



DPM Adobe - Logiciel On-premise Adobe Campaign (2015v1)

Les Produits et Services décrits dans cette DPM constituent le Logiciel On-premise et sont régis par les Conditions générales, l'Annexe applicable au Logiciel On-premise, la présente DPM et le Bon de Commande applicable.

Cette DPM couvre les Produits et Services suivants :

Nom des Produits et Services	Type de Logiciel ou de Service
Logiciel On-premise Adobe Campaign - Offre groupée Premium	Logiciel On-premise
Logiciel On-premise Adobe Campaign - Offre groupée Ultimate	Logiciel On-premise
Modules additionnels du Logiciel On-premise Adobe Campaign : <ul style="list-style-type: none">• Survey Manager (pour l'offre groupée Premium)• Campaign Marketing Analytics (pour l'offre groupée Premium)• Campaign Optimization (pour l'offre groupée Premium)• Add-on Email Rendering (pour l'offre groupée Premium)• Canal supplémentaire (pour l'offre groupée Premium)• Marketing distribué (pour l'offre groupée Premium ou Ultimate)	Logiciel On-premise

CONDITIONS DE LICENCE SPÉCIFIQUES AU PRODUIT

1. Limitations relatives au Logiciel On-premise Adobe Campaign

1.1 Ensemble des offres groupées et des fonctions complémentaires.

(A) Limitation applicable au service de remise.

- (1) **Courriers électroniques.** Afin d'effectuer la distribution des campagnes de courriers électroniques à l'aide du Logiciel On-premise Adobe Campaign, le Client doit sélectionner une méthode d'hébergement du service de remise des courriers électroniques. À titre d'exemple, le Client peut choisir d'acquérir, avec une licence distincte, les services de Cloud Messaging Adobe Campaign.
- (2) **Messages textes et SMS.** En outre, le Logiciel On-premise Adobe Campaign ne comprend pas de services de tiers dont l'exécution peut s'avérer nécessaire à la livraison de communications par le biais d'autres Canaux tels que le Canal SMS. Le Client devra acheter un service externe pour distribuer des messages textes par le Canal SMS ou lors de son utilisation de messages textes par le biais de la fonction du Message Center.

(B) **Restrictions de la licence.** Si le Client choisit un tiers pour héberger le service de remise des courriels aux fins de la distribution des campagnes de courriers électroniques, seule la plateforme de base d'Adobe Campaign valablement concédée sous licence (sans recourir à l'agent de transfert de messages [MTA] Adobe Campaign) peut être intégrée à un prestataire de service de courriers électroniques tiers ; l'utilisation de MTA d'Adobe Campaign pour le réacheminement des courriers électroniques à un MTA tiers est strictement interdite.

(C) **Instances de Production et de Non-Production.** Le Client est autorisé à se servir d'une copie du Logiciel On-premise Adobe Campaign dans le cadre d'une seule Instance de Production. Le Client peut également utiliser jusqu'à trois copies du Logiciel On-premise Adobe Campaign dans le cadre

d'Instances de Non-Production aux seules fins de tester l'évaluation et du développement du Logiciel On-premise Adobe Campaign.

1.2 Offre groupée Premium.

- (A) Le Client ne peut pas modifier le Canal qu'il a choisi sans en avoir préalablement reçu l'autorisation écrite d'Adobe.
- (B) Si le Client obtient un Canal supplémentaire sous licence, il ne peut pas modifier ce Canal concédé sous licence sans en avoir préalablement reçu l'autorisation écrite d'Adobe.

- 2. **Conformité.** Le Client est seul responsable de l'obtention de tous les consentements, habilitations et approbations nécessaires auprès des utilisateurs finaux, en vertu de l'intégralité des lois, directives, règlements, codes et règles applicables (ci-après les « Règles applicables ») pour toutes données collectées par le biais d'Adobe Campaign ou d'autres solutions d'Adobe pouvant être prises sous licence par le Client. Le Client reconnaît que des conditions de tiers peuvent s'appliquer en ce qui concerne l'utilisation d'Adobe Campaign relativement à des plateformes de médias sociaux, des prestataires de services sans fil, d'autres plateformes de tiers (comme les systèmes d'exploitation d'appareils) ou d'autres services de tiers. Le Client est seul responsable du respect de toutes conditions de tiers applicables. Par exemple, si le Client utilise le canal SMS ou MMS, la responsabilité lui incombe de se conformer aux règles applicables (p. ex. : les lois et directives applicables telles que les dispositions du Code de conduite de la Mobile Marketing Association) et aux conditions applicables de tiers (p. ex. : politiques applicables de prestataires de services sans fil). Ce qui précède est uniquement indiqué à titre d'exemple non exhaustif et l'observation de toutes les règles applicables relève de la responsabilité exclusive du Client.
- 3. **Maintenance et Support.** Si la Licence est d'une durée déterminée et limitée (p. ex. : le Bon de Commande mentionne que la durée de la Licence est de trois ans), la Maintenance et le Support Adobe Platinum sont alors compris avec Adobe Campaign (Logiciel On-premise) pendant cette durée, sans frais supplémentaires. Tout renouvellement de la Durée de la Licence pour une autre durée déterminée et limitée inclura également un renouvellement de la Maintenance et du Support Adobe Platinum sans frais supplémentaires, mais en aucun cas la durée de la Maintenance et du Support Adobe Platinum n'excèdera la Durée de la Licence. Le programme de Maintenance et de Support Adobe Platinum est décrit et fourni conformément aux conditions de la DPM pour la Maintenance et le Support Adobe Platinum. Nonobstant toute stipulation contraire décrite dans la DPM du programme de Maintenance et de Support Adobe Platinum, l'achat de services professionnels ou de conseils peut s'avérer nécessaire pour le Client s'il choisit de migrer ses personnalisations ou configurations antérieures vers certaines nouvelles versions ou mises à niveau des fonctionnalités actives d'Adobe Campaign (Logiciel On-premise).
- 4. **Établissements de rapports mensuels.** Le Logiciel On-premise Adobe Campaign comporte certaines fonctionnalités qui permettent à Adobe et au Client de recevoir des rapports sur les aspects quantitatifs et d'autres métriques concernant l'utilisation par le Client du Logiciel On-premise. Adobe peut utiliser ces renseignements pour vérifier que le Client se conforme aux clauses du Contrat ou pour soutenir la fourniture et l'amélioration du Logiciel On-premise.

SPÉCIFICATIONS DU PRODUIT

Le Logiciel On-premise Adobe Campaign fournit une plateforme destinée à la conception d'expériences client multicanales et propose un environnement pour l'orchestration, la gestion en temps réel des interactions et l'exécution multicanale des campagnes visuelles.

5. Logiciel On-premise Adobe Campaign - Offre groupée Premium

- 5.1 **Métrique de Licence.** L'offre groupée Premium du Logiciel On-premise Adobe Campaign est concédée sous licence à raison de frais de licence de base applicables en fonction de l'offre groupée. En outre, des frais sont facturés au Client par tranche de 1 000 Profils. Le Bon de Commande applicable précise l'offre groupée choisie (à savoir : Premium ou Ultimate) et le nombre de Profils.
- 5.2 **Description.** L'offre groupée Premium du Logiciel On-premise Adobe Campaign se compose des fonctionnalités et des éléments suivants :
 - (A) **Canal(aux) :** cette fonction fournit un mode de communication distinct entre le Client et les Destinataires.
 - (1) **Précisions sur l'offre groupée.** L'offre groupée Premium comprend trois Canaux : le courrier électronique, le publipostage et un autre mode au choix du Client.

- (a) **Canal courrier électronique.** Le Canal courrier électronique fournit une fonctionnalité permettant la création de campagnes de courriers électroniques, l'établissement de rapports, ainsi que la gestion des clients des applications de messagerie webmail, de bureau et mobile.
 - (b) **Canal courrier direct.** Le Canal courrier direct fournit une fonctionnalité pour l'exécution du publipostage, en créant des fichiers à envoyer au tiers désigné du Client, qui assure les services de publication ou d'impression.
 - (c) **Canal(aux) choisi(s) par le Client.** En plus des canaux par courrier électronique ou par publipostage, l'offre groupée Premium comprend un Canal supplémentaire au choix du Client. Ce troisième Canal choisi par le Client peut être désigné dans le Bon de Commande applicable ou par ailleurs confirmé par l'utilisation initiale du Client d'un troisième canal. En outre, le Client peut ajouter un quatrième Canal dans l'offre groupée Premium s'il en achète un supplémentaire. Le Client ne peut pas modifier le ou les canaux sélectionnés sans en avoir préalablement reçu l'autorisation écrite d'Adobe.
- (B) **Email Rendering.** Cette fonction permet la prévisualisation des communications par courriel du Client dans divers environnements de clients de messagerie (p. ex. : Gmail, Yahoo Mail, AOL Mail, etc.) sur différents types d'appareils (p. ex. : smartphone, tablette, bureau, etc.). Le Client utilise un rendu visuel de courrier électronique à chaque fois qu'il procède à une prévisualisation du contenu d'un modèle de courrier électronique dans les divers environnements de clients de messagerie. Les rendus visuels de courriers électroniques non utilisés ne sont pas reportés sur l'année suivante. Tout excédent sera facturé à terme échu au prix catalogue alors en vigueur. Le Client peut acheter à l'avance des modules additionnels d'Email Rendering.
- (1) **Précisions sur l'offre groupée.** Si la Licence est d'une durée déterminée et limitée (p. ex. : le Bon de Commande mentionne que la durée de la Licence est de trois ans), l'offre groupée Premium comprend alors 1 500 rendus visuels de courriers électroniques par an.
- (C) **Messagerie Transactionnelle.** Cette fonction permet au Client de contrôler et d'optimiser les messages transactionnels. Avec le Message Center, le Client a la faculté de répondre aux demandes de ses clients en temps réel et de transmettre des informations utiles à sa communication avec ces derniers. Par exemple, la fonction du Message Center donne la possibilité au Client d'envoyer des messages relatifs à la confirmation d'un achat, des réinitialisations et des confirmations de mots de passe, l'abandon d'un panier d'achats virtuel, l'état d'avancement d'une commande ou à un nouveau ciblage. L'offre groupée Premium inclut cette fonction pour réagir en temps réel à l'aide du Canal par courrier électronique et de l'autre ou des autres canaux choisis par le Client. Veuillez noter que la Messagerie Transactionnelle fonctionne avec les Canaux suivants : courrier électronique, SMS et application mobile.
- (D) **Campaign Management Platform.** Cette fonction propose un flux de travail doté de l'option glisser-déplacer et l'établissement de rapports pour la livraison de la campagne et du contenu lié. La gestion de la campagne comprend aussi une fonctionnalité pour faciliter la gestion des ressources internes par l'intermédiaire de Marketing Resource Management comme décrit plus en détail ci-dessous.
- (E) **Marketing Resource Management (« MRM »)** : cette fonction permet aux équipes de marketing de concevoir des calendriers de même que des plans de commercialisation intégrés, d'attribuer des budgets, des ressources ainsi que des tâches et de suivre les progrès (p. ex. : ordonnancement, gestion du calendrier et établissement de règles de contacts du destinataire, comme les règles de lassitude).
- (F) **Outbound Interactions..** Dotée d'un moteur de recommandations d'offres, cette fonction permet le montage en temps réel et l'intégration d'offres dynamiques dans les communications sortantes en tirant le meilleur parti des règles commerciales du client (p. ex. : paramètres concernant la fréquence, les préférences de communication, etc.). Cette fonction présente des offres établies en fonction des données du profil d'une personne, parmi lesquelles, par exemple, les informations sociodémographiques la concernant, ses activités antérieures, ses réponses et son comportement actuel.
- (G) **Connecteurs de données.** Cette fonction comprend l'accès aux connecteurs enfichables d'Adobe Campaign vers les divers prestataires de système de gestion de données (p. ex. : fournisseurs de solutions de gestion des relations avec la clientèle comme SFDC, Oracle).

- (H) **Response Manager.** Cette fonction permet de contrôler et d'évaluer les résultats des campagnes du Client sur l'ensemble des Canaux par le biais de rapports configurables.

6. Logiciel On-premise Adobe Campaign - Offre groupée Ultimate

6.1 **Métrique de Licence.** L'offre groupée Ultimate du Logiciel On-premise Adobe Campaign est concédée sous licence à raison de frais de licence de base applicables en fonction de l'offre groupée. En outre, des frais sont facturés au Client par tranche de 1 000 Profils. Le Bon de Commande applicable précise l'offre groupée choisie (à savoir : Premium ou Ultimate) et le nombre de Profils.

6.2 **Description.** L'offre groupée Ultimate du Logiciel On-premise Adobe Campaign se compose des fonctionnalités et des éléments suivants :

(A) **Logiciel On-premise Adobe Campaign – Offre groupée Premium.** Toutes les fonctions de l'offre groupée Premium du Logiciel On-premise Adobe Campaign sont décrites ci-dessus.

(1) **Précisions sur l'offre groupée :**

(a) **Email Rendering.** Si la Licence est d'une durée déterminée et limitée (p. ex. : le Bon de Commande mentionne que la durée de la Licence est de trois ans), l'offre groupée Ultimate comprend alors un nombre illimité d'Email rendering par an.

(b) **Canaux.** L'offre groupée Ultimate comprend tous les Canaux disponibles au moment de l'achat.

(B) **Campaign Marketing Analytics.** Cette fonction facilite l'établissement de rapports opérationnels en temps réel afin de surveiller et d'analyser la performance et les activités marketing de campagne. Des tableaux de bord de marketing tirant parti des cubes de traitement analytique en ligne (« OLAP ») offrent au Client des outils pour visualiser et analyser les données et permettent la découverte des facteurs ayant une incidence sur les résultats de marketing.

(C) **Survey Manager.** Cette fonction permet au Client de concevoir des questionnaires lui permettant de regrouper les réponses en temps réel et de donner suite aux résultats.

(D) **Campaign Optimization.** Cette fonction permet au Client d'exécuter des simulations et la modélisation des activités d'une campagne avant la mise en œuvre de ces activités, en mettant à profit les règles devant être incluses au moment de leur exécution. Campaign Optimization donne également la possibilité d'appuyer l'optimisation de campagnes multiples sur l'ensemble des différents canaux.

(E) **Inbound Interactions.** Cette fonction permet l'intégration et le montage en temps réel, s'appuyant sur les règles commerciales, d'offres dynamiques en réponse aux communications des Canaux entrants (p. ex., via Internet, centre d'appels, point de vente ou une application mobile) provenant des clients, des prospects ou des partenaires du Client. À l'aide de cette fonction, le Client peut présenter des offres en temps réel, établies en fonction des données du profil d'une personne, parmi lesquelles, par exemple, les informations sociodémographiques la concernant, ses activités antérieures, ses réponses et son comportement actuel. L'offre groupée Ultimate inclut 36 000 Inbound Interactions par heure. Le Client sera responsable de s'acquitter de tous les excédents qui seront facturés à terme échu au prix catalogue d'Adobe alors en vigueur.

7. Modules additionnels du Logiciel On-premise Adobe Campaign

Les Modules additionnels du Logiciel On-premise Adobe Campaign sont des fonctionnalités facultatives que le Client peut acheter aux tarifs indiqués dans le Bon de Commande applicable. Ces frais facturés au titre des Modules additionnels viennent en sus du prix de l'offre groupée applicable (Premium ou Ultimate) achetée par le Client. Les Modules additionnels ne sont pas tous proposés au titre d'une offre groupée particulière et le Client ne peut acheter ces Modules additionnels que pour une offre groupée précise, comme indiqué ci-dessous.

7.1 **Survey Manager (pour l'offre groupée Premium).** Cette fonction complémentaire permet au Client de concevoir des questionnaires lui permettant de regrouper les réponses en temps réel et de donner suite aux résultats.

7.2 **Campaign Marketing Analytics (pour l'offre groupée Premium).** Cette fonction complémentaire facilite l'établissement de rapports opérationnels en temps réel afin de surveiller et d'analyser la performance et les activités marketing de campagne. Des tableaux de bord de marketing tirant parti des cubes de traitement analytique en ligne (« OLAP ») offrent au Client des outils pour visualiser et analyser les données et permettent la découverte des facteurs ayant une incidence sur les résultats de marketing.

- 7.3 **Campaign Optimization (pour l'offre groupée Premium).** Cette fonction complémentaire permet au Client d'exécuter des simulations et la modélisation des activités d'une campagne avant la mise en œuvre de ces activités, en mettant à profit les règles devant être incluses au moment de leur exécution. Campaign Optimization donne également la possibilité d'appuyer l'optimisation de campagnes multiples sur l'ensemble des différents canaux.
- 7.4 **Add-on Email Rendering (pour l'offre groupée Premium).** Ce module additionnel permet l'achat de rendus visuels de courriers électroniques supplémentaires, par incréments de 1 000 unités. Le Client doit acheter les rendus de courriers électroniques supplémentaires avant de les utiliser. Les rendus visuels de courriers électroniques non utilisés ne sont pas reportés sur l'année suivante. Si le Client dépasse son plafond total de rendus visuels de courriers électroniques, Adobe aura le droit de facturer, à terme échu, toute utilisation excédentaire en fonction du prix catalogue alors en vigueur.
- 7.5 **Canal supplémentaire (pour l'offre groupée Premium).** Outre les 3 Canaux fournis avec l'offre groupée Premium, le Client peut acheter le droit d'utiliser un Canal supplémentaire, comme précisé dans le Bon de Commande (ou tel que, par ailleurs, confirmé par sa première utilisation de ce Canal supplémentaire), au tarif indiqué dans le Bon de Commande applicable. Le Client ne peut pas modifier le Canal supplémentaire qu'il désigne (ou utilise au départ) au profit d'un autre Canal supplémentaire sans en avoir préalablement reçu l'autorisation écrite d'Adobe.
- 7.6 **Marketing distribué (pour l'offre groupée Premium ou Ultimate).** Cette fonction complémentaire permet à un Client, qui travaille avec divers distributeurs, spécialistes du marketing d'entreprise et responsables marketing locaux, des commerciaux sur le terrain et des partenaires en marketing, la compréhension et le maintien des normes en matière de marques dans l'ensemble de son organisation et permet à ces divers experts du marketing de concevoir des campagnes adaptées pour le marché local à travers une série de règles établies par le service marketing d'entreprise du Client. Cette fonction de marketing distribué inclut un catalogue central regroupant des modèles de campagnes de marketing, y compris des campagnes de marketing qui sont lancées par le siège, avec la participation des entités locales.

8. Définitions

- 8.1 Le terme « **Canal** » désigne un mode distinct de communication entre le Client et les Destinataires. Parmi les Canaux actuels peuvent être cités le courrier électronique, le publipostage, l'application mobile, le centre d'appels, les médias sociaux et les SMS/MMS.
- 8.2 L'expression « **Inbound Interaction** » désigne chaque utilisation par un Client, qui a acheté l'offre groupée Ultimate du Logiciel On-premise Adobe Campaign, de la fonction d'interaction pour répondre à la demande d'un Destinataire en se servant du moteur de recommandations pour livrer un message en temps réel.
- 8.3 Le terme « **Destinataire** » désigne l'utilisateur final qui reçoit un message du Client par l'intermédiaire de l'un des canaux (p. ex. : clients, employés, prospects, partenaires du Client, etc.).
- 8.4 Le terme « **Instance** » désigne l'intégralité des binaires du programme se combinant pour implémenter une base de données unique d'Adobe Campaign. Cette entité unique se caractérise par un groupe de paramètres définis dans un tableau de définition des paramètres (tableau xtk_entity). Une Instance peut relever de l'une de ces deux catégories : Production ou Non-Production.
- 8.5 L'expression « **Instance de développement/tests** » désigne une Instance destinée au fonctionnement du Logiciel On-premise et de la technologie aux fins du développement, des tests de configuration et de l'évaluation en phase de non-production. Il s'agit d'une Instance de Non-Production.
- 8.6 L'expression « **Instances de Non-Production** » désigne à la fois l'Instance de Préproduction et l'Instance de Développement/Tests.
- 8.7 L'expression « **Instance de Préproduction** » désigne une Instance destinée à permettre la réalisation raisonnable des tests de même que l'identification des données avec un volume suffisant de stockage de données alloué à l'Instance, de sorte qu'elle puisse utiliser la base de données du Client sur une échelle similaire à celle de l'Instance de Production. Il s'agit d'une Instance de Non-Production.
- 8.8 L'expression « **Instance de Production** » désigne une Instance destinée au fonctionnement du logiciel et de la technologie hébergés en vue de contribuer à l'activité économique du Client.

- 8.9 Le terme « **Profil** » désigne un dossier d'informations (p. ex. : un enregistrement dans le tableau DestinataireNms ou un tableau externe contenant les identifiants respectifs de cookie, du client, mobiles ou d'autres renseignements correspondants à un Canal précis) représentant un Destinataire actuel ou futur. Des frais sont facturés au Client par tranche de 1 000 profils, ce uniquement pour les profils « actifs ». Un profil est considéré comme étant « actif » s'il a fait l'objet d'un ciblage ou d'une communication au cours des 12 derniers mois par le biais d'un Canal.
-