

## DPM Adobe - Adobe Analytics (2015v1)

Les Produits et Services décrits dans cette DPM sont soit des Services On-demand soit des Services Gérés (comme décrits ci-dessous) et sont régis par les Conditions générales, l'Annexe sur les Services On-demand et les Services Gérés, la présente DPM et le Bon de commande applicable.

Section	Nom des Produits et Services	Type de service
Section 1	Adobe Analytics	<b>Services On-demand</b>
Section 2	Adobe Analytics – Mobile Apps	<b>Services On-demand</b>
Section 3	Adobe Analytics Premium – Attribution	Inclut - <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Services On-demand</b> : Adobe Analytics et Adobe Analytics – Mobile Apps</li> <li>• <b>Services Gérés</b> : Data Workbench (25 % de la capacité des données), y compris Attribution algorithmique</li> </ul>
Section 4	Adobe Analytics Premium – Predictive Intelligence	Inclut - <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Services On-demand</b> : Adobe Analytics, Adobe Analytics – Mobile Apps, tableaux de bord Live Stream et déclencheurs Live Stream</li> <li>• <b>Services Gérés</b> : Data Workbench (25 % de la capacité des données)</li> </ul>
Section 5	Modules additionnels Adobe Analytics Premium	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Services On-demand</b> : Module additionnel Predictive Intelligence</li> <li>• <b>Services Gérés</b> : Module additionnel Attribution</li> </ul>
Section 6	Adobe Analytics Premium – Complete	Inclut - <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Services On-demand</b> : Adobe Analytics, Adobe Analytics – Mobile Apps, tableaux de bord Live Stream, déclencheurs Live Stream et données Live Stream</li> <li>• <b>Services Gérés</b> : Data Workbench (y compris Attribution algorithmique)</li> </ul>
Section 7	Adobe Analytics Premium – Modules additionnels Data Workbench Capacity Pack	<b>Services Gérés</b>
Section 8	Adobe Analytics – Video Analytics	<b>Services On-demand</b>

### Adobe Analytics – Spécifications du produit

#### 1. Adobe Analytics

- 1.1 **Métrique de Licence.** Adobe Analytics est concédé moyennant une licence par Appel Serveur Primaire, par Appel Serveur Secondaire, ou les deux.
- 1.2 **Description.** Adobe Analytics est un service On-demand et comprend les fonctionnalités suivantes.
  - (a) **Rapports de marketing et analyses.**
    - (i) **Rapports.** Adobe génère de nombreux rapports comme : Pages, Termes de recherche et Sections du Site. Chaque rapport peut contenir jusqu'à 500 000 valeurs particulières ou éléments de données par mois.
    - (ii) **Multi-Site Roll-up Report Suites.** Cette fonctionnalité donne un aperçu du comportement des

visiteurs sur de multiples sites du Client en compilant des données de multiples Report Suites d'un point de vue géographique ou organisationnel. Multi-Site Roll-up Report Suites reprend les données d'un maximum de 200 Report Suites, mis à jour quotidiennement.

- (iii) **Data Sources.** Cette fonctionnalité permet au Client d'importer les données de ses bases de données internes dans la plateforme Adobe Analytics. Pour les besoins de cette fonctionnalité, 1 ligne de données importées représente et est équivalente (à des fins de facturation) à 1 Appel Serveur Primaire et sera facturée au taux d'un Appel Serveur Primaire indiqué dans le Bon de commande Adobe concerné.
- (iv) **Props.** Cette fonctionnalité permet au Client de déterminer le volume de trafic reçu par une dimension quelconque du Site du Client et peut être utilisée pour rendre compte des cheminements à travers un tel site. Les Props ne persistent pas au-delà d'une page. Cette fonctionnalité est limitée à 75 Props par Report Suite.
- (v) **eVars.** Cette fonctionnalité permet au Client de déterminer quelle dimension du site du Client a le plus contribué à un Événement Succès. Cette fonctionnalité est limitée à 75 eVars par Report Suite.
- (vi) **Events.** Cette fonctionnalité permet au Client de marquer un point sur le site du Client où un événement de conversion réussie se produit. Cette fonctionnalité est limitée à 100 Événements par Report Suite.
- (b) **Analyse ad hoc.** Cette fonctionnalité offre au Client la possibilité de générer des rapports personnalisés filtrés en fonction de toutes les variables segmentées disponibles, afin de définir des segments de visiteurs personnalisés et d'analyser les relations entre différentes dimensions des données, le comportement des visiteurs, les taux de conversion, les recettes, et d'autres mesures pertinentes du succès pour comprendre les tendances des visiteurs / de l'activité et y répondre. Chaque rapport peut contenir jusqu'à 500 000 valeurs particulières ou éléments de données par mois.
- (c) **Report builder.** Cette fonctionnalité permet au Client de transférer des Données Client dans Microsoft Excel et peut envoyer des données selon un calendrier ou un ensemble d'instructions prédéfinis ou définis par l'utilisateur (chaque ensemble d'instructions constituant un « **Rapport Programmé** »). Cette fonctionnalité est limitée à 10 Rapports Programmés exécutés simultanément par identifiant de connexion et le même identifiant de connexion ne peut pas être utilisé par plus d'une seule personne au même moment.
- (d) **Interface de Programmation d'Applications (API) d'Insertion de Données.** Grâce à cette fonctionnalité, le Client peut insérer des données Client à l'aide d'un programme via une API basée sur des services Web. Pour les besoins de cette fonctionnalité, 1 ligne de données importées via l'API représente et est équivalente (à des fins de facturation) à 1 Appel Serveur Primaire et sera facturée au taux d'un Appel Serveur Primaire indiqué dans le Bon de commande Adobe concerné
- (e) **Services Mobiles d'Adobe.** Cette fonctionnalité permet la collecte de données et la production de rapports sur applications mobiles. Les rapports comprennent l'utilisation, la conservation et la cohorte. Les Services Mobiles d'Adobe sont soumis aux mêmes restrictions que celles indiquées ci-dessus aux paragraphes 1.2 (a) - (d).
  - (i) **Conformité aux modalités du système d'exploitation.** Si le Client utilise la fonctionnalité des Services Mobiles d'Adobe, le Client est responsable de se conformer à toutes les lois en vigueur, aux conditions du distributeur de l'application, aux conditions du programme et aux directives de développement du fournisseur du système d'exploitation concerné. Par exemple, les fournisseurs du système d'exploitation peuvent avoir des conditions régissant le programme imposant d'obtenir le consentement de l'utilisateur de l'application mobile pour la transmission de notifications « PUSH » dans une application mobile pour smartphone ou pour l'utilisation des fonctionnalités de géolocalisation.

## 2. Adobe Analytics – Mobile Apps

- 2.1 **Métrique de Licence.** Adobe Analytics – Mobile Apps est concédé moyennant une licence par Appel Serveur Mobile primaire, par Appel Serveur Mobile secondaire, ou les deux.
- 2.2 **Description.** Cette offre permet la collecte de données et la production de rapports sur applications mobiles. Les rapports comprennent l'utilisation, la conservation et la cohorte. Adobe Analytics – Mobile Apps permet au Client de bénéficier des mêmes fonctionnalités que celles d'Adobe Analytics décrites ci-dessus dans la Section 1 ainsi que l'Acquisition, la Messagerie et la Localisation/points d'intérêt. Adobe

Analytics – Mobile Apps est soumis aux mêmes restrictions que celles indiquées ci-dessus aux paragraphes 1.2 (a) - (d). Adobe Analytics – Mobile Apps est un Service On-demand.

- (a) **Conformité aux modalités du système d'exploitation.** Le Client est responsable de se conformer à toutes les lois en vigueur, aux conditions du distributeur de l'application, aux conditions du programme et aux directives de développement du fournisseur du système d'exploitation concerné. Par exemple, les fournisseurs du système d'exploitation peuvent avoir des conditions régissant le programme imposant d'obtenir le consentement de l'utilisateur de l'application mobile pour la transmission de notifications « PUSH » dans une application mobile pour smartphone ou pour l'utilisation des fonctionnalités de géolocalisation.

### 3. Adobe Analytics Premium – Attribution

- 3.1 **Métrique de Licence.** Adobe Analytics Premium – Attribution est concédé moyennant une licence par Appel Serveur Primaire, par Appel Serveur Secondaire, ou les deux.
- 3.2 **Description.** Adobe Analytics Premium – Attribution comprend toutes les fonctionnalités d'Adobe Analytics décrites ci-dessus à la Section 1, Adobe Analytics – Mobile Apps celles décrites ci-dessus à la Section 2, plus 25 % en Data Workbench, y compris Attribution algorithmique. Le Client ne peut pas dépasser une limite d'apport de 25 % du volume annuel engagé d'Appels Serveur dans Data Workbench en une seule fois. La valeur par défaut est calculée sur la base des 3 derniers mois glissants de volume relatif au Report Suite principal ; les Clients peuvent personnaliser davantage l'ensemble de données en apportant des volumes supplémentaires en ligne et hors ligne tout en maintenant la limite de capacité de 25 %, mais cette personnalisation nécessitera l'achat de services de conseil supplémentaires. Les fonctionnalités Adobe Analytics et Adobe Analytics – Mobile Apps sont des Services On-demand, et les fonctionnalités Data Workbench, y compris Attribution algorithmique, sont des Services Gérés.
- (a) **Attribution algorithmique.** La fonctionnalité d'Attribution algorithmique fait appel à des statistiques et à l'apprentissage machine pour déterminer l'impact de chaque point de contact marketing le long du parcours d'un visiteur jusqu'à la conversion. En utilisant un modèle de régression logistique, le Client peut estimer l'augmentation du nombre des achats imputable à un canal de commercialisation particulier en étant capable d'identifier les différences entre les visiteurs qui se convertissent et ceux qui ne le font pas.

### 4. Adobe Analytics Premium – Predictive Intelligence

- 4.1 **Métrique de Licence.** Adobe Analytics Premium – Predictive Intelligence est concédé moyennant une licence par Appel Serveur Primaire, par Appel Serveur Secondaire, ou les deux.
- 4.2 **Description.** Adobe Analytics Premium – Predictive Intelligence comprend toutes les fonctionnalités d'Adobe Analytics décrites ci-dessus à la Section 1, d'Adobe Analytics-Mobile Apps décrites ci-dessus à la Section 2, plus 25 % de Workbench Data (à l'exclusion de la fonctionnalité Attribution algorithmique), et les fonctionnalités tableaux de bord Live Stream et déclencheurs Live Stream. Cette offre ne comprend pas les données Live Stream. Le Client ne peut pas dépasser une limite d'apport de 25 % du volume annuel engagé d'Appels Serveur dans Data Workbench en une seule fois. La valeur par défaut est calculée sur la base des 3 derniers mois glissants de volume relatif au Report Suite principal ; les Clients peuvent personnaliser davantage l'ensemble de données en apportant des volumes supplémentaires en ligne et hors ligne tout en maintenant la limite de capacité de 25 %, mais cette personnalisation nécessitera l'achat de services de conseil supplémentaires. Les fonctionnalités Adobe Analytics et Adobe Analytics – Mobile Apps, les tableaux de bord Live Stream et les déclencheurs Live Stream sont des Services On-demand, et les fonctionnalités Workbench Data sont des Services Gérés.
- (a) **Tableaux de bord Live Stream.** La fonctionnalité tableaux de bord Live Stream permet aux Clients d'accéder à des vues récapitulatives des activités exercées au cours d'une session sur le(s) Site(s) du Client. Cette fonctionnalité est soumise à la restriction suivante : Le Client est tenu de collaborer avec les Services de Conseil d'Adobe pour l'utilisation de cette fonctionnalité.
- (b) **Déclencheurs Live Stream.** La fonctionnalité de déclencheurs Live Stream fournit une notification programmatique d'un événement visiteur par visiteur (par exemple, abandon de panier ou soumission de formulaire). Cette fonctionnalité est soumise à la restriction suivante : Le Client est tenu de collaborer avec les Services de Conseil d'Adobe pour l'utilisation de cette fonctionnalité.

### 5. Modules additionnels Adobe Analytics Premium

- 5.1 **Métrique de Licence.** Les modules additionnels Adobe Analytics Premium sont concédés moyennant une licence par Appel Serveur Primaire, par Appel Serveur Secondaire, ou les deux.

5.2 **Description.** Ces modules additionnels ne peuvent être ajoutés qu'aux produits Adobe Analytics Premium – Attribution ou aux offres Adobe Analytics Premium – Predictive Intelligence décrites juste au-dessus dans les Sections 3 et 4. Les fonctionnalités tableaux de bord Live Stream et déclencheurs Live Stream décrites ci-dessous sont des Services On-demand et la fonctionnalité Attribution algorithmique est un Service Géré.

- (a) **Module additionnel Adobe Analytics Premium – Attribution.** Ce module additionnel permet au Client d'utiliser la fonctionnalité Attribution algorithmique dans Workbench Data. La fonctionnalité d'Attribution algorithmique fait appel à des statistiques et à l'apprentissage machine pour déterminer l'impact de chaque point de contact marketing le long du parcours d'un visiteur jusqu'à la conversion. En utilisant un modèle de régression logistique, le Client peut estimer l'augmentation du nombre des achats imputable à un canal de commercialisation particulier en étant capable d'identifier les différences entre les visiteurs qui se convertissent et ceux qui ne le font pas.
- (b) **Module Adobe Analytics Premium – Predictive Intelligence.** Ce module additionnel permet au Client d'utiliser les fonctionnalités tableaux de bord Live Stream et déclencheurs Live Stream. La fonctionnalité tableaux de bord Live Stream permet aux Clients d'accéder à des vues récapitulatives des activités exercées au cours d'une session sur le(s) Site(s) du Client. Les déclencheurs Live Stream fournit une notification programmatique d'un événement visiteur par visiteur (par exemple, abandon de panier ou soumission de formulaire). Les fonctionnalités tableaux de bord et déclencheurs Live Stream sont toutes deux soumises à la restriction suivante : Le Client est tenu de collaborer avec les Services de Conseil d'Adobe pour l'utilisation de ces fonctionnalités.

## 6. Adobe Analytics Premium – Complete

6.1 **Métrique de Licence.** Adobe Analytics Premium – Complete est concédé moyennant une licence par Appel Serveur Primaire, par Appel Serveur Secondaire, ou les deux.

6.2 **Description.** Adobe Analytics Premium – Complete comprend Adobe Analytics, Adobe Analytics – Mobile Apps, Data Workbench (y compris Attribution algorithmique), les tableaux de bord Live Stream, les déclencheurs Live Stream et les données Live Stream. Adobe Analytics, Adobe Analytics – Mobile Apps, les tableaux Live Stream, les déclencheurs Live Stream et les composants des données Live Stream d'Adobe Analytics Premium – Complete sont des Services On-demand. Le composant Data Workbench (y compris Attribution algorithmique) d'Adobe Analytics Premium-Complete est un Service Géré. Les conditions énoncées dans la Section 1 d'Adobe Analytics ci-dessus s'appliquent toutes à Adobe Analytics Premium – Complete, en plus des conditions suivantes. Adobe Analytics Premium – Complete comprend toutes les fonctionnalités d'Adobe Analytics et d'Adobe Analytics – Mobile Apps plus les fonctionnalités supplémentaires suivantes.

- (a) **Data Workbench.** La capacité de Workbench Data incluse dans Adobe Analytics Premium – Complete est à 100 % celle de Workbench Data, qui permet aux Clients de faire l'apport de 100 % de leur volume annuel d'Appels Serveur engagé dans Workbench Data en une seule fois. La valeur par défaut est calculée sur la base des 12 derniers mois glissants de volume relatif au Report Suite principal ; les Clients peuvent personnaliser davantage l'ensemble de données en apportant des volumes supplémentaires en ligne et hors ligne tout en maintenant la limite de capacité de 100%, mais cette personnalisation nécessitera l'achat de services de conseil supplémentaires.
  - (i) **Analyse.** Cette fonctionnalité met à disposition une application qui se connecte aux et interroge les données recueillies, stockées et traitées dans l'environnement Adobe Analytics, en fournissant une analyse visuelle interactive et une élaboration de rapport. Les fonctionnalités spécifiques comprennent la découverte de données, l'analyse multi-dimensionnelle, la segmentation dynamique, la visualisation des données, l'alerte visuelle, l'administration du système et d'autres fonctionnalités pour les professionnels axés sur les données.
  - (ii) **Chargement Universel des Données.** Cette fonctionnalité permet un chargement flexible, extensible, continu et automatisé de données provenant de sources de données via des fichiers plats structurés, des fichiers XML et via la connectivité ODBC. Pour les besoins de cette fonctionnalité, 1 ligne de données importées représente et est équivalente (à des fins de facturation) à 1 Appel Serveur Primaire et sera facturée au taux d'un Appel Serveur Primaire indiqué dans le Bon de commande Adobe concerné.
  - (iii) **Intégration des Données.** Grâce à cette fonctionnalité, le Client peut intégrer des données de table de consultation externe contenant une clé commune aux données d'événements disponibles.
  - (iv) Accès aux données de **Digital Envoy.** Ces données sont fournies « TELLES QUELLES » par Digital

Envoy, Inc. et sont périodiquement mises à jour. Le service de données fournit les champs de données suivants à représenter sur un globe grâce à Adobe Analytics Premium – Complete : l’indicatif régional, ASN (Numéro de Système Autonome), opérateur, CBSA (Zone Statistique Principale), ville, entreprise, connexion, pays, CSA (Zone Statistique combinée), DMA (Zone desservie), domaine, latitude, longitude, langue principale, nom du proxy, code de la région/de l’État, fuseau horaire et code postal.

- (v) **API de requêtes.** Cette fonctionnalité offre au Client un moyen d’accéder aux Données Client par programme via une API, et de configurer des tableaux de bord et d’autres applications de production de rapports qui traitent des Données Clients au sein de l’API de requêtes. Le Client n’est pas autorisé à utiliser l’API de requêtes pour configurer des applications à des fins de distribution de ces applications à des tiers.
- (vi) **Arbres de Décision.** Cette fonctionnalité permet au Client d’évaluer les caractéristiques des visiteurs et des relations en se fondant sur un cas d’utilisation positive particulière et d’un ensemble d’entrées. Chaque arbre de décision ne peut contenir qu’un maximum de 14 entrées à la fois.
- (vii) **Scores de Propension.** Cette fonctionnalité permet au Client de définir les visiteurs en fonction de leur possibilité de conversion réussie ou d’achèvement d’un événement particulier. Cette fonctionnalité est soumise à la restriction suivante : un maximum de 50 entrées à la fois.
- (viii) **Attribution algorithmique.** La fonctionnalité d’Attribution algorithmique fait appel à des statistiques et à l’apprentissage machine pour déterminer l’impact de chaque point de contact marketing le long du parcours d’un visiteur jusqu’à la conversion. En utilisant un modèle de régression logistique, le Client peut estimer l’augmentation du nombre des achats imputable à un canal de commercialisation particulier en étant capable d’identifier les différences entre les visiteurs qui se convertissent et ceux qui ne le font pas.
- (b) **Tableaux de bord Live Stream.** La fonctionnalité tableaux de bord Live Stream permet aux Clients d’accéder à des vues récapitulatives des activités exercées au cours d’une session sur le(s) Site(s) du Client. Cette fonctionnalité est soumise à la restriction suivante : Le Client est tenu de collaborer avec les Services de Conseil d’Adobe pour l’utilisation de cette fonctionnalité.
- (c) **Déclencheurs Live Stream.** La fonctionnalité de déclencheurs Live Stream fait une notification programmatique d’un événement visiteur par visiteur (par exemple, abandon de panier ou soumission de formulaire). Cette fonctionnalité est soumise à la restriction suivante : Le Client est tenu de collaborer avec les Services de Conseil d’Adobe pour l’utilisation de cette fonctionnalité.
- (d) **Données Live Stream.** Cette fonctionnalité permet au Client de transmettre en continu des Données Client (ou un sous-ensemble de Données Client) en cours de session.

## 7. Modules additionnels Adobe Analytics Premium – Data Workbench Capacity Pack

7.1 **Métrique de Licence.** Les modules additionnels Adobe Analytics Premium – Data Workbench Capacity Pack sont concédés moyennant une licence par Appel Serveur Primaire, par Appel Serveur Secondaire, ou les deux.

7.2 **Description.** Chaque module additionnel décrit ci-dessous est un Service Géré.

- (a) **Module additionnel Adobe Analytics Premium – +25% Data Workbench Capacity Pack.** Ce module complémentaire ne peut être ajouté qu’aux produits Adobe Analytics – Attribution ou Adobe Analytics Premium – Predictive Intelligence décrits ci-dessus dans les Sections 3 et 4. Cette fonctionnalité accroît le volume de données dont le Client peut faire l’apport à Workbench Data en une seule fois d’un supplément de 25 % de son volume annuel d’Appels Serveur engagé. La valeur par défaut correspond à une période de 3 mois glissants de volume additionnel relatif au Report Suite principal ; les Clients peuvent personnaliser davantage l’ensemble de données en apportant des volumes supplémentaires en ligne et hors ligne tout en maintenant la limite de capacité de 25 %, mais cette personnalisation nécessitera l’achat de services de conseil supplémentaires.
- (b) **Module additionnel Adobe Analytics Premium – +100% Data Workbench Capacity Pack.** Ce module complémentaire ne peut être ajouté qu’à l’offre Adobe Analytics Premium – Complete décrit ci-dessus à la Section 6. Cette fonctionnalité permet au Client d’avoir les mêmes outils que ceux disponibles dans Data Workbench mais accroît le volume de données dont le Client peut faire l’apport à Workbench Data en une seule fois d’un supplément de 100 % de son volume annuel d’Appels Serveur engagé. La valeur par défaut correspond à une période de 12 mois glissants de volume additionnel relatif au

Report Suite principal ; les Clients peuvent personnaliser davantage l'ensemble de données en apportant des volumes supplémentaires en ligne et hors ligne tout en maintenant la limite de capacité de 100 %, mais cette personnalisation nécessitera l'achat de services de conseil supplémentaires.

- (c) **Module additionnel Adobe Analytics Premium – +200% Data Workbench Capacity Pack.** Ce module complémentaire ne peut être ajouté qu'à l'offre Adobe Analytics Premium – Complete décrit ci-dessus à la Section 6. Cette fonctionnalité permet au Client d'avoir les mêmes outils que ceux disponibles dans Data Workbench mais accroît le volume de données dont le Client peut faire l'apport à Workbench Data en une seule fois d'un supplément de 200 % de son volume annuel d'Appels Serveur engagé. La valeur par défaut correspond à une période de 24 mois glissants de volume additionnel relatif au Report Suite principal ; les Clients peuvent personnaliser davantage l'ensemble de données en apportant des volumes supplémentaires en ligne et hors ligne tout en maintenant la limite de capacité de 200 %, mais cette personnalisation nécessitera l'achat de services de conseil supplémentaires.

## 8. Adobe Analytics—Video Analytics

- 8.1 **Métrique de Licence.** Adobe Analytics - Video Analytics est concédé moyennant une licence par Appel Serveur Principal, par Appel Serveur Secondaire, ou les deux.
- 8.2 **Description.** Adobe Analytics – Video Analytics permet au Client de mesurer des vidéos sur le(s) site(s) du Client et fournit des métriques à la fois pour le contenu vidéo et le contenu publicitaire, y compris les suivants : début, temps passé et aboutissements. Client sera facturé pour chaque flux principal, flux secondaire (ou les deux) en conformité avec les taux indiqués dans le Bon de commande Adobe concerné.

---

## Adobe Analytics – Conditions d'accord de licence spécifiques au produit (conditions supplémentaires pour les offres de Services Gérés)

9. **Phase de Pré-Production.** Au cours de la phase de Pré-Production, le Client est responsable de :

- 9.1 Créer un Runbook et fournir ce Runbook à Adobe pour examen ;
- 9.2 Obtenir l'autorisation écrite d'Adobe de ce Runbook ; et
- 9.3 L'exhaustivité et l'exactitude du Runbook, notamment la liste de toutes les Personnalisations du Client dans ce dernier.

10. **Phase de Production.** Pendant la Phase de Production, le Client ne peut pas effectuer de personnalisations des Services Gérés. Si le Client souhaite effectuer des personnalisations des Services Gérés une fois ces derniers en Phase de Production, les dispositions suivantes s'appliquent :

- 10.1 Le Client demandera à ce qu'Adobe lance un serveur intermédiaire cloné, mette en œuvre lesdites personnalisations, et qu'elles soient examinées et approuvées par le CAC.
- 10.2 Les Services Gérés passeront à nouveau en Phase de Pré-Production en rapport avec ces personnalisations sur ce serveur cloné.
- 10.3 Adobe continuera d'exécuter simultanément les Services Gérés dans la Phase de Production tandis que ces personnalisations sont en Phase de Pré-Production.

## 11. Personnalisations du Client.

- 11.1 Adobe ne sera pas tenu responsable de tout défaut ou manquement dans les Services Gérés provoqués par les Personnalisations du Client ou par le manquement du Client à satisfaire aux obligations dans la section 9 (Phase de Pré-Production).
- 11.2 Le Client est seul responsable pour les essais de sécurité des Personnalisations du Client, et Adobe n'a aucune obligation en ce qui concerne tout manquement ou défaut provoqué par les Personnalisations du Client ou le manquement du Client à satisfaire aux obligations dans la section 9 (Phase de Pré-Production).

12. **Partenaires de Développement.** En sus des obligations énoncées à la Section 4 des Conditions Générales,

- 12.1 Adobe peut refuser l'accès à tout Partenaire de Développement s'il juge que cela nuit aux Services Gérés ou aux autres Utilisateurs des Services Gérés utilisateurs ; et
- 12.2 Si, pendant la durée du présent Contrat, le Client apprend que le Partenaire de Développement est, est devenu, ou a l'intention de devenir un concurrent direct d'Adobe pour les Services Gérés achetés aux

termes des présentes, le Client résiliera immédiatement l'accès du Partenaire de Développement aux Services Gérés et à toute autre Information Confidentielle d'Adobe.

- 13. Conservation des données pour les Services Gérés.** Les Données Client pourront être définitivement supprimées des serveurs d'Adobe 25 mois à partir de la date de leur collecte ou réception.

---

#### 14. Conditions supplémentaires.

- 14.1 **Support.** Adobe assure un accès illimité 24 h par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an à Adobe Client Care pour un maximum de 5 contacts désignés de support technique du Client. Le support comprend : support par téléphone, chat et courriel d'Adobe Client Care ; accès à l'interface en ligne pour la gestion des problèmes relatifs au support ; accès à la base de connaissances consultable ; et accès aux modules de formation à la demande.

- 15. Définitions supplémentaires.** Sauf indication contraire, les termes en majuscules auront le sens qui leur est attribué dans les Conditions Générales d'Adobe correspondant ou dans l'Annexe sur les Services On-demand et les Services Gérés.

- 15.1 L'expression « **Appel Serveur Mobile Principal** » désigne chaque consultation d'écran, appel de suivi, ou tout autre événement sur le(s) Site(s) du Client dans la mesure où le Client étiquette, permet l'étiquetage, ou fait étiqueter ces consultations d'écran, appels de suivi, ou autres événements à des fins d'accès et d'utilisation d'Adobe Analytics – Mobile Apps. Chaque consultation d'écran, appel de suivi, ou autre événement étiqueté sera décompté comme un Appel Serveur Mobile Principal. Chaque ligne de données importées à partir de sources hors ligne sera décomptée comme un Appel Serveur Mobile Principal, comme décrit plus en détail dans les présentes.
- 15.2 L'expression « **Appel Serveur Mobile Secondaire** » désigne toute consultation d'écran, appel de suivi ou autre événement dupliqué sur le(s) Site(s) du Client dans la mesure où le Client active l'étiquetage multi-suite ou la segmentation en temps réel des Données Client à l'aide des règles IVSAT (Identification des Visiteurs, Segmentation et Architecture de Transformation) sur ce(s) Site(s) du Client.
- 15.3 L'expression « **Appel Serveur Principal** » désigne chaque consultation de page, lien de sortie, téléchargement, lien personnalisé, ou tout autre événement sur le(s) site(s) du Client dans la mesure où le Client étiquette, permet l'étiquetage, ou fait étiqueter ces consultations de page, liens de sortie, ou autres événements à des fins d'accès et d'utilisation d'Adobe Analytics. Chaque consultation de page, lien de sortie, demande de colis de campagne, téléchargement, lien personnalisé, ou autre événement étiqueté sera décompté comme un Appel Serveur Principal. Chaque ligne de données importées à partir de sources hors ligne sera décomptée comme un Appel Serveur Principal, comme décrit plus en détail dans les présentes.
- 15.4 L'expression « **Appel Serveur Secondaire** » désigne toute consultation de page, lien de sortie, téléchargement, lien personnalisé ou autre événement dupliqué sur le(s) Site(s) du Client dans la mesure où le Client active l'étiquetage multi-suite ou la segmentation en temps réel des Données Client à l'aide des règles IVSAT (Identification des Visiteurs, Segmentation et Architecture de Transformation) sur ce(s) Site(s) du Client.
- 15.5 Le terme « **CAC** » désigne le Comité d'Approbation des Changements, une commission d'employés d'Adobe, qui a la responsabilité d'approuver les changements requis par le Client et/ou le Partenaire de Développement sur les Services Gérés au cours de la Phase de Production
- 15.6 Le terme « **CPMM** » signifie coût par million.
- 15.7 Le terme « **Flux** » désigne chaque lecture vidéo unique (y compris les annonces) sur le(s) Site(s) du Client dans un intervalle de 30 minutes, ou si la vidéo se termine ou est abandonnée en moins de 30 minutes, l'intervalle le plus court.
- 15.8 L'expression « **Flux principal** » désigne chaque Flux dans la mesure où le Client, étiquette, permet l'étiquetage, ou fait étiqueter ce Flux.
- 15.9 L'expression « **Flux secondaire** » désigne tout Flux dupliqué dans la mesure où le Client active l'étiquetage multi-suite ou la segmentation en temps réel des Données Client à l'aide des règles IVSAT (Identification des Visiteurs, Segmentation et Architecture de Transformation) sur ce(s) Site(s) du Client.

- 15.10 L'expression « **Partenaire de développement** » désigne un intégrateur de systèmes de tiers qui a le droit d'accéder et de personnaliser les Services Gérés pendant la Phase de Pré-Production dans le cadre de sa relation avec cette partie ou en lien avec le Client.
- 15.11 L'expression « **Personnalisations du Client** » désigne les personnalisations effectuées par le Client, ou le Partenaire de Développement, ou les deux, sur les Services Gérés, pendant la Phase de Pré-Production. Les Personnalizations du Client ne constituent pas une Technologie Indemnifiée.
- 15.12 L'expression « **Phase de Pré-Production** » désigne la période préalable à la Phase de Production au cours de laquelle le Client ou le Partenaire de Développement (A) peut personnaliser et tester les composants et les fonctionnalités des Services Gérés afin d'évaluer les configurations possibles ; (B) peut réaliser des essais de contrôle de la qualité de ces configurations en procédant à l'élimination des bogues, à des simulations et à l'intégration avec d'autres systèmes du Client ; et (C) peut créer un Runbook et obtenir l'accord écrit d'Adobe sur ce Runbook.
- 15.13 L'expression « **Phase de Production** » désigne la période pendant laquelle les Utilisateurs des Services Gérés utilisent les Services Gérés (A) sur les Sites du Client ; ou (B) pour leurs opérations internes.
- 15.14 L'expression « **Report Suite** » désigne un répertoire de Données Client au sein de la plateforme Adobe Analytics se rapportant à une source spécifique de trafic qui a été identifiée par le Client.
- 15.15 Le terme « **Runbook** » désigne le document écrit par le Client, le Partenaire de Développement, ou les deux, qui a pour objet de fournir à Adobe une liste des configurations et des Personnalizations du Client, du Partenaire de Développement, ou des deux, effectuées sur les Services Gérés. Cette liste a pour objet d'assister Adobe dans le fonctionnement et la maintenance des Services Gérés pendant la Phase de Production.