

Conditions Contractuelles pour les Services Cloud de PTC

Les présentes Conditions Contractuelles pour les Services Cloud/SaaS (ci-après « les Conditions Contractuelles ») stipulent les conditions et obligations en vertu desquelles PTC fournit des Services d'Infogérance et/ou des Services SaaS (ci-après « les Services ») aux clients (ci-après « le Client ») tels que spécifiés dans un devis ou dans un accord de commande faisant référence à ces Conditions Contractuelles (ci-après « un Devis »).

1. Documents composant le Présent Accord

Le présent Accord (ci-après « l'Accord ») est constitué des documents suivants :

- a) le Devis
- b) les Dispositions Spécifiques de l'Offre Cloud PTC (« OSP ») consultables à l'adresse <http://www.ptc.com/legal-agreements>
- c) les présentes Conditions Contractuelles, y compris l'**Annexe A** (Dispositions PTC applicables à l'Europe centrale, si applicables) et l'**Annexe B** (SLA)
- d) le document Conditions Générales des Services de Support de PTC consultable à l'adresse <http://www.ptc.com/legal-agreements>

En cas de conflit entre les documents ci-dessus, le document antérieur dans la liste prime sur le document postérieur dans la liste.

2. Définitions

« **Temps d'Arrêt** » désigne le temps pendant lequel le Service est indisponible. Il peut s'agir soit de Temps d'Arrêt Excusé soit de Temps d'Arrêt Non Excusé.

Le « **Pourcentage de Temps d'Arrêt** » est le résultat de la soustraction du pourcentage de disponibilité du service de 99,5 %.

Le « **Temps d'Arrêt Excusé** » est le Temps d'Arrêt provoqué par une des causes ci-dessous :

- défaillances hors du Domaine Contrôlé de PTC, tel que un Temps d'Arrêt dû à une défaillance de l'Internet ou du réseau du Client ou un Temps d'Arrêt provoqué par un logiciel tiers hébergé par le Client ;
- Temps d'Arrêt résultant d'applications, de customisations, d'intégrations ou de configurations développées pour ou par le Client et fonctionnant avec ou réagissant avec le Service ;

- maintenance planifiée ou Temps d'Arrêt pour lequel PTC donne un préavis au Client ;
- maintenance d'urgence ou Temps d'Arrêt pour lequel PTC s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de donner un préavis au Client ;
- Temps d'Arrêt résultant d'un blocage du Service par le Client lorsqu'il s'agit d'un Service que le Client peut bloquer ou débloquer ou pour lequel il peut empêcher ou autoriser l'accès aux utilisateurs ;
- cas de force majeure.

« **Données Hébergées** » désigne les données transmises, chargées ou stockées dans le Système Hébergé par le Client et les Utilisateurs, et/ou des données créées du fait de l'utilisation du Logiciel Hébergé.

« **Logiciel Hébergé** » désigne le logiciel standard commercialisé par PTC pour lequel PTC fournit les Services, comme indiqué dans le Devis.

« **Système Hébergé** » désigne les serveurs et le réseau informatique sur lesquels PTC et/ou ses prestataires fournissent au Client et aux autres clients de PTC un accès à distance au(x) Logiciel(s) Hébergé(s) et aux Données Hébergées.

« **Services d'Infogérance** » désigne la fourniture par PTC de services d'hébergement permettant au Client d'accéder par Internet au(x) Logiciel(s) Hébergé(s), ainsi que certains services de support d'administration informatique ou d'application(s) conformément au Présent Accord. Pour les Services d'Infogérance, le Client achète (ou avait auparavant acquis) les licences pour le(s) Logiciel(s) Hébergé(s) (dans le cadre d'un Contrat Client de PTC séparé ou autre accord de licence de logiciels entre les parties), le(s)quel(s) logiciels sont mis à disposition du Client via le Système Hébergé, le Client achetant le support pour ces Logiciels

Hébergés (que ce soit directement ou dans le cadre d'une licence d'abonnement).

« **Offre** » désigne un ou des Services pouvant être achetés et tels que définis dans les Dispositions Spécifiques de l'Offre Cloud PTC.

« **PTC** » désigne, selon les cas, la société PTC Inc. ou la filiale de PTC concernée (voir la liste des sociétés apparentées à PTC à l'adresse [LIEN]).

« **Domaine Contrôlé de PTC** » désigne le système, les services, le(s) logiciel(s) fournis par PTC et le réseau derrière un routeur périphérique ou une passerelle dans les environnements cloud qu'utilise PTC pour fournir le Service décrit dans les Dispositions Spécifiques de l'Offre Cloud PTC. Pour éviter tout doute, l'Internet, les réseaux ou les systèmes fournis par le Client ne font pas partie du Domaine Contrôlé de PTC.

« **Trimestre** » désigne un trimestre calendaire commençant en janvier, avril, juillet ou octobre.

« **Revendeur** » désigne une tierce partie nommée et autorisée par PTC pour revendre ou distribuer tous Services au Client.

« **Service** » désigne selon les cas les Services d'Info-gérance et/ou les Services SaaS.

« **Services SaaS** » désigne la fourniture par PTC de Services SaaS permettant au Client d'accéder par Internet au(x) Logiciel(s) Hébergé(s), ainsi que certains services de support d'administration informatique d'application(s) conformément au Présent Accord.

Pour les Services SaaS, le Client n'achète pas (et n'avait pas auparavant acquis) les licences pour le(s) Logiciel(s) Hébergé(s), le(s)quel(s) logiciels sont mis à la disposition du Client en tant que service au moyen du Système Hébergé. En acceptant la commande du Client pour des Services SaaS PTC accorde au Client un droit non exclusif d'autoriser des Utilisateurs à accéder au(x) Logiciel(s) Hébergé(s) mis à la disposition du Client en tant que service au moyen du Système Hébergé pendant la Période de Service, et ce exclusivement pour les besoins internes du Client et conformément au Présent Accord exclusivement.

« **Service Level Agreement** » (« **SLA** »); « **Engagement de Service** »), désigne l'les engagements de PTC en matière de disponibilité du Service comme décrit à l'**Annexe B**.

« **Période de Service** » désigne la période pendant laquelle PTC s'engage à fournir les Services (c'est-à-dire la période initiale et les périodes renouvelées) conformément à la Section 11 des présentes Conditions Contractuelles.

« **Stockage** » désigne la quantité de stockage sur disque utilisée par le Client dans l'environnement applicable.

« **Utilisateur Synthétique** » désigne un compte qui n'est pas destiné à un utilisateur humain et qui permet un accès indirect au Système Hébergé ou aux Données Hébergées par plusieurs utilisateurs.

« **Application Tierce** » désigne un ou des logiciels non PTC que le Client demande à PTC d'héberger pour le Client dans le Système Hébergé.

« **Temps d'Arrêt Non Excusé** » désigne un Temps d'Arrêt qui n'est pas un Temps d'Arrêt Excusé.

« **Utilisateur** » désigne les personnes qui sont des employés ou des consultants du Client ou d'un sous-traitant, d'un fournisseur, d'un partenaire commercial ou d'un client du Client et qui sont autorisées par le Client à accéder au(x) Logiciel(s) Hébergé(s) et aux Données Hébergées.

3. Services

(a) PTC fournit l'accès aux Services tel que décrit dans le présent Accord.

(b) PTC fournit un support pour le Service tel que décrit dans le document Conditions Générales pour les Services de Support de PTC (consultable à l'adresse <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/support-documents>).

(c) PTC effectue des sauvegardes des Données Hébergées dans le système de production, et ce conformément au document Niveau de Service et Support de PTC.

(d) Certains Services particuliers requièrent des autorisations spécifiques comme stipulé dans le

document OSP, entraînant généralement un accès à des caractéristiques et fonctionnalités particulières et non à l'ensemble des caractéristiques et fonctionnalités du Logiciel Hébergé.

(e) Les Clients peuvent demander à PTC d'héberger des Applications Tierces dans le cadre des Services. Si PTC accepte d'héberger ces Applications Tierces, le Client doit fournir à PTC la ou les licences correspondantes pour l'hébergement de ces Applications Tierces. Les SLA de PTC ne s'appliquent pas à ces Applications Tierces.

4. Disponibilité selon l'Engagement de Service (SLA)

PTC s'engage à contrôler la disponibilité du Système Hébergé vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. La disponibilité du ou des environnements de production des Services est celle stipulée à l'**Annexe B**.

5. Restrictions d'Utilisation

(a) Le Client peut avoir accès et utiliser les Services uniquement dans la limite des autorisations dont il dispose, comme indiqué dans le Devis. Le cas échéant, tout usage excédant les autorisations sera considéré comme un dépassement.

(b) Les identifiants d'accès au système ne peuvent être utilisés par plus d'une personne.

(c) Le Client ne peut pas créer de compte dans le Système Hébergé pour servir d'Utilisateur Synthétique des Services.

(d) Le Client est responsable de l'utilisation des Services par tous les Utilisateurs qui accèdent aux Services à l'aide des identifiants de compte du Client.

(e) Les Services ne peuvent être utilisés pour des activités ou des contenus illégaux, obscènes, offensants ou frauduleux. En cas de plainte ou de signalement d'infraction, l'utilisation et l'accès aux Services pourront être suspendus jusqu'à ce que cette plainte/signalement soit résolu.

(f) Le Client s'abstiendra et interdira à tout tiers, en dehors des Utilisateurs, i/ d'utiliser les Services ou le(s) Logiciel(s) Hébergé(s) pour la formation de tiers, pour l'implémentation d'un logiciel ou des

prestations de services de conseils à des tiers, ou en vue d'une utilisation commerciale en temps partagé ou en bureau d'étude ii/ de copier, télécharger ou reproduire de quelque façon que ce soit tout ou partie du Service ou du ou des Logiciels Hébergés.

(g) Si le Devis identifie un Service ou un environnement sous les termes de « développeur », « développement », « test », « démo », « évaluation » ou des termes similaires désignant un service ou environnement hors production, alors le Client s'engage à utiliser ledit Service ou environnement applicable uniquement à des fins hors-production.

(h) Le Client est responsable de la fiabilité de son accès à l'Internet. PTC ne saurait être responsable de la connectivité du Client au Service.

6. Centre de Données et Sécurité

(a) PTC prend les mesures usuelles dans la branche conçues pour protéger l'environnement d'exploitation des Services et du ou des Logiciels Hébergés contre tout accès physique non autorisé et contre les risques d'incendie, électriques, de température, d'humidité et autres forces physiques, et ce conformément aux exigences suivantes :

- i. un centre de données sécurisé dont l'accès physique est limité au personnel autorisé et protégé par des systèmes de sécurité à plusieurs niveaux. Les autres personnes ne sont admises qu'en cas de besoin (par exemple pour l'entretien du matériel) et sous surveillance ;
- ii. une alimentation électrique constante et conditionnée fournie par une infrastructure électrique redondant, comprenant des systèmes de batteries de sauvegarde et des génératrices au diesel, avec des tests réguliers du système en pour une disponibilité contenue ;
- iii. des systèmes CVC (chauffage, ventilation et climatisation) et des systèmes d'extincteurs d'incendie redondants.

(b) En plus des protections d'accès physique décrites ci-dessus, PTC fournit les éléments suivants en ce qui concerne le Système Hébergé et les Données Hébergées :

- i. PTC met en œuvre des contrôles conformes à la norme ISO 27001 : 2013, est certifié ISO

27001 : 2013, et est conforme aux Principes de Confiance vis-à-vis de la Sécurité et de la Disponibilité SOC2 Type 2 ;

- ii. Les Données Hébergées dans le Système Hébergé de production sont sauvegardées sur un autre site sécurisé pour les besoins de reprise après un sinistre. Les sauvegardes sont conservées conformément aux dispositions des Conditions Générales des Services de Support de PTC. Le site sécurisé alternatif pour les besoins de reprise après un sinistre fournit des garanties de sécurités des informations équivalentes à celles du site de production principal. PTC fournit un système de sécurité « Host-Based » (HBSS) incluant antivirus, antimalware et détection d'intrusion. PTC procède à des scans, à des correctifs, à la surveillance, à l'enregistrement et à la protection du réseau, des infrastructures, des bases de données, des systèmes d'exploitation et des applications du Système Hébergé. S'il est établi que des virus, des vers ou autres problèmes similaires ont infecté le Système Hébergé, PTC déploiera des efforts commercialement raisonnables pour restaurer le Système Hébergé aussi rapidement que raisonnablement possible.
- iii. Le présent alinéa 6.b ne s'applique pas aux Offres Vuforia ni aux Offres Onshape.

(c) Le Client est responsable de :

- i. s'assurer qu'il fait preuve de la plus grande prudence pour accorder des privilèges d'administrateur ;
- ii. s'assurer que ses Utilisateurs ne partagent pas leurs comptes et leurs mots de passe ;
- iii. de la conception, de la création, de la validation et de l'autorisation de tous rapports personnalisés ou toutes autres intégrations ou personnalisations ;
- iv. de s'assurer et maintenir la sécurité de ses systèmes, de ses machines et de appareils des utilisateurs finaux qui se connectent au Service et l'utilisent, y compris la mise en œuvre des correctifs et des mises à jour des systèmes d'exploitation nécessaires.

(d) Le champ d'application des Services ne comprend aucune exigence de sécurité du Client au-delà de celles énoncées dans le présent Accord. Le Client s'engage par les présentes à ne pas engager ou autoriser un tiers à effectuer des tests de

pénétration du Système Hébergé sans avoir obtenu au préalable l'accord écrit de PTC.

7. Redevances, Facturation et Paiement

(a) Redevances Contractuelles. Le Client s'engage à payer à PTC (directement ou par l'intermédiaire d'un Revendeur) les redevances contractuelles (par exemple les redevances de mise en oeuvre et les redevances périodiques contractuelles) qui sont indiquées dans le Devis.

(b) Dépassements d'Utilisation. PTC mesurera mensuellement l'utilisation faite par le Client des Services tels que définis dans les Offering Specific Provisions (par exemple le nombre d'Utilisateurs par type d'Utilisateur, le volume des stocks gérées ou tout autre type d'utilisation défini comme faisant partie des Services achetés par le Client). Si l'utilisation maximale effective dépasse la quantité achetée, le dépassement sera facturé au Client sous forme de redevance mensuelle.

(c) Taxes. Les redevances n'incluent pas les taxes sur les ventes, l'utilisation, T.V.A. ou autres taxes d'accise. Le Client devra payer ou, en cas de paiement par PTC ou un Revendeur, rembourser à PTC et/ou au Revendeur toute taxe de ce type.

(d) Impayés. Les montants non payés à l'échéance seront soumis à un intérêt mensuel de 1,5 % (un pour cent et demie) ou bien, si inférieur, égal au taux maximum légal, calculé à partir de la date d'échéance. En outre, PTC peut suspendre l'accès du Client aux Services dans le cas où le Client est en retard de quinze jours ou plus dans les paiements conformément au Présent Accord.

(e) Bons de Commande. Outre les éléments permettant de commander les Services, en aucun cas les dispositions de tout bon de commande ou autre document émis par le Client n'auront pour effet de modifier le présent Accord, ne seront pas intégrées à celui-ci, et n'engageront aucunement PTC

8. Indemnisation

(a) PTC assurera la défense, à ses propres frais, de toutes actions en justice à l'encontre du Client fondée sur une réclamation selon laquelle que les Services et/ou un ou des Logiciels Hébergés fournis par PTC violent un brevet, un droit d'auteur ou une

marque d'un tiers, et, à sa discrétion, arrivera à un règlement à l'amiable ou s'acquittera de tout jugement final rendu à l'encontre du Client, sous réserve que :

1/ PTC soit notifié promptement par écrit par le Client de toute notification d'une telle action ;

2/ PTC ait le contrôle exclusif de la défense d'une action intentée sur la base de cette réclamation et toutes négociations menées en vue de son règlement à l'amiable ou compromis ,et en supporte les frais; et

3/ le Client coopère pleinement avec PTC, aux frais de PTC, à la défense, au règlement à l'amiable ou à un compromis de cette réclamation. En cas de survenance d'une réclamation telle que décrite dans cette Section, ou bien si, de l'avis de PTC, une telle réclamation est susceptible de se produire, PTC peut résilier les Services et accorder au Client un crédit équivalant aux redevances payées pour la partie inutilisée des Services prépayés résiliés. La présente Section énonce la responsabilité unique et exclusive de PTC, et l'unique recours possible pour le Client, en cas de réclamations liées à une violation d'un quelconque droit de propriété intellectuelle.

(b) Le Client assurera la défense, à ses propres frais, de toutes actions en justice à l'encontre PTC fondée sur une réclamation selon laquelle l'accès de PTC à des Applications Tierces ou l'hébergement de ces Applications Tierces viole un brevet, un droit d'auteur ou une marque d'un tiers et, à sa discrétion, négociera à l'amiable dans le cadre d'une telle action ou s'acquittera de tout jugement final rendu à l'encontre de PTC, sous réserve que :

1/ le Client soit notifié promptement par écrit par PTC de toute notification d'une telle action

2/ le Client ait le contrôle exclusif de la défense d'une action intentée sur la base de cette réclamation et toutes négociations menées en vue de son règlement à l'amiable ou compromis ,et en supporte les frais; et

3/ que PTC coopère pleinement avec le Client, aux frais du Client, à la défense, au règlement à l'amiable ou à un compromis de cette réclamation.

En cas de survenance d'une réclamation telle que décrite dans cette Section, ou bien si, de l'avis de PTC, une telle réclamation est susceptible de se produire, PTC peut résilier les Services en ce qui concerne l'Application Tierce ou les Applications

Tierces. La présente Section énonce la responsabilité unique et exclusive du Client, et l'unique recours possible pour PTC, en cas de réclamations liées à une violation d'un quelconque droit de propriété intellectuelle par une Application Tierce.

(c)

9. Propriété et Confidentialité

(a) La propriété des Logiciels Hébergés et des Services, ainsi que de leur documentation et des copies, modifications et dérivés s'y rapportant, en tout ou en partie, et tous les droits d'auteur, brevets, secrets commerciaux et autres droits de propriété, sont et resteront la propriété exclusive de PTC et/ou de ses concédants. Sans limiter ce qui précède, PTC n'est pas tenu de fournir au Client des informations concernant les méthodes et les processus de PTC pour configurer le ou les Logiciels Hébergés, ou le Système Hébergé de manière générale.

Le Client s'abstiendra et ne tentera pas de:

a) pratiquer une ingénierie inverse du ou des Logiciels Hébergés ou de les utiliser en vue d'en dériver des algorithmes;

b) créer des œuvres dérivées du ou des Logiciels Hébergés ni de désassembler ou de décompiler le ou les Logiciels Hébergés ou le format de fichier du ou des Logiciels Hébergés, ni tenter de toute autre manière d'accéder au code source ou au format de fichier ;

c) louer, vendre, concéder de licence ou de sous-licence, donner à bail, prêter, céder ou de toute autre manière transférer (que ce soit par vente, échange, don, disposition légale ou autre) à une tierce partie quelle qu'elle soit tout ou partie du ou des Logiciels Hébergés, une quelconque copie ou tout ou partie de tous autres droits afférents, sans dans chaque cas l'accord écrit préalable de PTC ;

d) modifier, retirer ou dissimuler toute mention de droit d'auteur, secret commercial, brevet, marque, logo ou mention de propriété et/ou autres mentions légales sur ou dans des copies du ou des Logiciels Hébergés ; ni

e) autoriser ou de permettre à un tiers d'accéder aux Services à l'aide d'identifiants ou de mots de passe que le Client lui fournirait.

(b) Toutes informations non publiques concernant le Service et ses caractéristiques, y compris toutes analyses et comparaisons de performances auxquelles le Client pourrait procéder, sont

considérées comme des informations confidentielles de PTC, et le Client ne saurait les divulguer à un tiers, ni les utiliser à toute autre fin que l'exercice de ses droits en vertu des présentes.

(c) Toutes données personnelles reçues ou recueillies par PTC dans le cadre de l'exécution de ses obligations seront traitées conformément aux Conditions Contractuelles de Traitement des Données (consultables à l'adresse <https://www.ptc.com/en/documents/policies>) et à la politique de confidentialité de PTC (consultable à l'adresse <https://www.ptc.com/en/documents/policies/privacy>).

Le Client reconnaît que PTC fait partie d'un groupe international ayant des activités à l'échelle mondiale et que les données personnelles peuvent être traitées en dehors du pays du Client. Tous ces types de transferts de données personnelles doivent être conformes aux lois applicables sur la confidentialité des données. Le Client certifie qu'il a obtenu toutes les données personnelles fournies à PTC conformément aux lois applicables sur la protection des données.

10. Données Hébergées

(a) Le Client convient que les Données Hébergées ne comprendront pas :

- i. d'informations, de documents ou des données techniques qui sont des Informations Classifiées du Gouvernement Des Etats-Unis , des Informations Contrôlées Non Classifiées, des informations contrôlés ITAR ou EAR, ou considérées de toute autre manière par le gouvernement des États-Unis ou tout autre gouvernement étranger comme nécessitant une protection contre toute divulgation non autorisée pour des raisons de sécurité nationale, sauf stipulation contraire dans le Devis où PTC convient de se conformer aux exigences légales associées dans l'exécution du Service ;

(b) des données qualifiées d'« informations confidentielles de santé, y compris les informations médicales, démographiques, visuelles ou descriptives pouvant être utilisées pour identifier un patient/individu particulier » et/ou autres données soumises à la loi américaine intitulée « Health Insurance Portability & Accountability Act of 1996 » et aux réglementations promulguées en vertu de cette loi (désignées collectivement « HIPAA »). PTC

s'engage à traiter comme confidentielles l'ensemble des Données Hébergées et pourra uniquement les utiliser :

- ii. pour fournir les Services (y compris pour fournir au Client des rapports sur l'utilisation qu'il fait des Services) ;
- iii. pour surveiller l'utilisation que fait le Client des Services à des fins de sécurité et d'assistance technique, pour valider le bon respect par le Client des conditions et des limitations d'utilisation, ou pour répondre de quelque autre manière que ce soit à ses obligations envers le Client ;
- iv. pour les partager avec des sous-traitants de PTC ayant besoin de connaître ces informations pour fournir les Services, sous réserve qu'ils soient tenus par des obligations de confidentialité similaires. A des fins de clarté, l'obligation de confidentialité de PTC concernant de telles Données Hébergées ne s'applique pas à des informations que PTC est légalement tenue de divulguer (mais uniquement dans la mesure de cette obligation)

(c) PTC ne revendique aucun droit sur les Données Hébergées.

11. Durée et Résiliation

(a) La Période de Services initiale et les dispositions de renouvellement sont celles indiquées dans le Devis. Chacune des parties peut résilier les Services en cas de violation par l'autre partie de dispositions des présentes ou du Devis sans qu'il n'y soit remédié dans un délai de 30 jours (trente jours) après notification écrite de la violation par la partie non fautive

(b) Les Sections 7 à 9 et 11 à 13 survivront à la résiliation ou à l'expiration des Services.

(c) En cas de résiliation des Services, les Données Hébergées sont archivées et pourront être exportées conformément aux Dispositions Spécifiques de l'Offre Cloud PTC. Le Client peut demander une copie des données archivées avant ou pendant la période de conservation.

12. Manquements à l'Engagement de Service/ Exclusion de Garantie/Limitations de Responsabilité

(a) L'entière responsabilité de PTC et de celle de ses concédants ainsi que le seul recours du Client en cas de manquement de PTC à son obligation de disponibilité des Services conformément à l'**Annexe B** consiste à créditer au Client une partie de ses redevances pour le mois pendant lequel s'est produit un tel manquement, lequel crédit sera égal aux redevances pour le mois en cours conformément au présent Accord multipliées par le Pourcentage de Temps d'Arrêt. Ce crédit sera appliqué à toutes les redevances impayées échues ou à venir conformément au présent Accord pendant la Période de Services en cours.

Toute réclamation en vertu de l'Engagement de Service (SLA) se fera par notification écrite dans un délai de dix jours ouvrables après mise à disposition du rapport dans lequel PTC a manqué à son Engagement de Service. Si le Client ne soumet pas à temps une demande écrite de crédit conformément à la présente disposition et à l'**Annexe B**, aucun crédit ne sera dû au Client.

En dehors des dispositions de la présente section 12 (a) le Client n'aura aucun droit de rétention quant aux redevances dues en vertu du présent Accord.

(b) PTC garantit que le(s) Logiciel(s) Hébergé(s) fonctionneront pour l'essentiel conformément à la documentation alors applicable accompagnant le(s) Logiciel(s) Hébergé(s). En cas de manquements à la présente garantie, quels qu'ils soient, l'unique obligation de PTC, et l'unique recours du Client, sera que PTC fasse des efforts commercialement raisonnables pour (i) réparer ou de remplacer le(s) Logiciel(s) Hébergé(s) afin qu'il soit conforme à la présente garantie ; (ii) identifier ou mettre à disposition une solution de rechange ou une approche alternative générant de manière substantielle le même résultat ou les mêmes fonctionnalités ; ou (iii) ou, si PTC ne parvient pas à trouver une solution parmi les alternatives (i) ou (ii) ci-dessus, PTC résiliera le présent Contrat et remboursera au Client les redevances, mensuels ou autres, payés par le Client pour la période suivant la date où celui-ci a signalé à PTC une telle violation de garantie.

(C) SAUF STIPULATION CONTRAIRE EXPLICITE FIGURANT DANS LES PRÉSENTES, PTC EXCLUT TOUTE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, ÉCRITE OU ORALE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ SATISFAISANTE, D'ADÉQUATION A UN USAGE

PARTICULIER ET/OU DE NON-VIOLATION, ET/OU TOUTE GARANTIE RELATIVE À LA SÉCURITÉ DES SERVICES OU QUE LES DONNÉES HÉBERGÉES NE SERONT PAS DÉTRUITES, PERDUES, INTERCEPTÉES OU ALTÉRÉES PAR DES PERSONNES NON AUTORISÉES. PTC NE GARANTIT PAS UN FONCTIONNEMENT OU UNE UTILISATION DES LOGICIELS HÉBERGÉS SANS INTERRUPTION, SANS ERREUR OU SANS IMPACT SUR LES DONNÉES HÉBERGÉES. SANS LIMITER CE QUI PRÉCÈDE, PTC NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE D'INCIDENT DE SÉCURITÉ OU DE PERTE DE DONNÉES QUI AURAIT PU ÊTRE ÉVITÉ SI LE CLIENT AVAIT MIS EN PLACE UNE SOLUTION, UN DISPOSITIF OU UNE FONCTION DE SÉCURITÉ (Y COMPRIS LES "PATCHES", FIXES ET MISES À JOUR) POUR LES LOGICIELS HÉBERGÉS FOURNIS OU MIS A DISPOSITION PAR PTC AU CLIENT.

(D) À L'EXCEPTION DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 5 CI-DESSUS, LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE PTC ET SES CONCÉDANTS CONCERNANT LA CRÉATION, LA CONCESSION, LA FOURNITURE, L'IMPOSSIBILITÉ DE FOURNIR OU D'UTILISER LES SERVICES OU, SE RAPPORTANT AUX PRÉSENTES CONDITIONS DES SERVICES, DÉCOULANT D'UNE GARANTIE, D'UN CONTRAT, D'UNE FAUTE OU AUTRE, EST LIMITÉE AU MONTANT DES REDEVANCES PAYÉES A PTC POUR LES SERVICES AU COURS DES DOUZE MOIS QUI PRÉCÈDENT LES ÉVÉNEMENTS AYANT MOTIVÉ LA RÉCLAMATION. EN AUCUN CAS, PTC, SES FILIALES, SOCIÉTÉS AFFILIÉES, CONCÉDANTS OU TOUT DIRECTEUR, REPRÉSENTANT, EMPLOYÉ OU AGENT NE PEUVENT ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DES DOMMAGES PARTICULIERS, CONSÉCUTIFS OU INDIRECTS (NOTAMMENT, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, DES DOMMAGES LIÉS A UNE PERTE DE PROFITS, UNE INTERRUPTION DE L'ACTIVITÉ, UNE PERTE D'UTILISATION DES DONNÉES ET TOUTE PERTE CAUSÉE PAR L'INTERRUPTION, LA RÉSILIATION OU LE DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE INTERNET, DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION TIERS OU DES FONCTIONS OU SYSTÈMES DE SÉCURITÉ TIERS), MÊME SI PTC A ÉTÉ AVISÉ DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES. LE CLIENT ACCEPTE DE N'ENGAGER AUCUNE POURSUITE OU ACTION JUDICIAIRE CONTRE PTC ET/OU SES DIRECTEURS, REPRÉSENTANTS, EMPLOYÉS OU AGENTS POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT PLUS D'UN AN APRÈS L'APPARITION DU MOTIF A AGIR. LES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS STIPULÉES DANS LE PRÉSENT ARTICLE 9 NE S'APPLIQUENT PAS AUX

DEMANDES LIÉES A UN DÉCÈS OU À UN DOMMAGE CORPOREL SI LA LOI L'INTERDIT. .

13. Dispositions Générales

(a) Feedback : PTC peut utiliser des idées, des suggestions, des améliorations, des documents, des propositions et/ou d'autres commentaires relatifs au Logiciel Hébergé (y compris, mais sans s'y limiter, les problèmes et les erreurs rencontrés lors de l'utilisation du Service, ainsi que les idées d'amélioration du Service) de quelque manière que ce soit et à quelque fin que ce soit (y compris, sans s'y limiter, l'incorporation dans les produits, les services et les documents de publicité et de marketing de PTC, ainsi que le développement et la commercialisation de produits et services) sans responsabilité ni indemnisation au Client ni d'autres restrictions de quelque sorte que ce soit.

(b) Droit et Tribunaux Compétents. Tous litiges découlant du présent Accord seront (i) régis par et interprétés conformément à la loi, et (ii) portés exclusivement devant les tribunaux (et devant aucun autre tribunal ou juridiction) comme indiqué dans la Liste des Sociétés Apparentées de PTC (consultable à l'adresse <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates>).

(c) Force Majeure. PTC ne saurait être considéré comme manquant à ses obligations si l'exécution des Services est retardée ou empêchée par des causes échappant à son contrôle.

(d) Exportation. Le Client garantit par les présentes et déclare que ni le Client ni aucun de ses Utilisateurs ne figurent sur la liste des personnes ou entités refusées, ou autrement désignées comme interdites ou non vérifiées (Denied Persons List, Entity List, ou Unverified List) du Département du Commerce des États-Unis, la liste des sanctions en matière de non-prolifération (Nonproliferation Sanctions List) du Département d'État des États-Unis ou dans la liste des ressortissants spécifiquement désignés et personnes bloquées (Designated Nationals and Blocked Persons or the Sectoral Sanctions Identifications) du Département du Trésor des États-Unis ni dans la liste des identifications des sanctions sectorielles (Sectoral Sanctions Identifications - SSI) (désignées individuellement comme « Liste » et collectivement comme les « Listes de

Partie Restreinte »). Les Listes de Partie Restreinte se trouvent à l'adresse suivante : http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp.

Le Client s'engage à ne pas exporter ou réexporter, directement ou indirectement, à ne pas fournir à une autre personne ou entité à des fins d'exportation ou de réexportation, et à ne pas accorder l'accès à, des Services sans se conformer préalablement à l'ensemble des réglementations américaines et étrangères de contrôle des exportations, y compris, notamment, l'obtention de tout permis d'exportation ou de réexportation du Département du Commerce des États-Unis ou de toute autre autorité gouvernementale.

(e) Marketing. Le Client convient que tant que le présent Accord est en vigueur PTC est autorisé à mentionner le Client comme client ou utilisateur final de logiciels et/ou de services de PTC dans ses documents de relations publiques et de marketing.

(f) Notifications. Toutes notifications en vertu du Présent Accord se font sous forme écrite. En cas de transmission à PTC, elles devront être adressées au Directeur Juridique de PTC. En cas de transmission au Client, elles doivent être envoyées à l'adresse indiquée dans le Devis.

(g) Cession, Renonciation, Modification. Le Client ne peut céder, transférer, déléguer ou accorder de sous-licences pour aucun de ses droits ou obligations en vertu des présentes Conditions Contractuelles sans l'accord écrit préalable de PTC. Toute tentative de déléguer, céder, transférer ou accorder des sous-licences est nulle et non avenue et constitue une violation des présentes Conditions Contractuelles.

Intégralité de l'Accord et Indépendance des Clauses. Le présent Accord constitue l'intégralité de l'accord entre les parties et remplace toutes discussions, déclarations et accords antérieurs concernant l'objet des présentes.

Si une disposition du présent Accord, ou l'application d'une telle disposition, pour toute raison et dans toute mesure, est déterminée non valide ou inapplicable, les autres dispositions resteront exécutoires et applicables, et seront interprétées comme tel, afin de traduire raisonnablement l'intention des parties.

Annexe A

Dispositions PTC applicables à l'Europe centrale

(Allemagne, Autriche, Suisse)

Pour les prestations de Services fournies par les sociétés Parametric Technology GmbH ou Parametric Technology (Schweiz) AG à des clients se trouvant en Allemagne, en Autriche ou en Suisse, les dispositions suivantes s'appliquent. Ces dispositions ne sauraient s'appliquer à des Services, quels qu'ils soient, fournis à des Clients non situés en Allemagne, en Autriche ou en Suisse. Les références aux sections ci-dessous renvoient aux sections correspondantes du document principal Conditions Contractuelles ci-avant.

La Section 4 est remplacée par la disposition suivante :

(a) PTC s'engage à contrôler la disponibilité du Système Hébergé vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. La disponibilité du ou des environnements de production des Services est celle stipulée à l'**Annexe B**. L'**Annexe B** - Engagement de Service (SLA) et son contenu ne sauraient être considérés comme [stipulant] une qualité garantie (*zugesicherte Eigenschaft*), une garantie (*Garantie*) ou une garantie de qualité (*Beschaffenheitsgarantie*) mais seulement comme une description des Services d'ordre général.

Les Sections 12.B et 12.C sont remplacées par les dispositions suivantes :

12 (C) S'agissant des dispositions de garantie pour le(s) Logiciel(s) Hébergé(s) en Services d'Infogérance s'appliquera l'Accord Client avec PTC ou autre accord de licence entre les parties. S'agissant du ou des Logiciels Hébergés pour les Services SaaS s'applique ce qui suit :

(1) PTC fournit et maintient le(s) Logiciel(s) Hébergé(s) dans un état les rendant propre à leur utilisation contractuelle (« adéquation à l'usage contractuel »). La maintenance de l'adéquation à l'usage contractuel du ou des Logiciels Hébergés est assurée au moyen de Services de Support conformément aux Conditions Générales des Services de Support (document consultable à l'adresse <http://www.ptc.com/legal-agreements>), de tels Services de Support faisant partie intégrante de l'achat du ou des Logiciels Hébergés dans le cadre des Services SaaS, ce sans redevances supplémentaires.

Sauf stipulation expresse dans l'Accord, l'obligation de maintien du ou des Logiciels Hébergés par les Services SaaS ne comprend pas les adaptations à des changements dans les conditions d'exploitation ou dans l'environnement informatique du Client, en particulier des changements de matériel ou de systèmes d'exploitation ou de nouveaux formats de fichier.

(2) Au cas où un ou des Logiciels Hébergés ne s'avèrent pas conformes pour l'essentiel à la documentation en vigueur les accompagnant, et à la condition que le Client avise PTC par écrit d'un tel manquement (ci-après désigné « la Défaillance ») affectant l'adéquation d'un ou de Logiciels Hébergés à l'usage contractuel, PTC pourra, à sa seule discrétion, a) remplacer le(s) Logiciel(s) Hébergé(s) contenant la Défaillance ou bien b) remédier à la Défaillance, à la condition que la notification de la Défaillance soit reçue par PTC promptement après la découverte d'une telle Défaillance par le Client et que celui-ci fournisse toutes informations complémentaires concernant la Défaillance que PTC lui demande raisonnablement. Si le remède (que ce soit au moyen d'un correctif, d'une solution de contournement ou autre) ou le remplacement s'avèrent ne pas fonctionner (après au moins deux tentatives par PTC pour la même Défaillance dans un délai raisonnable), le Client peut choisir entre :

a) la résiliation du ou des Logiciels Hébergés défaillants, entraînant le remboursement par PTC des redevances pour les Services déjà payées pour le reste de la Période de Prestation de Services pour le(s) Logiciel(s) Hébergé(s) défaillants, ou bien

b) une réduction raisonnable du montant des redevances pour les Services pour le(s) Logiciel(s) Hébergé(s) en question.

Les remplacements ou les réparations se font sans reconnaissance d'une obligation légale et ne sauraient entraîner de suspension de la période de limitation pour les recours en garantie concernant le(s) Logiciel(s) Hébergé(s).

12.C.1. Le Client s'engage à aviser PTC immédiatement de toute non-disponibilité ou disponibilité limitée des Services. En cas de manquement à cette obligation, PTC est exonéré de toute responsabilité envers le Client s'agissant de non-disponibilité ou de disponibilité limitée pour la période pendant laquelle le Client a manqué à son obligation de notification à PTC.

12.C.2. PTC est exonéré de toute responsabilité pour toutes défaillances des Services qui ne seraient pas de son fait.

12.C.3. En cas recours en garantie pour vices, le Client n'a droit qu'aux seuls dédommagements stipulés à la présente Section 12.C, à l'exclusion de tous autres recours, sans que cela n'affecte d'éventuels droits du Client conformément à la Section 11.

12.C.4. Aucun employé, partenaire, distributeur ou agent de PTC ni aucun de ses Revendeurs ou représentants ne saurait faire de déclarations, donner de garanties ou prendre d'engagements plus importants ou différents de ceux des présentes Conditions Contractuelles, sauf stipulations expresses dans un accord signé au nom du Client par un représentant autorisé et au nom de PTC par son conseil juridique.

12.C.5. La qualité (*Beschaffenheit*) des Services avancée dans les publications de PTC ou [par] ses représentants, en particulier dans sa publicité, dans des dessins, dans des prospectus ou autres documents, y compris des présentations par Internet, ou bien relevant d'us coutumes commerciales, n'est considérée comme relevant de la qualité contractuelle des Services que si de telles qualités sont explicitement stipulées dans une offre ou une confirmation de commande écrite. Toutes garanties, en particulier toutes garanties de qualité, ne sauraient obliger PTC que dans la mesure où (i) elles sont contenues dans une offre ou dans une confirmation de commande écrite, (ii) elles sont explicitement désignées comme « garantie » ou bien « garantie de qualité » (*Beschaffenheitsgarantie*) et (iii) elles stipulent expressément les obligations de PTC entraînées par une telle garantie.

La section 12.D est remplacée par les dispositions suivantes :

12.D.1. PTC ne saurait être tenu responsable de dommages, indépendamment de tout fondement juridique, que

1/ si PTC est fautif, au moins par négligence, d'un manquement à une obligation contractuelle significative (obligation cardinale),

2/ si le dommage a été causé par négligence grossière ou faute intentionnelle de la part de PTC, ou bien

3/ si PTC a [explicitement] donné une garantie.

12.D.2. La responsabilité de PTC se limite aux dommages typiques et prévisibles (i) si PTC est fautif d'un manquement significatif à ses obligations contractuelles (obligations cardinales) par négligence légère, (ii) s'il y a manquement par faute grave à d'autres obligations du fait d'employés ou d'agents de PTC sans fonctions de direction, ou bien (iii) si PTC a donné une garantie, sauf s'il s'agit explicitement d'une garantie de qualité (*Beschaffenheitsgarantie*).

12.D.3. La responsabilité de PTC dans les cas 12.D.2.1 et 12.D.2.2. ci-dessus est limitée par année contractuelle à un montant égal aux redevances (i) payées à PTC par le Client pour les Services dans la période de douze mois antérieure à la cause ayant donné lieu à l'action, ou bien (ii) dues à PTC par le Client pour les douze premiers mois après l'achat des Services par le Client (si le Client a acheté les Services moins de

douze mois avant la cause ayant donné lieu à l'action), et limitée en tout état de cause à des montants ne dépassant pas 250 000 € et 50 000 € respectivement pour pertes financières.

12.D.4. PTC ne saurait être tenu responsable de dommages indirects quelconques [pour les transferts de données de] la Section 12.D.2 ci-avant, y compris, sans que cette liste ne soit limitative, manque à gagner, perte d'économies ou dommages résultant de la perte ou de l'utilisation des Données Hébergées.

12.D.5. Nonobstant l'applicabilité des limitations de responsabilité exposées ci-avant, PTC n'est responsable en cas de perte de Données Hébergées que du coût de leur récupération. Nonobstant ce qui précède, PTC ne saurait être tenu responsable pour tous incidents de sécurité ou pertes de données qui auraient été évités si le Client avait mis en œuvre une solution de sécurité, un appareil ou une fonctionnalité (y compris correctifs et mises à jour) pour le Logiciel Hébergé fourni ou mis à la disposition du client par PTC.

12.D.6. Les demandes de dommages-intérêts contre PTC et/ou des sociétés apparentées, quelles qu'en soit le fondement juridique, expirent au plus tard un an après la date où le Client a connaissance du dommage ou bien, indépendamment de la date où il l'apprend, au plus tard deux ans après la survenue du dommage.

12.D.7. [Les restrictions ci-avant] n'affectent pas la responsabilité de PTC dans le cadre de la loi allemande sur la responsabilité produit (*Produkthaftungsgesetz*), pour décès, dommages corporels et santé, pour dissimulation frauduleuse de vices ou pour garantie de qualité (*Beschaffenheitsgarantie*).

12.D.8. En cas de recours en garantie ou de demande de dommages-intérêts contre PTC, il est pris en compte la responsabilité partielle du Client, en particulier en cas d'insuffisances dans la notification des défaillances ou dans la sécurité des données. Est constituée une insuffisance de sécurisation des données si le Client, sans que cette liste ne soit limitative, ne met pas en œuvre les mesures de sécurité appropriées les plus avancées pour se protéger contre les influences externes (de type virus informatiques et autres phénomènes susceptibles de menacer des données individuelles ou des ensembles de données complets), ou bien si le Client ne procède pas de son côté à la sauvegarde régulière de ses données.

12.D.9. Les Sections 12.D.1 à 12.D.9. s'appliquent également en cas de recours du Client contre des employés ou des agents de PTC et/ou de sociétés apparentées de PTC.

Annexe B – Engagement de Service (SLA)

1) Disponibilité des Services. PTC s'engage à assurer la disponibilité des services pour l'environnement de production, à hauteur de 99,5 %, mesurée mensuellement, à l'exclusion du Temps d'Arrêt Excusé.

2) Tests et Calcul. La disponibilité des Services est mesurée en accédant à l'URL du Service à partir d'emplacements multiples toutes les 5 minutes. Le taux de réussite/d'échec est enregistré et sert à calculer la disponibilité. La disponibilité du service d'un Client est calculée chaque mois à l'aide de la formule suivante :

% de disponibilité des services =	minutes par mois – minutes de Temps d'Arrêt Excusé – minutes de Temps d'Arrêt Non-Excusé
	minutes par mois – minutes de Temps d'Arrêt Excusé

3) Responsabilités de PTC

- (a) Maintenir les outils, processus et les procédures de calcul de la disponibilité des services.
- (b) Établir des rapports sur la disponibilité des services sur les systèmes de production (ne s'appliquent pas aux Services SaaS Vuforia).
- (c) Assurer l'archivage de l'historique de la disponibilité des services en production.

4) Exclusions. L'objectif de disponibilité des services ne s'applique qu'aux environnements de production et ne s'applique pas aux environnements de non- production. L'objectif est fourni aux Clients qui se conforment au présent Accord, et ne s'applique pas :

- (d) aux Clients n'étant pas à jour du paiement de leurs redevances à PTC en vertu du présent Accord ; ni
- (e) aux [versions] beta, expérimentales, d'essais ni aux offres fournies à titre gratuit (sauf si précisé dans l'Accord) ; ni
- (f) à des Applications Tierces dans ou connectées au Cloud de PTC.

5) Rapports sur la Disponibilité des Services (ne s'applique pas à Vuforia SaaS Services)

PTC fournit à ses Clients un rapport Trimestriel décrivant la disponibilité des services pour le Service Cloud de PTC applicable pour chaque mois de ce Trimestre, soit (i) par courriel à un point de contact identifié contractuellement, soit (ii) par le biais d'un portail en ligne mis à la disposition des Clients, si et lorsqu'un tel portail devient disponible. Le rapport sur la disponibilité des services est soumis dans un délai de trente jours suivant la fin de la période de déclaration trimestrielle.