1. **Adobe LiveCycle Managed Services の追加条件** セールスオーダーのオンデマンドサービスのセクションに記載される Adobe LiveCycle Managed Services のすべての提供内容とモジュールは、オンデマンドサービス付録の条件に基づいてお客様にライセンス許諾されており、さらに本 PDM の条件が適用されます。

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）で定義されています。本 PDM は一般利用条件に組み込まれており、一般利用条件に準拠します。

1.1.1. **認定ユーザー：**お客様の社員、開発パートナー、および個人の契約者（すなわち、臨時社員）を意味します。オンデマンドサービスを使用する電子プロセスに参加する人で、ライセンス許諾されていない人は、使用単位ライセンスメトリックに基づき、オンデマンドサービスを使用するユーザーを数える目的のみにおいて、認定ユーザーと見なされるものとし、その他の目的では認定ユーザーとは見なされません。

1.1.2. **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。

1.1.3. **CD サービスプロバイダー：**独立した第三者であるサービスベンダーを意味し、http://www.adobe.co.jp/security/partners_cds.html にそのリストが記載されています。

1.1.4. **CD サービス：**CD サービスプロバイダーが提供するサービスを意味し、(a) オンデマンドサービスの CD 機能セットとともに使用するためにこれらの CD サービスプロバイダーが発行した証明書、(b)証明書の発行に関連するサービス、(c) 検証サービスをはじめとする証明書に関連するその他のサービスなどが含まれます。

1.1.5. **認証文書**または **CD：**(i) オンデマンドサービスの CD 機能セット、(ii) 証明書、および(iii) 証明書の「公開」キーに対応する「秘密」暗号キーを使用して電子署名された PDF ファイルを意味します。

1.1.6. **コンポーネント：**オンデマンドサービス内の固有の機能セットを意味します。

1.1.7. **お客様のエラーインシデント：**お客様のアプリケーション、お客様のコンテンツ、お客様の機器、またはオンデマンドサービスのユーザーもしくはお客様がオンデマンドサービスの実施や維持のために雇用した代理人（開発パートナーを含む）による行為または不作為によって生じるオンデマンドサービスの不稼働を意味します。

1.1.8. **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。

1.1.9. **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。

1.1.10. **データサービス機能：**基盤コンポーネントの最初のインストール時に自動的にインストールされ設定されたリモート機能と関連するデータサービスデスティネーションを意味します。

1.1.11. **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。

1.1.12. **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。

1.1.13. **機能：**(i) オンデマンドサービスにより PDF ファイルに組み込まれた特定の技術で、それ以外では利用できない Adobe Reader の機能（文書をローカルで保存したり注釈を付ける機能など）を有効に

し、また(ii) オンデマンドサービスの LiveCycle Rights Management コンポーネントにより直接、またはサポートされるソフトウェアアプリケーションを介して、実施されるように設計されたアクセス権および使用権を記載もしくは参照するメタデータを意味します。

1.1.14. **基盤コンポーネント:** 初めてインストールする際に標準インストールで自動的にインストールされたオンデマンドサービスのコンポーネントを意味します。特に以下のものは除きます。(i) 評価版ソフトウェア、オンデマンドサービスにプログラムでアクセスするために使用されるクライアントライブラリ以外の LiveCycle SDK コンポーネントの一部、および Flex SDK コンポーネント、(ii) オンデマンドサービスに付随する JBoss Application Server ソフトウェア、MySQL データベースソフトウェア、MySQL JDBC ドライバーソフトウェア、(iii) アドビが別途使用許諾する、オンデマンドサービスのその他のコンポーネント。基盤コンポーネントに含まれている Content Repository Extreme（CRX）コンポーネントの使用は、オンデマンドサービスとの併用のみに制限されています。

1.1.15. **フルフィルメント日:** オンデマンドサービスが最初にお客様に提供される日を意味します。かかる日は、セールスオーダーにお客様が示した対応する日付以降になります。

1.1.16. **ガイドライン:** 「Adobe LiveCycle ES 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。

1.1.17. **発行者ステートメント:** 各 CD サービスプロバイダーが CD サービス（http://www.adobe.com/security/partners_cds.html のリンクを参照）を提供する際の諸条件（例えばサブスクライバー契約、使用者契約、証明書のポリシーとプラクティスの声明などを含む）およびコンポーネントライセンス契約に関する条項の CD サービスプロバイダーの項を意味します。

1.1.18. **ライセンスメトリック:** 本契約に詳述されている各コンポーネントには、以下のラインセスメトリックの 1 項目以上(またはセールスオーダーに記載される他のライセンスメトリック）が適用されます。(i) サーバー単位ライセンスメトリックとは、セールスオーダーで指定されたサーバーの数に関連してのみ使用されるオンデマンドサービスを意味します。アドビにより提供されていないオンデマンドサービスのサーバーへのデプロイメントは禁止されています。(ii) 認定ユーザー単位ライセンスメトリックとは、オンデマンドサービスを使用する認定ユーザーの総数を意味し、セールスオーダーで指定されたライセンス許諾された認定ユーザーの数を超えることはできません。

1.1.19. **LiveCycle SDK コンポーネント:** 適用されるオンデマンドサービスに付属のドキュメンテーションまたは「お読みください」ファイルに記載されるとおり、オンデマンドサービスの一部として含まれる、ソフトウェアライブラリ（プログラムでオンデマンドサービスにアクセスするために使用されるクライアントライブラリを含む）、サンプルソフトウェアコード、アプリケーションプログラミングインターフェース、ヘッダーファイルと関連情報、ファイルフォーマット仕様（ある場合）を意味します。ただし、Flex SDK コンポーネントは含まれません。

1.1.20. **オンデマンドサービス:** 本 PDM に関して、Adobe LiveCycle Managed Services を意味します。これはお客様専用にホストされたサービスインスタンスで、(i) Adobe LiveCycle ES オンプレミスソフトウェアで提供される機能と非常に類似した機能および(ii) かかる機能に付随するその他のソリューションを提供します。

1.1.21. **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。

1.1.22. **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。

1.1.23. **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。

1.1.24. **Runbook:** お客様や開発パートナーによって、「Runbook」という条項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。

1.1.25. **定期メンテナンス時間帯：**アドビが実施するオンデマンドサービスのメンテナンスを意味します。かかるメンテナンスを行う場合、アドビはお客様に最低 48 時間前までに事前の通知を行います。

1.1.26. **サーバー：**アドビが提供したインフラストラクチャにインストールされた LiveCycle ES オンプレミスソフトウェアの 1 つのインストールを意味します。これは、1.0～1.2 GHz の 2007 Opteron または 2007 Xeon プロセッサーの 4 基分の CPU に相当する演算能力を備えています。

1.1.27. **ソフトウェア：**LiveCycle SDK コンポーネントと Flex SDK コンポーネントすべてを意味します。

1.1.28. **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。

1.1.29. **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、および関連するお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 1 条 8 項（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。

1.1.30. **利用条件：**Adobe.com 利用条件を意味します。最新版は http://adobe.com/go/terms またはその後継サイトに掲載されており、アドビは利用条件の文書でお客様に伝えるように、適宜、利用条件を変更する場合があります。

1.1.31. **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。

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、本契約を締結し、本契約に従って行動するために必要なあらゆる権利および権限を保有することを表明し保証します。これらには、(i) お客様のコンテンツを生成するソフトウェアアプリケーションを使用する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およびお客様の個人データを送信する権利が含まれます。そうでない場合、お客様は、かかるお客様のコンテンツまたは個人データをアドビやオンデマンドサービスに送信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

あることを了承するものとします。アドビは、お客様のオンデマンドサービスへのアクセスに必要な機器に対する責任は負いません。

1.4. **オンデマンドサービスの使用** オンデマンドサービスの使用には、利用条件が適用されます。この利用条件は参照により本 PDM に組み込まれます。本 PDM と利用条件との間に矛盾がある場合、本 PDM が優先するものとします。

1.5. **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 4 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。

1.5.1. **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。

1.6. **ログイン情報** オンデマンドサービスにアクセスし使用するには、さまざまなログイン ID とパスワード(以下、「**ログイン情報**」といいます)を作成する必要がある場合があります。お客様は、お客様のログイン情報を使用して起こるすべての行為に対して責任を負うものとします。さらに、お客様はお客様のログイン情報の秘密を保持し、第三者に開示してはなりません。アドビは、お客様によるログイン情報の使用、開示、または管理に対し、一切、義務や責任を負うものではありません。上記に関わらず、お客様のログイン情報が本契約の条項に矛盾する場合、アドビは、お客様にログイン情報の変更を求めることがあります。

1.7. **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。本 PDM の第 1 条 5 項(ログイン情報)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情報を提供することができます。お客様は、本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、オンデマンドサービスを使用するお客様または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見なす場合、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。

1.8. **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 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。

1.9. **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。

1.9.1. **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。

1.9.2. **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 PDM 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。

1.9.3. **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。

1.10. **LiveCycle Digital Signatures の追加条件** Adobe LiveCycle Digital Signatures コンポーネントにより、以下の条件に従って認証文書を作成し検証できます。

1.10.1. **認証文書と CD サービス** CD を作成するには、認定された CD サービスプロバイダーから証明書を取得する必要があります。CD を検証するには、証明書を発行した CD サービスプロバイダーからの CD サービスが必要です。

1.10.2. **CD サービスプロバイダー** オンデマンドサービスは CD の作成および検証機能を提供しますが、アドビはこれらの機能の使用に必要な CD サービスを提供しません。CD サービスの購入、使用可能性および責任に関しては、お客様と CD サービスプロバイダーとの間で処理してください。CD、CD に適用する電子署名、関連する CD サービスに依存する前に、まず適用される発行者ステートメントと本契約を検討してこれに同意する必要があります。CD サービスを使用して CD を検証することによって、お客様は、以下の内容を承諾し同意します。(a) CD に電子署名するために使用する証明書が検証時に取り消され、実際には無効である電子署名が CD 上では有効であるように見える場合があること、(b) CD の署名者、該当する CD サービスプロバイダー、またはその他の第三者による作為または不作為、CD の安全性または完全性を損なう可能性があること、(c) 該当する発行者ステートメントを読み、理解し、これに拘束されること。CD サービスプロバイダーは、適用される発行者ステートメントのみに従って CD サービスを提供します。発行者ステートメントに記載される場合を除き、お客様による CD サービスの使用はお客様の責任で行うものとし、すべての保証（明示または黙示）は排除されます。CD サービスに適用される保証の排除および責任の制限については、利用条件を参照してください。

1.10.3. **CD サービス - 責任** お客様は、CD サービスのお客様による使用または信頼に起因または関連するすべての責任、損失、行為、損害、請求（すべての合理的な額の費用、支出、弁護士費用を含む）からアドビおよび該当する CD サービスプロバイダー（その発行者ステートメントで明示的に記載されているものを除く）を防禦するものとします。CD サービスには以下のものが含まれますが、これらに限りません。(a) 期限切れまたは取り消された証明書の信頼、(b) 証明書の不適切な検証、(c) 適用される発行者ステートメント、本契約、または適用法によって許可されている以外の証明書の使用、(d) CD サービスを信頼するにあたって合理的な判断を下さなかったこと、(e) 適用される発行者ステートメントで要求された義務を果たさなかったこと。

1.10.4. **CD サービス - 第三者受益者** 本 PDM の「CD サービス - 第三者受益者」という項に関しては、お客様が使用する CD サービスプロバイダーが第三者受益者であり、これらの CD サービスプロバイダーがアドビである場合と同様に自己の名においてかかる規定を実施する権利を有することに同意します。

1.11. **ソフトウェアのサブライセンス** お客様は、お客様に代わって本ソフトウェアを運用する開発パートナーに対し、本ソフトウェアを使用するためのサブライセンスができます。ただし、以下のことを条件とします。(i) お客様がアドビに事前に通知すること、(ii) 本ソフトウェアの使用に関係して本契約の条項がお客様に適用されるの

と同様に、開発パートナーがそれらの条項に拘束され完全に遵守することに同意する責任をお客様が負うこと、(iii) 本契約で制限されているように、その使用が、お客様の直接的で有益な事業目的に関連する使用に限られること、(iv) その使用が、本契約で規定されているライセンスの範囲あるいは数の増大に該当しまたはかかる増大を意味するものではないこと、および(v) お客様が、本契約に関連してかかる開発パートナーによるすべての行為または不作為についての全責任を負うこと。また、お客様は、ライセンス許諾されていない人物が、オンデマンドサービスを使用する電子プロセスに参加することを許可することができます。ただし、ライセンス許諾されていない人物は、かかるプロセスを開始することはできません。かかる参加は本契約に記載されるオンデマンドの使用禁止事項に違反するものではありません。

1.12. **禁止された使用** 本契約で明確に許可されている場合を除き、お客様は、第三者に代わって本ソフトウェアを使用することは禁止されています。これにはお客様が本ソフトウェアを使用して、第三者が提供した電子文書またはコンテンツから PDF ファイルを生成し、生成された PDF ファイルを同じ第三者に配布または提供することが含まれます。ただし、かかる PDF ファイルが広範なサービスまたは製品提供の一部であり、そのサービスまたは製品提供の唯一かつ第一の価値ではない場合はこの限りではありません。さらに、お客様は、オンデマンドサービスの基礎となるオペレーティングシステムとの相互作用を試みたり、セールスオーダーで指定される有効なライセンスを有しない、オンデマンドサービスのコンポーネントにアクセスを試みることはできません。

1.13. **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または停止することが、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、またはお客様やその他のお客様の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するか制限することができます。お客様は、いかなる理由でも、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。

1.14. **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。アドビは、お客様のコンテンツについて、証明したり、支持したりすることはなく、また自己に帰属するものと主張することもありません。お客様が、お客様のコンテンツに関するすべての権利、権原、利益を有するものとします。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、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。

1.14.1. **コンテンツのアクセス制御** 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。

1.14.2. **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。

1.14.3. **お客様のコンテンツの移行または削除** オンデマンドサービスが終了した時点または解約になった時点で、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) オンデマンドサービス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。

1.15. **セキュリティ** アドビは、お客様のコンテンツおよび個人データの伝達といったオンデマンドサービス上のコミュニケーションを保護することを目的とした技術上の保護措置と手段を実施しています。また、アドビは、オンデマンドサービスの使用を通じてお客様からなされた指示、および利用条件の規定に従ってのみ、お客様のコンテンツおよび個人データを開示します。前述にかかわらず、インターネット(電子メールも含む)上送信されるコミュニケーションの安全性は、アドビのコントロールを超えた多くの要因に影響されるものであり、アドビは、そのようなコミュニケーションの安全性またはプライバシーを保証するものでありません。

1.15.1. **サービスに関する電子メール** お客様が指定された通信設定にかかわらず、アドビは、オンデマンドサービスのメンテナンスの実施、またはオンデマンドサービスの機能や配信の修正など、サービス関連の電子メールをお客様へ送信することができます。

1.15.2. **個人データ** 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個人データすべてについて、お客様が全面的な責任を負い、アドビは何ら責任を負わないものとします。お客様は、個人データに適用されるあらゆるデータ保護法およびプライバシー保護法や規則を遵守するものとします。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。

1.16. **サポートサービス**

1.16.1. **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。

1.16.2. **アドビ対応サービス** 「アドビ対応サービス」とは、「アドビ対応サービス」という本条項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、「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、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、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、本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。

1.16.3. 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、即座にサービス要求に対処する必要があります。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）－ **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）－ **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）－ **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。

1.16.4. **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。

1.16.5. **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。

1.16.6. **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。

1.16.7. **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、(ii) アドビへの義務が大幅に減ること、または(iii) お客様の権利が大幅に損なわれることはないものとします。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。

1.16.8. **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。

1.16.9. アップグレード

1.16.9.1. **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(以下それぞれを、「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。

1.16.9.2. **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、アドビとともにアップグレードの実装を迅速にテストします。次に、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には、アドビは是正措置を取ります。お客様のカスタマイズに問題がある場合には、お客様のカスタマイズの基となるコードの調整に対するお客様の作業においてアドビはお客様(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」のセクションで定めるように、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。

1.16.9.3. **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、契約期間を通して定期的にアドビにより実施されます。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時間を判断します。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。

1.16.9.4. **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 LiveCycle ES 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%になります。前述にかかわらず、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。

1.16.9.5. **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。

1.17. **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。

Runbook の件名	説明
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。 お客様または開発パートナーによりオンデマンドサービスに適用されたすべての Adobe LiveCycle ReaderExtensions 認証情報または PKI 証明書の一覧。 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。
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負荷テストのシナリオを説明します。 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。 そのようなテストのプラスと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。 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が取る措置の推奨。 最低でも以下の情報を含めます。 ・ お客様または開発パートナーが作成したすべてのログファイル ・ 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 ・ アップストリームデータソースとのすべてのコミュニケーション。フォームを含む ・ 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/WAR 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、お客様の要員を記載します。 オンデマンドサービスのお客様の IT ゲートキーパーとお客様のその他のシステム（LDAP、データリポジトリーなど）とのリンクを指定します。 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。

Adobe LiveCycle 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 LiveCycle Managed Services により、お客様は Adobe LiveCycle 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 LiveCycle をインストール、アップグレード、管理し、お客様はニーズに応じてそれをカスタマイズできます。アドビの LiveCycle Managed Services は、セールスオーダーで指定するように以下のモジュールごとにライセンス許諾されます。

1.18. **LiveCycle Connector** LiveCycle Connector モジュールは、エンタープライズコンテンツ管理を、コンテンツリポジトリサービスを提供するエンゲージメントアプリケーションに接続します。LiveCycle Content Services はセールスオーダーに記載されるようにサーバー単位でライセンス許諾されます。これは、お客様にライセンス許諾された LiveCycle Connector の特定のバージョン名により指定されるように、またはセールスオーダーに記載されるように、LiveCycle Connector の設計対象となるアドビソフトウェアアプリケーションおよびアドビ以外のコンテンツ管理ソフトウェアアプリケーションとともに使用することを目的としています。

1.19. **LiveCyle Digital Signatures** LiveCycle Digital Signatures モジュールにより、認証された文書を作成して検証できます。LiveCycle Digital Signatures は、セールスオーダーに記載されるように、サーバー単位でライセンス許諾されます。

1.20. **LiveCycle Forms** LiveCycle Forms モジュールにより、Adobe Reader、Adobe Flash Player、または Web ブラウザーでインタラクティブな XML ベースのフォームをデプロイできます。LiveCycle Forms は、セールスオーダーに記載されるように、サーバー単位でライセンス許諾されます。お客様の LiveCycle Forms への有効なライセンスには、LiveCycle Forms に適用されるものと同じライセンスメトリック、ライセンス数、およびその他の条件に従って、LiveCycle Forms を使用するために必要な範囲に限ってのみ、LiveCycle Data Services をインストールして使用するライセンスが含まれます。ただし、ソフトウェアコンポーネントのすべての機能の使用を可能にす

る LiveCycle Data Services への有効なライセンスをお客様が別途取得している場合はこの限りではありません。

1.21. **LiveCycle Output** LiveCycle Output モジュールにより、印刷形式または電子形式でパーソナライズ文書をオンデマンドで動的に生成できます。LiveCycle Output は、セールスオーダーに記載されるように、サーバー単位でライセンス許諾されます。お客様がこれまでにライセンス許諾を受けた LiveCycle Forms のバージョン（Adobe Forms Server 7.x など）からのアップグレードとして LiveCycle Output を取得した場合、アドビは、お客様に対して、対応する LiveCycle Forms アップグレードでのみ処理するために、非インタラクティブな PDF 文書（つまり、PDF 文書に含まれるフォームフィールドがインタラクティブではない）を生成するためにのみ、認定ユーザーに LiveCycle Output のインストールと使用を許可する非独占的なラインセンスを付与します。疑義を避けるために、LiveCycle Forms のアップグレードの一部として提供された LiveCycle Output の使用は、LiveCycle Forms がインストールされたサーバーでのデプロイメントに制限されています。LiveCycle Output の前述のライセンスは、LiveCycle Output に搭載されるその他のコンポーネントを特に除外します。お客様は別途ライセンスを取得しない限り、LiveCycle Output に付随するその他のソフトウェアアプリケーションやコンポーネント、または LiveCycle Output とともにインストールされるその他のソフトウェアアプリケーションやコンポーネントを使用することはできません。

1.22. **LiveCycle PDF Generator** LiveCycle PDF Generator モジュールにより、多くのファイル形式から PDF 文書の作成と組み合わせを自動化できます。LiveCycle PDF Generator は、セールスオーダーに記載されるように、サーバー単位または認定ユーザー単位でライセンス許諾され、以下の追加条件が適用されます。(i) お客様が、サポートされるアドビソフトウェア製品の別個のライセンスを取得した場合、お客様は、かかるサポートされるアドビソフトウェア製品のネイティブファイル形式（.psd 形式のファイルなど）でファイルを変換する目的においてのみ、サポートされるアドビソフトウェア製品を LiveCycle PDF Generator とともに使用できます。ただし、お客様は、ドキュメンテーションに記載されるように、Adobe LiveCycle PDF Generator コンポーネントがサポートされるアドビソフトウェア製品にプログラムでアクセスするように設計されている範囲内で、Adobe LiveCycle PDF Generator モジュールの使用を通じて間接的にのみ、サポートされるアドビソフトウェア製品を使用できます。(ii) 実稼働段階でオンデマンドサービスを使用して PDF 形式でコンテンツを生成または組み立てる（以下、「プロセス」といいます）ためのお客様の権利は、以下のように、適用されるライセンスメトリックに基づいて制限されています。(a) オンデマンドサービスがサーバー単位でライセンス許諾されている場合、予め定義された自動ワークフロープロセスの結果としてのみ PDF を処理する目的で本サービスを使用するものとし、認定ユーザーによる臨時のファイルの送受信などを含めて、その他の目的では使用できません。(b) 本ソフトウェアが認定ユーザー単位でライセンス許諾されている場合、PDF のコンテンツは上述されたサーバー単位以外のプロセスの結果として生成される必要があります。「サポートされるアドビソフトウェア製品」とは、Adobe LiveCycle PDF Generator コンポーネントが連動するように設計された、ドキュメンテーションに記載されるその他の特定のアドビソフトウェアアプリケーションを意味します。

1.23. **LiveCycle Process Management** LiveCycle Process Management モジュールにより、タスクの割り当てとタスクの管理ができます。また、Web ブラウザーを使用してフォームベースの業務プロセスを開始し、それに関わることができます。LiveCycle Process Management は、セールスオーダーに記載されるように、サーバー単位でライセンス許諾されます。

1.24. **LiveCycle Reader Extensions** LiveCycle Reader Extensions モジュールにより、Adobe Reader で PDF 文書を開くと通常利用できない Adobe Reader の機能を、お客様が配布する文書内で有効にすることができます。LiveCycle Reader Extensions は、セールスオーダーに記載されるように、認定ユーザー単位でライセンス許諾されます。

1.25. **LiveCycle Rights Management** LiveCycle Rights Management モジュールにより、文書を開くことのできるユーザー、文書を印刷できるユーザーなど、文書に特定のコントロールを加えることができます。LiveCycle Rights Management は、セールスオーダーに記載されるように、認定ユーザー単位でライセンス許諾されます。

1. Additional Terms for Adobe LiveCycle Managed Services. All Adobe LiveCycle Managed Services offerings and modules listed under the OnDemand Service section of the Sales Order are licensed to Customer pursuant to the OnDemand Service Exhibit terms and further subject to the terms of this PDM.

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

1.1.1. **Authorized Users:** means employees, Development Partners, and individual contractors (*i.e.* temporary employees) of Customer. Non-licensed persons that participate in electronic processes that utilize the On Demand Service will be deemed Authorized Users for the sole purpose of counting the number of users using the On Demand Service under the Per-Use License Metric and not for any other purpose.

1.1.2. **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.

1.1.3. **CD Service Provider:** means an independent third party service vendor listed at http://www.adobe.com/security/partners_cds.html.

1.1.4. **CD Services:** means services provided by CD Service Providers, including but not limited to (a) certificates issued by such CD Service Provider for use with the OnDemand Service's CD feature set; (b) services related to issuance of certificates; and (c) other services related to certificates, including but not limited to verification services.

1.1.5. **Certified Document** or **CD:** means a PDF file that has been digitally signed using: (i) the OnDemand Service's CD feature set; (ii) a certificate; and (iii) a "private" encryption key that corresponds to the "public" key in the certificate.

1.1.6. **Component:** means a subset of unique functionality within the OnDemand Service.

1.1.7. **Customer Error Incident:** means any OnDemand Service unavailability resulting from Customer's applications, Customer Content, or Customer's equipment, or the acts or omissions of any user of the OnDemand Service or any agent hired by Customer to implement or maintain the OnDemand Service including the Development Partner.

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

1.1.9. **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.

1.1.10. **Data Services Features:** means the remoting features and associated data services destinations automatically installed and configured with the initial installation of the Foundation Components.

1.1.11. **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.

1.1.12. **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.

1.1.13. **Features:** means (i) certain technology embedded into PDF files by the OnDemand Service that enables features in Adobe Reader software that would not otherwise be available (*e.g.*, the ability to save documents locally or add annotations); and (ii) metadata that contains or refers to access and usage rights designed to be enforced by LiveCycle Rights Management components of the OnDemand Service directly or through supported software applications.

1.1.14. **Foundation Components:** means the components of the OnDemand Service that are automatically installed with the standard configuration for first-time installations, and specifically excludes: (i)

Evaluation Software, the portions of the LiveCycle SDK Components other than the client libraries used to access the OnDemand Service programmatically, and Flex SDK Components; (ii) the JBoss Application Server Software, the MySQL database software and the MySQL JDBC driver software accompanying the OnDemand Service; and (iii) other components of the OnDemand Service that are separately licensed by Adobe. All usage of the Content Repository Extreme component contained within the Foundation Components is limited solely to its use in conjunction with the OnDemand Service.

1.1.15. **Fulfillment Date:** means the date upon which the OnDemand Service is first made available to the Customer, which such date shall be on or after the corresponding date indicated by Customer on the Sales Order.

1.1.16. **Guidelines:** means the "Guidelines for Customizing Adobe LiveCycle ES Environments," which will be provided by Adobe to Customer at the beginning of the Development Phase and to which Adobe may make changes from time to time.

1.1.17. **Issuer Statement:** means the terms and conditions under which each CD Service Provider offers CD Services (see the links on http://www.adobe.com/security/partners_cds.html), including for example any subscriber agreements, relying party agreements, certificate policies and practice statements, and the sub-section regarding CD Service Providers in the section regarding Component Licensing Terms.

1.1.18. License Metric: One or more of the following License Metrics (or another License Metric as provided in the Sales Order) applies to each Component as further provided herein: (i) Per-Server License Metric means the OnDemand Service may only be used in connection with the number of Servers identified in the Sales Order and deployment of the OnDemand Service to servers not provided by Adobe is prohibited; and, (ii) Per-Authorized User License Metric means the total number of Authorized Users that use the OnDemand Service may not exceed the licensed quantity of Authorized Users identified on the Sales Order.

LiveCycle SDK Components: means the software libraries (including client libraries used to programmatically access the OnDemand Service), sample software code, application programming interfaces, header files and related information, and the file format specifications, if any, included as part of the OnDemand Service as described in the Documentation or a "Read Me" file accompanying the applicable OnDemand Service, but not including the Flex SDK.

OnDemand Service: means with respect to this PDM, Adobe LiveCycle Managed Services, a Customer-dedicated hosted service instance, which offers (i) functionality substantially similar to that provided by Adobe LiveCycle ES OnPremise software; and (ii) any other solutions accompanying such functionality.

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.

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

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

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 section regarding the 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.

Scheduled Maintenance Window: means any maintenance on the OnDemand Service performed by Adobe where Adobe provides Customer with at least forty-eight (48) hours advance notice of such maintenance.

Server: means a single installation of the LiveCycle ES on-premise software installed on infrastructure provided by Adobe with the computing equivalent of 4 CPUs of capacity of a 1.0-1.2 GHz 2007 Opteron or 2007 Xeon processor.

Software: means, collectively, the LiveCycle SDK Components and Flex SDK components.

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.

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 1.8 (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.

Terms of Use: means the Adobe.com Terms of Use, the current version of which is located at http://adobe.com/go/terms or any successor Web site thereto, and to which Adobe may make changes from time to time, as communicated to Customer in the text of such terms.

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.

1.1. **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, and (ii) the right to submit

Customer Content and Customer's Personal Data in connection with the OnDemand Service. Otherwise, Customer is not permitted to submit such Customer Content or Personal Data to Adobe or the OnDemand Service.

1.2. **Access to OnDemand Service.** Customer acknowledges that Customer's ability to access the On Demand 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 Customer may need to be able to access the On Demand Service.

1.3. **Use of OnDemand Service.** Use of the OnDemand Service is subject to the Terms of Use, which are incorporated herein by reference. In the event this PDM conflicts with the Terms of Use, this PDM shall take precedence.

1.4. **Privacy.** Section 5 (Privacy) in the Exhibit for OnDemand Services shall not apply to the OnDemand Service in this PDM. Rather, the language set forth in this Section 1.4 (Privacy) shall apply to the OnDemand Service.

1.4.1. **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.

1.5. **Log-In Information**. To gain access to and use the On Demand Service, Customer may be required to create various log-in ID(s) and password(s) ("**Log-In Information**"). Customer is responsible for all activity occurring under Customer's Log-In Information, and Customer must keep Customer's Log-In Information confidential and not share Customer's Log-In Information with third parties. Adobe has no obligation or responsibility with regard to Customer's use, disclosure, or management of Log-In Information. Notwithstanding the foregoing, Adobe may require Customer to change Customer's Log-In Information if such Log-In Information is inconsistent with the terms of this Agreement.

1.6. **Development Partners.** Customer may appoint Development Partners. Notwithstanding anything to the contrary set forth in Section 1.5 (Log-In Information) of this PDM, Customer may, if applicable, provide to Development Partners specific Log-In Information 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 Service. Adobe may deny access to any Development Partner it deems is adversely impacting the On Demand Service to Customer or to other users of the On Demand Service.

1.7. **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 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 Form, of 500 gigabytes (500,000 megabytes). 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.

1.8. **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.

1.8.1. **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.

1.8.2. **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 by 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 PDM.

1.8.3. **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.

1.9. **Additional Terms for LiveCycle Digital Signatures.** The Adobe LiveCycle Digital Signatures Component allows Customer to author and validate Certified Documents in accordance with the following terms:

1.9.1. **Certified Documents and CD Services.** Authoring of a CD requires that Customer obtain a certificate from an authorized CD Service Provider. Validation of a CD requires CD Services from the CD Service Provider that issued the certificate.

1.9.2. **CD Service Providers.** Although the OnDemand Service provides CD authoring and validation features, Adobe does not supply the necessary CD Services required to use these features. Purchasing, availability and responsibility of the CD Services are between Customer and the CD Service Provider. Before Customer relies upon any CD, any digital signature applied thereto, and/or any related CD Services, Customer must first review and agree to the applicable Issuer Statement and this Agreement. By validating a CD using CD Services, Customer acknowledges and agrees that (a) the certificate used to digitally sign a CD may be revoked at the time of verification, making the digital signature on the CD appear valid when in fact it is not; (b) the security or integrity of a CD may be compromised due to an act or omission by the signer of the CD, the applicable CD Service Provider, or any other third party; and (c) Customer must read, understand, and be bound by the applicable Issuer Statement. CD Service Providers offer CD Services solely in accordance with the applicable Issuer Statement. EXCEPT AS MAY BE PROVIDED IN AN ISSUER STATEMENT, CUSTOMER'S USE OF CD SERVICES IS AT CUSTOMER'S OWN RISK, AND ALL WARRANTIES (EXPRESS OR IMPLIED) ARE DISCLAIMED. SEE THE TERMS OF USE FOR WARRANTY DISCLAIMERS AND LIABILITY LIMITATIONS WHICH GOVERN CD SERVICES.

1.9.3. **CD Services – Liability.** Customer agrees to hold Adobe and any applicable CD Service Provider (except as expressly provided in its Issuer Statement) harmless from any and all liabilities, losses, actions, damages, or claims (including all reasonable expenses, costs, and attorneys fees) arising out of or relating to any use of, or reliance on, any CD Service, including, without limitation (a) reliance on an expired or revoked certificate; (b) improper verification of a certificate; (c) use of a certificate other than as permitted by any applicable Issuer Statement and the Agreement or applicable law; (d) failure to exercise reasonable judgment under the

circumstances in relying on the CD Services; or (e) failure to perform any of the obligations as required in an applicable Issuer Statement.

1.9.4. **CD Services – Third Party Beneficiaries.** Customer agrees that any CD Service Provider Customer utilizes will be a third party beneficiary with respect to this section regarding CD Services – Third Party Beneficiaries of this PDM and that such CD Service Provider will have the right to enforce such provisions in its own name as if the CD Service Provider were Adobe.

1.10. **Sub-License of Software.** Customer may sub-license use of the Software to the Development Partner to operate the Software on Customer's behalf, provided that: (i) Customer provides Adobe with prior written notice; (ii) Customer is responsible for ensuring that the Development Partner agrees to abide by and fully complies with the terms of this Agreement as they relate to the use of the Software on the basis as applies to the Customer; (iii) such use is inly in relation to Customer's direct beneficial business purposes as restricted herein; (iv) such use does not represent or constitute an increase in the scope of number of licenses provided hereunder; and (v) Customer shall remain fully liable for any and all acts or omissions by the Development Partner related to this Agreement. Customer may also permit non-licensed persons to participate in electronic processes that utilize the OnDemand Service provided that such non-licensed persons are not permitted to initiate such processes, and such participation does not otherwise violate any of the prohibitions on use of the OnDemand Service described in this Agreement.

1.11. **Prohibited Uses.** Except as expressly authorized under this Agreement, Customer is prohibited from using the Software on behalf of third parties, including use of the Software to generate PDF files from electronic documents or content provided by third parties when Customer also distributes or makes available the generated PDF files to the same third parties except to the extent such PDF files are a component of a broader service or product offering and not the sole or primary value of such service or product offering. Additionally, Customer may not attempt to interact with the operating system underlying the OnDemand Service or attempt to access Components of the OnDemand Service to which it does not have a valid license as specified in the Sales Order**.**

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 or suspending 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 for Customer or other customers of the OnDemand Service. Customer may terminate the OnDemand Service at any time for any reason or no reason by contacting Adobe customer service, but all fees paid prior to the termination date shall be non-refundable.

1.13. **Customer Content.** Customer may upload Customer Content to the OnDemand Service in connection with Customer's use of the OnDemand Service. Adobe does not verify, endorse, or claim ownership of any Customer Content, and Customer retains all right, title, and interest in and to the Customer Content. 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 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 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.

1.13.1. **Controlling Content Access**. Certain features of the OnDemand Service enable Customer to specify the level at which such OnDemand Service restricts access to Customer Content. Customer is solely responsible for applying the appropriate level of access to Customer Content.

1.13.2. **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.

1.13.3. **Customer Content Transition or Deletion.** Upon expiration or termination of the OnDemand Service, and 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 OnDemand Service; 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.

1.14. **Security.** Adobe has implemented technical safeguards and procedures to protect communications with the OnDemand Service including communication of Customer Content and Personal Data. In addition, Adobe will only disclose Customer Content and Personal Data in accordance with instructions provided by Customer through use of the OnDemand Service and as otherwise provided in the Terms of Use. Notwithstanding the foregoing, the security of communications sent over the Internet (including by e-mail) is subject to many factors outside of Adobe's control and, as a result, Adobe does not guarantee the security or privacy of such communications.

1.14.1. **Service E-Mails.** Notwithstanding any communications preferences indicated by Customer, Adobe may send to Customer service-related e-mails regarding service maintenance events or modifications to the functionality or delivery of the OnDemand Service.

1.14.2. **Personal Data.** As between Adobe and Customer, Customer shall have sole responsibility for any and all Personal Data used and submitted in connection with the OnDemand Service, and Adobe shall have no responsibility in connection thereto. Customer shall comply with all data protection and privacy laws and rules applicable to Personal Data. 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.

1.15. **Support Services.**

1.15.1. **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.

1.15.2. **Adobe Response Services.** "Adobe Response Services" means the services described in this section entitled "Adobe Response 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 "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 Service Request from Customer Technical Support Contact within the Response Time. This will generally be via the same medium of communication by which the Service Request was reported and will: (i) provide a short status report to Customer within a reasonable time; and (ii) resolve the 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 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 Service Request. If the Service Request cannot be solved within a commercially reasonable timeframe, the Service Request may be escalated within the Adobe organization.

1.15.3. **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 ServiceRrequest 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.

1.15.4. **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.

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

1.15.6. **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 Services to Customer.

1.15.7. **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.

1.15.8. **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.

1.15.9. **Upgrades**.

1.15.9.1. **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).

1.15.9.2. **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 Customer Customizations, Adobe will take reasonable steps to support Customer (or its Development Partner) in Customer's effort to make adjustments to the code underlying the Customer 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.

1.15.9.3. **Upgrade Timing.** Emergency Upgrades will be implemented by Adobe as needed. All other upgrades will be implemented by Adobe on a regular schedule 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 Customer to determine a mutually agreed upon time to provide a Staging Phase system for Customer to start testing the upgrade. Unless Adobe agrees in writing to a longer test period, Customer must finish its testing within five (5) business days after Adobe makes the upgraded OnDemand Service available. In the event that Customer notifies Adobe that the tests on the Staging Phase system have passed, Adobe shall work with Customer to determine a mutually agreed upon maintenance window or other time period to implement the upgrade.

1.15.9.4. **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 LiveCycle ES (each a "Support Upgrade") for any reason (including but not limited to, unwillingness to accept the Support Upgrade or unwillingness to make Customer Customizations that enable to 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 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 Adobe any such Extended Operations Uplift Fees if Customer is willing to install the 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.

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

1.16. **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.

Runbook Subject Matter	Description
	A list of all software installed by Customer or Development Partner in connection with the OnDemand Service. A description of the functionality of and bugs included in such software. A list of all Adobe LiveCycle ReaderExtensions credentials or PKI certificates applied to the OnDemand Service by Customer or Development Partner. 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 load testing scenarios conducted by Customer or Development Partner. Describe the User Acceptance Testing scenarios conducted by the Customer or Development Partner. Describe the positive and negative outcomes of such testing.
Post Production CAB	Describe the changes to the OnDemand Service in the Production Phase made by Adobe and approved by the 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 when providing support for the OnDemand Service. Include the following information, at a minimum: • All log files created by Customer or Development Partner;

Runbook Subject Matter	Description
	• 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 any upstream data sources, including forms; • any additional executables/WAR Files 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 resource who has technical knowledge of the OnDemand Service and who can answer questions from Adobe. Specify any links between Customer's IT gate keeper for the OnDemand Service and other Customer systems (*e.g.*, LDAP, data repositories, etc.). Specify the Customer relationship manager for the Development Partner relationship. 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.

Adobe LiveCycle Managed Services Product Descriptions and License Metrics. Adobe LiveCycle Managed Services allows Customer to outsource its IT management of Adobe LiveCycle to Adobe. Adobe will install, upgrade, and manage LiveCycle in a single tenant environment, which the Customer may then customize to meet Customer's needs. Adobe's LiveCycle Managed Services is licensed by module, as identified in the Sales Order, for each of the following modules:

1.17. **LiveCycle Connector.** LiveCycle Connector module connects enterprise content management systems to engagement application providing content repository services. LiveCycle Content Services is licensed on a Per-Server basis, as provided in the Sales Order, for use with Adobe software applications and the non-Adobe content management software application for which it is designed as indicated by the name of the particular version of the LiveCycle Connector software licensed by Customer or as otherwise provided in the Sales Order.

1.18. **LiveCyle Digital Signatures.** LiveCycle Digital Signatures module allows Customer to author and validate Certified Documents. LiveCycle Digital Signatures is licensed on a Per-Server basis, as provided in the Sales Order.

1.19. **LiveCycle Forms.** LiveCycle Forms module enables Customer to deploy interactive XML-based forms in Adobe Reader, Adobe Flash Player or web browsers. LiveCycle Forms is licensed on a Per-Server basis, as provided in the Sales Order. Customer's valid license to LiveCycle Forms includes a license to install and use the LiveCycle Data Services software subject to the same License Metrics, number of licenses, and other terms that apply to the LiveCycle Forms, and only to the extent necessary to utilize the LiveCycle Forms software, unless Customer has obtained a separate valid license to the LiveCycle Data Services software allowing Customer to utilize all of the features of those software components.

1.20. **LiveCycle Output.** LiveCycle Output module enables Customer to dynamically generate personalized documents on demand in print and electronic formats. LiveCycle Output is licensed on a Per-Server basis, as provided in the Sales order. If Customer obtains LiveCycle Output as part of an upgrade to LiveCycle Forms from a previously licensed version of LiveCycle Forms (*e.g.*, Adobe Forms Server 7.x), Adobe grants to Customer a non-exclusive license to permit Authorized Users to install and use the LiveCycle Output, solely to generate non-interactive PDF documents (*i.e.*, no interactive form fields included in the PDF document) for processing exclusively with the corresponding LiveCycle Forms upgrade. For the avoidance of doubt, use of LiveCycle Output, when provided as part of an upgrade to LiveCycle Forms, is restricted to deployment on the same Server on which LiveCycle Forms is installed. The foregoing license to LiveCycle Output specifically excludes other components included in the LiveCycle Output, and Customer is not permitted to use any other software applications or components accompanying, or installed with, LiveCycle Output, unless Customer obtains a separate license to do so.

1.21. **LiveCycle PDF Generator.** LiveCycle PDF Generator module enables Customer to automate the creation and assembly of PDF documents from many file formats. LiveCycle PDF Generator is licensed on a Per-Server or Per-Authorized User basis as provided in the Sales Order, and is subject to the following additional terms: (i) to the extent that Customer has separately licensed a Supported Adobe Software Product, Customer may use such Supported Adobe Software Product with the Adobe LiveCycle PDF Generator Component for the sole purpose of converting files in the native file formats of such Supported Adobe Software Products (*e.g.* files in the .psd format) subject to the following limitation: Customer may only use the Supported Adobe Software Products indirectly through the use of the Adobe LiveCycle PDF Generator module to the extent the Adobe LiveCycle PDF Generator Component is designed to access the Supported Adobe Software Products programmatically as described in the Documentation; and, (ii) Customer's right to use the OnDemand Service in the Production Phase to generate or assemble content in the PDF Format ("Process") is limited based on the applicable License Metric as follows: (a) when the OnDemand Service is licensed on a Per-Server basis, the Service shall be used to Process PDFs solely as a result of a predefined automated workflow process and not any other uses, including without limitations ad hoc submission and receipt of files by Authorized Users; and (b) when the Software is licensed on a Per-Authorized User basis, the PDF content must be generated as a result of any process other than the Per-Server basis specified above. "Supported Adobe Software Product" means certain other Adobe software applications as described in the Documentation, in connection with which the Adobe LiveCycle PDF Generator Component is designed to operate.

1.22. **LiveCycle Process Management.** LiveCycle Process Management module enables Customer to perform task assignment and task management. It also enables Customer to initiate and participate in form-based business processes by using a web browser. LiveCycle Process Management is licensed on a Per-Server basis, as provided in the Sales Order.

1.23. **LiveCycle Reader Extensions.** LiveCycle Reader Extensions module software enables Customer to activate in documents it distributes certain features of Adobe Reader that are not usually available when a PDF document is opened using Adobe Reader. LiveCycle Reader Extensions software is licensed on a Per-Authorized User basis, as provided in the Sales Order.

1.24. **LiveCycle Rights Management.** LiveCycle Rights Management module enables Customer to place certain controls on documents, such as who may open or print a document. LiveCycle Rights Management software is licensed on a Per-Authorized User basis, as provided in the Sales Order.