



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

Les Produits et Services décrits dans cette 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.

Cette DPM porte sur les Services Gérés suivants :

Section	Nom du Produit
1	Adobe Experience Manager Sites
2	Adobe Experience Manager Assets
3	Adobe Experience Manager Forms
4	Adobe Experience Manager Apps

Les Produits et Services qui sont soumis à 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

AEM Sites est une plateforme de gestion de contenu web pour la livraison d'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 du moteur 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 sont concédés sous licence pour chaque ensemble de base. Un ensemble de base distinct doit être concédé sous licence par Déploiement AEM. Le Client peut obtenir une licence sur les Services Gérés des Sites AEM aux différents Niveaux de disponibilité de Service SLA et configurations d'ensemble de base tels que décrits dans la section ci-après. Le Bon de Commande applicable précise la configuration spécifique concédée sous licence au Client :
- (1) **Disponibilité du Service à 99,5%.** Inclut 1 Instance Auteur, 1 Instance Publication, et 1 Instance Répartiteur pour la Production.
 - (2) **Disponibilité du Service à 99,9%.** Inclut 1 Instance Auteur, 2 Instances Publication, et 2 Instances Répartiteur pour la Production.
 - (3) **Disponibilité du Service à 99,95%.** Inclut :
 - (a) Disponibilité du service à 99,95% pour 4 Instances Publication pour la phase de Production ; et
 - (b) Disponibilité du service à 99,9% pour 2 Instances Auteur et 4 Instances Répartiteur pour la phase de Production.
 - (4) **Disponibilité du Service à 99,99%.** Inclut :
 - (a) Disponibilité du service à 99,99% pour 4 Instances Auteur pour la phase de Production ;
 - (b) Disponibilité du service à 99,9% pour 2 Instances Auteur et 4 Instances Répartiteur pour la phase de Production ; et
 - (c) Disponibilité du service à 99,0% pour 2 Instances Auteur, 4 Instances Publication, et 4 Instances Répartiteur pour la phase de Pré-production.

(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 et Publication supplémentaire 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 de contenus numériques. La Bibliothèque de Médias comprend un répertoire de contenus, l'intégration de Creative Suite via Adobe Drive et WebDAV, l'intégration partage des fichiers dans Creative Cloud, la gestion basique des métadonnées, au suivi des versions des actifs, la gestion basique des basiques, les flux d'activités (chronologies) et une fonctionnalité limitée de gestion des droits.
- (2) **Modules Additionnels Inclus. Sites AEM** inclut également, pour chaque Déploiement AEM des Sites AEM Sites concédé sous licence, les modules ou outils suivants : Adobe Marketing Cloud Integrations, Advanced Content Management, Dispatcher, LDAP avec authentification unique (SSO), Marketing Campaign Management, Media Publisher, Portal, Portal Director, Targeting, Projects, et Tools.

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

- (1) **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 :
 - (a) **Stockage** : Le Client peut utiliser un stockage total combiné à tout moment, pour toutes les données actives, de 250 giga-octets par Instance AEM Auteur et Publication. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.
 - (b) **Réseau I/O** : Le Client peut utiliser un trafic d'entrées et de sorties total combiné, vers et à partir d'une région cloud donnée, de 500 giga-octets par mois et par Instance AEM Auteur ou Publication. Il n'y a pas de limite à la transmission d'informations qui ne quittent pas la région cloud, mais qui 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.
 - (c) **Sauvegarde** : Le Client peut utiliser un espace de sauvegarde total combiné d'un téraoctet par Instance AEM Auteur et Publication. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.
- (2) **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 :
 - (a) **Stockage** : le Client peut utiliser un stockage total combiné à tout moment, pour toutes les données actives, de 50 giga-octets par Instance AEM Auteur et Publication. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix en vigueur.
 - (b) **Réseau I/O** : le Client peut utiliser un trafic total combiné d'entrées et de sorties, vers et à partir d'une région cloud donnée, de 50 giga-octets par mois et par Instance AEM Auteur ou Publication. Il n'y a pas de limite à la transmission d'informations qui ne quittent pas la région cloud, mais qui 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.
 - (c) **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 non-production sera facturé au Client conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.

(D) Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation

- (1) Les 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 les ensembles de base des Sites AEM est requise pour chaque Déploiement AEM des sites AEM. Les Instances Additionnelles peuvent être concédées sous licence séparément et ajoutées à un Déploiement AEM de sites AEM pour accroître la capacité de ce Déploiement AEM.
- (3) Les Sites AEM n'incluent pas les licences pour les Utilisateurs AEM, qui doivent être concédées séparément et identifiées dans le Bon de Commande applicable.
- (4) En plus des Instances incluses dans l'ensemble de base décrit ci-dessus, des Instances Auteur, Publication, ou Génériques additionnelles peuvent être recommandées en fonction de l'utilisation spécifique du Client.
- (5) Les Services Gérés des Sites AEM n'incluent pas, par défaut, les services CDN, mais peuvent être achetés séparément.

1.2 Modules AEM Sites

(A) Instances Additionnelles

- (1) **Métrique de Licence.** Les Instances Additionnelles sont concédées sous licence par Instance.
- (2) **Description.** Les Instances Additionnelles sont ajoutées à un Déploiement AEM des Services Gérés des sites AEM Sites afin d'accroître la capacité de ce Déploiement AEM, et peuvent être désignées comme Instances Auteur ou Publication. Les Instances Additionnelles ont la même Disponibilité de Service que l'ensemble de base du Déploiement AEM associé.
- (3) **Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation.** Des Instances Additionnelles ne peuvent être ajoutées à un Déploiement AEM que lorsque l'ensemble de base des Sites AEM a été concédé sous licence et installé, et ne peuvent être utilisées indépendamment pour exécuter des caractéristiques ou fonctionnalités des Sites AEM.

(B) Instance Générique Additionnelle de Production

- (1) **Métrique de Licence.** Les Instances Génériques de Production des Sites AEM sont concédées sous licence par Instance.
- (2) **Description.** Les Instances Génériques de Production des Sites AEM sont disponibles soit en version extra-large soit en version large pour une utilisation pendant la Phase de Production. Les Instances Additionnelles ne peuvent être ajoutées à un Déploiement AEM que lorsque l'ensemble de base des Sites AEM a été concédé sous licence et installé, et ne peuvent être utilisées indépendamment pour exécuter des caractéristiques ou fonctionnalités des Sites AEM. Les Instances Génériques Additionnelles de Production ont la même Disponibilité du Service que l'ensemble de base du Déploiement AEM associé.

(C) Instance Générique Additionnelle de non-Production

- (1) **Métrique de Licence.** Les Instances Génériques de non-Production des Sites AEM sont concédées sous licence par Instance.
- (2) **Description.** Les Instances Génériques de non-Production des Sites AEM sont disponibles en version large ou moyenne pour une utilisation pendant la Phase de non-Production (Phases de développement, intermédiaires ou de transition). Les Instances Additionnelles ne peuvent être ajoutées à un Déploiement AEM que lors que l'ensemble de base des Sites AEM a été concédé sous licence et installé, et ne peuvent être utilisées indépendamment pour exécuter des caractéristiques ou fonctionnalités des Sites AEM. Les Instances Génériques Additionnelles de non-Production n'ont pas de Disponibilité du Service garantie quelle que soit la Disponibilité du Service de l'ensemble de base de Déploiement AEM associé.

(D) Utilisateurs AEM

- (1) **Métrique de Licence.** Les Utilisateurs AEM se voient concéder une licence d'utilisateur nominale, c'est-à-dire qu'une licence utilisateur est concédée à chaque Utilisateur individuel qui est autorisé à accéder ou utiliser les produits Sites AEM, Actifs AEM, ou AEM Apps concédés sous licence.
- (2) **Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation.** La (les) licence(s) Utilisateur AEM ne peut(vent) être utilisée(s) simultanément (i.e., un même identifiant ne peut être utilisé par plus d'un Utilisateur ou d'un Ordinateur à des moments séparés), ou par des Utilisateurs multiples.

(E) Commerce

- (1) **Métrique de Licence.** Commerce est concédée sous licence par Instance. Les Instances Commerce 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 Commerce est utilisée ou a été activée précédemment (même sans utilisation en continu).
- (2) **Description.** Commerce fournit des fonctionnalités basiques propres à l'activité commerciale, y compris des pages produits, un panier d'achat, et un ensemble standard d'interfaces de programmation (API) à intégrer avec des systèmes de commerce électronique. Les Instances Commerce ont la même Disponibilité de Service que l'ensemble de base du Déploiement AEM associé.

(F) 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 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 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.

(G) Multisite Manager

- (1) **Métrique de Licence.** Multisite Manager est concédé sous licence par Instance. Les Instances Multisite Manager 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 Multisite Manager est utilisée ou a été activée précédemment (même sans utilisation en continu).
- (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 d'Auteur et ne fonctionnera pas avec des Instances de Publication.

(H) 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 intégrées à leur site internet, pour créer une fidélité à la marque et générer de la demande. Les Instances Social Communities ont la même Disponibilité de Service que l'ensemble de base du Déploiement AEM associé.

2. Adobe Experience Manager Assets (« Actifs AEM ») – Description du Produit

Actifs AEM est un outil de gestion des ressources numériques totalement intégré à la plateforme AEM, et qui permet au Client de partager et distribuer des actifs numériques. Les Utilisateurs AEM peuvent gérer, stocker et accéder à des images, vidéos, documents, clips audio, et des contenus riches pour une utilisation en ligne, en impression et pour la diffusion numérique.

2.1 Actifs AEM

(A) **Métrique de Licence.** Les Services Gérés des Actifs AEM sont concédés sous licence par ensemble de base. Un ensemble de base distinct doit être concédé sous licence par Déploiement AEM. Le Client peut obtenir une licence sur les Services Gérés des Actifs AEM pour les deux configurations SLA différentes de l'ensemble de base décrites ci-dessous. Le Bon de Commande applicable précise la configuration spécifique concédée sous licence au Client :

- (1) **Disponibilité du Service à 99,5%.** Inclut 1 Instance Auteur et 1 Instance Répartiteur pour la Production
- (2) **Disponibilité du Service à 99,9%.** Inclut 2 Instances Auteur et 2 Instances Répartiteur pour la Production

(B) **Description.** Les Actifs AEM comprennent les fonctionnalités suivantes. Le droit d'utiliser ces fonctionnalités est concédé sous licence au Client pour une utilisation sur l'Instance incluse avec Actifs AEM et sur chaque Instance Additionnelle des Actifs AEM concédée sous licence et ajoutée au Déploiement AEM.

- (1) **Fonctionnalités de base.** Le répertoire de contenus, la collaboration et les annotations d'actifs, les facettes de recherche configurables, la gestion des versions d'actifs, l'édition d'actifs, la fonction rotation et rogner, les rendus statiques, la gestion des balises, les collections & lightbox, le support des fichiers camera RAW, la gestion avancée des métadonnées, les schémas de flux d'actifs prédéfinis, le partage de contenus du portail (Instance Publication additionnelle requise), l'encodage vidéo (ffmpeg), et les schémas de flux de revue et d'acceptation.
- (2) **Intégrations.** Des connecteurs d'intégration sont disponibles pour les produits Adobe et les produits de tiers (achetés séparément), y compris le partage de dossiers Adobe Creative Cloud et Marketing Cloud, les intégrations de l'application Creative Suite via Adobe Bridge, Drive, et l'intégration PIM, l'intégration Advanced InDesign Server, Sharepoint, et les intégrations Documentum.
- (3) **Modules Supplémentaires Inclus.** Les Actifs AEM permettent également d'utiliser, pour chaque Déploiement AEM des Actifs AEM concédé sous licence, les modules et outils suivants : Commerce, rendus dynamiques, reporting, sécurité de la gestion des droits par ACL, fonctionnalité de gestion des droits avancée comprenant l'accès aux groupes fermés d'utilisateurs au niveau dossier et sur l'Instance Publication, déclaration et expirations des droits d'auteur en ligne, LDAP avec SSO, flux avancés de revue et d'acceptation pour créer des revues ad-hoc sur des lots d'actifs, et Projects.

(C) Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation

- (1) Les intégrations d'Actifs AEM Actifs avec Adobe Marketing Cloud, Adobe Creative Cloud, et Adobe Creative Suite comprennent seulement le code d'intégration. Le Client doit obtenir une licence pour chacun des produits additionnels séparément.
- (2) Une licence distincte pour les Actifs AEM est requise pour chaque Déploiement AEM d'Actifs AEM. Des Instances additionnelles peuvent être concédées sous licences séparément et ajoutées à un Déploiement AEM d'Actifs AEM pour accroître la capacité de ce Déploiement AEM.
- (3) Les Actifs AEM ne comprennent pas les licences pour les Utilisateurs AEM, qui doivent obtenir des licences distinctes et identifiées dans le Bon de Commande applicable.
- (4) En plus des Instances incluses dans le pack de base décrit ci-dessus, des Instances Auteur, Publication, ou Génériques peuvent être recommandées selon l'utilisation spécifique du Client.

2.2 Modules d'Actifs AEM

(A) Instances Additionnelles

- (1) **Métrique de Licence.** Les Instances Additionnelles sont concédées sous licence par Instance.

- (2) **Description.** Les Instances Additionnelles sont ajoutées au Déploiement AEM d'Actifs AEM pour accroître la capacité de ce Déploiement AEM et peuvent être désignées comme Instance Auteur ou Instance Publication.
 - (3) **Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation.** Les Instances Additionnelles ne peuvent être ajoutées à un Déploiement AEM que lorsque l'ensemble de base des Actifs AEM a été concédé sous licence et installé, et ne peuvent pas être utilisées indépendamment pour exécuter des caractéristiques ou fonctionnalités d'Actifs AEM.
- (B) **Instance Générique Additionnelle de Production**
- (1) **Métrique de Licence.** Les Instances Génériques de Production d'Actifs AEM sont concédées sous licence par Instance.
 - (2) **Description.** Les Instances Génériques de Production d'Actifs AEM sont disponibles soit en version large soit en version extra-large pour une utilisation en Phase de Production. Les Instances Additionnelles ne peuvent être ajoutées à un Déploiement AEM que lors que l'ensemble de base des Actifs AEM a été concédé sous licence et installé, et ne peuvent être utilisées indépendamment pour exécuter des fonctions d'Actifs AEM. Les Instances Génériques Additionnelles de Production ont la même Disponibilité du Service que l'ensemble de base du Déploiement AEM associé.
- (C) **Instance Générique Additionnelle de Non-production**
- (1) **Métrique de Licence.** Les Instances Génériques Additionnelles de Non-production d'Actifs AEM sont concédées sous licence par Instance.
 - (2) **Description.** Les Instances Génériques Additionnelles de non-production d'Actifs AEM sont disponibles soit en version large soit en version moyenne pour une utilisation en Phase de Non-production (phase de développement, intermédiaires, ou de transition). Les Instances Additionnelles ne peuvent être ajoutées à un Déploiement AEM que lors que l'ensemble de base des Actifs AEM a été concédé sous licence et installé, et ne peuvent être utilisées indépendamment pour exécuter des caractéristiques ou fonctionnalités d'Actifs AEM. Les Instances Génériques Additionnelles de Non-production n'ont pas de Disponibilité du Service garantie malgré la Disponibilité du Service de l'ensemble de base du Déploiement AEM associé.
- (D) **Utilisateurs AEM**
- (1) **Métrique de Licence.** Les Utilisateurs AEM se voient concéder une licence d'utilisateur nominale, c'est-à-dire qu'une licence utilisateur est concédée à chaque Utilisateur individuel qui est autorisé à accéder ou à utiliser les produits des Sites AEM ou des Actifs AEM concédés sous licence.
 - (2) **Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation.** La ou les licence(s) d'Utilisateur AEM ne peu(ven)t être utilisée(s) simultanément (c'est-à-dire que le même identifiant de connexion ne peut être utilisé par plus d'un Utilisateur ou Ordinateur à des moments séparés), ou par des Utilisateurs multiples.
-

3. Adobe Experience Manager Forms (« Formulaires AEM ») – Description du Produit

Formulaires AEM est une plateforme d'élaboration de documents et de formulaires d'entreprise qui permet aux Clients de saisir et de traiter des informations, de fournir des communications personnalisées et de protéger et de suivre des informations sensibles. Formulaires AEM permet d'étendre des procédures opérationnelles à un personnel mobile et à des clients en élargissant l'accès au service aux utilisateurs équipés d'un ordinateur de bureau, d'un ordinateur portable, d'un téléphone intelligent ou d'une tablette.

3.1 Services Gérés des Formulaires AEM

- (A) **Métrique de Licence.** Les Services Gérés des Formulaires AEM sont concédés sous licence pour chaque ensemble de base. L'ensemble de base des Services Gérés des Formulaires AEM a une disponibilité du service de 99,5% et comprend 1 Instance Auteur, 1 Instance Publication, 1 Instance de Traitement et 1 Instance Répartiteur.

(B) **Description.** Les Services Gérés des Formulaires AEM incluent les fonctionnalités suivantes ; l'utilisation de ces fonctionnalités est concédée sous licence au Client à des fins d'utilisation avec chaque Déploiement AEM des Services Gérés des Formulaires AEM.

(1) **Forms Portal**

- (a) **Fonctionnalités Limitées des Sites AEM pour la Gestion des Formulaires.** Forms Portal permet un accès à et une utilisation limitée des Sites AEM et de la fonctionnalité du module Mobile.
 - (i) Les Sites AEM et le module Mobile incluent, dans le cadre de Formulaires AEM, deux Instances des Sites AEM et du module Mobile et peuvent uniquement être utilisés pour la création, la gestion, l'administration et la fourniture de formulaires et de documents sur un site Internet, par exemple pour la création et la personnalisation d'une page web associée à la recherche, l'affichage, la récupération et au traitement de formulaires et de documents.
 - (ii) Le Client ne peut pas utiliser les Sites AEM dans le cadre de Formulaires AEM pour publier du contenu web ou gérer des sites qui ne sont pas liés au traitement de formulaires ou à l'affichage de documents.
- (b) **Fonctionnalités Limitées des Actifs AEM.** Le Portail des Formulaires AEM permet l'accès à et l'utilisation limitée de la fonctionnalité des Actifs AEM. Actifs AEM peut être utilisé pour réaliser des formulaires, des documents, des correspondances et des pages web liées au Portail des Formulaires AEM mais ne peut pas être utilisé pour le stockage et la gestion générale d'actifs.
- (c) **Accès Utilisateur au Portail des Formulaires.** Adobe concède au Client un nombre raisonnable d'Utilisateurs AEM qui sont nécessaires à l'administration et à l'accès aux Sites AEM et aux Actifs AEM dans le cadre des Services Gérés des Formulaires AEM. Les Utilisateurs AEM ont un accès limité aux fonctionnalités des Sites AEM et des Actifs AEM dans le cadre des Services Gérés des Formulaires AEM. Les Destinataires ont le droit de remplir et de renvoyer des formulaires en utilisant les processus électroniques disponibles dans les Services Gérés des Formulaires AEM. Cependant, les Destinataires ne sont pas autorisés à avoir un accès direct au logiciel des Services Gérés des Formulaires AEM.

(2) **PDF Forms avec Reader Extensions.**

- (a) **PDF Forms.** Le Client peut utiliser PDF Forms afin de restituer, pré-remplir et extraire des données de Documents, permet de mettre en œuvre des capacités standard dans la version gratuite d'Adobe Acrobat Reader et de gérer des Documents.
- (b) **Reader Extensions.** Lorsque Reader Extensions est utilisé sur des Documents, il permet au Client d'activer des Fonctionnalités Reader supplémentaires dans Adobe Acrobat Reader. Le Client peut utiliser Reader Extensions sur 100 Documents uniques au maximum pour chaque ensemble de base des Services Gérés des Formulaires AEM concédé sous licence et distribuer ces Documents à des Destinataires. De plus, le Client peut utiliser Reader Extensions de manière illimitée uniquement lorsque le Document a été restitué en utilisant PDF Forms et ce immédiatement avant sa distribution et son utilisation par un Destinataire. Dans le cadre de ce scénario d'utilisation illimitée, le Document ayant bénéficié de Reader Extensions ne peut être publié sur un site Internet ou autrement distribué à plus d'un Destinataire à moins que le Document soit de nouveau restitué en utilisant PDF Forms.

(3) **Polices.** Les Services Gérés des Formulaires AEM incluent un logiciel de polices de caractères que le Client peut utiliser sur les Ordinateurs du Client sur lesquels les Services Gérés des Formulaires AEM ont été installés. Par ailleurs, le Client a un droit limité d'intégrer le logiciel de polices dans les conditions suivantes :

- (a) Pour les polices identifiées comme « Concédées sous licence pour impression et aperçu d'intégration » sur le site Internet Adobe disponible à l'adresse suivante : <http://www.adobe.com/type/browser/legal/embeddingeula.html>, le Client peut intégrer des copies du logiciel de polices pour ces polices spécifiques dans les Documents du Client afin d'imprimer et de visualiser les Documents.
- (b) Pour les polices identifiées comme « Concédées sous licence pour intégration modifiable » sur le site Internet d'Adobe disponible à l'adresse suivante :

<http://www.adobe.com/type/browser/legal/embeddingeula.html>, le Client peut intégrer des copies du logiciel de polices pour ces polices dans les Documents du Client afin de créer des Documents modifiables.

- (c) Aucun autre droit d'intégration n'est concédé de manière expresse ou implicite au titre de la présente licence.
- (4) **AEM Forms Workflow.** Les Services Gérés des Formulaires AEM incluent l'utilisation d'AEM Forms Workflow qui peut être utilisé pour le traitement des données à l'état brut dans des cas d'utilisation complexes, pour lesquels des capacités avancées de gestion des processus sont requises. AEM Forms Workflow inclut l'utilisation des fonctions et outils suivants : routage, Workspace et Mobile Workspace.
- (5) **Logiciel de Bureau.** Les Services Gérés des Formulaires AEM incluent l'utilisation des logiciels Adobe LiveCycle Designer et Adobe LiveCycle Workbench en tant que Code Distribué sur un nombre raisonnable d'Ordinateurs de bureaux ou portables dans la mesure de ce qui est nécessaire pour l'utilisation par le Client des Services Gérés des Formulaires AEM. L'installation et l'utilisation d'Adobe LiveCycle Designer ou d'Adobe LiveCycle Workbench sur un Ordinateur de poste de travail ne sont pas considérées comme une vUCT supplémentaire.
- (6) **Modules Supplémentaires Inclus.** Les Services Gérés des Formulaires AEM incluent également l'utilisation des modules et outils suivants sur chaque Instance des Services Gérés des Formulaires AEM concédée sous licence : Assembler, ECM Connectors, Output, PDF Generator, Digital Signatures, Adaptive Forms, Mobile Forms, et Correspondence Management. Le Client se voit également concéder un accès aux SDKs Formulaires AEM.
- (C) **UCT, Stockage, Réseau I/O, et Sauvegarde Inclus.** Les fonctions suivantes pour chaque Instance Auteur, Publication et Traitement sont incluses pour chaque Déploiement concédé sous licence :
- (1) **UCT et RAM :** Chaque Instance se composera de 2 processeurs vUCT avec 7,5 Go de RAM.
- (2) **Stockage :** le Client peut utiliser un stockage total combiné à tout moment, pour toutes les données actives, de 250 giga-octets par Instance AEM Auteur, Publication et Traitement. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.
- (3) **Réseau I/O :** Le réseau I/O et les services CDN ne sont pas inclus avec les Services Gérés des Formulaires AEM.
- (4) **Sauvegarde :** Le Client peut utiliser un espace de sauvegarde total combiné d'un téraoctet par Instance AEM Auteur et Publication. Tout dépassement de la limite cumulée par le Client lui sera facturé conformément à la liste des prix Adobe en vigueur.
- (D) **Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation**
- (1) **Certificats Numériques.** Lors de l'utilisation du module de Digital Signatures, des certificats numériques peuvent être fournis par des autorités tierces de certification ou peuvent être auto-signés. L'achat, l'utilisation et le recours à ce type de certificats numériques relèvent de la seule responsabilité du Client et de l'autorité de certification. **Le Client est seul responsable du choix de recourir ou non à un certificat numérique. A moins que l'autorité de certification ne fournisse au Client une garantie distincte par écrit, l'utilisation par le Client de certificats numériques est aux seuls risques du Client.** Le Client accepte d'assumer l'entière responsabilité et de défendre et indemniser Adobe de toute responsabilité, perte, action, dommage ou recours (en ce compris l'ensemble des frais, dépenses et honoraires d'avocat raisonnables y afférents) ayant pour objet ou liés à l'utilisation par le Client ou à son recours à tout certificat numérique ou autorité de certification.
- (2) **Pas d'utilisation distincte d'Adobe Acrobat Professionnel.** A moins que le Client n'obtienne une licence séparée pour Adobe Acrobat Professionnel, le Client ne peut installer Adobe Acrobat Professionnel sur un Ordinateur distinct des Services Gérés des Formulaires AEM ou utiliser directement Adobe Acrobat Professionnel. Le Client peut uniquement utiliser indirectement Adobe Acrobat Professionnel et seulement dans la mesure où AEM Forms PDF Generator permet d'accéder de manière programmée à Adobe Acrobat Professionnel dans les conditions décrites dans la Documentation.

3.2 Modules Services Gérés des Formulaires AEM

(A) Capacité Supplémentaire de la vUCT

- (1) **Métrique de Licence.** Une Capacité Supplémentaire pour les Services Gérés des Formulaires AEM est concédée sous licence par 2 vUCTs.
- (2) **Description.** Des vUCTs supplémentaire ajoutées pour soit l'Instance Publication ou l'Instance Traitement utilisée avec les Services Gérés des Formulaires AEM.

(B) AEM Forms Document Security

- (1) **Métrique de Licence.** Le module AEM Forms Document Security est concédé sous licence par Destinataire. Chaque Destinataire obtient une licence pour un Déploiement AEM unique.
- (2) **Description.** AEM Document Security permet au Client de mettre en œuvre certains contrôles sur des documents, tels que les personnes qui sont autorisées à les ouvrir ou à les imprimer et de mettre en place une organisation pour suivre et partager de manière sécurisée des documents PDF ou Microsoft Office.
- (3) **Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation.** A moins que cela ne soit autorisé dans la Documentation, le Client ne peut désactiver ou interférer avec les notifications électroniques ou les boîtes de dialogue relatives aux données personnelles ou au suivi qui apparaissent dans le logiciel utilisé pour visionner des fichiers électroniques qui ont fait l'objet d'un traitement par le module AEM Forms Document Security.

4. Applications Adobe Experience Manager (« Apps AEM ») – Description du Produit

4.1 **Adobe PhoneGap Enterprise.** Adobe PhoneGap Enterprise permet aux professionnels de fournir à leurs clients des expériences mobiles grâce à la collaboration entre les développeurs et les spécialistes du marketing du Client. Les applications mobiles peuvent être créées via les plateformes utilisant la technologie et les plug-ins Adobe PhoneGap pour que le développeur puisse atteindre un public le plus large possible. Les spécialistes du marketing peuvent alors modifier rapidement l'expérience de l'application mobile afin de stimuler continuellement l'intérêt de l'utilisateur.

(A) **Métrique de Licence.** Adobe PhoneGap Enterprise est concédé sous licence par ensemble de base. L'ensemble de base Adobe PhoneGap Enterprise a une Disponibilité du Service de 99.9% et comprend 1 Instance Auteur, 1 Instance Publication, et 1 Instance Répartiteur.

(B) **Description.** Adobe PhoneGap Enterprise comprend les fonctionnalités suivantes : Console AEM Apps, l'outil d'édition WYSIWYG, démo de l'application mobile et des composants, intégration Adobe Marketing Cloud, console Mobile ContentSync et ContentSync, intégration Adobe PhoneGap Build, Adobe PhoneGap CLI (installation locale), et plug-ins Adobe PhoneGap. L'utilisation de ces fonctionnalités est concédée sous licence au Client aux fins d'utilisation des Instances Auteur et Publication incluses avec Adobe PhoneGap Enterprise.

(C) Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation

- (1) Adobe PhoneGap Enterprise ne comprend aucune licence d'utilisation pour Application Mobile ; l'utilisation de chaque Application Mobile doit être concédée sous licence distincte et être identifiée dans le Bon de Commande applicable.
- (2) Les intégrations d'Adobe PhoneGap Enterprise à Adobe Marketing Cloud comprennent seulement le code d'intégration ; le Client doit obtenir une licence distincte sur chacun des produits additionnels.
- (3) En plus des Instances comprises dans l'ensemble de base décrit ci-dessus, des Instances Auteur, Publication ou Génériques Additionnelles peuvent être recommandées selon l'utilisation spécifique du Client.

4.2 Modules Apps AEM

(A) Instances Additionnelles

- (1) **Métrique de Licence.** Les Instances Additionnelles sont concédées sous licence par Instance.

- (2) **Description.** Les Instances Additionnelles sont ajoutées à l'ensemble de base Adobe PhoneGap Enterprise pour augmenter la capacité de déploiement et peuvent être désignées comme Instance Auteur ou Instance Publication.
- (3) **Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation.** Les Instance Additionnelles ne peuvent être ajoutées à un déploiement que lorsque l'ensemble de base Adobe PhoneGap a été concédé sous licence et installé, et ne peuvent être utilisées indépendamment pour exécuter des caractéristiques ou fonctionnalités d'Adobe PhoneGap Enterprise.

(B) Licences d'Application Mobile

- (1) **Métrique de Licence.** Les Applications Mobiles sont concédées sous licence par Application Mobile.
- (2) **Limitations du Produit et Restrictions d'Utilisation.** Une licence d'Application Mobile ne peut être utilisée que sur une seule Application Mobile et la licence ne peut être transférée vers une Application Mobile différente tant que l'ancienne Application Mobile reste active. Si une Application Mobile atteint sa fin de vie, n'est plus mise à jour, a été désactivée, et que le Client n'a pas l'intention de réactiver l'Application Mobile dans le futur, le Client peut alors transférer la licence d'Application Mobile vers une nouvelle Application Mobile.

Phases

5. Phase de Pré-Production

- 5.1 Au cours de la phase de Pré-Production, le Client est responsable de :
 - (A) Créer un Runbook et fournir ce Runbook à Adobe pour examen ;
 - (B) Obtenir l'autorisation écrite d'Adobe de ce Runbook ; et
 - (C) L'exhaustivité et l'exactitude du Runbook, notamment la liste de toutes les Personnalisations du Client dans ce dernier.

6. Phase de Production

- 6.1 Pendant la Phase de Production, le Client ne peut pas effectuer de personnalisations des Services Gérés. Si le Client souhaite effectuer des personnalisations des Services Gérés lors les Services Gérés sont en Phase de Production, les points suivants s'appliqueront :
 - (A) Le Client demandera à ce qu'Adobe lance un serveur intermédiaire cloné, mette en œuvre lesdites personnalisations, et qu'elles soient examinées et approuvées par le CAB.
 - (B) Les Services Gérés passeront à nouveau en Phase de Pré-Production en rapport avec ces personnalisations sur ce serveur cloné.
 - (C) Adobe continuera d'exécuter simultanément les Services Gérés dans la Phase de Production tandis que ces personnalisations sont en Phase de Pré-Production.

7. Personnalisation du Client

- 7.1 Adobe ne sera pas tenu responsable de tout défaut ou manquement dans les Services Gérés provoqués par les Personnalisations du Client ou par le manquement du Client à satisfaire aux obligations dans la section 4 (Phase de Pré-Production) de cette DPM.
- 7.2 Le Client est seul responsable pour les essais de sécurité des Personnalisations du Client, et Adobe n'a aucune obligation en ce qui concerne tout manquement ou défaut provoqué par les Personnalisations du Client ou le manquement du Client à satisfaire aux obligations dans la section 4 (Phase de Pré-Production) de cette DPM.

8. Partenaires de Développement

- 8.1 Le Client peut désigner des Partenaires de Développement pour développer et tester des Personnalisations du Client pendant la Phase de Pré-Production, sous réserve des limites et restrictions suivantes :
 - (A) Le Client peut fournir aux Partenaires de Développement nommés un accès aux Services Gérés, notamment les identifiants et les mots de passe d'utilisateur, uniquement aux fins commerciales

internes du Client et en lien avec l'utilisation du Client des Services Gérés pendant la Phase de Pré-Production.

- (B) Avant de fournir aux Partenaires de Développement un accès aux Services Gérés, le Client conclura un accord de confidentialité avec les Partenaires de Développement assurant une protection au moins égale aux clauses de confidentialité du présent Accord.
 - (C) Si, pendant la durée de cet Accord, le Client apprend que le Partenaire de Développement est, est devenu ou envisage de devenir un concurrent direct de Adobe pour les Services Achetés aux termes des présentes, le Client devra alors immédiatement mettre fin à l'accès du Partenaire de Développement aux Services Gérés et à toute autre information confidentielle de Adobe.
 - (D) Le Client est responsable de s'assurer que les Partenaires de Développement se conforment à toutes les conditions générales du présent Accord, le cas échéant, et qu'il demeurera responsable de tout acte ou de toute omission des Partenaires de Développement qui entraîne une infraction ou violation de cet Accord, notamment de l'indemnisation de Adobe pour toute plainte de tierce partie résultant desdits actes ou omissions du Partenaire de Développement.
 - (E) Adobe peut refuser l'accès à un Partenaire de Développement s'il juge que cela nuit aux Services Gérés ou aux autres Utilisateurs des Services Gérés.
-

Niveau de Service (SLA)

9. **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 certains ou sur tous les 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.

9.1 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.
-

10. Services de Support

10.1 **Contacts de Support Technique.** Adobe fournira exclusivement au Client un support technique à trois contacts du Client identifiés au maximum ("« **Contacts de Support Technique du Client** »).

- 10.2 **Responsable de la réussite des clients.** 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 (« **Responsable de la réussite des clients** »). Ce Responsable de la réussite des clients sera disponible de 9:00 à 17:00 heures (heure normale du Pacifique) et Adobe ne communique pas de temps de réponse particulier en ce qui concerne le Responsable de la réussite des clients. Tous les problèmes prioritaires doivent être signalés conformément aux Services de Réponse d'Adobe décrits ci-dessous.
- 10.3 **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 - 1 heure.** 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 (ensemble 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 de la priorité :
- (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 de la priorité : le problème consiste en des questions de procédés (« Comment faire pour...? ») y compris des questions relatives aux interfaces de programmation et à l'intégration, à l'installation et la configuration, aux demandes d'amélioration, ou à la 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 compensation 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 compensation 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.

10.4 **Support en Ligne.** Le Client aura un accès illimité et sécurisé à l'outil de support en ligne via le site internet d'Adobe sur www.adobe.com.

10.5 **eSupport.** Le Client aura accès aux services eSupport d'Adobe via un accès ordinateur à distance. Si le Client choisit d'avoir accès à ces services, le Client donne par les présentes permissions à Adobe d'accéder aux Services Gérés à distance via un ordinateur extérieur contrôlé par Adobe, parmi lesquels tous ceux des systèmes du Client dont dépendent les Services Gérés, aux seules fins de la fourniture du Support des Services Gérés au Client.

- 10.6 **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.
- 10.7 **Ingénieur en charge de la réussite des Clients.** Adobe mettra à disposition une ressource qui pourra répondre aux questions des Contacts de Support Technique du Client (« **Ingénieur en charge de la réussite des Clients** »). Cet ingénieur en charge de la réussite des Clients sera disponible de 9:00 à 17:00 heures (heure normale du Pacifique) et Adobe ne communique pas de niveau de service ou de disponibilité en ce qui concerne l'ingénieur en charge de la réussite des Clients.

11. Mises à jour et Mises à niveau

- 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 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 6.1(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 6.1(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 6.1(D) (Reports des Mises à niveau) ci-dessous.
- (C) **Calendrier des Mises à niveau.** Les 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, dès que possible, de la disponibilité de ces mises à niveau. Après avoir informé le Client, Adobe conviendra mutuellement avec le Client d'une date de fourniture du système de la Phase de Mise en Place afin que le Client commence à tester 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 rendu disponibles les Services Gérés mis à niveau. Dans le cas où le Client informe Adobe que les tests sur le système de la Phase de Mise en Place sont écoulés, Adobe travaillera avec le Client afin de convenir d'un Horaire de Maintenance ou d'un autre moment afin de réaliser la mise à niveau.
- (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 requise pour la maintenance 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 travaillera avec Adobe afin d'installer la Mise à niveau de Support applicable dans un délai raisonnable.

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

12. Runbook. Le Runbook du Client doit, au minimum, comprendre les sujets listés ci-dessous sous le format fourni par Adobe. Le Client doit rapidement mettre à jour le Runbook chaque fois que lui ou son Partenaire de Développement crée de nouvelles Personnalisations Client 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.

12.1 **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. Si le Client et/ou le Partenaire de Développement appliquent 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>Une liste de toutes les références Adobe LiveCycle ReaderExtensions ou certificats PKI appliqués aux Services Gérés par le Client ou le Partenaire de Développement.</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>
Surveillance du Système	<p>Une liste de toutes les connexions entre les Services Gérés et tout autre système dont les Services Gérés dépendent.</p> <p>Une liste des paramètres de ces connexions qui devraient être surveillés par Adobe afin d'assurer le fonctionnement des Services Gérés.</p> <p>Une liste des paramètres liés à toute Personnalisation Client qui devraient être surveillés par Adobe afin d'assurer le fonctionnement du service.</p>
Documentation des Tests d'Acceptation de l'Utilisateur	<p>Décrire les scénarios des tests de charge menés 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>

Sujet du Runbook	Description
CAC (Comité d'Approbation des Changements) Post-Production	Décrire les modifications des Services Gérés au cours de la Phase de Production apportées par Adobe et approuvées par le CAC suite à des demandes de modification formulées par le Client et/ou le Partenaire de Développement.
Incidents et Réponses	<p>Lister toutes les faiblesses connues des Personnalisations Client au sein des Services Gérés.</p> <p>Recommander des actions à entreprendre par Adobe lors de la fourniture de support concernant les Services Gérés.</p> <p>Inclure au minimum les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous les fichiers de connexion créés par le Client ou le Partenaire de Développement ; • Toute source d'information ou répertoire du destinataire ; • Toutes bases de données et autre stockage d'information survenant au sein des Services Gérés ; • Tout modèle de cryptage exécuté au sein des Services Gérés ; • Toute communication avec toute source de données en amont, y compris les formulaires ; • Tout Fichier exécutable/WAR additionnel ajouté aux Services Gérés ; • Toute information requise pour leur administration sur le long terme ; et • Les modes d'échec les plus courants et des recommandations de récupération de ces échecs.
Contacts et Contrats	<p>Indiquer un contact du Client qu'Adobe doit prévenir en cas de panne du système.</p> <p>Indiquer une 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 (par exemple, 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 travaillera sur le test des mises à niveau des Services Gérés.</p> <p>Décrire le présent Contrat entre le Client et le 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

13. Licence pour Logiciel de Développement. En complément d'une licence valide sur 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 aux 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 du Logiciel de Développement des Services Gérés AEM par le Client est soumise à et limitée par les restrictions suivantes :

- 13.1 Le Client peut utiliser le Logiciel de Développement des Services Gérés AEM concédé sous licence uniquement dans son environnement de développement, aux seules fins d'évaluation et d'assurance qualité et non à des fins de production.
- 13.2 Les Utilisateurs AEM ayant obtenu une licence en vertu du présent article auront uniquement le droit d'accéder au Logiciel de Développement des Services Gérés AEM aux seules fins décrites ci-dessus.
- 13.3 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.

14. 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.

15. Stockage

- 15.1 Adobe stocke tout le Contenu Client 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.
- 15.2 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.

16. Sauvegarde

- 16.1 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.
- 16.2 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 cloud donnée pour permettre la récupération parmi ces centres de données en cas de non-fonctionnement du centre de données principal.
- 16.3 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.
- 16.4 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 à Adobe de conserver ces fichiers, par le Client ou au titre d'exigences légales.

17. 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 :

- 17.1 doit être terminée avant la date effective d'expiration du présent Contrat ; et
- 17.2 ne doit pas dépasser les restrictions de transition du Contenu Client imposées par Adobe.

18. 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 d'un 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 toute autre tiers licencié de façon appropriée.

19. Définitions supplémentaires

- 19.1 L'expression « **Déploiement d'AEM** » désigne une Instance Auteur indépendante ou un Groupe lié d'Instances Auteur, avec un nombre indéterminé d'Instances Publication connectées.
- 19.2 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.
- 19.3 L'expression « **Instance Auteur** » désigne l'environnement où les Utilisateurs d'AEM peuvent entrer et gérer le contenu du site internet du Client.
- 19.4 Le terme « **CAC** » désigne le Comité d'Approbaton des Changements, une commission d'employés Adobe qui doivent approuver tous les changements requis par le Client et/ou le Partenaire de Développement aux Services Gérés dans la Phase de Production.
- 19.5 L'expression « **Personnalisations du Client** » désigne les personnalisations effectuées pour les Services Gérés par le Client, le Partenaire de Développement, ou les deux, lors de la Phase de Pré-Production. Les Personnalizations du Client ne constituent pas une Technologie Indemnifiée.
- 19.6 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.
- 19.7 Le terme « **Déployer** » signifie fournir ou bien mettre, directement ou indirectement, par tous moyens, un Document à la disposition d'une ou de plusieurs personnes physiques ou morales, y compris les Destinataires. Un Document ayant été Déployé est réputé demeurer Déployé jusqu'à ce qu'il ne soit plus disponible à la distribution.
- 19.8 L'expression « **Partenaire de développement** » désigne un intégrateur de systèmes de tiers qui a le droit d'accéder et de personnaliser les Services Gérés pendant la Phase de Pré-Production dans le cadre la relation de cette partie ou en lien avec le Client.
- 19.9 Le terme « **Document** » désigne un fichier numérique ou imprimé qui est traité ou généré par les Formulaires AEM, notamment des Documents qui contiennent des champs de données où des données peuvent être saisies et sauvegardées. Un Document sera considéré comme « unique » sauf s'il s'agit d'une copie identique d'un Document Déployé, d'une traduction directe d'un Document Déployé, s'il diffère d'autres Documents Déployés uniquement pour des corrections d'erreurs typographiques, ou s'il contient des personnalizations de Pré-Déploiement des informations concernant les Destinataires (par ex., nom, adresse, numéro de compte, etc.) et des différences similaires qui ne modifient pas l'objectif commercial essentiel du Document.
- 19.10 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.
- 19.11 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.
- 19.12 L'expression « **Application Mobile** » désigne une application logicielle conçue pour être exécutée sur un appareil mobile, tel qu'un smartphone ou une tablette électronique.
- 19.13 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.

- 19.14 L'expression « **Phase de Pré-Production** » désigne la période de temps avant la Phase de Production au cours de laquelle le Client ou le Partenaire de Développement (A) peut personnaliser et tester les composants et les fonctions des Services Gérés aux fins de l'évaluation des configurations possibles des Services Gérés ; (B) peut mener des essais de qualité de ces configurations en effectuant une élimination des bogues, des simulations et l'intégration avec d'autres systèmes du Client ; et (C) le cas échéant, comme indiqué dans la DPM pertinente, crée un Runbook et obtient l'autorisation écrite de Adobe dudit Runbook.
- 19.15 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.
- 19.16 L'expression « **Phase de Production** » désigne la période de temps pendant laquelle les Utilisateurs des Services Gérés utilisent les Services Gérés (A) sur les Sites du Client ; ou (B) pour ses opérations internes.
- 19.17 L'expression « **Instance Publication** » désigne l'environnement qui rend le contenu accessible au public visé par le Client.
- 19.18 Le terme « **Destinataire** » désigne une personne à qui le Client Déploie, directement ou indirectement, des Documents. Des licences de Destinataire ne peuvent pas être partagées ou utilisées par plus d'un Destinataire particulier mais peuvent être réassignées
- (A) lorsque de nouveaux Destinataires remplacent d'anciens Destinataires qui ont cessé leur engagement avec le Client, ou
- (B) sur autorisation écrite d'Adobe.
- 19.19 Le terme « **Runbook** » désigne le document écrit par le Client, le Partenaire de Développement ou les deux qui a pour objet de fournir à Adobe la liste des configurations et des Personnalisations du Client et/ou du Partenaire de Développement 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.
- 19.20 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.
- 19.21 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.
-