

Conditions générales des Services d'hébergement

Les présentes Conditions générales des Services d'hébergement (« Conditions d'hébergement ») définissent les conditions générales conformément auxquelles PTC Inc. fournit des Services d'hébergement aux abonnés payants aux Services d'hébergement. Les présentes Conditions d'hébergement font également partie, et sont régies par, les Conditions générales du contrat de licence (« Contrat ») entre vous (« Client ») et PTC Inc. ou une filiale de PTC (PTC, Inc. ou une entité locale de PTC). Selon le cas, l'entité PTC appropriée sera désignée par « PTC ». Par souci de clarté, le « Contrat » pourra être désigné par « Contrat Client » ou « Contrat cadre de Licence d'utilisation du logiciel et de Services » ou autrement.

Les termes et conditions des présentes conditions générales prévaudront sur les termes et conditions contradictoires ou incompatibles contenus dans le présent Contrat. Les termes en majuscules utilisées et non définis dans les présentes auront le sens respectif indiqué dans le Contrat. Ces Conditions d'hébergement pourront être modifiées pour tenir compte des innovations technologiques, de l'évolution des pratiques commerciales et industrielles et des événements similaires. PTC indique en haut de page la date de la dernière modification ou mise à jour des présentes Conditions d'hébergement. L'utilisation ou la réception des Services d'hébergement après ces modifications vaudront acceptation de ces modifications. Sur demande de PTC, le Client accepte de signer une version non électronique de ces Conditions d'hébergement.

1. Disponibilité des Services d'hébergement. À l'exception des périodes de maintenance du système ou des cas de force majeure, tant que le Client est abonné aux Services d'hébergement, PTC déploiera des efforts commercialement raisonnables pour offrir des Services d'hébergement ininterrompus vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24), sept jours sur sept (7).

2. Employés désignés. Au maximum deux employés du Client ayant suivi une formation sur l'utilisation et les fonctions, et étant familiarisés avec le système et l'environnement d'exploitation (les « Employés désignés ») seront les seules personnes autorisées à contacter PTC via la ligne d'assistance (indiquée dans la Section 10(d) ci-dessous) dans le cadre des Services d'hébergement. Lorsque PTC signale une interruption anticipée des services, les Employés désignés doivent immédiatement transmettre cette notification aux utilisateurs du Client.

3. Audits du Centre de données. Chaque année, le centre de données de PTC pour les Services d'hébergement renouvelle sa certification SSA-16. Des sociétés cotées en bourses utilisent les audits SSA-16 comme preuve de conformité aux exigences américaines de la section 404 du Sarbanes-Oxley relatif aux 404 services sous-traités. Ce processus d'audit complet et coûteux est conçu pour garantir le respect, par le centre de données, des politiques, procédures et processus commerciaux reconnus comme les meilleures pratiques pour offrir un environnement sécurisé et stable. Les Services d'hébergement ne font pas l'objet d'audits supplémentaires.

4. Interruptions anticipées pour opérations de maintenance. Si nécessaire, les interruptions pour opérations de maintenance sont généralement réalisées entre 20h00 le samedi et 8h00 le dimanche (heure de l'est des États-Unis). Les interruptions pour opérations de maintenance comprennent, sans s'y limiter, l'installation et les mises à jour, les modifications de routine de la configuration des forfaits de services, du serveur et de l'application. PTC se réserve le droit de planifier une interruption de service en dehors de l'intervalle de maintenance hebdomadaire régulier et s'efforcera de fournir un préavis de quarante-huit heures (48) à l'Employé désigné et de limiter ces interruptions aux cas d'urgence.

5. Configuration du serveur. PTC fournira un serveur disposant de capacités suffisantes pour offrir un environnement d'exploitation productif pour les Produits. Le serveur sera configuré sur un réseau de disques redondants garantissant la sécurité et la récupération des données. Le système d'exploitation sera adapté au matériel sélectionné pour la production et les tests. Les dernières versions des patches de sécurité, forfaits de services et logiciels antivirus seront installées lors de la première mise en œuvre, puis, le cas échéant, mises à jour tous les mois.

6. Configuration du réseau. PTC fournira au Client au moins 3Mo de bande passante pour son réseau partagé. Le trafic entrant et sortant sera routé et géré par des pare-feu, des switches, des routeurs et des équilibrateurs de charge fournis par PTC

7. Sécurité physique et contrôle environnemental. PTC met en place les mesures raisonnables de l'industrie suivantes, conçues pour protéger l'environnement d'exploitation des Produits contre les accès physiques non autorisés, les menaces d'incendies et les risques liés au courant électrique, aux températures, à l'humidité et aux autres forces physiques :

(a) Colocalisation dans un centre de données sécurisé avec accès physique limité au personnel autorisé, et protégé par des systèmes de sécurité à plusieurs niveaux. Les autres personnes sont autorisées uniquement si nécessaire et sous surveillance (notamment pour réparer le matériel).

(b) Alimentation électrique en continu et conditionnée fournie par une infrastructure redondante, notamment des systèmes de batteries de secours et des générateurs diesel, et réalisation de tests réguliers du système pour garantir un fonctionnement ininterrompu.

(c) Systèmes de climatisation HVAC et de lutte contre les incendies redondants et armoires verrouillées.

8. Sécurité des données.

PTC met en place les mesures suivantes pour protéger les données du Client :

(a) Les données du Client sont stockées dans des répertoires sécurisés dont l'accès requiert une authentification.

(b) PTC effectue des sauvegardes nocturnes sur un serveur de stockage en réseau (NAS). Les sauvegardes de l'ensemble du système et des images du serveur sont effectuées tous les mois. Les images et les données du système seront téléchargées en toute sécurité et stockées en dehors du site sur un système de gestion des données. Les sauvegardes nocturnes seront conservées pendant 30 jours. Les sauvegardes mensuelles seront conservées pendant 12 mois.

(c) PTC dispose d'un logiciel de protection antivirus au niveau de la production. Si des virus, des vers ou des problèmes similaires sont reconnus comme ayant infecté le système hébergé, PTC déploiera des efforts commercialement raisonnables pour restaurer le système dans les plus brefs délais.

9. Utilisation d'Internet. Le Client reconnaît et atteste qu'Internet et les communications par Internet ne sont pas toujours sécurisés, et que la connexion à ce réseau peut offrir un accès non autorisé aux systèmes et réseaux informatiques ainsi qu'à toutes les données stockées sur ceux-ci. La confidentialité des données transmises par Internet ou stockées sur un équipement par le biais duquel des données sont transmises n'est pas garantie, et PTC n'offre aucune garantie quant à la confidentialité, la sécurité, l'authenticité, l'absence de corruption ou la destruction de ces données. L'utilisation d'Internet est au risque du Client.

10. Assistance à la clientèle et qualité.

(a) Demande d'assistance. Si le Client rencontre un problème, il doit en premier lieu consulter la documentation et chercher des solutions et des suggestions en ligne. Si le Client n'est pas en mesure de résoudre le problème, l'un des Employés désignés peut solliciter l'assistance de l'équipe technique des Services d'hébergement de PTC. Les coordonnées de PTC se trouvent dans la Section 10(d) ci-dessous.

(b) Horaires d'ouverture du service d'assistance technique. Les Employés désignés du Client peuvent contacter l'équipe technique des Services d'hébergement de PTC pour le dépannage des applications, du pare-feu ou d'autres problèmes similaires par téléphone entre 8h00 et 17h00 (heure de l'est des États-Unis) du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés et des autres jours fériés non travaillés par PTC, qui seront indiqués au Client. Les demandes par email et les tickets d'incident sont également acceptés.

(c) Processus d'assistance technique. Le processus d'assistance se lance lorsqu'un Employé désigné signale un problème d'hébergement à l'équipe technique des Services d'hébergement de PTC et ouvre un ticket d'incident. Cette notification devra être accompagnée d'informations, notamment, sans s'y limiter, le nom du Client, le numéro du cas et une description détaillée du problème. Chaque appel sera pris en charge par un membre formé et compétent de l'équipe technique des Services d'hébergement de PTC. PTC devra décider, à sa discrétion et en fonction de la disponibilité de l'équipe et de l'expérience, d'assigner la demande de Services d'hébergement du client à un membre particulier de l'équipe. Afin de garantir l'ininteruption du service et la prise en charge de l'appel, PTC devra déployer des efforts raisonnables pour ne pas réaffecter le personnel des Services d'hébergement une fois qu'il a été affecté à un problème particulier.

(d) Coordonnées des Services d'hébergement. Les coordonnées de PTC sont les suivantes :

Centre d'assistance technique mondial :	2300 Windy Ridge Parkway 450 North Tower Atlanta, GA 30339
Téléphone :	(678) 819-4021
Fax :	(678) 565-8767
E-mail :	support@servigistics.com
Site Web :	www.servigistics.com

(e) Hierarchisation et remontée des problèmes. PTC déploiera des efforts commercialement raisonnables pour résoudre chaque problème significatif d'hébergement en fournissant une alternative, un correctif du code source ou un plan d'action spécifique sur la façon dont PTC cherchera à résoudre le problème, et une estimation du temps nécessaire à la correction du problème. Dès le lancement du processus, PTC attribuera un niveau de priorité au problème. Les délais de

résolution maximum estimés correspondent soit à l'estimation par défaut pour des cas similaires tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous, soit à un délai estimé, accepté par un Employé désigné et l'équipe technique des Services d'hébergement de PTC. Les niveaux de priorité et les délais de résolution estimés associés sont indiqués ci-dessous :

Niveau de priorité	Première réponse	Délai de résolution maximum estimé
Priorité 1 Problème d'hébergement	1 heure	2 jours ouvrables*
Priorité 2 Problème d'hébergement	2 heures	Prochaine maintenance
Priorité 3 Problème d'hébergement	4 heures	Prochaine version du produit

* Reflète le délai maximum estimé, en déployant des efforts raisonnables pour rétablir la production du Client, mais pas le temps administratif nécessaire à la publication du nouveau code permettant de rétablir le statut « Disponibilité totale ».

Dans le cadre des présentes Conditions d'hébergement, (i) "Priorité 1 Problème d'hébergement" correspond à un problème dans l'environnement d'hébergement provoquant une interruption conséquente du système, ou une corruption importante des données ou qui rend le logiciel hébergé inutilisable. Les alternatives aux problèmes d'hébergement qui se voient accorder cette priorité ne sont pas viables ; (ii) "Priorité 2 Problème d'hébergement" correspond à un problème dans l'environnement d'hébergement provoquant l'indisponibilité de fonctions critiques du logiciel hébergé, mais pour lequel une alternative est disponible, ou l'indisponibilité de fonctions non critiques ou des problèmes d'interface pour lesquels aucune alternative n'existe ; "Priorité 3 Problème d'hébergement" correspond à un problème dans l'environnement d'hébergement qui peut être évité ou contourné en déployant des efforts raisonnables, ou des questions d'ordre général relatives à l'environnement hébergé ; et (iv) "Alternative" correspond une modification des procédures suivies ou une modification apportée par le Client pour éviter un problème dans l'environnement hébergé sans considérablement perturber l'utilisation du logiciel par le Client. Une alternative peut être temporaire ou permanente.

11. Responsabilités du Client.

(a) Les Employés désignés du Client doivent signaler tous les problèmes suspectés à l'équipe technique des Services d'hébergement de PTC. Les rapports devront au minimum comprendre (i) les informations nécessaires à la reproduction du problème suspecté par PTC et (ii) le nom et le numéro de téléphone ou l'adresse email de l'Employé désigné.

(b) Le Client devra aider PTC à résoudre les problèmes et confirmer les Erreurs (conformément à la condition contenue dans les conditions des Services d'assistance de PTC) signalées par le Client.

(c) Avant de signaler un problème d'hébergement à PTC, le Client devra déployer des efforts commercialement raisonnables pour résoudre le problème de l'utilisateur.

(d) Seuls les Employés désignés peuvent solliciter les Services d'hébergement. Le Client devra répondre aux questions de ses utilisateurs.

(e) Le Client devra garantir que toutes les communications et la documentation distribuée par lui à ses utilisateurs indiquent clairement et visiblement que les utilisateurs doivent appeler le Client pour les problèmes techniques d'hébergement relatif à l'environnement d'hébergement ou le logiciel. PTC ne sera pas tenu de fournir d'assistance, d'informations ou de documentation directement aux utilisateurs. Si l'équipe technique des Services d'hébergement de PTC est contactée par les utilisateurs, sur demande de PTC, le Client devra coopérer à l'arrêt de ces contacts.

(f) Dans certaines situations, des informations détaillées sur l'environnement système du Client peuvent être demandées pour trouver une solution appropriée. Dans ces situations, et pour d'autres problèmes d'intégration/de passerelle, PTC pourra demander, en plus de celle des Employés désignés, la participation de l'équipe informatique du Client à la résolution du problème. Le Client devra mettre ces employés à disposition dans les plus brefs délais.

(g) Le Client doit garantir le fonctionnement approprié de son équipement et de ses interfaces informatiques, notamment sa connexion à Internet. Les services de conseil, la mise en œuvre, l'intégration et l'assistance pour les interfaces du Client, ainsi que les éventuels services de formation dont le Client pourrait avoir besoin pour tirer le maximum d'avantages des révisions du Produit ou des nouvelles versions du Produit ne sont pas couverts par les Services d'hébergement.

(h) Avant de signaler tout problème de connexion, le Client devra vérifier s'il peut se connecter à d'autres sites Internet populaires tels que Google (<http://www.google.com>) ou Yahoo (<http://www.yahoo.com>).

(i) Le Client doit protéger ses stations de travail ainsi que tous ses systèmes hôtes en réseau avec ces stations de travail contre les virus.

(j) Le Client doit utiliser le navigateur Microsoft Internet Explorer version 6.0 ou une version plus récente.

-
- (k) Le Client doit configurer son pare-feu Internet de façon à ouvrir tous les ports nécessaires.
 - (l) Dans l'objectif de renforcer la sécurité des données :
 - (i) Le Client doit faire preuve de la plus grande discrétion dans l'octroi des privilèges d'administrateur.
 - (ii) Les utilisateurs du Client ne doivent pas partager leur identifiant et leur mot de passe de connexion.
 - (iii) Les utilisateurs du Client doivent modifier leurs mots de passe au moins tous les quarante-cinq (45) jours.
 - (iv) Les mots de passe des utilisateurs du Client doivent comporter au moins huit (8) caractères et se composer de lettres, de chiffres et d'au moins un caractère spécial.
 - (v) Le Client doit rédiger, autoriser, valider et approuver l'ensemble des rapports.
 - (m) L'ensemble des Services d'hébergement est fourni en anglais.