoctet par mois. Il n'y a pas de limite imposée à la transmission d'informations qui ne quittent pas la région du cloud mais sont transmises vers un autre serveur cloud. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

Sauvegarde : Le Client dispose d'une capacité totale combinée d'espace de sauvegarde d'un téra-octet. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

- (ii) **Déploiement AEM en Phase de Non-Production.** La capacité totale globale de toutes les Instances Auteur et Publication en Phase de non-Production comprise dans chaque Déploiement AEM concédé sous licence est la suivante :

Stockage : Le Client peut utiliser un stockage total combiné à tout moment, pour toutes les données actives, de 150 gigaoctets. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

Réseau I/O : Le Client dispose d'une capacité totale combinée de trafic d'entrée et de sortie, vers et depuis la région du cloud donnée, de 500 gigaoctets par mois. Il n'y a pas de limite imposée à la transmission d'informations qui ne quittent pas la région du cloud mais sont transmises vers un autre serveur cloud. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

Sauvegarde : Le Client n'aura accès à aucun espace de sauvegarde pour les déploiements en non-production. Tout espace de stockage demandé par le Client pour des déploiements en phase de non-production sera facturé au Client conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

- (B) **Description du Produit.** Sites AEM comprend les fonctionnalités suivantes. Le droit d'utiliser ces fonctionnalités est concédé sous licence au Client aux fins d'utilisation sur les Instances Auteur et Publication incluses avec Sites AEM Sites et sur chaque Instance Auteur ou Publication additionnelle de sites AEM concédée sous licence et ajoutée au Déploiement AEM.

- (1) **Bibliothèque de Médias.** La Bibliothèque de Médias fournit un outil limité pour la production et la distribution d'actifs numériques. La Bibliothèque de Médias comprend l'accès au répertoire de contenus, à l'intégration de Creative Suite via Adobe Drive et WedDAV, à l'intégration partage des fichiers dans Creative Cloud, à la gestion basique des métadonnées, au suivi des versions des

actifs, à la gestion basique des balises, aux flux d'activités (chronologies), et à une fonctionnalité limitée de gestion des droits.

- (2) **Modules Additionnels inclus.** Sites AEM comprend également l'utilisation de l'un ou l'autre des modules et outils suivants sur chaque Déploiement AEM sous licence des Sites AEM : Adobe Marketing Cloud Integrations, Advanced Content Management, Dispatcher, Marketing Campaign Management, Media Publisher, Portal, Portal Director, Targeting, Projects et Tools.

(C) **Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation.**

- (1) Les fonctionnalités d'intégrations des Sites AEM avec Adobe Marketing Cloud, Adobe Digital Publishing Suite, Adobe Creative Cloud, et Adobe Creative Suite comprennent uniquement le code d'intégration ; le Client doit obtenir une licence distincte pour chacun des produits additionnels.
- (2) Une licence distincte portant sur l'ensemble de base des Sites AEM est requise pour chaque Déploiement AEM des Sites AEM.
- (3) Les Services Gérés Basiques des Sites AEM ne comprennent pas les services CDN.

1.2 Modules des Sites AEM

(A) **Mobile**

- (1) **Métrique de Licence.** Mobile est concédée sous licence par Instance. Les Instances Mobile doivent être concédées sous licence en quantité égale au nombre total d'Instances Auteur et Publication déployées dans le cadre du Déploiement AEM, lorsque tout ou partie de la fonctionnalité Mobile est utilisée ou a été activée précédemment (même sans utilisation en continu).
- (2) **Description.** Mobile exploite la plateforme et l'interface des Sites AEM Sites pour fournir du contenu web à différents types d'appareils mobiles ; en apportant des fonctionnalités de création de sites internet mobiles spécifiques, de consultation de pages mobiles créées pour un appareil mobile, ou permettant de passer d'une vue à l'autre. Mobile comprend la fonctionnalité LiveCopy, qui permet de lier du contenu entre des sites internet standards créés dans les Sites AEM et des sites mobiles ou pour tablettes créés avec Mobile. Les Clients n'ont pas besoin de Multisite Manager pour utiliser la fonctionnalité LiveCopy entre un site internet standard et un site mobile. Cependant, Multisite Manager est requis si le Client gère plusieurs sites internet pour des régions, langues, etc. différentes. Les Instances Mobile ont la même Disponibilité de Service que l'ensemble de base du Déploiement AEM associé.

(B) **Multisite Manager**

- (1) **Métrique de Licence.** Multisite Manager est concédé sous licence par Instance. Multisite Manager peut uniquement être ajouté à une Instance Auteur déployée sur le Déploiement AEM.
- (2) **Description.** Multisite Manager permet aux Utilisateurs AEM de définir les relations entre les sites internet et la mesure dans laquelle une réutilisation ou un contrôle est automatiquement exercé sur les différents sites internet. Les Instances Multisite Manager ont la même Disponibilité de Service que l'ensemble de base du Déploiement AEM associé.
- (3) **Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation.** Multisite Manager ne peut être utilisé qu'avec des Instances désignées comme étant des Instances Auteur et ne fonctionnera pas avec des Instances Publication.

(C) **Social Communities**

- (1) **Métrique de Licence.** Social Communities est concédée sous licence par Instance. Les Instances Social Communities doivent être concédées sous licence en quantité égale au nombre total d'Instances Auteur et Publication déployées dans le cadre du Déploiement AEM, lorsque tout ou partie de la fonctionnalité Social Communities est utilisée ou a été activée précédemment (même sans utilisation en continu).
- (2) **Description.** Social Communities est une solution qui permet aux spécialistes du marketing de créer des expériences sociales immersives sur leur site Web, afin de fidéliser la clientèle et générer de la demande. Les Instances Social Communities ont la même Disponibilité de Service que l'ensemble de base du Déploiement AEM associé.

- (3) **Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation.** Le module Social Communities des Sites AEM impose au Client d'acheter une Licence supplémentaire pour AEM On-demand : Extension Social Communities.
-

Accord de Niveau de Service

2. **Accord de Niveau de Service.** L'objectif d'Adobe est d'entreprendre des efforts commercialement raisonnables afin d'atteindre l'Objectif de Disponibilité du Service. Adobe peut effectuer des opérations de maintenance sur tout ou partie des Services Gérés afin de mettre à niveau du matériel ou des logiciels interopérant avec ou supportant les Services Gérés, de mettre en œuvre des mesures de sécurité, ou de traiter tout autre problème qu'Adobe estime nécessaire à la continuité de l'exécution des Services Gérés.

2.1 Recours en cas de non-atteinte de l'Objectif de Disponibilité du Service.

- (A) A la demande du Client, Adobe calculera la Disponibilité du Service du Client au cours d'un mois calendaire donné. Dans le cas où l'Objectif de Disponibilité du Service n'a pas été atteint au cours d'un mois calendaire donné, le Client aura droit à un crédit d'un jour de Services Gérés, dans les conditions prévues au présent Contrat, pour chaque jour dudit mois au cours duquel l'indisponibilité des Services Gérés dépasse une heure continue.
- (B) Afin de calculer l'Objectif de Disponibilité du Service, Adobe ne prendra en considération les Services Gérés indisponibles que si le Client a notifié ce problème relatif à l'indisponibilité des Services Gérés au service du support client d'Adobe dans les trois jours ouvrables à compter de l'indisponibilité des Services Gérés.
- (C) Afin d'obtenir un crédit en contrepartie de la non-atteinte par Adobe de l'Objectif de Disponibilité du Service, le Client doit demander ce crédit par écrit au plus tard au cours du mois calendaire suivant le mois de l'indisponibilité des Services Gérés donnant lieu à cette demande de crédit par le Client. En cas de conflit entre les données enregistrées par le Client et les données enregistrées par Adobe, les données enregistrées par Adobe prévaudront.
- (D) Tout crédit de Services Gérés dû à ce titre sera imputé sur le compte du Client à l'expiration de la Durée de la Licence en cours.
- (E) Le crédit de Services Gérés prévu par cet article relatif aux recours en cas de non-atteinte de l'Objectif de Disponibilité du Service sera l'unique et exclusif recours du Client en cas de panne des Services Gérés ou toute non-atteinte de l'Objectif de Disponibilité du Service par Adobe. Tout crédit de Services Gérés non utilisé expirera à l'expiration du présent Contrat.
-

3. Services de Support

- 3.1 **Contacts de Support Technique.** Adobe fournira exclusivement au Client un support technique à un maximum de trois contacts du Client identifiés (« **Contacts de Support Technique du Client** »).
- 3.2 **Équipe des Services Gérés.** Au cours de la Phase de Développement, de la Phase de Mise en Place, et de la Phase de Transition, Adobe mettra à disposition une ressource permettant de répondre aux questions des Contacts de Support Technique du Client (« **Équipe des Services Gérés** »). Cette Équipe des Services Gérés sera disponible de 9h00 à 17h00 heures (heure normale du Pacifique) et Adobe ne communique pas de délai de réponse particulier en ce qui concerne l'Équipe des Services Gérés. Tous les problèmes prioritaires doivent être signalés conformément aux Services de Réponse d'Adobe décrits ci-dessous.
- 3.3 **Services de Réponse d'Adobe.** Adobe fournira des services gratuits et organisés par ordre de priorité pour les Services Gérés, accessibles aux Contacts de Support Technique du Client 24h/24, 7 jours sur 7, 365 jours par an (toute demande étant désignée par « **Demande relative aux Services Gérés** »), suivant les Délais de Réponse décrits ci-dessous.
- (A) **Délais de Réponse.** Le Client doit identifier le niveau de priorité ; l'établissement d'un ordre de priorité précis est essentiel à la résolution du problème par Adobe. Afin d'identifier le niveau de priorité exact, le Client doit suivre les lignes directrices suivantes :

- (1) **Priorité 1 : CRITIQUE – 30 minutes.** Le problème entraîne des interruptions extrêmement graves dans un système de production.
- (a) Identification de la priorité :
- (i) Au cours de la Phase de Production, le problème entraîne des interruptions extrêmement graves des Services Gérés ou au cours de la Phase de Mise en Place, de graves interruptions des essais d'acceptation ou de la formation des utilisateurs (dénommées collectivement la « **Phase Priorité 1** »). Les tâches qui devraient être exécutées immédiatement ne le sont pas à cause d'une panne complète des Services Gérés ou d'interruptions des fonctions essentielles des Services Gérés dans la Phase Priorité 1.
 - (ii) L'intégrité des données est compromise et la demande de service nécessite un traitement immédiat car le problème peut entraîner des pertes financières.
 - (iii) Le problème a affecté, ou pourrait affecter, l'ensemble des utilisateurs.
- (b) Action du Client : Le Client doit joindre le Support Client d'Adobe par téléphone pour tout problème de Priorité 1, et le Contact de Support Technique du Client doit être disponible pour travailler avec l'équipe de Support Technique d'Adobe pendant qu'Adobe résout le problème du Client.
- (c) Délai de Réponse d'Adobe : 1 heure.
- (2) **Priorité 2 : URGENT - 2 heures.** Le problème entraîne de graves interruptions des opérations normales, et aura des conséquences négatives sur l'installation des Services Gérés, les délais urgents ou à risque.
- (a) Identification de la priorité :
- (i) Le traitement peut continuer de manière restreinte, mais l'intégrité des données peut se trouver menacée et la demande de service requiert un traitement rapide car le dysfonctionnement pourrait entraîner de graves interruptions des traitements critiques ou nuire à l'activité commerciale.
 - (ii) Au cours de la Phase de Mise en Place, le problème entrave le déploiement de l'installation d'une entreprise.
- (b) Action du Client : Le Contact de Support Technique du Client doit être disponible pour travailler avec l'équipe de Support Technique d'Adobe pendant qu'Adobe résout le problème du Client.
- (c) Délai de Réponse d'Adobe : 2 heures.
- (3) **Priorité 3 : IMPORTANTE – 4 heures.** Le problème entraîne des interruptions des opérations normales.
- (a) Identification des priorités :
- (i) Soit au cours de la Phase de Production, soit au cours de la Phase de Mise en place, le problème n'empêche pas le fonctionnement des Services Gérés pendant l'une ou l'autre de ces Phases, mais il peut y avoir une dégradation mineure des performances.
 - (ii) Au cours de la Phase de Production, l'erreur est attribuée au dysfonctionnement ou au comportement incorrect des Services Gérés.
- (b) Action du Client : Le Contact de Support Technique du Client doit être disponible pour travailler avec l'équipe de Support Technique d'Adobe pendant qu'Adobe résout le problème du Client.
- (c) Délai de Réponse d'Adobe : 4 heures.
- (4) **Priorité 4 : MINEURE – 1 jour ouvrable.** Le problème entraîne des interruptions minimales, ou aucune interruption, des opérations normales (sans conséquences pour l'activité commerciale).
- (a) Identification des priorités : Le problème porte sur des questions de type « comment faire », y compris des questions relatives aux API et des requêtes concernant l'intégration, l'installation et la configuration, des demandes d'amélioration ou des questions de documentation.

(b) Délai de Réponse d'Adobe : 1 jour ouvrable.

(B) Procédure de réponse

- (1) **Accusé de Réception d'Adobe d'une Demande relative aux Services Gérés.** Adobe entreprendra des efforts raisonnables pour accuser réception d'une Demande relative aux Services Gérés formulée par le Contact de Support Technique du Client dans le Délai de Réponse. L'accusé de réception sera généralement transmis au travers du même moyen de communication que celui ayant été utilisé pour la soumission de la Demande relative aux Services Gérés et fournira un bref rapport de suivi de la Demande au Client dans un délai raisonnable ; et
- (2) **Résolution par Adobe.** Adobe fournira les solutions nécessaires à la correction des dysfonctionnements des Services Gérés afin de rendre la partie des Services Gérés d'Adobe concernée substantiellement conforme à la documentation applicable.
 - (a) Si la Demande relative aux Services Gérés porte sur un problème d'utilisation des Services Gérés, le Client fournira à Adobe un accès et des détails suffisants pour lui permettre de comprendre et reproduire le problème.
 - (b) Adobe entreprendra des efforts raisonnables afin de diagnostiquer le problème et s'il est déterminé par le Client et Adobe que le problème consiste en une erreur des Services Gérés les empêchant de fonctionner en conformité substantielle avec la documentation applicable, Adobe entreprendra des efforts commercialement raisonnables pour fournir une solution au Client, qui peut comprendre l'élimination du défaut, la fourniture de mises à jour, ou la démonstration expliquant comment éviter les effets du défaut en faisant un effort commercial raisonnable. La solution peut également comprendre des corrections d'erreurs, des patches, des réparations de bogues, des solutions de contournement (c.-à-d. des solutions temporaires) utilisées afin d'accomplir une tâche qu'il ne serait autrement pas possible de réaliser à cause d'un problème ou d'une restriction dans les Services Gérés, des solutions de remplacement ou toute autre sorte de corrections ou modifications de logiciel ou de documentation. Chaque partie reconnaît que malgré les efforts raisonnables d'une partie, les problèmes peuvent ne pas être tous résolus.
 - (c) En outre, Adobe peut, à sa seule discrétion et de manière ponctuelle, diffuser des correctifs.
- (3) **Délai de Traitement.** Le délai de traitement d'Adobe commence à partir de la date et heure de l'accusé de réception par Adobe de la Demande relative aux Services Gérés. Si la Demande relative aux Services Gérés ne peut être résolue dans un délai commercialement raisonnable, la Demande relative aux Services Gérés peut être transmise à l'échelon supérieur au sein de l'organisation d'Adobe.

3.4 **Support en Ligne.** Le Client disposera d'un accès sécurisé illimité au dispositif de support en ligne d'Adobe sur le site Web d'Adobe à l'adresse www.adobe.com.

3.5 **eSupport.** Le Client aura accès aux services eSupport d'Adobe via un accès informatique à distance. Si le Client choisit d'accéder à ces services, le Client accorde par les présentes la permission à Adobe d'accéder à distance aux Services Gérés à partir d'un ordinateur externe contrôlé par Adobe, y compris à tous les systèmes du Client dont dépendent les Services Gérés, aux seules fins d'assurer la fourniture du Support des Services Gérés au Client.

3.6 **Droit de Modifier les Services de Réponse d'Adobe.** Adobe se réserve le droit de modifier les Services de Réponse d'Adobe de façon ponctuelle, à sa discrétion raisonnable, mais ces modifications ne peuvent en aucun cas : (i) diminuer le support par rapport au niveau de support prévu par les présentes ; (ii) diminuer significativement les obligations d'Adobe ; ou (iii) diminuer significativement les droits du Client. Adobe informera le Client par écrit 60 jours à l'avance de tout changement significatif aux Services de Réponse d'Adobe prévus par les présentes.

4. Mises à jour et Mises à niveau du Logiciel

4.1 **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 la clientèle générale 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 à la sécurité des Services Gérés ou servir à traiter les problèmes empêchant Adobe d'atteindre l'Objectif de Disponibilité du Service (individuellement « **Mise à niveau d'Urgence** »), une mise à niveau mineure (c.-à-d., une diffusion de mise à niveau de maintenance ou une nouvelle modification mineure de la version des Services Gérés à des fins comprenant, sans toutefois s'y limiter, la correction d'erreurs), ou une mise à niveau majeure (c.-à-d., 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 un serveur au cours de la Phase de Mise en Place selon un calendrier décidé d'un commun accord, décrit dans la section 4.1(C) (Calendrier des Mises à niveau) ci-dessous. Une fois qu'Adobe a procédé à cette installation, le Client (ou son Partenaire de Développement) travaillera avec Adobe pour tester rapidement l'exécution de la mise à niveau et informera ses contacts d'Adobe, tels que désignés dans le Runbook, du succès ou de l'échec de ces tests. En cas de résultats positifs à ces tests, Adobe installera la mise à niveau sur le(s) serveur(s) au cours de la Phase de Production selon un calendrier décrit dans la section 4.1(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 (ou son Partenaire de Développement) dans les efforts du Client afin d'effectuer des ajustements au code de base des Personnalisations du Client. A la résolution de tout problème de cet ordre, Adobe installera la mise à niveau sur le(s) serveur(s) de la Phase de Production décrit(s) ci-dessous. Un Client peut choisir de reporter ou décliner toute mise à niveau (à l'exclusion des Mises à niveau d'Urgence) tel que prévu dans la section 4.1(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 information écrite préalable du Client comme indiqué dans le Runbook. Adobe informera le Client, aussi longtemps à l'avance que possible, de la disponibilité de telles mises à niveau. Une fois qu'Adobe aura effectué une telle notification, Adobe conviendra avec le Client du moment où un système de Phase de Mise en place 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 de Phase de Mise en place 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). Dans le cas où le Client choisit de reporter ou décliner une mise à niveau indispensable au maintien des Services Gérés à travers au minimum une mise à niveau majeure de la version en cours, généralement disponible dans le commerce, des Services Gérés de Adobe Experience Manager (individuellement « **Mise à niveau de Support** ») pour quelque raison que ce soit (y compris, sans toutefois s'y limiter, le refus d'accepter la Mise à niveau de Support ou le refus d'effectuer des Personnalisations permettant la compatibilité des Services Gérés avec une Mise à niveau de Support), le Client accepte de verser à Adobe une Redevance sur l'Extension des Opérations supplémentaire calculée sur la base d'une augmentation de cinquante pour cent (50 %) de toutes redevances dues après la date effective du report ou du déclin par le Client de 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.

4.2 **Mises à niveau d'Urgence.** Nonobstant toute disposition contraire des présentes, le Client est tenu d'accepter toutes les Mises à niveau d'Urgence.

5. **Runbook.** Le Runbook 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 Runbook chaque fois que lui-même ou son Partenaire de Développement crée de nouvelles Personnalisations Client qui sont acceptées par Adobe pour être utilisées au cours de la Phase de Production. Adobe peut, à sa seule discrétion, ponctuellement pendant la Durée de la Licence, changer ou modifier les sujets requis dans le Runbook, et le Client mettra rapidement à jour son Runbook afin d'y

inclure ces nouveaux sujets. Le Client et/ou son Partenaire de Développement mettront immédiatement à jour le Runbook sur toute demande d'Adobe.

5.1 Tableau du Runbook :

Sujet du Runbook	Description
Configuration du système	<p>Les Lignes Directrices interdisent au Client et/ou au Partenaire de Développement d'appliquer des patches aux Services Gérés. Toutefois, si le Client et/ou le Partenaire de Développement applique(nt) un quelconque patch aux Services Gérés, le Client devra alors décrire ces patches.</p> <p>Adobe fournira au Client et/ou au Partenaire de Développement des informations relatives aux Services Gérés, et le Client et/ou le Partenaire de Développement vérifieront et indiqueront si ces informations sont correctes et utilisées.</p>
Personnalisations	<p>Une liste de toutes les Personnalisations effectuées par le Client ou le Partenaire de Développement sur les Services Gérés.</p> <p>Une liste de tous les logiciels installés par le Client ou le Partenaire de Développement en lien avec les Services Gérés. Une description des fonctionnalités de ces logiciels et des bogues qui y sont inclus.</p> <p>Le fait que le Client souhaite ou non qu'Adobe suive un calendrier de sauvegarde de l'exécution des Services Gérés par le Client différent du calendrier de sauvegarde généralement suivi par Adobe.</p>
Documentation des Tests d'Acceptation de l'Utilisateur	<p>Décrire les scénarios des tests de charge effectués par le Client ou le Partenaire de Développement.</p> <p>Décrire les scénarios des Tests d'Acceptation de l'Utilisateur menés par le Client ou le Partenaire de Développement.</p> <p>Décrire les résultats positifs et négatifs de ces tests.</p>
CAC (Comité d'Approbation des Changements) Post-Production	<p>Décrire les modifications apportées par Adobe aux Services Gérés dans la Phase de production et approuvés par le CAC à la suite de demandes de modification formulées par le Client et/ou le Partenaire de Développement.</p>
Contacts et Contrats	<p>Indiquer un contact du Client qu'Adobe doit prévenir en cas de panne du système.</p> <p>Indiquer une personne-ressource du Client détenant une connaissance technique des Services Gérés et en mesure de répondre aux questions d'Adobe.</p> <p>Indiquer tout lien entre le responsable du système informatique du Client pour les services Gérés et autres systèmes du Client (<i>par exemple</i>, LDAP, répertoires de données, etc.).</p> <p>Indiquer le gérant des relations du Client en charge de la relation avec le Partenaire de Développement.</p> <p>Indiquer le contact du Partenaire de Développement qu'Adobe peut contacter en cas de support d'urgence.</p> <p>Indiquer le contact du Partenaire de Développement pour tout transfert de gestion à l'échelon supérieur.</p> <p>Indiquer le contact du Partenaire de Développement avec lequel Adobe collaborera pour tester des mises à niveau des Services Gérés.</p> <p>Décrire le présent Contrat conclu entre le Client et Partenaire de Développement. Inclure des détails relatifs aux exigences du Partenaire de Développement quant au délai de réponse et toute autre instruction spécifique du Client au sujet de ces délais de réponse.</p>

Conditions supplémentaires applicables aux Services Gérés

- 6. Licence pour Logiciel de Développement.** En complément d'une licence valide pour les Services Gérés, Adobe concède au Client une licence limitée, pendant la Durée de la Licence, lui permettant d'installer et d'utiliser une quantité raisonnable de copies des versions OnPremise des Services Gérés concédés sous licence à des fins de développement, sous réserve des dispositions du Contrat (« **Logiciel de Développement des Services Gérés AEM** »). De plus, les Utilisateurs AEM du Client ont le droit d'accéder au Logiciel de Développement des Services Gérés AEM. L'utilisation par le Client du Logiciel de Développement des Services Gérés AEM est soumise à et limitée par les restrictions suivantes :
- 6.1 Le Client n'est autorisé à utiliser le Logiciel de Développement des Services Gérés AEM concédé sous licence que dans l'environnement de développement du Client, à des fins de test et d'assurance de la qualité exclusivement et non à des fins de production.
 - 6.2 Les Utilisateurs AEM ayant obtenu une licence en vertu de la présente section auront uniquement le droit d'accéder au Logiciel de Développement des Services Gérés AEM aux seules fins décrites ci-dessus.
 - 6.3 Adobe concède cette licence uniquement en lien avec les opérations internes du Client, et ne concède aucune licence, explicite ou implicite, permettant d'utiliser, distribuer, modifier, copier, lier ou traduire le Logiciel de Développement des Services Gérés autrement que dans le cadre de l'utilisation du Client dans un environnement de développement.
- 7. Recours aux Partenaires de Développement AEM.** Les Partenaires de Développement pour les Sites AEM ou les Actifs AEM, qu'ils soient désignés par le Client, conformément à l'Annexe afférente aux Services Gérés, ou bien qu'ils soient affectés au projet, doivent comprendre au moins un membre titulaire d'une Certification CQ Advanced Developer dans l'équipe de développement et cette personne doit être suffisamment engagée et impliquée dans le projet de développement.
- 8. Stockage.**
- 8.1 Adobe stocke tout le Contenu Client de à long terme, les Données Personnelles Sensibles, et les données opérationnelles y afférentes sur les mécanismes externes aux machines virtuelles compatibles avec le système du Client.
 - 8.2 Adobe crypte tout Contenu Client, Données Personnelles et données opérationnelles y afférentes stockées hors de la machine virtuelle selon une norme non-inférieure à la norme AES-256.
- 9. Sauvegarde.**
- 9.1 Adobe sauvegarde tout le Contenu Client à long terme, les Données Personnelles Sensibles, et les données opérationnelles y afférentes, de manière à pouvoir récupérer rapidement les Services en cas de perte des données principales d'un système.
 - 9.2 Adobe crypte toutes les sauvegardes selon la même ou une meilleure norme que celle prévue ci-dessus pour le stockage à long terme. Tout le matériel sauvegardé sera, après cryptage, distribué dans de multiples centres de données à travers une région de cloud donnée pour permettre la récupération parmi ces centres de données en cas de non-fonctionnement du centre de données principal.
 - 9.3 Toutes les sauvegardes seront effectuées selon une fréquence spécifiée par le Client dans le Runbook du Client, ou quotidiennement si aucune précision n'est donnée à ce sujet.
 - 9.4 Adobe conservera toutes les sauvegardes pendant une période spécifiée dans le Runbook du Client, ou pendant une semaine si aucune précision n'est donnée à ce sujet. Adobe peut supprimer et écraser tous les fichiers média sauvegardés sept jours après la fin de la période de conservation, sauf s'il est autrement demandé par écrit du Client à Adobe de conserver ces fichiers ou au titre d'exigences légales.
- 10. Transition ou Suppression du Contenu Client.** Nonobstant toute disposition contraire du présent Contrat, à la demande du Client, Adobe entreprendra des efforts commercialement raisonnables afin d'assister le Client dans la transition de l'ensemble du Contenu Client et des données personnelles hors des Services Gérés. Cette transition :
- 10.1 doit être terminée avant la date effective d'expiration du présent Contrat ; et
 - 10.2 ne doit pas dépasser les restrictions de transition du Contenu Client imposées par Adobe.
- 11. Utilisation d'un pack Typekit Statique Intégré.** Le Client n'est pas autorisé à utiliser un quelconque pack Typekit Statique Intégré aux Services Gérés AEM dans les versions de production de ses sites internet, Documents, ou toutes autres formes de support numérique ou imprimé. L'utilisation de composants du pack Typekit Statique Intégré est autorisée uniquement pour les écrans qui font partie sans ambiguïté de l'extension de l'interface

utilisateur d'AEM ou qui constituent une extension de celle-ci (tels que des administrateurs pleine page, les éditeurs de pages web, etc.), mais qui ne sont pas intégrés dans le site ou la page internet du Client. Le pack Typekit Statique contient des polices qui appartiennent à Adobe Technology et qui restent la propriété exclusive d'Adobe. Aucun droit d'utiliser sur des sites Internet autres qu'Adobe, de copier ou de transférer ces polices de caractères n'est concédé ou autorisé au titre de ce Contrat. Le Client doit détenir les licences appropriées de toutes les polices de caractères qu'il utilise au moyen de l'offre standard Typekit ou de tout autre tiers licencié de façon appropriée.

12. Définitions supplémentaires.

- 12.1 L'expression « **Application Mobile** » désigne une application logicielle conçue pour être exécutée sur un appareil mobile, tel qu'un smartphone ou une tablette électronique.
- 12.2 L'expression « **Consultation de page** » désigne la consultation unique d'un courriel ou d'une page Web d'un site Internet, y compris les consultations de l'écran de l'application, les statuts de l'écran de l'application, les pages Web mobiles et les pages de réseaux sociaux. Une Consultation de Page intervient chaque fois qu'une page Web est chargée ou actualisée, qu'une application est chargée, ou lorsque le contenu est rendu ou représenté par un courriel ouvert ou consulté.
- 12.3 L'expression « **Déploiement AEM** » désigne une Instance Auteur indépendante ou un Groupe Actif d'Instances Auteur incluant tout nombre d'Instances Publiées connectées.
- 12.4 L'expression « **Disponibilité du Service** » désigne le pourcentage obtenu par la division du nombre de minutes pendant lesquelles les Services Gérés en Phase de Production sont capables de recevoir, traiter et répondre aux demandes pendant le mois applicable, par le nombre total de minutes dans le mois applicable, à l'exclusion dans tous les cas de la Maintenance Prévue, des Incidents dus à l'Erreur du Client, et de tout autre événement décrit à l'article « Force Majeure » des Conditions Générales.
- 12.5 L'expression « **Incident dû à une Erreur du Client** » désigne toute indisponibilité des Services Gérés résultant des applications du Client, du Contenu Client ou de l'équipement du Client, ou les actions ou omissions de tout Utilisateur des Services Gérés ou de tout agent du Client chargé par lui d'exécuter ou d'assurer la maintenance des Services Gérés y compris le Partenaire de Développement.
- 12.6 Le terme « **Instance** » désigne une copie des Services Gérés AEM exécutée sur un Ordinateur. Chaque Instance peut être désignée soit sous le vocable « Auteur » soit sous le vocable « Publication », mais elles seront en tout état de cause décomptées séparément comme une Instance.
- 12.7 L'expression « **Instance Auteur** » désigne l'environnement dans lequel les Utilisateurs AEM peuvent entrer et gérer le contenu du site Internet du Client.
- 12.8 L'expression « **Instance de Publication** » désigne l'environnement qui rend le contenu accessible au public visé par le Client.
- 12.9 L'expression « **Instance Répartiteur** » désigne l'environnement de l'outil de mise en cache AEM ou d'équilibrage de charge pour un environnement de création Web dynamique. Pour la mise en cache, l'Instance Répartiteur fonctionne comme partie d'un serveur HTTP mettant en cache le plus de contenu statique du site internet possible et accédant au moteur d'affichage du site internet aussi rarement que possible. Pour l'équilibrage de charge, l'Instance Répartiteur répartit la charge entre différents groupes d'Instances AEM.
- 12.10 L'expression « **Instance Traitement** » désigne l'environnement où des opérations de traitement d'exécution, qui n'ont pas lieu lors de l'Instance Publication, sont effectuées.
- 12.11 L'expression « **Maintenance Prévue** » désigne toute opération de maintenance effectuée sur les Services Gérés pendant les horaires standards de maintenance d'Adobe, actuellement (à la Date d'Entrée en Vigueur) de 20:00 heures (heure normale du Pacifique) à 00:00 heure (minuit heure normale du Pacifique) tous les vendredis, ou à l'heure indiquée dans le Runbook applicable.
- 12.12 L'expression « **Objectif de Disponibilité du Service** » désigne la Disponibilité du Service précisée dans le Bon de Commande pour chaque Service Géré concédé sous licence ou tel que précisé dans la description du produit de la présente DPM.
- 12.13 Le terme « **Runbook** » désigne un document écrit par le Client, le Partenaire de Développement, ou les deux, basé sur un modèle fourni au Client par Adobe. Le Runbook fournit à Adobe une liste des

Personnalisations du Client et des configurations du Client, du Partenaire de Développement, ou des deux, effectuées sur les Services Gérés. S'il y a lieu, cette liste a pour objet d'assister Adobe dans le fonctionnement et la maintenance des Services Gérés pendant la Phase de Production.

- 12.14 L'expression « **Utilisateur d'AEM** » désigne les employés ou prestataires (par exemple, prestataires individuels et consultants) du Client qui sont autorisés à avoir un accès de connexion, soit directement soit par le biais d'un programme tel que par l'utilisation d'une interface de programme d'application (API), aux Services Gérés pour toutes finalités, y compris l'administration ou la création des Instance(s), l'administration des comptes Adobe hébergés ou en ligne, ou la maintenance des ressources numériques hébergées dans les Services Gérés.
-