

Termes et Conditions des Services Cloud/SaaS PTC

Les présents Termes et Conditions des Services Cloud/SaaS (les « Conditions des Services ») stipulent les conditions et obligations en vertu desquelles PTC fournit les Services Cloud et/ou Services SaaS (collectivement désignés « Services » aux clients (« Client »), suivant les indications incluses dans un devis établi par PTC ou un Revendeur PTC à l'attention du Client et qui fait référence aux Conditions des Services (le « Devis »). Les termes commençant par une majuscule, mentionnés dans le présent Contrat sans être définis dans le corps des Conditions des Services ont la signification stipulée dans l'Annexe A.

1. Documents constituant le présent Contrat

Le présent contrat (« Contrat ») est constitué des documents suivants :

- Le Devis
- Dispositions spécifiques de l'offre Cloud et SaaS, et Document de base de licence
- Conditions supplémentaires/différentes des Services Cloud/SaaS pour les clients en dehors des États-Unis d'Amérique
- Les présentes Conditions des Services
- Le document PTC Services Security and Support (Sécurité et Assistance pour les Services PTC)

En cas de conflit entre les documents susmentionnés, le document mentionné en premier dans la liste ci-dessus prévaut sur ceux mentionnés ensuite.

2. Services

(a) Services. Au cours de la Période de Service, PTC s'engage à : (i) gérer les Logiciels Hébergés et les Données Hébergées dans le Système Hébergé et les mettre à disposition du Client via un accès Internet à distance, et (ii) permettre aux Utilisateurs d'accéder aux Données Hébergées et de les modifier, et de sauvegarder d'autres Données Hébergées, grâce à l'utilisation par le Client des Logiciels Hébergés. Si un 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, ledit Service ou environnement applicable devra alors être utilisé par le Client uniquement à des fins hors production.

(b) Utilisation des Services. Le Client peut avoir accès et utiliser les Services uniquement dans la limite des autorisations acquises par le Client, comme indiqué dans le Devis. 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. Les Services ne peuvent pas 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 peuvent être suspendus jusqu'à la résolution du problème. Le Client s'abstiendra et interdira à tout tiers : d'utiliser les Services, ou de permettre leur utilisation, aux fins de formation de tiers, pour pourvoir à l'implémentation d'un logiciel ou à des prestations de services de conseil auprès de tiers, ou en vue d'une utilisation commerciale en temps partagé ou en bureau d'étude ; ou (ii) de copier, télécharger ou reproduire d'une autre façon les Logiciels Hébergés en totalité ou partiellement.

3. Engagement de Niveau de Service : Disponibilité

(a) PTC devra veiller à la disponibilité du Système Hébergé 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le niveau de disponibilité du ou des environnements de production des Services sera de 99,5 % chaque trimestre calendaire, sans tenir compte des Temps d'Arrêt Excusés.

(b) La totalité de la responsabilité de PTC et de celle de ses concédants, ainsi que le seul recours du Client en cas de violation par PTC de l'obligation décrite à l'Article 3(a) consistent à fournir au Client un crédit correspondant à une partie des redevances pour le trimestre au cours duquel une telle violation d'obligation est survenue. Ledit crédit est égal à la redevance prévue par le présent Contrat pour le trimestre concerné, multipliée par le Pourcentage de Temps d'Arrêt. Ce crédit sera déduit de toute redevance en attente de paiement ou future due en vertu des présentes Conditions des Services pour la Période de Service actuelle. Si le Client n'effectue pas une demande écrite pour obtenir un crédit en vertu de la présente disposition dans un délai de dix jours ouvrables après la fin de l'Interruption de Service concernée, aucun crédit ne sera dû au client.

4. Redevance, Facturation et Paiement

(a) Redevances pour les Services Engagés. Le Client devra verser à PTC (directement ou par le biais d'un Revendeur) les redevances pour les Services engagés (c'est-à-dire les redevances de mise en œuvre et les redevances récurrentes engagées) qui sont indiquées dans le Devis.

(b) Dépassements. PTC mesurera mensuellement l'utilisation faite par le Client des Services (par exemple : nombre d'Utilisateurs par type d'Utilisateur, quantité d'inventaire gérée ou toute autre base de redevance applicable aux Services acquis par le Client). Si le pic d'utilisation dépasse la quantité acquise au titre du Devis, le Client sera facturé de et devra payer la redevance mensuelle applicable à ladite utilisation excédentaire.

(c) Dépassement de Stockage. PTC surveillera l'utilisation du Stockage par le Client. Si au cours d'une période mensuelle, le pic de Stockage du Client dépasse la quantité de Stockage engagée, le Client sera facturé pour les redevances applicables de dépassement de Stockage.

(d) Taxes. Les redevances n'incluent pas les taxes sur les ventes, l'utilisation, la valeur ajoutée et autres droits 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

(e) **Montants en souffrance.** Les montants non payés à l'échéance seront soumis à des intérêts au taux d'un et demi pour cent (1,5 %) par mois ou au taux d'intérêt maximum autorisé par la loi, si ce dernier est supérieur au premier, et seront calculés 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 dans les paiements effectués en vertu du présent Contrat et n'effectue pas le paiement intégral du montant dû dans les quinze jours suivant la notification correspondante de la part de PTC.

(f) **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 Devis, ne seront pas intégrées à celui-ci, et n'engageront aucunement PTC.

5. Indemnisation. PTC assumera, à ses propres frais, la défense de toute action en justice à l'encontre du Client, fondée sur une réclamation selon laquelle les Services et/ou les Logiciels Hébergés violent un brevet, une marque ou des droits d'auteur détenus par un tiers et, à sa discrétion, négociera dans le cadre d'une telle action ou acquittera le montant ordonné par un jugement définitif rendu à l'encontre du Client, sous réserve que : (i) PTC soit notifiée sans délai par écrit par le Client de toute notification d'une telle réclamation ; (ii) PTC ait le contrôle exclusif de la défense d'une action intentée sur la base de cette réclamation et toutes les négociations menées en vue de son règlement ou compromis, et en supporte les frais ; et (iii) le Client coopère pleinement avec PTC, aux frais de cette dernière dans la défense, le règlement ou le compromis de cette réclamation. En cas de survenance d'une réclamation décrite à l'Article 5 des présentes 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. Le présent Article 5 fait mention de la responsabilité unique et exclusive de PTC, ainsi que de l'unique recours disponible pour le Client, en cas de réclamations liées à une violation d'un quelconque droit de propriété intellectuelle.

6. Propriété et confidentialité. 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. Le Client s'abstiendra et ne tentera pas de (a) pratiquer une ingénierie inverse des Logiciels Hébergés ou de les utiliser en vue d'en dériver les algorithmes ; (b) créer des œuvres dérivées à partir des Logiciels Hébergés ; ou (c) autoriser ou permettre à un tiers d'accéder aux Services en utilisant les identifiants ou mots de passe attribués au Client. Toutes les informations non-publiques concernant les Logiciels Hébergés et leurs performances, y compris toutes les analyses et tests d'évaluation que le Client peut réaliser, seront considérées comme des informations confidentielles de PTC, et le Client ne les divulguera à aucun tiers et ne les utilisera que dans le cadre de l'exercice de ses droits stipulés dans la présente.

7. Données Hébergées

(a) PTC devra prendre, directement ou indirectement, des mesures commercialement raisonnables pour prévenir les violations de sécurité. Le Client accepte de ne pas inclure dans les Données Hébergées : (i) des informations, documents ou données techniques classifiés, des Informations Contrôlées Déclassifiées (« *Controlled Unclassified Information* »), contrôlés par l'ITAR ou considérés par le Gouvernement des États-Unis ou par un gouvernement étranger comme nécessitant une protection contre les divulgations non autorisées pour des raisons de sécurité nationale (sous réserve, cependant, que cette restriction ne s'applique pas aux données contrôlées par l'ITAR si cela est prévu dans le Devis) et/ou (ii) 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 »).

(b) PTC doit considérer les Données Hébergées comme des données confidentielles et les utiliser uniquement pour (i) fournir les Services (y compris pour fournir au Client des rapports sur l'utilisation desdits Services), (ii) surveiller l'utilisation par le Client des Services à des fins de sécurité et d'assistance technique, valider la conformité du Client et ses limites d'utilisation, et à d'autres fins conformes aux obligations de PTC envers le Client, et (iii) les partager avec les sous-traitants de PTC qui doivent avoir connaissance de ces informations pour fournir les Services, sous réserve qu'ils soient liés par des obligations de confidentialité similaires. À des fins de clarté, l'obligation de PTC de préserver la confidentialité desdites Données Hébergées ne s'applique pas aux informations que PTC est tenu légalement de divulguer (mais uniquement dans la mesure requise).

(c) Toutes les données personnelles reçues ou recueillies par PTC dans le cadre de l'exécution de ses obligations seront traitées en conformité avec les Conditions Générales du Traitement des Données, disponibles à l'adresse <https://www.ptc.com/en/legal-agreements>, et la politique de confidentialité de PTC, disponible 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.

8. Durée et Résiliation

(a) La Période de Services initiale et les dispositions de renouvellement seront telles qu'indiquées dans le Devis. Chacune des parties peut résilier les Services si l'autre partie est en violation des conditions stipulées dans les présentes ou dans le Devis et que celle-ci ne prend aucune mesure pour

y remédier dans un délai de trente (30) jours après notification écrite de la violation par la partie non fautive.

(b) Les Articles 4 à 10 survivront à la résiliation ou à l'expiration des Services.

9. Garantie/Exclusion de Garantie/Limitations de Responsabilité

(A) PTC garantit que les Logiciels Hébergés fonctionneront pour l'essentiel conformément à la documentation alors applicable accompagnant les Logiciels Hébergés. Dans le cas d'une infraction de la présente garantie, l'unique obligation de PTC, et le seul recours du Client, sera que PTC mette en œuvre des efforts raisonnables en termes commerciaux pour (a) réparer ou remplacer les Logiciels Hébergés de manière à ce qu'ils soient conformes à la présente garantie ; (b) identifier ou mettre à disposition une solution de rechange ou une approche alternative générant de manière substantielle le même résultat ou la même fonctionnalité ; ou, si PTC ne parvient pas à trouver une solution parmi les alternatives (a) ou (b) ci-dessus, PTC résiliera le présent Contrat et remboursera au Client les frais de Service, 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.

(B) SAUF STIPULATION CONTRAIRE EXPLICITE FIGURANT DANS LES PRESENTES, PTC EXCLUT TOUTE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, ECRITE OU ORALE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE DE QUALITE SATISFAISANTE, D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER ET/OU DE NON-VIOLATION, ET/OU TOUTE GARANTIE RELATIVE A LA SECURITE DES SERVICES OU QUE LES DONNEES HEBERGEES NE SERONT PAS DETRUITES, PERDUES, INTERCEPTEES OU ALTEREES PAR DES PERSONNES NON AUTORISEES. PTC NE GARANTIT PAS UN FONCTIONNEMENT OU UNE UTILISATION DES LOGICIELS HEBERGES SANS INTERRUPTION, SANS ERREUR OU SANS IMPACT SUR LES DONNEES HEBERGEES. SANS LIMITER CE QUI PRECEDE, 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 HEBERGES FOURNIS OU MIS A DISPOSITION PAR PTC AU CLIENT.

(C) À L'EXCEPTION DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 5 CI-DESSUS, LA RESPONSABILITE MAXIMALE DE PTC ET SES CONCÉDANTS CONCERNANT LA CREATION, LA CONCESSION, LA FOURNITURE, L'IMPOSSIBILITE DE FOURNIR OU D'UTILISER LES SERVICES OU, SE RAPPORTANT AUX PRESENTES CONDITIONS DES SERVICES, DECOULANT D'UNE GARANTIE, D'UN CONTRAT, D'UNE FAUTE OU AUTRE, EST LIMITEE AU MONTANT DES REDEVANCES PAYEES A PTC POUR LES SERVICES AU COURS DES DOUZE MOIS QUI PRECEDENT LES EVENEMENTS AYANT MOTIVE LA

RECLAMATION. EN AUCUN CAS, PTC, SES FILIALES, SOCIETES AFFILIEES, CONCÉDANTS OU TOUT DIRECTEUR, REPRESENTANT, EMPLOYE OU AGENT NE PEUVENT ETRE TENUS POUR RESPONSABLES DES DOMMAGES PARTICULIERS, CONSECUTIFS OU INDIRECTS (NOTAMMENT, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, DES DOMMAGES LIES A UNE PERTE DE PROFITS, UNE INTERRUPTION DE L'ACTIVITE, UNE PERTE D'UTILISATION DES DONNEES ET TOUTE PERTE CAUSEE PAR L'INTERRUPTION, LA RESILIATION OU LE DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE INTERNET, DES SERVICES DE TELECOMMUNICATION TIERS OU DES FONCTIONS OU SYSTEMES DE SECURITE TIERS), MEME SI PTC A ETE AVISE DE L'EVENTUALITE DE TELS DOMMAGES. LE CLIENT ACCEPTE DE N'ENGAGER AUCUNE POURSUITE OU ACTION JUDICIAIRE CONTRE PTC ET/OU SES DIRECTEURS, REPRESENTANTS, EMPLOYES OU AGENTS POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT PLUS D'UN AN APRES L'APPARITION DU MOTIF A AGIR. LES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS STIPULEES DANS LE PRESENT ARTICLE 9 NE S'APPLIQUENT PAS AUX DEMANDES LIEES A UN DECES OU A UN DOMMAGE CORPOREL SI LA LOI L'INTERDIT.

10. Généralités

(a) Droit et juridiction du Contrat. A l'exception des dispositions des Conditions Supplémentaires/Différentes des Services Cloud/SaaS pour les Clients en Dehors des États-Unis d'Amérique, (i) tous les différends découlant du présent Contrat seront régis et interprétés conformément au droit de l'État du Massachusetts et (ii) tous les différends découlant de, se rapportant à, ou liés, de quelque manière que ce soit, au présent Contrat, seront de la compétence des tribunaux d'État ou fédéraux situés dans l'État du Massachusetts, et ne relèveront d'aucun autre tribunal ou d'aucune autre juridiction.

(b) 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.

(c) Exportation. Le Client garantit par les présentes et déclare que ni lui ni aucun Utilisateur ne figurent dans 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.

(d) Marketing. Le Client convient que tant que le présent Contrat sera en vigueur, PTC sera en droit d'identifier le Client en qualité de client/d'utilisateur final des logiciels et des services de PTC (selon le cas) dans des documents de relations publiques et marketing.

(e) Notifications. Les notifications relatives au présent contrat doivent être transmises par écrit. En cas de transmission à PTC, elles doivent être adressées au Directeur Juridique de PTC. En cas de transmission au client, elles doivent être envoyées à l'adresse indiquée dans le Devis.

(f) Cession, Renonciation, Modification. Le Client ne peut céder, sous licence ou autrement, transférer ou déléguer, aucun de ses droits ni aucune des obligations lui incombant en vertu des présentes Conditions des Services sans le consentement écrit préalable de PTC. Toute tentative de délégation, de transfert ou de cession sous licence de ce type sera nulle et constituera une rupture des présentes Conditions des Services.

(g) Intégralité du Contrat ; Indépendance des clauses. Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les parties, et remplace toutes les précédentes discussions, représentations, et ententes, concernant l'objet des présentes. Si une disposition du présent Contrat, 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 - Définitions

« Conditions Supplémentaires/Différentes des Services Cloud/SaaS pour les Clients en Dehors des États-Unis d'Amérique » se réfère au document ainsi nommé disponible à l'adresse <http://www.ptc.com/legal-agreements>.

« Dispositions spécifiques de l'offre PTC Cloud et SaaS » fait référence au document du même nom, disponible sur <http://www.ptc.com/legal-agreements>.

« Services Cloud » désigne la fourniture de services hébergés par PTC au Client pour lui permettre d'accéder aux Logiciels Hébergés à partir d'Internet, ainsi qu'une certaine assistance pour l'administration des tâches informatiques et des applications, selon les conditions spécifiées dans le présent Contrat. Pour les Services Cloud, le Client achète (ou a acheté précédemment) les licences pour les Logiciels Hébergés (dans le cadre d'un Accord Client PTC séparé ou autre accord de licence logicielle entre les parties) qui sont mis à la disposition du Client via le Système Hébergé, et le client achète le support pour ces Logiciels Hébergés (directement ou dans le cadre d'une licence d'abonnement).

« Personnel d'Assistance Technique Désigné » désigne les techniciens spécialement formés à l'égard des Logiciels Hébergés et identifiés dans un document écrit fourni par le Client à PTC.

Le « Pourcentage de Temps d'Arrêt » doit être égal au résultat obtenu en divisant (1) le nombre total de minutes d'Interruption de Fonctionnement pendant le trimestre concerné par 2) le nombre total de minutes au cours du trimestre concerné.

Un « Temps d'Arrêt Excusé » désigne :

- (i) Les cas de Force Majeure stipulés à l'Article 10(b) des présentes Conditions des Services.
- (ii) Les échecs de transmission de données qui échappent au contrôle de PTC, non dus à un acte malveillant ou à une négligence de PTC.
- (iii) Les temps d'arrêt résultant des applications développées pour ou par le client qui sont en cours d'exécution sur ou interagissant avec le Système Hébergé.
- (iv) Le temps d'arrêt imputable à des logiciels tiers utilisés par le Client ne relevant pas du Système Hébergé et/ou à des intégrations de logiciels tiers élaborées par ou pour le Client.
- (v) Le temps d'arrêt imputable à une panne d'Internet ou du réseau du Client.
- (vi) Les arrêts pour maintenance (notamment les arrêts pour maintenance d'urgence), pour lesquels PTC s'efforcera de donner un préavis aussi long que possible au Client en fonction des circonstances.

« Données Hébergées » désigne les données transmises aux, ou chargées ou stockées dans les, Logiciels Hébergés ou le Système Hébergé par le Client et les Utilisateurs ou via l'utilisation des Logiciels Hébergés.

« Logiciels Hébergés » désigne les logiciels PTC standard commercialisés pour lesquels PTC fournit les Services, comme indiqué dans le devis.

« Système Hébergé » désigne les serveurs et le réseau informatique sur lesquels PTC et/ou ses sous-traitants fournissent au Client et aux autres clients de PTC un accès à distance aux Logiciels Hébergés et Données Hébergées.

« Document de base de licence » fait référence au document du même nom, disponible sur <http://www.ptc.com/legal-agreements>.

« PTC » désigne, selon les cas, PTC Inc. ou la filiale de PTC concernée, comme indiqué dans le document « Conditions supplémentaires/différentes des Services Cloud/SaaS pour les clients en dehors des États-Unis d'Amérique ».

« Document PTC Services Security and Support (Sécurité et Assistance pour les Services PTC) » se réfère au document du même nom disponible à l'adresse <http://www.ptc.com/legal-agreements>.

Les « Services SaaS » désignent la fourniture de Services SaaS par PTC au Client pour lui permettre d'accéder aux Logiciels Hébergés à partir d'Internet, ainsi qu'une certaine assistance pour l'administration des tâches informatiques et des applications, aux conditions spécifiées dans le présent Contrat. Pour les Services SaaS, le client n'achète pas (ou n'a pas acheté précédemment) les licences pour les Logiciels Hébergés qui sont mis à la disposition du Client sous la forme de services via le Système Hébergé.

« Période de Service » désigne la durée pour laquelle PTC s'engage à fournir les Services (c'est-à-dire, la durée initiale et toute période de renouvellement), conformément à l'Article 8 des présentes Conditions des Services.

« Stockage » désigne la quantité d'espace de stockage sur disque utilisé par le Client dans l'environnement applicable.

« Temps d'Arrêt » désigne toute période (mesurée en minutes) pendant laquelle le Système Hébergé, et les connexions des serveurs à Internet, ne disposent pas d'une capacité suffisante en bande passante et en vitesse pour répondre aux demandes de pointe des Utilisateurs qui accèdent aux Logiciels Hébergés et aux Données Hébergées, rendant impossible ou difficile l'accès des Utilisateurs Autorisés aux Serveurs Hôtes ou aux connexions Internet des Serveurs Hôtes en dehors des temps d'arrêt planifiés, sauf les 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 Logiciel Hébergé et aux Données Hébergées.