1. Adobe Connect Hosted および Adobe Connect Managed Services の追加条件

1.1. **定義** 本 PDM で定義されていない用語は、アドビマスターエンタープライズ条件(以下、「一般利用条件」といいます)に定義する意味があります。本 PDM は一般利用条件に組み込まれ、一般利用条件に準拠します。

1.1.1. **アドイン:**お客様のオンデマンドサービスの使用に関連してアドビがお客様に提供する場合がある Adobe Acrobat Connect アドイン、ならびにかかるアドインの修正版、複写、更新および追加としてアドビが、時期を問わず、お客様に提供するものを意味します。アドインは、お客様がオンデマンドサービスの機能(音声や映像の放送など)を利用できるように、必要に応じてお客様に自動配信されるクライアントソフトウェアアップグレードです。

1.1.2. **コンカレントユーザー:**会議に参加または会議をホストするユーザーで、コンカレントベースで使用許諾されている個人を意味します。

1.1.3. **コンカレント学習者:**お客様がコンカレントベースで使用許諾し、トレーニングカリキュラムまたはコースにアクセスできる学習者を意味します。

1.1.4. **DMCA 規定:**利用条件の第 21 条、またはアップロードされるかもしくはオンデマンドサービス内で共有されるマテリアルの権利侵害の報告に関するガイドラインや指示を定めた後続の規定を意味します。その条件は参照により本追加条件に組み込まれます。

1.1.5. **会議:**適宜、Adobe® Connect™ミーティング、セミナー、または Web キャストを意味します。

1.1.6. **会議出席者:**オンデマンドサービスによって実施される会議、電話会議、セミナー、または Web キャストに参加する個人を意味します。

1.1.7. **名前付きイベントマネージャー:**Adobe Connect イベント、ブランドイベントページ、追加の電子メールオプションの詳細登録、および会議、コース、カリキュラム、プレゼンテーション、その他のコンテンツの出欠報告を管理できる個人を意味します。名前付きイベントマネージャーは個人でなければならず、グループまたは一般的なログインはできません。名前付きイベントマネージャーのライセンスは、他者と共有することはできません。名前付きイベントマネージャーのライセンスは、(a) 使用許諾された個人の雇用関係または独立契約者の関係が終了した場合、または(b) その他すべての場合に、アドビによる書面の許可がある場合にのみ、別の個人に再割り当てすることができます。

1.1.8. **名前付きホスト:**合計最大 100 人が参加する会議をホストできる個人を意味します。名前付きホストは無制限の数の Adobe Connect 会議室を作成できます。ただし、名前付きホストは、どの時点においても使用できるのは自分の会議室の 1 つのみで、名前付きホストが会議室にいない場合、会議室にはアクセスできません。名前付きホストは個人でなければならず、グループまたは一般的なログインにはできません。名前付きホストのライセンスは、他者と共有することはできません。名前付きホストのライセンスは、(a) 使用許諾された個人の雇用関係または独立契約者の関係が終了した場合、または(b) その他すべての場合に、アドビによる書面の許可がある場合にのみ、別の個人に再割り当てすることができます。

1.1.9. **参加者:**お客様と第三者との関係の結果としてオンデマンドサービスを利用する第三者(会議参加者を含む)を意味します。

1.1.10. **個人データ:**個人の身元や場所を特定するために使用できる情報を意味します。これには電話番号、電子メールアドレス、社会保障番号などが含まれますが、これらに限りません。

1.1.11. **プライバシーポリシー:**http://www.adobe.com/go/privacy またはその後継 Web サイトに掲載されているアドビプライバシーポリシーを意味します。

1.1.12. **セミナーホスト:**お客様の代わりにセミナールームを管理するためにお客様が採用または雇用した個人を意味します。

1.1.13. **セミナールーム：**Adobe Connect 会議室を意味し、そのサイズは購入されたセミナールームの 1 つの会議室あたりの座席数に基づきます。セミナールームで開催できるのはいつの時点においても 1 つの会議のみで、指定されたセミナーホストがそのセミナールームにいない場合、その部屋にはアクセスできません。

1.1.14. **利用条件：**http://www.adobe.com/go/terms またはその後継 Web サイトに掲載されている当時最新のアドビ利用条件を意味します。

1.1.15. **ユーザー：**適宜、参加者、お客様、コンカレントユーザー、名前付きホスト、名前付きイベントマネージャー、セミナーホスト、または会議出席者を意味します。

1.2. **オンデマンドサービスを使用するための権限** お客様は、本契約の締結および本契約上求められる行為の履行に必要なすべての権利と権限を有することを、表明し保証するものとします。この権利等には、(i) お客様のコンテンツを作成するソフトウェアアプリケーションを使用するための有効なライセンスの保有、(ii) オンデマンドサービスに関連してお客様のコンテンツまたはは参加者の個人データを提供する権利、および(iii) お客様がオンデマンドサービスとともに特定の音声会議サービスを使用する権利が含まれます。以上のことを表明および保証できない場合、お客様はその音声会議サービスを使用することはできません。

1.3. **オンデマンドサービスへのアクセス** お客様がオンデマンドサービスにアクセスして使用するには、第三者への支払い（電話代、ISP 代、または携帯電話通信費など）を要することがあり、かかる費用の支払いはお客様の責任であることを了承します。アドビは、お客様がオンデマンドサービスにアクセスして使用するために必要な場合がある機器または第三者のサービスに対して責任を負いません。お客様は、オンデマンドサービスにアクセスしたり使用することで、第三者の侮辱的、いかがわしい、または好ましくないマテリアルにさらされることがあることを了承し同意します。利用条件に対する違反がある場合は、アドビカスタマーサービスに報告することができます。

1.4. **制限** ボイスオーバーIP サービスを規制する法域または地方自治体が国境を越えるデータフローを積極的に遮断するかもしくは妨げる法域では、オンデマンドサービスが確実に動作しない場合があります。

1.5. **顧客ソフトウェア** お客様はオンデマンドサービスとの併用のみにアドインを使用できます。セールスオーダーに記載されるように、オンデマンドサービスのアクセスと使用に関連して、お客様が Adobe Presenter のライセンスを許諾されている場合、かかるソフトウェアに付随するエンドユーザー契約がその使用に適用されるものとします。

1.6. **使用の制限** お客様は以下のことをできません。(i) アドビのサーバー、またはアドビのサーバーに接続されているネットワークを破損したり、不能にしたり、過度な負荷をかけたり、支障を来すような方法で、オンデマンドサービスを使用すること。他者によるオンデマンドサービスの使用やその利便享受を妨げるような方法で、オンデマンドサービスを使用すること。(ii) アドビのサーバーやオンデマンドサービスに接続しているサービス、マテリアル、他のアカウント、コンピューターシステム、またはネットワークに、ハッキング、パスワードマイニング、その他の方法で、無許可のアクセスを試みること。(iii) オンデマンドサービスで利用可能なものとして設定されている以外の手段を用いて、マテリアルや情報を入手したり、入手を試みること。(iv) 会議参加者の追跡や参加の確認を目的に、会議参加者の電子メールアドレスを収集するなど、オンデマンドサービスの通常の利用を通じて合理的に企図される場合を除き、データやデータフィールド（電子メールアドレスを含む）の抽出を計画的に行うこと。(v) 本条件の下でのお客様のアクセスおよびライセンス権利を使用してコンファレンス、オンライン会議サービス、またはトレーニングセッションを行うことを、第三者に許可することを原則として、本サービスを使用またはアクセスする権利を譲渡すること。(vi) オンデマンドサービスの他のサービス、提供、または販売ソリューションへのバンドルまたは組み込み、もしくは第三者への再販、貸与、賃貸すること。または、(vii) DTMF (dial tone multi-frequency)コマンドの悪質な挿入のためにオンデマンドサービスを使用すること。

1.7. **お客様のコンテンツへのアクセス制御** オンデマンドサービスの特定の機能を使用することにより、お客様のコンテンツへのアクセス制限レベルを設定することができます。お客様のコンテンツへのアクセスレベルを適切に設定することはお客様の全責任です。

1.8. **お客様のコンテンツに関する表明と保証** (i) お客様はすべてのお客様のコンテンツの所有者、ライセンサー、または認定ユーザーであり、(ii) 以下のようなお客様のコンテンツをアップロード、記録、発行、リンク、送信、または配布しないことを表明し保証します。(a) 暴力または違法行為を扇動、幇助、助長するコンテンツ。(b) 第三者やアドビの知的財産権、またはいかなる人物のパブリシティー権やプライバシー権を侵害するコンテンツ、またはそれらに違反するコンテンツ。(c) 実質的に虚偽のコンテンツ、誤解を招くコンテンツ、不正確なコンテンツ。(d) 不快または違法なコンテンツや活動を促進したり、それらを含むコンテンツ。(e) 未成年に有害なコンテンツ。(f) 他者のシステム、データ、個人データ、または財産を毀損、妨害、不正に介入または取得するウイルスまたはプログラムを含むコンテンツ。(g) 法令・規則に違反するコンテンツ。

1.9. **アドビによるお客様のコンテンツへのアクセス** オンデマンドサービスは自動化されており（例えば、コンテンツは、ソフトウェアツールを用いてアップロードされます）、アドビの社員、契約業者、代理人は、いかなるコンテンツにもアクセスせず、その中身を閲覧したり、聞いたりすることはありません。ただし、以下のように、オンデマンドサービスを遂行するために合理的に必要な場合を除きます。(i) サポートリクエストに返答する場合、(ii) 不正行為、セキュリティ、または技術的な問題を検出、防止、あるいはそれらに対応する場合、(iii) 法律上の要請に従い、あるいは法律上の手続きを遵守するために必要または妥当であるとアドビが誠実に判断した場合、(iv) 違反の可能性の調査を含めて、本契約を実施する場合など。

1.10. **プライバシー** オンデマンドサービス付録の第 5 条（プライバシー）は本 PDM のオンデマンドサービスには適用されないものとします。代わりに、オンデマンドサービスには本第 1 条 10 項（プライバシー）で定める内容が適用されるものとします。

1.10.1. **プライバシー条件** アドビのデータ保護と収集慣行の詳細については、プライバシーポリシーをお読みください。お客様は、お客様によるオンデマンドサービスのアクセスおよび使用に対してプライバシーポリシーが適用されることに同意します。プライバシーポリシーは参照することにより本条件に組み込まれます。会議出席者との共有が目的でお客様がオンデマンドサービスにアップロードする個人データは、オンデマンドサービス付録に記載される「お客様のコンテンツ」と見なされ、プライバシーポリシーに記載されるアドビが回収または収集する個人データとは見なされません。

1.10.2. **参加者の情報に関するお客様の責任** アドビとお客様との間においては、オンデマンドサービスに関連して使用または提出された参加者の個人データすべてについて、お客様が全責任を負うものとします。お客様は、参加者の個人データに適用されるあらゆるデータプライバシー法や規則を遵守するものとします。お客様は、(i) 参加者の個人データへのお客様によるアクセス、使用、開示に関して、および(ii) 本条件に記載される行為を行うためにアドビがお客様にツールを提供していることに関して人目につく表示を行い、それらに対する同意を参加者から得て維持するものとします。さらに、1998 年に制定された児童オンラインプライバシー保護法を遵守する全責任を負うことを特に了承し同意します。また、かかる個人データに関するいかなる行為または不作為について、申し立てられたアドビへの請求、訴訟、または司法手続きからアドビを防御および補償し、アドビが損害を被らないようにします。

1.10.3. **参加者への電子メール** オンデマンドサービスに関する参加者への電子メールは、通常アドビではなくお客様から送信されます。該当する場合、アドビは、お客様の代理として、お客様の要請に応じて、お客様の代わりに、お客様の名前で参加者に電子メールを送信する場合があります。かかる電子メールとその内容については、お客様の全責任となります。

1.10.4. **録音・録画に関する通知** オンデマンドサービスでは、お客様による会議の録音および録画、さらに、お客様の名前、声、肖像などお客様や会議出席者を特定できる情報の収集および使用を許可します。ただし、国や地域の法律によって、(I) コミュニケーションの録音・録画に関する会議出席者の事前の同意、および(II) 個人を特定し得る情報の収集、保存、使用の制限を義務付けているものがあります。お客様は、かかるすべての同意を得て、かかる制限を遵守するようにする責任を負います。

1.11. **調査** アドビは、通常、オンデマンドサービスに関連して行なわれるユーザーの行動を監視するものではありません。ただし、お客様が、本契約のお客様の同意の条項、使用の制限の条項、またはその他の条項に違反しているおそれがあるとアドビが認識した場合、アドビは、かかる違反を調査する権利を有するものとします。アドビは、独自の裁量により、お客様への事前通知なしに、お客様のオンデマンドサービスの使用許諾

を直ちに終了すること、またはお客様のコンテンツの全部あるいは一部を変更もしくは削除することができます。かかる調査の結果、犯罪行為があったとアドビが考える場合、アドビは、所轄官庁にかかる事件を通報して協力する権利を有します。アドビは、適用法令で禁止されている場合を除き、アドビが独自の裁量により必要または適切と判断する場合、お客様によるオンデマンドサービスの使用に関連してアドビの手元にあるお客様に関する個人情報を含む、一切の情報を官庁その他の政府機関に対し開示する権利を有します。法的に許される場合、アドビはかかる開示を事前にお客様に通知します。お客様は、お客様のコンテンツ、またはお客様によるオンデマンドサービスの使用もしくは参加者によるオンデマンドサービスの使用（本契約に違反する使用を含む）に関連または起因する、一切の責任、費用、および経費（合理的な弁護士費用を含む）に関して、アドビを補償し、かつアドビが被害を被らないようにすることに同意します。

1.12. **オンデマンドサービスの解約または停止** 一般利用条件の定めにかかわらず、アドビはその独自の裁量で、オンデマンドサービスへのアクセスを終了することが、アドビを法的責任から保護するためにセキュリティ上の理由で賢明であること、またはオンデマンドサービスの効率的な通常の運営を続けるために賢明であることを判断した場合、お客様に書面の通知を行うことによりいつでも、オンデマンドサービスへのアクセスを直ちに終了するか、オンデマンドサービスへの全部または一部のアクセスを停止もしくは制限することができます。お客様は、いかなる理由においても、または理由なく、アドビのカスタマーサービスに連絡することでオンデマンドサービスをいつでも解約できます。ただし、解約日以前に支払われたすべての料金は返金されないものとします。本サービスの解約に伴い、アドビは、お客様のコンテンツ、個人情報、またはお客様によるオンデマンドサービス使用にかかわるすべてのデータファイルを削除する権利を有します。

1.13. **オンラインサービスの使用** お客様はオンデマンドサービスを利用して、アドビまたはその関連会社が維持する API または Web サイト、もしくは第三者が提供するサービス（以下総称して、「オンラインサービス」といいます）にアクセスできます。かかるオンラインサービスの使用には追加の条件が適用される場合があります。アドビオンラインサービスの使用は、http://www.adobe.com/go/terms に掲載されているプライバシーポリシーおよびアドビ利用条件が適用されます。アドビ、その関連会社、または第三者が別個の契約により明確に同意した場合を除き、アドビオンラインサービスおよび第三者オンラインサービスの使用はお客様の責任で行うものとします。

1.14. **Connect モジュール**

1.14.1. **Adobe Connect Meeting** Adobe Connect Meeting により、参加者は、Adobe Flash Player を使った Web ブラウザーを介して会議およびセミナールームにアクセスできます。ストリーミングオーディオ、ビデオ、およびソフトウェアのシミュレーションなど、リッチコンテンツの共有に対してサポートを提供し、複数の参加者の間でのビデオ会議を可能にします。Adobe Connect Meeting は、名前付きホスト、コンカレントユーザー、またはセミナールームのライセンスメトリックに基づいてライセンス許諾されます。

1.14.2. **Adobe Connect Training** Adobe Connect Training は、コースとカリキュラム管理機能を提供します。この機能には、ダッシュボードを使ったユーザーの履修とコースの成績の追跡、または個々の学習者の成績表の確認などがあります。Adobe Connect Training は、コンカレント学習者ライセンスメトリックに基づいてライセンス許諾されます。

1.14.3. **Adobe Connect Events** Adobe Connect Events では、会議とプレゼンテーションのためのユーザー登録、資格、通知、電子メール自動通知、追跡を管理できます。Adobe Connect Events のモジュールは、参加者層の統計、登録、参加、および登録時の質問とセッション中の投票に対する回答などに関して詳細なレポートを提供します。

1.14.4. **Adobe Connect Webcast** Adobe Connect Webcast は、最大 70,000 人が参加できる大規模な会議を可能にします。参加者は Adobe Flash Player を使った Web ブラウザーから会議にアクセスできます。Adobe Connect Webcast には、イベントプロフェッショナルチーム、登録と報告機能が含まれる場合があります。Adobe Connect Webcast はイベント単位でライセンス許諾されます。

2. Adobe Connect Hosted 以下の条項は Adobe Connect Hosted のみに適用されます。セールスオーダーのオンデマンドのセクションに記載されるすべての Adobe Connect Hosted サービスは、本契約に付属のアドビオンデマンド付

録の諸条件に基づいてお客様にライセンス許諾されており、さらに Adobe Connect Hosted および Adobe Connect Managed Services PDM の諸条件が適用されます。

2.1. **Adobe Connect Hosted の製品ディスクリプションとライセンスメトリック** Adobe Connect Hosted により、マルチテナントの環境で Web ブラウザー、Adobe Flash、インターネット接続を使って、オンラインコラボレーションが可能になります。Adobe Connect Hosted は、Adobe Connect Meeting、Adobe Connect Training、Adobe Connect Events（名前付きイベントマネージャーに基づいてライセンス許諾される場合がある）、Adobe Connect Webcast のうち 1 つ以上のモジュールに基づいて、お客様にライセンス許諾されます。

2.2. **Adobe Connect Hosted の追加条件**

2.2.1. **定義**

2.2.1.1. **契約：**一般利用条件に定める意味があり、プライバシーポリシーが含まれます。

2.2.2. **お客様のコンテンツ** お客様のコンテンツは、アドビのオンデマンドサービス提供に必要な場合、お客様の要請に応じて、アドビのサーバーに保存することができます。アドビはアーカイブサービスを提供しません。お客様は、お客様のコンテンツのバックアップコピーの作成・保管等、お客様のコンテンツにかかわる全責任を負うものとします。業界標準のウイルス検出ソフトウェアを使ってお客様のコンテンツからウイルスが検出された場合、アドビは、商業的に合理的な範囲で、オンデマンドサービスへのそのコンテンツのアップロードを阻止します。本条件に定めがある場合を除き、アドビは、お客様のコンテンツの削除や正確性、お客様のコンテンツの保存や送受信の失敗（オンデマンドサービスによって処理されたかどうかにかかわらず）、オンデマンドサービスの使用に起因または関係する他のコミュニケーションのセキュリティ、プライバシー、保存、または送受信に関し、何ら義務や責任を負うものではありません。

2.2.3. **制限** オンデマンドサービスは、原子力施設、航空機制御/通信システム、航空管制、生命維持または武器システムの運用等、安全装置を必要とする危険な環境での使用を想定して設計されたものではなく、またそのような使用を許諾されているものでもありません。前述の一般性を制限することなく、アドビ、その関連企業、サプライヤー、ライセンサー、およびリセラーは、そのような使用への適合性につき、明示、黙示にかかわらず、保証するものではなく、かかる保証一切を明確に否認します。

2.2.4. **サービスの試用** 本第 2 条 2 項 4 号（サービスの試用）は、お客様がオンデマンドサービスを試用している場合にのみ適用されます。本契約の他の条項に加えて、オンデマンドサービスを使用するお客様の権利を承諾したアドビからのお客様への電子メールに記載されるように、または Web サイトに記載されるオンデマンドサービス試用の説明のように、お客様が試用ユーザーとしてオンデマンドサービスにアクセスし使用する権利は限られています。オンデマンドサービスの試用は、アドビの独自の裁量により、後日、機能が変更されたり、有料となったり、またはその提供が中止される場合があります。サービスの一定した質を維持するため、アドビは、必要に応じてオンデマンドサービスへの試用アクセスを一時的に停止する権利を有するものとします。オンデマンドサービスを試用するお客様の権利は、オンデマンドサービスの試用を申し込んだ時点で与えられた限定期間をすぎると直ちに終了します。さらに、アドビは、独自の裁量により、事前の通知なく、いかなる理由においても、お客様の試用を中止または一時停止したり、試用アカウントを終了する権利を有します。オンデマンドサービスを使用するお客様の権利が終了すると、オンデマンドサービスによりお客様のアカウントに送信され処理されたお客様のコンテンツにアクセスするお客様および参加者の権利は直ちに終了します。

2.2.5. **オンデマンドサービス記録の監査** アドビは、お客様のオンデマンドサービスのアクセスと使用が本契約の要件（これには、適用されるライセンスメトリックが含まれるが、これだけに限らない）に準拠していることを確認する目的で、オンデマンドサービスの記録およびデータを監査する権利を有します。お客様は、本第 2 条 2 項 5 号（オンデマンドサービス記録の監査）の条件に基づき、かかる監査により明らかになった不足料金全額およびその支払い期限日からの利息をアドビに支払うものとします。前述にかかわらず、監査された期間において不足料金が 5%を超えていることが明らかになった場合、お客様は、本第 2 条 2 項 5 号（オンデマンドサービス記録の監査）の条件に従って、かかる監査に関連するすべての手数料と経費、不足料金およびその支払い期限日からの利息をア

ドビに支払うものとします。本規定は、オンデマンドサービスの無許可の使用が原因でアドビに与えられる普通法または衡平法上の追加の権利および救済を制限するものではありません。

3. Adobe Connect Managed Services 以下の条項は Adobe Connect Managed Services のみに適用されます。Adobe Connect Managed Services は、(i) Adobe Connect オンプレミスソフトウェアによって提供される機能に酷似した機能、および(ii) かかる機能に付随のその他のソリューションを提供します。セールスオーダーのオンデマンドのセクションに記載される Adobe Connect Managed Services のすべての提供内容は、本契約に付属のアドビオンデマンド付録の諸条件に基づいてお客様にライセンス許諾されており、さらに Adobe Connect Hosted および Adobe Connect Managed Services PDM の諸条件が適用されます。

3.1. **Adobe Connect Managed Services の製品ディスクリプションとライセンスメトリック** Adobe Connect Managed Services により、お客様は Adobe Connect の IT 管理をアドビに外部委託することができます。アドビは単一テナント環境で Adobe Connect をインストール、アップグレード、管理します。お客様は、追加のセキュリティオプションの選択やカスタマイズなど、一部のコントロールを維持できます。お客様は、Adobe Connect Meeting、Adobe Connect Training、および Adobe Connect Events のうち 1 つ以上のモジュールに基づいて、Adobe Connect Managed Services をライセンス許諾されます。

3.2. **Adobe Connect Managed Services の追加条件**

3.2.1. 定義

3.2.1.1. **CAB:** 実稼働段階でオンデマンドサービスに対してお客様または開発パートナーが要請した変更を承認する必要のあるアドビの社員で構成される変更諮問委員会を意味します。

3.2.1.2. **お客様のカスタマイズ:** お客様や開発パートナーによって、開発段階およびステージング段階でオンデマンドサービスに加えられたカスタマイズを意味します。

3.2.1.3. **お客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者:** お客様が指定する 3 人のテクニカルサポート問い合わせ担当者を意味します。セールスオーダーに「お客様の管理者」および「開発パートナー」として記載されます。

3.2.1.4. **開発パートナー:** アドビプロフェッショナルサービスチーム、またはお客様と第三者との関係の結果として、オンデマンドサービスにアクセスおよびカスタマイズする権利を有する第三者のシステムインテグレーターを意味します。

3.2.1.5. **開発段階:** お客様が、ガイドラインに定める指針に従って、オンデマンドサービスの可能な構成を評価するために、オンデマンドサービスのコンポーネントと機能をカスタマイズおよびテストする期間を意味します。

3.2.1.6. **ガイドライン:** 「Adobe Connect 環境のカスタマイズに関するガイドライン」を意味します。本ガイドラインは開発段階の初期にアドビがお客様に提供するものです。アドビは本ガイドラインに適宜変更を加えることがあります。ガイドラインは、一般利用条件に定義されるドキュメンテーションの形態です。

3.2.1.7. **実稼働段階:** お客様がオンデマンドサービスを通常の日常的な事業運営に使用する期間を意味します。

3.2.1.8. **Runbook:** お客様や開発パートナーによって、付録「Runbook」で詳述されるようにオンデマンドサービスに加えられたり、アドビがお客様に適宜提供するサンプルに加えられたお客様のカスタマイズおよび構成のリストで、お客様や開発パートナーによって記述され、アドビに提供する文書を意味します。かかるリストは、アドビが実稼働段階にオンデマンドサービスの実行とサポートを行う上で支援となることを目的としています。

3.2.1.9. **ステージング段階:** 開発段階にお客様が作成したオンデマンドサービス構成の品質テストを行う段階を意味します。

3.2.1.10. **保存ポリシー：**以下のように、コンテンツと個人データを維持し保管するアドビのポリシーを意味します。アドビは、お客様のシステムをサポートする仮想マシンの外部にあるメカニズムに、長期にわたって使用されるコンテンツ、個人データ、および関連するオペレーショナルデータすべてを保存します。アドビは、仮想マシンの外部に保存されたすべてのコンテンツ、個人データ、および関連するオペレーショナルデータを AES-256 以上の強固な基準を使って暗号化します。システム内のプライマリーデータが喪失した場合に本サービスを迅速に復元するために、長期にわたって使用されるコンテンツ、個人データ、および関連するオペレーショナルデータすべてのバックアップを行います。長期的に保存する場合は、前述の基準以上の方法を使ってすべてのバックアップを暗号化します。すべての内容を暗号化してバックアップしたら、所定のクラウドエリア内の複数のデータセンターに分散して、プラマリーデータセンターの機能が停止した場合に複数のデータセンター内での復元を可能にします。すべてのバックアップは、お客様の Runbook で指定された頻度で行われるものとします。指定がない場合は毎日バックアップされます。アドビは、お客様の Runbook で指定された期間においてすべてのバックアップを保管するものとします。指定がない場合は 1 週間保管されます。保管期間終了後 7 日間以上のメディアからすべてのバックアップファイルを削除し上書きします。ただし、お客様または法執行機関により書面にてそれらのファイルを保管する要請があった場合はその限りではありません。第 3 条 2 項 3 号（データストレージと I/O 制限）で定める制限の目的上、総ストレージ容量は、上述の仮想マシンの外部に保存されたお客様のその時点で最新のファイルのサイズ、およびお客様の Runbook での指定（指定がない場合はアドビのデフォルトの条件）に基づいて保管されたすべてのバックアップファイルのサイズの合計になるものとします。アドビは、必要に応じて、システム全体の迅速な復元のためにバックアップを開発して実施します。バックアップは個々のファイルの復元を可能にするようには設計されていません。

3.2.1.11. **移行段階：**実稼働段階の前に発生する期間を意味し、この期間中にお客様は Runbook を作成し、かかる Runbook に関してアドビの書面による承認を得ます。

3.2.2. **開発パートナー** お客様は開発パートナーを指名できます。第三者とのログイン ID とパスワードの共有を禁止する一般利用条件の定めにかかわらず、妥当な場合、お客様は、本契約に従って権利を行使する上で、開発パートナーがお客様の支援を行えるようにすることのみを目的として、開発パートナーに特定のログイン ID とパスワードを提供することができます。お客様は、オンデマンドサービスに関連して、開発パートナーのすべての作為または不作為に対する全責任を負うものとします。アドビは、お客様へのオンデマンドサービスまたはオンデマンドサービスのその他のユーザーに対して、開発パートナーが悪影響を及ぼすとみなす場合、開発パートナーへのアクセスを却下する場合があります。

3.2.3. **データストレージと I/O 制限** お客様のストレージ容量は、アクティブデータ、アクティブデータのバックアップを含めて、いつでも合計で 1 テラバイト（1,000 ギガバイト）に制限されています。お客様がこの制限を超えた場合、その時点で最新のアドビのリスト価格に基づいて、超過分の請求が行われるものとします。セールスオーダーで指定された所定の Amazon Web Services クラウド領域とのお客様の入力および出力のトラフィック量は、合計で毎月 500 ギガバイト（500,000 メガバイト）に制限されています。クラウド領域から発信されず、代わりにクラウドの別のサーバーで終了する情報の送信には制限がありません。お客様がこの制限を超えた場合、その時点で最新のアドビのリスト価格に基づいて、超過分の請求が行われるものとします。

3.2.4. **お客様のコンテンツ** お客様は、オンデマンドサービスの使用に関連して、オンデマンドサービスにお客様のコンテンツをアップロードすることができます。お客様のコンテンツは、アドビのオンデマンドサービス提供に必要な場合、お客様の要請に応じて、アドビの保存方針に従ってアドビのサーバーに保存することができます。お客様は、お客様のコンテンツのバックアップコピーの作成・保管等、お客様のコンテンツにかかわる全責任を負うものとします。業界標準のウイルス検出ソフトウェアを使ってお客様のコンテンツからウイルスが検出された場合、アドビは、商業的に合理的な範囲で、オンデマンドサービスへのそのコンテンツのアップロードを阻止します。本契約の他の定めにかかわ

りなく、アドビは、お客様のコンテンツの削除や正確性、お客様のコンテンツの保存や送受信の失敗（オンデマンドサービスによって処理されたかどうかにかかわらず）、オンデマンドサービスの使用に起因または関係する他のコミュニケーションのセキュリティ、プライバシー、保存、または送受信に関し、何ら義務や責任を負うものではありません。

3.2.5. **オンデマンドサービスにアクセスするためのライセンス** アドビは、セールスオーダーに基づく期間、および開発段階、ステージング段階、移行段階、実稼働段階に関連して、オンデマンドサービスにアクセスして使用するための非独占的、譲渡不能、取消可能のライセンスをお客様に付与します。お客様は、開発段階、ステージング段階、および移行段階におけるオンデマンドサービスへのアクセスと使用に関連してのみ開発パートナーにかかる権利をサブライセンスすることができます。お客様は、オンデマンドサービスの基となるオペレーティングシステムとのインタラクションを試みることはできません。

3.2.6. **使用段階** 本契約の諸条件に従って、お客様は、開発段階、ステージング段階、移行段階、実稼働段階（この順番で発生）で、オンデマンドサービスを使用できます。これらの段階は、本契約の期間中に必要に応じて複数回連続して発生する場合があります。

3.2.6.1. **ステージング段階** ステージング段階で行われるテストには、バグの除去、シミュレーション、お客様の他のシステムとの統合があり、ステージング段階でオンデマンドサービスに対して行われるカスタマイズはガイドラインに準拠するものとします。

3.2.6.2. **移行段階** お客様がオンデマンドサービスを実稼働段階で使用する前に、お客様は、(i) Runbook を作成し、アドビにその Runbook を提出してレビューを受け、(ii) アドビからその Runbook の書面による承認を得るものとします。お客様は、Runbook にお客様のすべてのカスタマイズ項目を記載することを含めて、Runbook の完全性と正確性に責任を負うものとします。アドビは、(a) お客様のカスタマイズによって生じたオンデマンドサービスの不具合または障害に対して、(b)(1) お客様が、移行段階に関する本条に従って求められるように、お客様のすべてのカスタマイズ項目や構成を Runbook に正確にリストできなかったことが起因またはそれに関連する、もしくは(2) Runbook の誤りや漏れが起因またはそれらに関連する、オンデマンドサービスの障害やアドビがオンデマンドサービスのサポートを提供できないことに対して、または(c) お客様のカスタマイズから発生する第三者の申し立てに対して、責任を負いません。お客様はかかる申し立てからアドビを防御して補償するものとします。お客様が、(I) Runbook を作成しない場合、(II) Runbook を更新して最新の状態に維持しない場合、または(III) 契約期間中、指定した開発パートナーを維持しない場合、アドビは、サービスの稼働率目標を果たす義務から解放されます。さらに、オンデマンドサービスが実稼働段階に入ったら、アドビは、本 PUR のサポートに関するセクションの条件に従って、お客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者にのみサポートを提供する責任を負うものとします。

3.2.6.3. **実稼働段階** 実稼働段階でオンデマンドサービスにカスタマイズを行うことはできません。実稼働段階にオンデマンドサービスにカスタマイズを行いたい場合、お客様は、(i) アドビにクローンステージングサーバーの起動を要請し、(ii) かかるカスタマイズを行い、(iii) かかるカスタマイズのレビューを要請して、CAB から承認を受けるものとします。その後で、お客様はかかるクローンサーバーのカスタマイズに関連して、ステージング段階（最終的には移行段階と実稼働段階に移動）に戻すものとします。かかるカスタマイズがステージング段階および移行段階にある間、アドビは、実稼働段階でオンデマンドサービスを同時に続行します。

3.2.7. **コンテンツの移行または削除** 本契約の別段のいかなる定めにもかかわらず、お客様の要請に応じて、アドビはオンデマンドサービスからすべてのお客様のコンテンツと個人データを移行するために、商業的に合理的な努力によりお客様を支援します。かかる移行は、(i) その契約の解約の有効日より前に行う必要があり、(ii) アドビが課すお客様のコンテンツ移行制限を超えることはできません。オンデマンドサービスの終了または契約の解約により、アドビは、お客様のコンテンツ、個人

データ、またはお客様のオンデマンドサービス使用に伴うすべてのデータファイルを削除する権利を有するものとします。

3.2.8. サポートサービス

3.2.8.1. **テクニカルサポート問い合わせ担当者** アドビは、お客様が指名する最大 3 人のテクニカルサポート問い合わせ担当者（以下、「お客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者」といいます）のみに対して、テクニカルサポートを提供します。かかる担当者は、お客様の管理者および開発パートナーとしてセールスオーダーに記載されます。

3.2.8.2. **アドビ対応サービス** 「アドビ対応サービス」とは、「オンデマンドサービスに関するアドビの対応」という本条に記載されるサービスを意味します。アドビは、以下の表と関連する定義に従って、お客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者がアクセスできる、オンデマンドサービスに関するサポートサービス（各レポートを、「オンデマンドサービスリクエスト」といいます）を提供します。これは、年中無休で 24 時間提供され、優先度の付いた、通話料金無料のサービスです。

「対応時間」

- **優先度 1**：1 時間
- **優先度 2**：2 時間
- **優先度 3**：4 時間
- **優先度 4**：1 営業日

アドビは合理的な努力のもとに以下のことを行うものとします。(i) 応答時間内に、テクニカルサポート問い合わせ担当者からのオンデマンドサービスリクエストの受領を確認すること。報告の受領確認は、通常、オンデマンドサービスリクエストが報告されたときと同じ通信手段を介して行います。(i) 妥当な時間内に、簡潔なステータスレポートをお客様に提供すること。(ii) 不具合を除去する、アップデートを提供する、または商業的に合理的な努力のもとに不具合の影響を回避する方法を提示するなどの形で救済手段を提供することにより、オンデマンドサービスリクエストを解決すること。この救済手段には、エラー修正、パッチ、バグフィックス、オンデマンドサービスの問題や制限によりタスクの完了が不可能である場合、タスクを完了するために使用される問題回避措置（一時的な解決策）、代替物の提供、またはその他のあらゆる種類のソフトウェアもしくはドキュメンテーションの訂正や修正が含まれます。各当事者は、当事者の合理的な努力にも関わらず、すべての問題が解決可能であるとは限らないことを了承するものとします。

アドビによる問題処理時間は、アドビがオンデマンドサービスリクエストの受領を確認した日時から起算します。商業的に合理的な時間内にオンデマンドサービスリクエストを解決できない場合は、アドビの組織内でオンデマンドサービスリクエストがエスカレーションされることがあります。

3.2.8.3. ケース優先度の定義

お客様は優先度のレベルを特定します。技術的問題に正確に優先度を付けることは業務を円滑に行うために重要です。以下のガイドラインにより適切な優先度を判断することができます。優先度 1 から優先度 3 の問題に対するリクエストを提出したら、アドビがお客様の問題を解決する間、お客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者は、アドビテクニカルサポートチームに協力する必要があります。

- 深刻（優先度 1） – **(i) 実稼働段階または(ii) オンデマンドサービスがステージング段階にある間、ユーザー容認テストまたはトレーニングに関連して、オンデマンドサービスに非常に深刻な中断をもたらす問題（総称して、「優先度第 1 段階」といいます）。**ユーザーコミュニティ全体が影響を受けているか、または受ける可能性がある問題です。優先度第 1 段階のオンデマンドサービスが完全にクラッシュしたり、オンデマンドサービスの主要機能が中断するため、即座に実行すべきタスクが実行でき

ません。データの完全性が危険にさらされています。この問題は金銭的な損失をもたらす可能性があるため、即座にサービスリクエストへの対処が必要です。優先度 1 のすべての重大な問題に関しては、アドビカスタマーサポートに電話してください。

- 緊急（優先度 2） ー **実稼働段階のオンデマンドサービスに深刻な中断をもたらし、悪影響を与え、緊急の期日に間に合わない危険性がある問題。**オンデマンドサービスが実稼働段階にある間、重要なタスクが実行できませんが、エラーによって必要不可欠なオペレーションが障害を受けるわけではありません。制限された状態で処理を続行できますが、データの整合性が危険にさらされている可能性があります。機能の不具合により重要な処理に深刻な中断が発生したり、業務に悪影響が及ぶ可能性があるため、オンデマンドサービスリクエストに早急に対処する必要があります。オンデマンドサービスがステージング段階にある間、この問題は企業規模のインストールの妨げになります。
- 重要（優先度 3） ー **実稼働段階またはステージング段階のオンデマンドサービスに中断をもたらす問題。**実稼働段階またはステージング段階のオンデマンドサービスの稼働を妨げることはありませんが、パフォーマンスが多少低下する可能性があります。エラーは、実稼働段階のオンデマンドサービスの機能の不具合または誤作動に起因するものです。
- 軽微（優先度 4） ー **通常の稼働に起きる中断が最小限か、または全くない問題**（業務上の影響はなし）。問題は、API と連携、インストール、構成に関する質問、機能向上の依頼、またはドキュメンテーションに関する質問など、「方法」に関する質問です。

3.2.8.4. **解決策** アドビは、オンデマンドサービスを該当するドキュメンテーションに実質的に適合させるため、オンデマンドサービスのアドビが提供する部分の不具合を修正するために必要な解決策を提供します。オンデマンドサービスの使用において問題が発生した場合、アドビがその問題を理解して再現することができるように、お客様は十分なアクセスと詳細情報をアドビに提供するものとします。アドビは合理的な努力のもとにかかる問題を診断します。かかる問題によってオンデマンドサービスに生じるエラーが原因となり、オンデマンドサービスが該当するドキュメンテーションに実質的に適合して作動しないと、お客様とアドビの両者が判断した場合は、アドビは商業的に合理的な努力のもとに、お客様にフィックスリリースを提供します。さらに、アドビはその独自の裁量で、適宜、フィックスリリースを実施します。

3.2.8.5. **オンラインサポート** お客様は、アドビの Web サイト www.adobe.com にあるアドビのオンラインサポート機能に無制限に安全にアクセスできるものとします。

3.2.8.6. **eSupport** お客様には、リモートコンピューターアクセスを介してアドビの eSupport サービスにアクセスする権利が付与されるものとします。お客様は、かかるオンデマンドサービスにアクセスすることを選択する場合、アドビが、お客様にサポートサービスを提供する目的に限り、管理する外部コンピューターからオンデマンドサービス（オンデマンドサービスが依存するお客様のシステムすべてを含む）にリモートでアクセスすることを、本契約によりアドビに許可します。

3.2.8.7. **アドビ対応サービスを変更する権利** アドビは、合理的な裁量に基づき、アドビ対応サービスを適宜変更する権利を有しますが、かかる変更により、 (i) サポートのレベルが本書に定めるレベルより低下することはなく、(ii) アドビへの義務が大幅に減ることもなく、また (iii) お客様の権利が大幅に損なわれることもありません。本契約に定めるアドビ対応サービスの内容に重大な変更がある場合には、アドビは、60 日前までに書面によりお客様にその旨を通知するものとします。

3.2.8.8. **カスタマーサクセスマネージャー** 開発段階、ステージング段階、移行段階において、アドビは、お客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者からの質問にお答えする要員（以下、「カスタマーサクセスマネージャー」といいます）を提供するものとします。かかるカ

スタマーサクセスマネージャーは、太平洋標準時の 9 am～5 pm の間お客様のテクニカルサポート問い合わせに対応します。アドビはかかるカスタマーサクセスマネージャーに関連するサービスレベルまたは可用性レベルを提供しません。

3.2.8.9. アップグレード

3.2.8.9.1. **アップグレードの種類** 契約期間中に、アドビは、適宜、オンデマンドサービスへのアップグレードを実施します。かかるアップグレードには、お客様に特定のアップグレード、オンデマンドサービスのセキュリティのために必要であるか、またはサービスの稼働率目標を達成していない問題にアドビが対応するために必要な、緊急のアップグレード（それぞれを以下、「緊急アップグレード」といいます）、小規模なアップグレード（エラーの修正などを目的とした、本サービスへのメンテナンスリリースまたは新規のマイナーバージョン変更など）、または大規模なアップグレード（オンデマンドサービスの新規バージョンなど）があります。

3.2.8.9.2. **アップグレードイベントの順番** アドビはあらゆる合理的な努力を払って、以下の「アップグレードのタイミング」という条項に記載される、両当事者が合意する期間内に、すべてのアップグレードをステージング段階のサーバーにインストールします。アドビがそのインストールを終了したら、お客様（または開発パートナー）は、アドビと連携してアップグレードの実装を迅速にテストします。次に、お客様は Runbook に記載されるアドビの連絡先にかかるテストが成功または失敗したことを通知します。テストが成功した場合、アドビは以下の「アップグレードのタイミング」の条項に記載されるスケジュールに従って実稼働段階のサーバーにアップグレードをインストールします。アップグレードが失敗し、問題がアドビのソフトウェアにある場合は、アドビは是正措置を取ります。カスタマイズに問題がある場合は、カスタマイズの基礎となるコードの調整に関するお客様の作業において、アドビはお客様（または開発パートナー）をサポートするための合理的な措置を取ります。そのような問題が解決されたら、アドビは前述のように実稼働段階のサーバーにアップグレードをインストールします。お客様は、以下の「アップグレードの延期」の条項で定めるように、かかるアップグレード（緊急アップグレードを除く）を延期または却下することができます。

3.2.8.9.3. **アップグレードのタイミング** 緊急のアップグレードは、必要に応じて、アドビが実施します。その他すべてのアップグレードは、お客様に事前の書面による通知を行うことにより、Runbook で指定するように、契約期間を通して実施されます。アドビはかかるアップグレードがある場合には、その旨をできる限り早めにお客様に通知するものとします。アドビが通知を行ったら、アドビはお客様とともに、アップグレードのテストを開始するお客様のために、お互いが合意できる、ステージング段階のシステムを提供するまでの期間を判断します。お客様はアドビがオンデマンドサービスのアップグレードを提供してから 5 営業日以内にテストを完了する必要があります。ただし、アドビがそれより長い期間に対して書面により同意する場合はその限りではありません。お客様がステージング段階のシステムテストが合格したことをアドビに伝えたら、アドビはお客様とともに、お互いが合意できるメンテナンス期間またはアップグレードを実施するその他の期間を判断します。

3.2.8.9.4. **アップグレードの延期** お客様はアップグレードの延期または却下を選択することができます（緊急アップグレードを除く）。お客様が、理由の如何を問わず（サポートアップグレードを受ける意思がない、オンデマンドサービスとサポートアップグレードの互換性を保つカスタマイズをする意思がないなどが含まれるが、これらに限らない）、Adobe Connect Hosted オンデマンドサービ

スの一般的な商用版のその時点で最新の最低 1 つのメジャーアップグレードにおいて、オンデマンドサービスの維持に必要なアップグレード（それぞれを以下、「サポートアップグレード」といいます）の延期または却下を選択した場合、お客様は追加の延長オペレーションアップリフト料金を支払うことに同意します。この料金は、お客様によるサポートアップグレードの延長または却下が有効になった後に発生した料金の 50%として計算されます。前述にかかわらず、サポートアップグレードをインストールする意思がお客様にありながら、アドビの行為によって、サポートアップグレードとオンデマンドサービスのその時点で最新のバージョンとの後方互換性が保てない場合、お客様はアドビにかかる延長オペレーションアップリフト料金を支払う必要はありません。ただし、お客様はアドビに協力して、適用されるサポートアップグレードを合理的な期間内にインストールするものとします。

3.2.8.9.5. **緊急アップグレード** 本契約の他の定めにかかわらず、お客様はすべての緊急アップグレードを受け入れる必要があります。

3.2.8.10. **Runbook** お客様の Runbook には、アドビが提供する形式で、最低でも以下に示す件名を含めるものとします。お客様は、お客様または開発パートナーが新しいカスタマイズを行い、実稼働段階で使用するためにアドビがそのカスタマイズを了承するたびに、Runbook を迅速に更新するものとします。アドビはその独自の裁量で、契約期間中に、適宜、Runbook に含める必要のある件名を変更または修正することがあります。お客様は Runbook を迅速に更新して、新しい件名を含めるようにするものとします。お客様や開発パートナーは、アドビの要請に応じて、Runbook を即座に更新するものとします。

Runbook の件名	**説明**
システム構成	ガイドラインでは、お客様や開発パートナーがオンデマンドサービスにパッチを適用することを禁止しています。それでも、お客様や開発パートナーがオンデマンドサービスにパッチを適用する場合は、お客様はそのパッチについて説明するものとします。 アドビは、お客様や開発パートナーにオンデマンドサービスに関する情報を提供します。お客様や開発パートナーはその情報が正しいかどうか、使用されるかどうかを確認して記載するものとします。
カスタマイズ	お客様や開発パートナーがオンデマンドサービスに加えたすべてのカスタマイズの一覧。 お客様や開発パートナーがオンデマンドサービスに関連してインストールしたすべてのソフトウェアの一覧。かかるソフトウェアの機能の説明。 お客様によるオンデマンドサービスの実施に関して、アドビが通常実施するバックアップスケジュールとは異なるバックアップスケジュールをアドビに実施してもらいたいかどうか。

Runbook の件名	説明
システムのモニター	オンデマンドサービスと、オンデマンドサービスが依存するその他のシステムとの接続の一覧。 オンデマンドサービスが確実に機能するために、アドビがモニターすべきかかる接続のパラメータの一覧。 サービスが確実に機能するために、アドビがモニターすべきお客様のカスタマイズに関連するパラメータの一覧。
ユーザー受け入れテストに関するドキュメンテーション	お客様または開発パートナーが実施するユーザー受け入れテストのシナリオを説明します。 システムが正常に機能することを確かにする目的で、かかるテストの繰り返しをアドビが許可するために、期待されるテストのプラスおよびマイナスの結果を説明します。
実稼働後の CAB	お客様や開発パートナーが要請した変更の結果として、アドビが実施し、CAB が承認した実稼働段階のオンデマンドサービスへの変更を説明します。

Runbook の件名	説明
イベントと応答	オンデマンドサービスへのお客様のカスタマイズの既知の脆弱性をすべて一覧にします。 お客様のカスタマイズに関連して、オンデマンドサービスのサポートを提供する際に、アドビ応答チームが取るべき対策を推奨します。 最低でも以下の情報を含めます。 • 開発パートナーまたはお客様が作成したログファイルに関するすべてのログプロセスとファイルの場所 • すべての情報ソースまたは受信者のレポジトリ • オンデマンドサービスで発生するすべてのデータベースとその他の情報ストレージ • オンデマンドサービスに実施されている暗号化モデル • その他の外部データソースとのすべてのコミュニケーション • オンデマンドサービスに加えられた追加の実行可能ファイル • 長期管理に必要なすべての情報 • 最も一般的な障害モードとその障害から回復するために推奨される対策

Runbook の件名	説明
連絡先と契約	システムがダウンした場合に、アドビが知らせる必要のあるお客様の連絡先を記載します。 オンデマンドサービスのカスタマイズに関する技術的知識があり、アドビの質問に答えられる、お客様（または開発パートナー）の要員を記載します。 お客様の IT システムとオンデマンドサービスのリンクにおいて、お客様の側の接点（SSO など）を記載します。 開発パートナー関係におけるお客様の関係マネージャーを記載します。 緊急のサポート時にアドビが連絡できる、開発パートナーの連絡先を記載します。 管理のエスカレーションのために、開発パートナーの連絡先を記載します。 オンデマンドサービスへのアップグレードをアドビとともにテストする開発パートナーの連絡先を記載します。 お客様と開発パートナーの間の合意事項を説明します。開発パートナーの応答時間要件およびかかる応答時間に関するお客様からのその他の特殊手順に関する詳細を含めます。

第三者のソフトウェアに関する通知　その他の製品およびプラットフォームと相互作動するソフトウェアに対する公の需要に対応するために、アドビは、その他の商用ソフトウェアパブリッシャーのように、公の基準に準拠するよう製品を設計し、第三者により作成され使用許諾されるコードをアドビの製品に組み込んでいます。こういった公の基準および公開されているコードの作成者、およびその他の第三者ライセンサーは、ソフトウェアのエンドユーザーに特定の通知および諸条件が伝えられることを求めます。第三者のソフトウェアに関して必要な通知や追加条件は、www.adobe.com/products/eula/third_party/index.html（またはその後継 Web サイト）に掲載されています。それらの通知や追加条件は、参照により本契約の一部となり、参照により本契約に組み込まれます。お客様は、アドビのライセンサー(ライセンシーがアドビ以外の者から本ソフトウェアを取得した場合にはアドビ）が、本契約の第三者受益者であり、ライセンサーやアドビの各技術に関して、本契約に記載の義務を執行する権利を有していることを認め、これに同意するものとします。

ELO PDM Connect Hosted and ACMS 20121108 CLEAN.docx

1. Additional Terms for Adobe Connect Hosted & Adobe Connect Managed Services.

1.1. **Definitions.** Capitalized terms not defined in this PDM shall have the same meaning as the terms are defined in the Adobe Master Enterprise Terms ("General Terms"). This PDM is incorporated into and governed by the General Terms.

1.1.1. **Add-In:** means the Adobe Connect Add-in that may be provided to Customer by Adobe in connection with Customer's use of the OnDemand Service, and any modified versions and copies of, and upgrades, updates and additions to such add-in, provided to Customer by Adobe at any time. The Add-In is a client software upgrade automatically delivered to Customer on an as-needed basis so that Customer may use certain features of the OnDemand Service (such as broadcasting audio or video).

1.1.2. **Concurrent User:** means an individual licensed on a concurrent basis that may attend or host a Meeting.

1.1.3. **Concurrent Learner:** means an individual learner that Customer licenses on a concurrent basis that may access training curriculum or courses.

1.1.4. **DMCA Provision**: means Section 21 of the Terms of Use, or any successor provision thereto providing guidelines and instructions regarding the reporting of infringing material being uploaded to or otherwise shared within the OnDemand Service, the terms of which are hereby incorporated herein by reference.

1.1.5. **Meeting:** means an Adobe® Connect™ meeting, seminar, or webcast, as applicable.

1.1.6. **Meeting Attendees:** means individuals who attend a meeting, telephone conference, seminar or webcast enabled by the OnDemand Service.

1.1.7. **Named Events Manager:** means an individual that has the ability to manage advanced registration for Adobe Connect events, branded event pages, additional email options, and absentee/attendee reporting for meetings, courses, curriculums, presentations and other content. A Named Events Manager must be an individual, not a group or generic login, and a Named Events Manager license cannot be shared between more than one individual. A Named Events Manager license may be reassigned from one individual to another solely (a) if the employment or independent contractor relationship of a licensed individual terminates; or (b) in all other cases, upon written permission of Adobe.

1.1.8. **Named Host:** means an individual that has the ability to host a Meeting with up to 100 total Meeting Attendees. A Named Host may create an unlimited number of Adobe Connect Meeting rooms; however, the Named Host can only use one of his/her rooms at any one time, and rooms cannot be accessed unless the Named Host is present. A Named Host must be an individual, not a group or generic login, and a Named Host license cannot be shared between more than one individual. A Named Host license may be reassigned from one individual to another solely (a) if the employment or independent contractor relationship of a licensed individual terminates; or (b) in all other cases, upon written permission of Adobe.

1.1.9. **Participant:** means a third party, including a Meeting Attendee, who interacts with the OnDemand Service as a result of such party's relationship with (or connection to) Customer.

1.1.10. **Personal Data:** means information that can be used to identify or locate a specific natural person, including without limitation telephone number, e-mail address, and social security number.

1.1.11. **Privacy Policy:** means the terms of the Adobe Online Privacy Policy located at http://www.adobe.com/go/privacy or any successor website thereto.

1.1.12. **Seminar Host:** means an individual employed or otherwise hired by Customer to administer the Seminar Room on behalf of Customer.

1.1.13. **Seminar Room:** means an Adobe Connect Meeting room with a size that is set based on number of seminar room seats purchased per room. Only one Meeting can take place in a Seminar Room at any given time, and a designated Seminar Host must be present in the room for the room to be accessed.

1.1.14. **Terms of Use:** means the then-current online Adobe Terms of Use located at http://www.adobe.com/go/terms or any successor website thereto.

1.1.15. **User:** means, as applicable, a Participant, Customer, Concurrent User, Named Host, Named Events Manager, Concurrent User, Seminar Host, or Meeting Attendee.

1.2. **Authority to Use OnDemand Service.** Customer represents and warrants that it has all necessary right, power and authority to enter into the Agreement and to perform the acts required of Customer hereunder including (i) having a valid license to use the software applications that generate Customer Content, (ii) the right to submit Customer Content and a Participant's Personal Data in connection with the OnDemand Service, and (iii) the right to use the particular audio conferencing service Customer uses in conjunction with the OnDemand Service. Otherwise, Customer is not permitted to use such audio conferencing service.

1.3. **Access to OnDemand Service.** Customer acknowledges that Customer's ability to access and use the OnDemand Service may require the payment of third party fees (such as telephone toll charges, ISP, or airtime charges) and that Customer is responsible for paying such fees. Adobe is not responsible for any equipment or third party services Customer may need to be able to access and use the OnDemand Service. Customer acknowledges and agrees that by a accessing or using the OnDemand Service, Customer may be exposed to materials from third parties that are offensive, indecent, or otherwise objectionable. Customer may report any violations of these terms to Adobe customer service.

1.4. **Limitations.** The OnDemand Service may not reliably work in some international jurisdictions that regulate Voice Over IP services or where the local government actively blocks or otherwise interferes with cross-border data flows.

1.5. **Client Software.** Customer may use the Add-In solely in conjunction with the OnDemand Service. If Customer has licensed Adobe Presenter in connection with access and use of the OnDemand Service, as indicated on the Sales Order, then end user license agreement accompanying such software shall govern its use.

1.6. **Use Restrictions.** Customer may not: (i) use the OnDemand Service in any manner that could damage, disable, overburden, or impair any Adobe server, or the network(s) connected to any Adobe server or interfere with any other party's use and enjoyment of the OnDemand Service; (ii) attempt to gain unauthorized access to service, materials, other accounts, computer systems, or networks connected to any Adobe server or to the OnDemand Service, through hacking, password mining, or any other means; (iii) obtain or attempt to obtain any materials or information through any means not intentionally made available through the OnDemand Service; (iv) engage in any systematic extraction of data or data fields (including email addresses) except as may be reasonably contemplated through the normal use of the OnDemand Service including without limitation collecting email addresses of Meeting Attendees for purposes of tracking and/or confirming Meeting attendance; (v) transfer any rights to use or access the Service on any basis where Customer permits third parties to conduct conferences, online meeting services, or training sessions utilizing Customer's access and license rights hereunder; (vi) bundle or incorporate the OnDemand Service with or into any other service, offering, or solution for sale, resale, rent, or lease to third parties; or (vii) use the OnDemand Service for malicious injection of dial tone multi-frequency commands.

1.7. **Controlling Customer Content Access.** Certain Features of the OnDemand Service enables Customer to specify the level at which such OnDemand Service restrict access to Customer Content. Customer is solely responsible for applying the appropriate level of access to Customer Content.

1.8. **Representations and Warranties Regarding Customer Content.** Customer represents and warrants that: (i) Customer is the owner, licensor, or authorized user of all Customer Content; (ii) Customer will not upload, record, publish, link to, or otherwise transmit or distribute Customer Content that: (a) incites, assists, or otherwise encourages violence or any illegal activities; (b) infringes or violates the intellectual property rights of any third party or Adobe, or any rights of publicity or privacy of any party; (c) is materially false, misleading, or inaccurate; (d) promotes or comprises objectionable or unlawful content or activity; (e) is harmful to minors; (f) contains any viruses or programs that may damage, detrimentally interfere with, surreptitiously intercept, or expropriate any system, data, Personal Data, or property of another; or (g) violates any law, statute, ordinance or regulation.

1.9. **Adobe Access to Customer Content.** Customer acknowledges that the OnDemand Service is automated (*e.g.*, Customer Content is uploaded using software tools) and that Adobe personnel, contractors or agents will not access, view, or listen to any Customer Content, except as reasonably necessary to perform the OnDemand Service, including but not limited to the following: (i) respond to support requests; (ii) detect, prevent, or otherwise address fraud, security, or technical issues; (iii) as deemed necessary or advisable by Adobe in good faith to conform to legal requirements or comply with legal process; or (iv) to enforce this Agreement, including investigation of potential violations hereof.

1.10. **Privacy.** Section 5 (Privacy) in the Exhibit for OnDemand Services shall not apply to the OnDemand Services in this PDM. Rather, the language set forth in this Section 1.9 (Privacy) shall apply to the OnDemand Services.

1.10.1. **Privacy Terms.** For information about Adobe's data protection and collection practices, please read the Privacy Policy. Customer agrees that Customer's access to and use of the OnDemand Service is subject to the Privacy Policy, which is incorporated herein by reference. Any Personal Data uploaded by Customer to the OnDemand Service for purposes of sharing such Personal Data with Meeting Attendees shall be considered "Customer Content" as described in the Exhibit for OnDemand Services, and shall not be considered Personal Data collected or gathered by Adobe as described in the Privacy Policy.

1.10.2. **Customer's Responsibilities Regarding Information of Participants.** As between Adobe and Customer, Customer shall have sole responsibility for any and all Personal Data of Participants used and submitted in connection with the OnDemand Services. Customer shall comply with all data privacy laws and rules applicable to Personal Data of Participants. Customer shall provide conspicuous notice regarding, and obtain and maintain consent from Participants for, (i) Customer's access, use, or disclosure of Personal Data of Participants; and (ii) Adobe providing the tools for Customer to perform the actions described herein. In addition, Customer specifically acknowledges and agrees that Customer is solely responsible for compliance with Children's Online Privacy Protection Act of 1998. Customer shall defend, indemnify, and hold harmless Adobe from any claim, suit or proceeding brought against Adobe in connection with any acts or omissions with regards to such Personal Data.

1.10.3. **Emails to Participants.** Emails related to the OnDemand Service are generally sent to Participants by Customer, and not by Adobe. If applicable, Adobe may send emails to Participants in Customer's name as Customer's agent, at Customer's request, and on Customer's behalf. Customer is solely responsible for such emails and contents thereof.

1.10.4. **Notice Regarding Recording.** THE ONDEMAND SERVICE MAY ALLOW CUSTOMER TO RECORD MEETINGS AND TO COLLECT AND UTILIZE IDENTIFYING INFORMATION ABOUT CUSTOMER AND MEETING ATTENDEES, SUCH AS A MEETING ATTENDEE'S NAME, VOICE, OR LIKENESS. THE LAWS OF SOME STATES OR COUNTRIES REQUIRE (I) A MEETING ATTENDEE TO GRANT HIS/HER CONSENT PRIOR TO ANY RECORDING OF COMMUNICATIONS; AND (II) RESTRICTIONS ON THE COLLECTION, STORAGE, AND USE OF PERSONALLY IDENTIFYING INFORMATION. Customer is responsible for ensuring collection of all such consents and compliance with all such restrictions.

1.11. **Investigations.** Adobe does not generally monitor User activity occurring in connection with the OnDemand Service. If Adobe becomes aware, however, of any possible violations by Customer of sections regarding the Customer Content, Use Restrictions, or any other provision of this Agreement, Adobe reserves the right to investigate such violations, and Adobe may, at its sole discretion, terminate immediately Customer's license to use of the OnDemand Service or change, alter or remove Customer Content, in whole or in part, without prior notice to Customer. If, as a result of such investigation, Adobe believes that criminal activity has occurred, Adobe reserves the right to refer the matter to, and to cooperate with, any and all applicable law enforcement authorities. Adobe is entitled, except to the extent prohibited by applicable law, to disclose any information, including Personal Information, about Customer in Adobe's possession in connection with Customer's use of the OnDemand Service to law enforcement or other government officials, as Adobe in its sole discretion believes to be necessary or appropriate. Adobe will provide Customer with prior notice of any such disclosure where legally permissible. Customer agrees to indemnify and hold Adobe harmless from and against any and all liabilities, costs and expenses, including reasonable attorneys' fees, related to or arising from Customer Content and Customer's or any Participant's use of the OnDemand Service, including any use that violates this Agreement.

1.12. **OnDemand Service Termination or Suspension.** Notwithstanding anything set forth in the General Terms, Adobe may at any time and upon written notice to Customer immediately terminate access to the OnDemand Service, or suspend or restrict access to the OnDemand Service in whole or in part, if Adobe determines in its sole and exclusive judgment that terminating access to the OnDemand Service is advisable for security reasons, to protect Adobe from liability, or for the continued normal and efficient operation of the OnDemand Service. Customer may terminate the OnDemand Service at any time for any reason or no reason by contacting Adobe customer services, but all fees paid prior to the termination date shall be non-refundable. Upon termination of the Service, Adobe reserves the right to delete any data files associated with Customer Content, Personal Information, or Customer's use of the OnDemand Service.

1.13. **Use of Online Services.** The OnDemand Service may facilitate Customer's access to APIs or other websites maintained by Adobe or its affiliates or third parties offering services (collectively, "Online Services"). Use of such Online Services may be subject to additional terms and conditions. Use of Adobe Online Service is governed by the Privacy Policy and the Adobe Terms of Use at http://www.adobe.com/go/terms. EXCEPT AS EXPRESSLY AGREED BY ADOBE OR ITS AFFILIATES OR A THIRD PARTY IN A SEPARATE AGREEMENT, CUSTOMER'S USE OF ADOBE ONLINE SERVICES AND THIRD PARTY ONLINE SERVICES IS AT ITS OWN RISK.

1.14. **Connect Modules.**

1.14.1. **Adobe Connect Meeting.** Adobe Connect Meeting enables Meetings and Seminar Rooms that Participants can access via a web browser with the Adobe Flash Player. It provides support for sharing rich content, including streaming audio, video and software simulations, and it enables multi-person video conferences. Adobe Connect Meeting may be licensed under the Named Host, Concurrent User, or Seminar Room licensing metrics.

1.14.2. **Adobe Connect Training.** Adobe Connect Training provides course and curriculum management capabilities. This includes the capability to track User completion and course results using a dashboard or view reports for individual learners. Adobe Connect Training may be licensed under the Concurrent Learner licensing metrics.

1.14.3. **Adobe Connect Events.** Adobe Connect Events manages User registration, qualification, notification, automatic email reminders and tracking for Meetings and presentations. Adobe Connect Events module can provide detailed reports on attendee demographics, registrations, attendance, and answers to both registration questions and in-session polls.

1.14.4. **Adobe Connect Webcast.** Adobe Connect Webcast enables very large Meetings with up to 70,000 Participants, which Participants can access via a web browser with the Adobe Flash Player. Adobe Connect Webcast may also include a team of event professionals as well as registration and reporting. Adobe Connect Webcast may be licensed on a per event basis.

2. Adobe Connect Hosted.

The following provisions apply to solely Adobe Connect Hosted. All Adobe Connect Hosted services listed under the OnDemand section of the Sales Order are licensed to the Customer pursuant to all terms and conditions under the OnDemand Exhibit included herein and further subject to the terms and conditions of this Adobe Connect Hosted and Adobe Connect Managed Services PDM.

2.1. **Adobe Connect Hosted Product Description and License Metrics.** Adobe Connect Hosted allows for online collaboration using a Web browser, Adobe Flash, and an internet connection in a multi-tenant environment. Adobe Connect Hosted may be licensed by Customer under one or more of the following modules: Adobe Connect Meeting, Adobe Connect Training, Adobe Connect Events (may be licensed under the Named Events Manager), Adobe Connect Webcast.

2.2. **Additional Terms for Adobe Connect Hosted.**

2.2.1. **Definitions.**

2.2.1.1. **Agreement:** has the meaning set forth in the General Terms and includes the Privacy Policy.

2.2.2. **Customer Content.** Customer Content may be stored on Adobe's servers at Customer's request, as necessary for Adobe to provide the OnDemand Service. Adobe does not provide an archiving service, however, and Customer is solely responsible for Customer Content including making and keeping backup copies of Customer Content. Adobe shall use commercially reasonable efforts to block the uploading of Customer Content to the OnDemand Service that contains viruses detected by using industry standard virus detection software. Except as provided herein, Adobe has no responsibility or liability for the deletion or accuracy of Customer Content, the failure to store, transmit or receive transmission of Customer Content (whether or not processed by the OnDemand Service), or the security, privacy, storage, or transmission of other communications originating with or involving use of the OnDemand Service.

2.2.3. **Limitations.** The OnDemand Service is not designed or licensed for use in hazardous environments requiring fail-safe controls, including without limitation operation of nuclear facilities, aircraft navigation/communication systems, air traffic control, and life support or weapons systems. Without limiting the generality of the foregoing, Adobe, its affiliates, suppliers, licensors, and resellers specifically disclaim any express or implied warranty of fitness for such purposes.

2.2.4. **Trial Use of Service.** This section 2.2.4 (Trial Use of Service) applies to Customer solely if Customer has subscribed to the OnDemand Service on a trial basis In addition to the other terms of this Agreement, as a trial user of the OnDemand Service, Customer's right to access and use the OnDemand Service is limited as provided in the email communication from Adobe acknowledging Customer's right to use the OnDemand Service, or as provided in the web pages describing trial use of the OnDemand Service. This trial OnDemand Service might be offered by Adobe at a later time with different features, for a fee, or not at all, as determined by Adobe in its sole discretion. In order to maintain a consistent quality of service, Adobe reserves the right to temporarily suspend trial access to the OnDemand Service as needed. Customer's right to use the OnDemand Service on a trial basis shall terminate immediately upon expiration of the limited time period granted at the time Customer subscribed to the OnDemand Service on a trial basis. In addition, Adobe reserves the right, for any reason in its sole discretion without prior notice, to discontinue or suspend Customer's trial use, and to terminate Customer's trial account. Customer's rights and the rights of Participants to access Customer Content submitted to Customer's account and processed by the OnDemand Service shall terminate immediately upon termination of your right to use the OnDemand Service.

2.2.5. **Audit of OnDemand Service Records.** Adobe reserves the right to audit OnDemand Service records and data for purposes of confirming that Customer's OnDemand Service access and use conform to the requirements of this Agreement, including without limitation the applicable License Metrics. Customer shall pay Adobe the full amount of any underpayment revealed by such audit plus interest from the date such payments were due under the terms of this Section 2.2.5 (Audit of OnDemand Service Records). Notwithstanding the foregoing, if

such audit reveals an underpayment by more than five percent (5%) for the period covered by the audit, Customer shall pay all of the fees and costs associated with such audit and the amount underpaid with interest from the date such payment was due pursuant to this Section 2.2.5 (Audit of OnDemand Service Records). This provision does not limit any additional rights and remedies at law or in equity that Adobe may have due to unauthorized use of the OnDemand Service.

3. Adobe Connect Managed Services.

The following provisions apply to solely Adobe Connect Managed Services, which offers (i) functionality substantially similar to that provided by Adobe Connect On Premise software; and (ii) any other solutions accompanying such functionality. All Adobe Connect Managed Services offerings listed under the OnDemand section of the Sales Order are licensed to the Customer pursuant to all terms and conditions under the OnDemand Exhibit included herein and further subject to the terms and conditions of this Adobe Connect Hosted and Adobe Connect Managed Services PDM.

3.1. **Adobe Connect Managed Services Product Description and License Metrics.** Adobe Connect Managed Services allows Customer to outsource its IT management of Adobe Connect to Adobe. Adobe will install, upgrade, and manage Adobe Connect in a single tenant environment while Customer may retain certain controls such as selecting additional security options and customizations. Customer may license Adobe Connect Managed Services under one or more of the following modules: Adobe Connect Meeting, Adobe Connect Training and Adobe Connect Events.

3.2. **Additional Terms for Adobe Connect Managed Services.**

3.2.1. **Definitions.**

3.2.1.1. **CAB:** means the Change Advisory Board, a panel of Adobe employees who must approve any changes requested by Customer and/or the Development Partner to the OnDemand Service in the Production Phase.

3.2.1.2. **Customer Customizations:** means the customizations made to the OnDemand Service by Customer and/or the Development Partner during the Development Phase and Staging Phase.

3.2.1.3. **Customer's Technical Support Contacts:** means the three (3) named Customer technical support contacts listed as "Customer Administrator" and "Development Partner" on the Sales Order.

3.2.1.4. **Development Partner:** means the Adobe professional services team or a third party systems integrator who has rights to access and customize the OnDemand Service as a result of such party's relationship with or connection to Customer.

3.2.1.5. **Development Phase:** means the period of time during which Customer may customize and test the components and features of the OnDemand Service for the purpose of evaluating potential configurations of the OnDemand Service, per the guidelines set forth in the Guidelines.

3.2.1.6. **Guidelines:** shall mean the "Guidelines for Customizing Adobe Connect Environments," which shall be provided by Adobe to Customer at the beginning of the Development Phase and to which Adobe may make changes from time to time. The Guidelines are a form of Documentation, as defined in the General Terms.

3.2.1.7. **Production Phase:** means the period of time during which a Customer uses the OnDemand Service for its regular and customary business operations.

3.2.1.8. **Runbook:** means a document written by Customer and/or the Development Partner that provides Adobe with a list of the Customer Customizations and configurations Customer and/or the Development Partner made to the OnDemand Service, as further described in the Exhibit entitled

"Runbook" and in any sample provided by Adobe to Customer from time to time, which such list is intended to assist Adobe in running and supporting the OnDemand Service in the Production Phase.

3.2.1.9. **Staging Phase:** means the period of time during which a Customer may conduct quality testing of the OnDemand Service configuration created by Customer during the Development Phase.

3.2.1.10. **Storage Policy**: means Adobe's policies for retention and storage of Content and Personal Data as follows. Adobe stores all long term Content, Personal Data and related operational data on mechanisms external to the virtual machines supporting the Customer system. Adobe encrypts all Content, Personal Data and related operational data stored outside the virtual machine at a standard of no less than AES-256. Adobe backs up all long term Content, Personal Data and related operational data such that Adobe can make a rapid recovery of the Services in the event of a loss of the primary data within a system. Adobe encrypts all backups at the same standard or better as set forth above for long term storage. All backup material shall, after encryption, be distributed across multiple data centers within a given cloud region to allow for recovery within these data centers in the event of the loss of function of the primary data center. All backups shall be taken at a frequency specified by the Customer in the Customer's Runbook, or daily if no specification is made. Adobe shall retain all backups for a period specified in the Customer's Runbook, or for one week if no specification is made. Adobe shall delete and overwrite all backup files from media no less than seven days after the end of the retention period unless Adobe is otherwise requested to retain these files, in writing, by Customer or law enforcement. The total storage for purposes of the limits set forth in Section 3.2.3 (Data Storage and I/O Limitations) shall be the size of Customer's then –current files stored outside of the virtual machine as described above, plus the total size of all back up files being retained under the Customer Runbook specifications or under the default Adobe terms if no specification is made. Adobe develops and implements backups for the rapid recovery of an entire system if necessary and are not designed to allow for the restoration of individual files.

3.2.1.11. **Transition Phase:** means the period of time before the Production Phase in which Customer creates the Runbook and obtains Adobe's written approval of such Runbook.

3.2.2. **Development Partners.** Customer may appoint Development Partners. Notwithstanding anything to the contrary in the General Terms prohibiting sharing login IDs or passwords with third parties, Customer may, if applicable, provide to Development Partners specific login IDs or passwords for the sole purpose of enabling such Development Partner to assist Customer in exercising its rights under this Agreement. Customer is solely responsible for all acts or omissions of Development Partners in connection with the OnDemand Service. Adobe may deny access to any Development Partner it deems is adversely impacting the OnDemand Service to Customer or other users of the OnDemand Service.

3.2.3. **Data Storage and I/O Limitations.** Customer is limited to a total combined storage at any one time, including active data and backups of the active data, of one terabyte (1,000 gigabytes). In the event the Customer exceeds this limit, Customer shall be billed for any overage at the then-current Adobe list price. Customer is limited to a total combined input and output traffic, to and from the given Amazon Web Services cloud region specified in the Sales Order, of 500 gigabytes (500,000 megabytes) per month. There is no limit on the transmission of information which does not depart the regional cloud and is instead terminated at another server on the cloud. In the event the Customer exceeds the limit, Customer shall be billed for any overage at the then-current Adobe list price.

3.2.4. **Customer Content**. Customer may upload Customer Content to the OnDemand Service in connection with Customer's use of the OnDemand Service. Customer Content may be stored on Adobe's servers at Customer's request as necessary for Adobe to provide the OnDemand Service, and in accordance with Adobe's Storage Policy. Customer is solely responsible for Customer Content including making and keeping backup copies of Customer Content. Adobe shall use commercially reasonable efforts to block the uploading of Customer Content to the OnDemand Service that contains viruses detected by using industry standard virus detection software. Notwithstanding anything to the contrary herein, Adobe has no responsibility or

liability for the deletion or accuracy of Customer Content, the failure to store, transmit or receive transmission of Content (whether or not processed by the OnDemand Service), or the security, privacy, storage, or transmission of other communications originating with or involving use of the OnDemand Service.

3.2.5. **License to Access OnDemand Services.** Adobe grants to Customer a non-exclusive, non-transferable, revocable license to access and use the OnDemand Service for the Term pursuant to the Sales Order and in connection with the Development Phase, Staging Phase, Transition Phase, and Production Phase. Customer may sublicense such rights to the Development Partner solely in connection with accessing and using the OnDemand Service in the Development Phase, Staging Phase, and Transition Phase. Customer may not attempt to interact with the operating system underlying the OnDemand Service.

3.2.6. **Use Phases.** In accordance with the terms and conditions of this Agreement, Customer may use the OnDemand Service in the following phases, which are listed as follows in chronological order: Development Phase, Staging Phase, Transition Phase, and Production Phase. These phases may occur in succession as many times as necessary throughout the term of the Agreement.

3.2.6.1. **Staging Phase.** Testing conducted during the Staging Phase may include bug elimination, simulations, and integration with other Customer systems, and any customizations made to the OnDemand Service during the Staging Phase shall comply with the Guidelines.

3.2.6.2. **Transition Phase.** Prior to Customer utilizing the OnDemand Service for the Production Phase, Customer shall (i) create a Runbook and provide such Runbook to Adobe for review; and (ii) obtain Adobe's written approval of such Runbook. Customer shall be responsible for the completeness and accuracy of the Runbook, including the listing of all Customer Customizations in such Runbook. Adobe shall not be responsible for (a) any defect or failure in the OnDemand Service caused by the Customer Customizations; (b) any failure of the OnDemand Service or inability of Adobe to provide support for the OnDemand Service caused or related to (1) Customer's failure to accurately list all Customer Customizations or configurations in the Runbook as required under this section regarding the Transition Phase, or (2) any errors or omissions in the Runbook; or (c) any claims by any third party arising out of any Customer Customization, and Customer shall defend and indemnify Adobe against any such claims. Adobe is relieved of its obligation to meet the Service Availability Objective if Customer (I) does not create a Runbook; (II) fails to keep its Runbook current and updated; or (III) does not maintain an appointed Development Partner for the duration of the Term. Further, once the OnDemand Service is in the Production Phase, Adobe shall be responsible for providing support solely to Customer's Technical Support Contacts pursuant to the terms of the section regarding Support in this PUR.

3.2.6.3. **Production Phase.** Customer may not make customizations to the OnDemand Service during the Production Phase. If Customer desires to make any customizations to the OnDemand Service once the OnDemand Service is in the Production Phase, Customer shall (i) request that Adobe launch a cloned staging server; (ii) implement such customizations; and (iii) request that such customizations be reviewed and approved by the CAB. Customer shall then revert back to the Staging Phase (and eventually move on to the Transition Phase and Production Phase) in connection with such customizations on such cloned server. Adobe will continue to simultaneously run the OnDemand Service in the Production Phase while such customizations are in the Staging Phase and Transition Phase.

3.2.7. **Content Transition or Deletion.** Notwithstanding anything set forth to the contrary herein, upon Customer's request, Adobe will use commercially reasonable efforts to assist Customer in transitioning all Customer Content and Personal Data off of the OnDemand Service. Such transition must (i) be completed before the effective date of termination of the Agreement; and (ii) not exceed any Customer Content transition limits imposed by Adobe. Adobe reserves the right to delete any data files associated with Customer Content, Personal Data, or Customer's use of the OnDemand Service upon termination of the OnDemand Service or termination of this Agreement.

3.2.8. **Support Services.**

3.2.8.1. **Technical Support Contacts.** Adobe will provide Customer technical support to a maximum of three (3) named Customer technical support contacts ("Customer's Technical Support Contacts") only, which such contacts are listed on the Sales Order as the Customer Administrator and Development Partner.

3.2.8.2. **Adobe Response Services.** "Adobe Response Services" means the services described in this section entitled "Adobe Response to OnDemand Services." Adobe will provide prioritized, toll-free support services for the OnDemand Service to be accessed by Customer's Technical Support Contacts 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year (each such report a "OnDemand Service Request") according to the following chart and related definitions:

"Response Times"

- **Priority 1:** 1 hour
- **Priority 2:** 2 hours
- **Priority 3:** 4 hours
- **Priority 4:** 1 business day

Adobe shall undertake reasonable efforts to: (i) acknowledge receipt of a OnDemand Service Request from Customer Technical Support Contact within the Response Time. This will generally be via the same medium of communication by which the OnDemand Service Request was reported and will: (i) provide a short status report to Customer within a reasonable time; and (ii) resolve the OnDemand Service Request by providing a remedy that could take the form of eliminating the defect, providing updates, or demonstrating how to avoid the effects of the defect with reasonable commercial effort. The remedy may also include error corrections, patches, bug fixes, workarounds (*i.e.* temporary solutions) used to complete a task that would not otherwise be possible due to a problem or limitation in the OnDemand Service, replacement deliveries or any other type of software or documentation corrections or modifications. Each party acknowledges that despite a party's reasonable efforts, not all problems may be solvable.

Processing time for Adobe starts from the date and time when Adobe acknowledges receipt of a OnDemand Service Request. If the OnDemand Service Request cannot be solved within a commercially reasonable timeframe, the OnDemand Service Request may be escalated within the Adobe organization.

3.2.8.3. **Case Priority Definitions.**

The Customer identifies the priority level. Accurately prioritizing the technical issue is critical to success. The following guidelines will assist in determining the appropriate priority level. When a request is submitted as a Priority 1 – Priority 3 issue, a Customer Technical Support Contact must be available to work with the Adobe Technical Support team while we resolve Customer's issue.

- CRITICAL (Priority 1) — **the problem results in extremely serious interruptions to the OnDemand Service (i) in the Production Phase, or (ii) in connection with user acceptance testing or training while the OnDemand Service is in the Staging Phase (collectively, "Priority 1 Phase")**. It has affected, or could affect, the entire user community. Tasks that should be executed immediately cannot be executed because of a complete crash of the OnDemand Service or interruptions in main functions of the OnDemand Service in the Priority 1 Phase. Data integrity is compromised and the service request requires immediate processing as the issue can result in financial losses. The Customer shall call Adobe Customer Support for all critical Priority 1 issues.

- URGENT (Priority 2) — **the problem results in serious interruptions to the OnDemand Service in the Production Phase, will negatively impact the OnDemand Service in the Production Phase, urgent deadlines are at risk**. While the OnDemand Service is in the Production Phase, important

tasks cannot be performed, but the error does not impair essential operations. Processing can still continue in a restricted manner, and data integrity may be at risk. The service request requires timely processing, because the malfunction could cause serious interruptions to critical processes or negatively impact business. While the OnDemand Service is in a Staging Phase, the problem hinders deployment of an enterprise installation.

- IMPORTANT (Priority 3) — **the problem causes interruptions to the OnDemand Service in either the Production Phase or the Staging Phase**. It does not prevent operation of the OnDemand Service in either the Production Phase or the Staging Phase, but there could be minor degradation in performance. The error is attributed to malfunctioning or incorrect behavior of the OnDemand Service in the Production Phase.

- MINOR (Priority 4) — **the problem results in minimal or no interruptions to normal operations** (no business impact). The issue consists of "how to" questions including issues related to APIs and integration, installation and configuration inquiries, enhancement requests, or documentation questions.

3.2.8.4. **Resolutions.** Adobe will provide resolutions as required to correct OnDemand Service malfunctions in order to bring the Adobe provided portion of the OnDemand Service into substantial conformity with applicable documentation. If Customer encounters a problem in the usage of the OnDemand Service, Customer will provide Adobe with sufficient access and detail to permit Adobe to understand and reproduce the problem. Adobe will use reasonable efforts to diagnose the problem and if it is mutually determined by Customer and Adobe that the problem represents an error in the OnDemand Service that causes it to not operate in substantial conformity with applicable documentation, Adobe will use commercially reasonable efforts to provide a fix release to Customer. In addition, Adobe may, at its sole discretion and from time to time, implement fix releases.

3.2.8.5. **Online Support.** Customer shall have unlimited secure access to Adobe's on-line support facility on Adobe's web site at www.adobe.com.

3.2.8.6. **eSupport.** Customer shall have access to Adobe's eSupport services via remote computer access. Should Customer choose to access such services, Customer hereby grants permission to Adobe to remotely access the OnDemand Service from an external computer controlled by Adobe, including any and all of Customer's systems on which the OnDemand Service depends, for the sole purpose of providing Support OnDemand Services to Customer.

3.2.8.7. **Right to Modify Adobe Response Services.** Adobe reserves the right to alter the Adobe Response Services, from time to time, using reasonable discretion but in no event shall such alterations result in: (i) diminished support from the level of support set forth herein; (ii) materially diminished obligations for Adobe; or (iii) materially diminished rights of Customer. Adobe shall provide Customer with sixty (60) days prior written notice of any material changes to the Adobe Response Services contemplated herein.

3.2.8.8. **Customer Success Manager.** During the Development Phase, Staging Phase, and Transition Phase, Adobe shall make available a resource who may answer questions from those support contacts from Customer's Technical Support Contacts ("Customer Success Manager"). Such Customer Success Manager will be available from 9am – 5pm Pacific Standard Time, and Adobe provides no service level or availability level in association with such Customer Success Manager.

3.2.8.9. **Upgrades.**

3.2.8.9.1. **Types of Upgrades.** From time to time during the Term, Adobe may implement upgrades to the OnDemand Service. Such upgrades may include a Customer-specific upgrade, emergency upgrade necessary for the security of the OnDemand Service or to address issues causing Adobe

not to meet the Service Availability Objective (each an "Emergency Upgrade"), a minor upgrade (*i.e.*, a maintenance release or a new minor version change to the OnDemand Service for purposes including but not limited to, error correction), or a major upgrade (*i.e.*, a new version of the OnDemand Service).

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

3.2.8.9.3. **Upgrade Timing.** Emergency Upgrades will be implemented by Adobe as needed. All other upgrades will be implemented by Adobe throughout the Term upon prior written notice to Customer as specified in the Runbook. Adobe shall notify Customer, with as much lead time as possible, of the availability of such upgrades. After Adobe provides such notification, Adobe will work with the Customer to determine a mutually agreed upon time to provide a Staging Phase system for the Customer to start testing the upgrade. Unless Adobe agrees in writing to a longer test period, Customer must finish its testing within five (5) business days after Adobe makes the upgraded OnDemand Service available. In the event that the Customer notifies Adobe that the tests on the Staging Phase system have passed, Adobe shall work with the Customer to determine a mutually agreed upon Maintenance Window or other time period to implement the upgrade.

3.2.8.9.4. **Upgrade Deferrals.** A Customer may elect to defer or decline any upgrade (excluding Emergency Upgrades). In the event that Customer elects to defer or decline an upgrade that is required to maintain the OnDemand Service within at least one major upgrade of the then-current, generally commercially available version of the Adobe Connect Hosted OnDemand Service (each a "Support Upgrade") for any reason (including but not limited to, unwillingness to accept the Support Upgrade or unwillingness to make Customizations that enable the OnDemand Service to become compatible with a Support Upgrade), Customer agrees to pay Adobe an additional Extended Operations Uplift Fee calculated as an additional Fifty Percent (50%) increase to any fees incurred after the effective date of Customer's deferral or declining of the Support Upgrade. Notwithstanding the foregoing, Customer is not obligated to pay to Adobe any such Extended Operations Uplift Fees if Customer is willing to install the Support Upgrade, but an action by Adobe causes such Support Upgrade to fail to be backward compatible with the then-current version of the OnDemand Service; however, Customer shall work with Adobe to install the applicable Support Upgrade within a reasonable period of time.

3.2.8.9.5. **Emergency Upgrades.** Notwithstanding anything to the contrary herein, Customer must accept all Emergency Upgrades.

3.2.8.10. **Runbook.** Customer's Runbook shall, at a minimum, include the subject matters listed below in the format provided by Adobe. Customer shall promptly update the Runbook each time it or its Development Partner creates new Customer Customizations that are accepted by Adobe for use in the Production Phase. Adobe may, in its sole discretion, from time to time during the Term, change or

modify the subject matters required to be included in the Runbook, and Customer shall promptly update its Runbook to include such new subject matters. Customer and/or its Development Partner shall immediately update the Runbook upon any Adobe request.

Runbook Subject Matter	Description
System Configuration	The Guidelines prohibits Customer and/or the Development Partner from applying patches to the OnDemand Service. If Customer and/or the Development Partner apply any patches to the OnDemand Service, however, Customer shall describe such patches. Adobe will provide to Customer and/or the Development Partner information regarding the OnDemand Service, and Customer and/or Development Partner shall verify and state whether this information is correct and utilized.
Customizations	A list of all customizations Customer or Development Partner made to the OnDemand Service. A list of all software installed by Customer or Development Partner in connection with the OnDemand Service. A description of the functionality of such software. Whether Customer would like Adobe to follow a backup schedule for Customer's implementation of the OnDemand Service that is different from the backup schedule that Adobe generally follows.
System Monitoring	A list of any connections between the OnDemand Service and any other systems on which the OnDemand Service is dependent. A list of parameters for such connections that should be monitored by Adobe to ensure functioning of the OnDemand Service. A list of parameters associated with any Customer Customizations that should be monitored by Adobe to ensure functioning of the service.
User Acceptance Testing Documentation	Describe the User Acceptance Testing scenarios conducted by the Customer or Development Partner. Describe the positive and negative outcomes of such testing that should be expected by adobe in order to allow it to repeat such tests in order to assure the successful function of the system.
Post Production CAB	Describe the changes to the OnDemand Service in the Production Phase made by Adobe and approved by the

Runbook Subject Matter	Description
	CAB as a result of change requests made by Customer and/or Development Partner.
Events and Responses	List all known weaknesses in the Customer Customizations to the OnDemand Service. Recommend actions to be taken by Adobe response team(s) when providing support for the OnDemand Service in association with Customer Customizations. Include the following information, at a minimum: • all logging processes and file locations for any log files created by the Development Partner or Customer; • all information source or recipient repositories; • all data bases and other info storage occurring in the OnDemand Service; • any encryption models implemented in the OnDemand Service; • all communications with other (outside) data sources; • any additional executables added to the OnDemand Service; • all information required for their long-term administration; and • the most common failure modes and recommendations for recovery from such failures.
Contacts and Contracts	Specify a Customer contact who Adobe should notify if the system goes down. Specify a Customer (or Development Partner) resource who has technical knowledge of the customizations of the OnDemand Service and who can answer questions from Adobe. Specify a point of contact on the Customer side for any links between Customer's IT systems and the OnDemand Service (*e.g.*, SSO, etc.). Specify the Customer relationship manager for the Development Partner relationship.

Runbook Subject Matter	Description
	Specify the Development Partner contact who Adobe can contact in a support emergency. Specify the Development Partner contact for management escalation. Specify the Development Partner contact with whom Adobe will work to test upgrades to the OnDemand Service. Describe the agreement between Customer and Development Partner. Include details on Development Partner's response time requirements and other special instructions from Customer regarding such response times.

Third Party Software Notices. In order to accommodate public demand for software that is interoperable with other products and platforms, Adobe, like other commercial software publishers, has designed its products to comply with public standards, and has incorporated code created and licensed by third parties, into its products. The creators of these public standards and publicly available code, as well as other third party licensors, require that certain notices and terms and conditions be passed through to the end users of the software. Such required third party software notices and/or additional terms and conditions are located at www.adobe.com/products/eula/third_party/index.html (or a successor website thereto) and are made a part of and incorporated by reference into this Agreement. Customer acknowledges and agrees that Adobe's licensors (and/or Adobe if Licensee obtained the Software from any party other than Adobe) are third party beneficiaries of this Agreement, with the right to enforce the obligations set forth herein with respect to the respective technology of such licensors and/or Adobe.

ELO PDM Connect Hosted and ACMS 20121108 CLEAN.docx