

Termes et Conditions des Services Cloud de PTC

Les présents Termes et Conditions des Services Cloud de PTC (les « Termes et Conditions des Services Cloud ») stipulent les termes et conditions en vertu desquelles PTC fournit les Services Cloud à ses clients (individuellement désignés par le terme « Client »), conformément aux informations indiquées et incluses dans un devis établi par PTC ou par un Revendeur à l'attention du Client et qui fait référence aux Termes et Conditions des Services Cloud (le « Devis »). « Services Cloud » désigne la fourniture par PTC au Client de services d'hébergement permettant à ce dernier d'accéder aux Logiciels Hébergés via le réseau internet, ainsi que de certains services d'assistance d'administration informatique et d'administration d'applications, comme indiqué ci-après ainsi que dans l'Annexe B. Une variante des Services Cloud sont les services « À La Demande », tel que spécifiée dans le Devis concerné.

Les présents Termes et Conditions des Services Cloud sont également soumis aux conditions du contrat de licence de PTC applicable entre PTC et le Client qui gouverne les Logiciels Hébergés (le « Contrat de licence »). Les présents Termes et Conditions des Services Cloud prévalent sur toute disposition conflictuelle ou incohérente contenue dans le Contrat de Licence.

1. Définitions. Les termes en majuscules utilisés dans les présents Termes et Conditions des Services Cloud, mais qui ne sont pas définis dans les présents ont la signification prévue dans l'Annexe A. Les termes en majuscule utilisés et non définis dans les présents ont le sens respectif défini dans le Contrat de Licence.

2. Services Cloud.

(a) Services Cloud. Sous réserve des présentes et du paiement du montant prévu dans le Devis, PTC devra, pendant la Durée de Services, (i) maintenir les Logiciels Hébergés et les Données Hébergées dans le Système Hébergé ; (ii) permettre aux Utilisateurs d'accéder à, et de communiquer à distance avec, via internet et en utilisant des navigateurs Web compatible et correctement configurés, une instance d'exécution valide du Logiciel Hébergé fonctionnant sur et depuis le Système Hébergé ; et (iii) autoriser aux Utilisateurs d'accéder aux, et de modifier les Données Hébergées, et de sauvegarder d'autres Données Hébergées, grâce à l'utilisation par le Client du Logiciel Hébergé.

(b) Portée du Droit d'Utilisation et Limites. L'utilisation des Services Cloud est limitée en termes d'Utilisateurs mais également sujette à des limites de quantité, de capacité et/ou de stockage, ainsi que d'autres limites d'utilisation basées sur les licences achetées tel que spécifiées dans le Devis et le Contrat de Licence. Sous réserve de de l'Article 10(d) ci-après, les Services Cloud permettent seulement au Client de fournir aux Utilisateurs l'accès à distance, via internet, aux Logiciels Hébergés indiqués dans le Devis. L'utilisation des Services Cloud est soumise à la Politique d'Utilisation Acceptable de PTC pour les Services Cloud consultable sur :

http://www.ptc.com/support/customer_agreements/index.htm.

(c) Niveaux de Service de Disponibilité et d'Assistance. PTC fournira tous les efforts commercialement raisonnables pour respecter le niveau de disponibilité et les délais de réponse de l'assistance des Services Cloud tels que spécifiés dans l'Annexe B. L'Annexe B est composée de deux documents : l'Annexe B-1 relative aux produits PLM,

SLM et ThingWorx de PTC, et l'Annexe B-2 relative aux produits Axeda de PTC. L'Annexe applicable est déterminée en fonction du type des Logiciels Hébergés auxquels les Services Cloud se rapportent.

3. Prix, Facturation et Paiement. Le Client devra verser à PTC (directement ou par le biais d'un Revendeur), ou comme désigné par PTC, les montants indiqués dans le Devis. Sauf mention contraire dans le Devis tous les montants dus au titre des Services Cloud que le Client doit verser à PTC ou à la personne désignée par PTC, doivent être payés dans les trente (30) jours suivant la date de la facture. Les montants n'incluent pas les taxes sur les ventes, l'utilisation, la valeur ajoutée et 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, le cas échéant, toutes taxes liées aux Services Cloud ou montants prévus au titre des présents (à l'exception des taxes basées les revenus bruts ou nets de PTC), ainsi que les intérêts connexes dès lors que ceux-ci ne sont pas imputables à un retard de PTC ou du Revendeur. Les montants non payés à l'échéance seront soumis à des intérêts au taux trois (3) fois le taux d'intérêt légal ces intérêts commençant à courir à la date d'échéance. Toute inexécution par le client, totale ou partielle, de ses obligations de paiement ou tout retard, entrainera, sans préjudice de tous dommages et intérêts, le versement de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire. Pour chaque commande placée auprès d'un Revendeur, le Client sera tenu de payer au Revendeur les montants applicables pour les Services Cloud commandés, comme convenu entre le Revendeur et le Client.

4. Utilisateurs

(a) Utilisateurs. Pour certains Services Cloud, le Client pourra être tenu de fournir à PTC les noms de ses Utilisateurs. Pendant la Durée des Services, certains Utilisateurs (auxquels le Client aura confié l'autorité nécessaire) pourront, au nom du Client, demander à PTC d'ajouter ou de supprimer certaines personnes en tant qu'Utilisateurs. Le Client est responsable du respect

présents des Termes et Conditions des Services Cloud et de la Politique d'Utilisation Acceptable de PTC pour les Services Cloud par l'ensemble de ses Utilisateurs.

(b) **Restrictions et Exigences Liées aux Utilisateurs.** Le Client reconnaît et accepte que, lorsqu'un Utilisateur accèdera au Système Hébergé pour la première fois, cet Utilisateur pourra avoir à (A) lire et accepter certaines termes et conditions en ligne contenant des restrictions compatibles avec les présents Termes et Conditions des Services Cloud ; et (B) à fournir certaines informations personnelles, lesquelles seront utilisées exclusivement par le Système Hébergé à des fins de vérification et d'identification de l'Utilisateur. Le Client accepte de suspendre sans délai les Mots de Passe Autorisés de toute personne (1) n'ayant plus la qualité d'Utilisateur ; (2) dont le Client ne souhaite plus accorder l'accès aux Services Cloud ; ou (3) dont le Client sait ou croit raisonnablement qu'elle engendre une violation par le Client des Termes et Conditions des Services Cloud ou qu'elle fait une mauvaise utilisation quelconque d'un Mot de Passe Autorisé. Si raisonnablement PTC estime qu'un Utilisateur engendre une violation des présents Termes et Conditions des Services Cloud par le Client ou fait une mauvaise utilisation quelconque d'un Mot de Passe Autorisé, PTC peut alors, à sa seule discrétion, suspendre indéfiniment l'utilisation par l'Utilisateur du Mot de Passe Autorisé, en plus des autres droits ou recours prévus en vertu présents des Termes et Conditions des Services Cloud, de la Politique d'Utilisation Acceptable de PTC pour les Services Cloud et/ou de la loi.

5. Propriété et Confidentialité. La propriété des Logiciels Hébergés et des Services Cloud ainsi que de la documentation, des copies, modifications et produits 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. PTC se réserve tous les droits non expressément concédés au Client dans les présents. Il n'existe aucun droit tacite. Le Client ne saurait utiliser, divulguer, ni fournir le Logiciel Hébergé ou sa documentation connexe (ou toute modification ou produit dérivé s'y rapportant) ou d'autres informations confidentielles et/ou non-publiques liées aux produits, aux services ou à l'activité de PTC, à tout tiers quel qu'il soit, sauf dans les cas autorisés par les présents ou le Contrat de Licence du Logiciel Hébergé.

6. Exclusions

(a) PTC n'accepte aucune responsabilité pour la qualité ou de l'exhaustivité des Données Hébergées.

(b) Le Client est seul responsable de l'installation, de la maintenance et de l'exploitation, à ses frais, de sa connexion au Système Hébergé par le biais d'internet (dont le débit peut avoir un impact considérable sur la réactivité des Logiciels Hébergés), y compris tous les logiciels et matériels informatiques, navigateurs Web appropriés, modems et lignes d'accès correctement configurés.

(c) Sauf indication contraire dans l'Annexe B, les Services Cloud sont fournis uniquement pour la version en vigueur et la version immédiatement antérieure des Logiciels Hébergés. Les Services Cloud n'incluent pas la mise en

œuvre, l'intégration, le développement de code personnel, la formation ou les services de consulting. Tous ces services sont considérés comme étant hors du champ d'application des Services Cloud.

(d) Pendant la Durée des Services, l'utilisation par le Client des Logiciels Hébergés devra se faire exclusivement par le biais des Services Cloud et le Client ne sera pas autorisé à utiliser ces Licences sur d'autres systèmes informatiques (autrement que par le biais des Services Cloud).

7. Données Hébergées.

(a) PTC prendra, directement ou indirectement, des mesures commercialement raisonnables pour prévenir de violations de sécurité. Il est impossible de maintenir une sécurité sans faille, et PTC ne fait aucune déclaration ni ne donne aucune garantie en ce sens. En conséquence, le Client s'engage à ne pas inclure dans les Données Hébergées : (i) des informations, documents ou données techniques classifiés, contrôlés par l'ITAR et/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 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 comme « HIPAA »). A l'exception des obligations expresses incluses dans les présents Termes et Conditions des Services Cloud, le Client est seul responsable des dommages ou pertes causés par une destruction non autorisée, une perte, une interception ou une altération des Données Hébergées par des personnes non autorisées.

(b) PTC traitera toutes les Données Hébergées comme des données confidentielles et ne les utilisera uniquement avec pour objectif de (i) fournir les Services Cloud (y compris pour fournir au Client des rapports sur l'utilisation desdits Services), (ii) améliorer ses services, en développer de nouveaux, afficher des tendances au sujet de l'utilisation générale des services ainsi que pour réaliser des analyses statistiques et des mesures d'activité, en utilisant des informations agrégées et/ou rendues anonymes (iii) surveiller l'utilisation par le Client des Services Cloud à des fins de sécurité et d'assistance technique, valider la conformité du Client et ses limites d'utilisation, et de manière générale pour conformer aux obligations de PTC envers le Client, (iv) faire appliquer les présents Termes et Conditions des Services Cloud et (v) les partager avec les sous-traitants de PTC qui ont besoin des dites informations dans le but exclusif de fournir les Services Cloud et sous réserve que ces sous-traitants 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 (1) PTC apprend par des tiers ou développe indépendamment des Données Hébergées, ou que (2) PTC est tenu légalement de divulguer (mais uniquement dans la mesure requise).

(c) Le Client reconnaît que les informations qu'il saisit dans les Logiciels Hébergés et le Système Hébergé peuvent être transférées en dehors de la Communauté Economique Européenne afin d'être traitées par PTC, ses filiales et sociétés affiliées. Eu égard à la réception et au traitement des données personnelles des individus originaires de l'Union Européenne (UE) ou de Suisse, PTC Inc. respecte les principes Safe Harbor en vigueur entre les États-Unis et l'Union européenne et les principes Safe Harbor en vigueur entre les États-Unis et la Suisse. En conséquence, PTC Inc. adhère aux principes Safe Harbor convenus séparément par le Département du Commerce des États-Unis avec la Commission Européenne d'une part et le Commissaire Fédéral à la Protection des Données et au Commissaire d'Information de Suisse d'autre part (les «Principes Safe Harbor»). En soumettant des informations personnelles, le Client accepte que ces informations soient utilisées de la manière indiquée dans ce paragraphe et certifie à PTC avoir reçu le consentement exprès des personnes (y compris de ses employés) dont les données sont utilisées/transférées avant de saisir ces données personnelles dans le Système Hébergé. Lorsque les informations personnelles appartiennent à un tiers, le Client certifie avoir obtenu ces informations conformément au droit applicable en matière de protection des données personnelles et avoir obtenu tous les consentements et autorisations nécessaires concernant ces informations.

8. Utilisation d'Internet. Le Client reconnaît et convient que l'internet et les communications échangées par internet ne font pas l'objet d'une sécurité absolue et qu'une connexion à internet présente un risque d'accès non autorisé aux systèmes informatiques, aux réseaux et à toutes les données qui y sont stockées. Les données transmises par internet ou stockées sur un équipement par lequel des données transitent risquent de perdre leur caractère confidentiel et PTC ne fait aucune déclaration ni ne donne aucune garantie concernant la confidentialité, la sécurité, l'authenticité ou l'absence de corruption ou de destruction de ces données. L'utilisation d'internet se fait aux risques du Client.

9. Services de Développeur ou Hors Production. Si un Service Cloud ou un environnement de Service Cloud est identifié dans un Devis sous les termes de « développeur », « développement », « test », « démo », « évaluation » (aussi identifiable sous les termes « developper », « development », « sandbox », « demo », « evaluation ») ou dans des termes similaires désignant un service ou environnement hors production, ce service ou cet environnement devra alors être utilisé par le Client uniquement à des fins autres que la production.

10. Durée et Résiliation

(a) La durée initiale des Services Cloud est indiquée dans le Devis sous la rubrique « Durée de Validité des Services Cloud ». Les Services Cloud sont renouvelés automatiquement, conformément aux conditions applicables au renouvellement automatique prévues dans le Devis, à moins que le Devis ne prévoient des conditions de renouvellement différentes.

(b) Chacune des parties peut résilier unilatéralement les Services Cloud si l'autre partie ne respecte pas les

conditions stipulées dans les présents, dans le Devis ou dans la Politique d'Utilisation Acceptable de PTC pour les Services Cloud et 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, il est entendu, toutefois que ce délai sera ramené à dix (10) jours pour tout non-paiement de sommes dues.

(c) Sans limiter ses autres recours, PTC peut émettre immédiatement un avertissement ou suspendre temporairement ou indéfiniment les Services Cloud si le Client et/ou ses Utilisateurs ne respectent pas les présents ou si les agissements du Client peuvent entraîner la responsabilité de PTC, de ses sous-traitants ou d'autres abonnés au Système Hébergé. La suspension des Services Cloud ne saurait causer une prolongation de la Durée des Services et PTC pourra ultérieurement choisir de résilier les présents Termes et Conditions des Services Cloud, conformément au paragraphe 10(b) ci-dessus, si le Client continue le non-respect des présents Termes et Conditions des Services Cloud ou de la Politique d'Utilisation Acceptable de PTC pour les Services Cloud.

(d) Le Client peut, sous réserve d'un préavis écrit de trois (3) mois, résilier les Services Cloud et les présents Termes et Conditions des Services Cloud. Dans le cas d'une telle résiliation, le Client pourra héberger les Logiciels Hébergés lui-même et sans pénalité.

(e) A compter de la résiliation des Services Cloud ou à l'expiration de ceux-ci faute de renouvellement, le Client devra cesser d'utiliser les Services Cloud et devra immédiatement fournir à PTC ou détruire l'original et toutes les copies de toute documentation et autre information confidentielle de PTC fournis en vertu des Termes et Conditions des Services Cloud qui sont en sa possession ou sous son contrôle et, sur demande, fournir à PTC une attestation notariée qu'il en a été ainsi procédé. La résiliation ou l'expiration n'affecte pas les droits acquis antérieurement. Les sections 3, 5, 10(e), 11(B), 11 (C) et 12 survivront à la résiliation ou à l'expiration des Services Cloud.

11. Garantie/Exclusion de Garantie/Limitations de Responsabilité

(A) PTC garantit que les Services Cloud seront dispensés pour l'essentiel de façon professionnelle et en conformité avec les pratiques standards du secteur pour tels services.

(B) SAUF STIPULATION CONTRAIRE EXPLICITE FIGURANT DANS LES PRÉSENTS, PTC EXCLUT (ET LE CLIENT RENONCE) À TOUT RECOURS CONCERNANT TOUTE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, ÉCRITE OU ORALE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ SATISFAISANTE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET/OU DE NON-VIOLATION, ET/OU TOUTE GARANTIE QUE LE CLIENT OBTIENDRA UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT PARTICULIER OU TOUTE GARANTIE DÉCOULANT D'UNE CONVENTION, D'UNE TRANSACTION OU D'UNE UTILISATION COMMERCIALE, ET/OU TOUTE GARANTIE

RELATIVE À LA SÉCURITÉ DES SERVICES CLOUD 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.

(C) LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE PTC CONCERNANT LA CRÉATION, LA CONCESSION, LA FOURNITURE, L'IMPOSSIBILITÉ DE FOURNIR OU L'UTILISATION DES SERVICES CLOUD OU CONCERNANT LES PRÉSENTS TERMES ET CONDITIONS DES SERVICES CLOUD, DÉCOULANT D'UNE GARANTIE, OBLIGATIONS CONTRACTUELLES OU LEGALES OU AUTRE, EST LIMITÉE AU MONTANT DES REDEVANCES PAYÉES À PTC POUR LES SERVICES CLOUD AU COURS DES DOUZE MOIS QUI PRÉCÈDENT LES ÉVÉNEMENTS AYANT MOTIVÉ LA RÉCLAMATION. EN AUCUN CAS, PTC, SES FILIALES OU SOCIÉTÉS AFFILIÉES, 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 À 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 LA MANIFESTATION DE LA CAUSE DE L'ACTION. LE CLIENT RECONNAÎT QUE LES FRAIS ET PRIX EXIGIBLES AU TITRE DES PRÉSENTES REPOSENT EN PARTIE SUR L'EXCLUSION DE GARANTIE ET LES LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ STIPULÉES DANS LES PRÉSENTS ET QUE, SI LE CLIENT N'ACCEPTE PAS CES CONDITIONS, LES PRIX PTC DEMANDÉS AU CLIENT AU TITRE DES PRÉSENTS SERONT NETTEMENT SUPÉRIEURS. LES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS STIPULÉES DANS CET ARTICLE 11 NE S'APPLIQUENT PAS AUX RECLAMATIONS LIÉES À UN DÉCÈS OU À UN DOMMAGE CORPOREL SI LA LOI L'INTERDIT.

12. Généralités.

(a) Force Majeure. PTC ne saurait être considérée comme manquant à ses obligations si l'exécution des Services Cloud est retardée ou empêchée par des causes échappant à

son contrôle, y compris (sans toutefois s'y limiter) par des cas de force majeure, des actes du Client, des actes commis par des tiers échappant au contrôle de PTC, des actes commis par tout organisme gouvernemental, des guerres, des insurrections, des actes de sabotage, des conflits armés, des embargos, des incendies, des inondations, des grèves ou autres conflits sociaux, des interruptions ou retards de transport, des indisponibilités, interruptions ou retards des télécommunications ou services tiers, des attaques par virus ou des piratages, des défauts de logiciels tiers (y compris, sans toutefois s'y limiter, des logiciels de commerce en ligne, passerelles de paiement, salles de discussion, statistiques ou scripts libres) ou une incapacité à obtenir les matières premières, les fournitures ou l'énergie utilisées dans, ou l'équipement requis pour, la délivrance des Services Cloud.

(B) Exportation. Le Client garantit et déclare par les présents que ni lui ni aucun Utilisateur ne sont répertoriés dans la liste des personnes ou entités refusées, ou autrement désignées comme interdites ou non vérifiées (*Denied Persons List, Entity List, or Unverified List*) du Département du Commerce des États-Unis, dans la liste des sanctions en matière de non-prolifération (*Nonproliferation Sanctions List*) du Département d'État des États-Unis, dans la liste des ressortissants spécifiquement désignés et personnes bloquées (*Designated Nationals and Blocked Persons or the Sectoral Sanctions Identifications*) du Département du Trésor ni dans la liste des identifications des sanctions sectorielles (*Sectoral Sanctions Identifications - SSI*) (désignées chacune comme une « 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 ré-exporter, directement ou indirectement, à ne pas fournir à une autre personne ou entité à des fins d'exportation ou de ré-exportation, et à ne pas accorder l'accès à, des Services Cloud 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 ré-exportation du Département du Commerce des États-Unis ou de toute autre autorité gouvernementale. Le Client indemniser et dégagera PTC de toute responsabilité contre tout dommage, perte, responsabilité ou dépense (y compris les frais d'avocats) que PTC pourrait encourir en raison de l'incapacité du Client à se conformer au présent Article.

(b) Bon de Commande. Tout bon de commande émis par le Client en lien avec les Services Cloud aura pour but exclusif de répondre aux fins administratives internes du Client et de faciliter les paiements des sommes dues par celui-ci. Toutes conditions incluses dans un tel bon de commande (autres que les rubriques qui sont expressément incorporées par les présents Termes et Conditions des Services Cloud) ne sauraient en aucun cas modifier les présents Termes et Conditions des Services Cloud ou s'y incorporer, ou devenir contraignantes envers PTC même lorsque PTC en a accusé réception par copie signée.

Annexe A

Définitions

« Mot de Passe Autorisé » désigne un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques à utiliser par un seul Utilisateur.

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

Un « Temps d'Arrêt Excusé » désigne :

- (i) Les cas de Force Majeure stipulés à l'Article 12(a) des Termes et Conditions des Services Cloud.
- (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, si nécessaires, sont réalisés après notification préalable au Client. Les arrêts pour maintenance concernent notamment, sans toutefois s'y limiter, l'installation des mises à jour logicielles, des services packs et les modifications de configuration de routine appliquées aux serveurs et applications. PTC s'efforcera de fournir au Client un préavis préalable de quarante-huit (48) heures et de limiter ces arrêts aux mises à jour d'urgence et au cas de maintenance.

« 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 standards commercialisés, concédés sous licence au Client conformément au Contrat de Licence, pour lesquels PTC fournit les Services Cloud, comme spécifié dans le Devis, ainsi que toute Nouvelle Version.

« 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.

Les « Nouvelles Versions » désignent les mises à jour et/ou nouvelles versions des Logiciels Hébergés que PTC choisit, à sa discrétion, d'appliquer aux Logiciels Hébergés. Le droit aux Nouvelles Versions n'est pas inclus dans les Services Cloud. Les Nouvelles Versions des Logiciels Hébergés ne sont disponibles qu'en vertu d'un plan de Services de Support de PTC.

« PTC » désigne, selon le cas, PTC Inc. ou la filiale locale de PTC qui émet la ou les factures adressées au Client.

« Revendeur » désigne un tiers nommé et autorisé par PTC à revendre les Services Cloud au Client.

« Durée des Services » désigne la durée pour laquelle PTC s'engage à fournir les Services Cloud (c'est-à-dire, la durée initiale et toute période de renouvellement), conformément à l'Article 10 des Termes et Conditions des Services Cloud.

« Utilisateur » désigne les personnes qui sont des employés ou des consultants du Client ou d'un sous-traitant, fournisseur, partenaire commercial ou client du Client, qui ne sont pas, et ne sont pas non plus employées par, des concurrents de PTC, et que le Client autorise à accéder aux Logiciels Hébergés et Données Hébergées et qui sont les Utilisateurs autorisés des Logiciels Hébergés en vertu du Contrat de Licence.

« Solution de Contournement » désigne une variation par rapport aux procédures à suivre ou que le Client applique afin d'éviter un problème dans l'environnement hébergé sans que cela ne gêne outre mesure le Client dans l'utilisation des Logiciels Hébergés. Une Solution de Contournement peut être provisoire ou permanente par nature.

Annexe B-1

Services Cloud et responsabilités du Client pour les produits SLM, PLM et ThingWorx

Les Services Cloud permettent au Client d'accéder aux Logiciels Hébergés décrits dans un Devis via un Système Hébergé géré par PTC. PTC devra fournir les efforts commercialement raisonnables pour maintenir les fonctions et niveaux des Services Cloud décrits ci-après tout au long de la Durée de Services initialement convenue. Les Services Cloud sont sujets à modification lors des périodes de renouvellement, sous réserve d'un préavis écrit envoyé par PTC d'au moins quatre (4) mois.

(1) Généralités

PTC conservera une copie des Logiciels Hébergés dans le Système Hébergé et permettra aux Utilisateurs d'accéder à, et de communiquer à distance avec, via internet et en utilisant des navigateurs Web appropriés et correctement configurés, une version d'exécution des Logiciels Hébergés fonctionnant sur le Système Hébergé. PTC permettra aux Utilisateurs d'accéder aux, et de modifier les Données Hébergées, et de sauvegarder d'autres Données Hébergées, grâce à l'utilisation par le Client des Services Cloud. Tous les Services Cloud sont fournis en anglais.

(2) Locaux des Services Cloud

PTC applique les mesures industrielles raisonnables suivantes pour protéger l'environnement d'exploitation des Services Cloud et des Logiciels Hébergés contre les accès physiques non autorisés et les risques d'incendie, électriques, de température, d'humidité et d'autres forces physiques :

- Centre de données sécurisé accessible uniquement au personnel autorisé et protégé par des systèmes de sécurité à plusieurs niveaux. L'accès des autres personnes se fait uniquement au cas par cas et sous surveillance (par exemple pour la maintenance de composants matériels).
- Alimentation électrique continue avec conditionneur d'énergie, fournie par une installation électrique en doublon, avec systèmes de secours et génératrices diesel, testés régulièrement pour permettre une disponibilité permanente.
- Un système redondant de régulation de la climatisation (système CVC) et des systèmes anti-incendie.

(3) Niveau de Service : Disponibilité et Surveillance

PTC fournira les efforts commercialement raisonnables pour atteindre au moins 99,5 % de disponibilité des Services Cloud qui seront mesuré mensuellement, sans tenir compte des Temps d'Arrêt Excusés, pour les environnements de production. PTC veillera à la disponibilité du Système Hébergé 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

(4) Mesures de Sécurité Supplémentaires pour les Données Hébergées

En plus des protections physiques d'accès physique décrites ci-dessus :

- PTC procède à des contrôles correspondant à la norme ISO 27002.
- Les Données Hébergées sont conservées dans des répertoires sécurisés accessibles par authentification.
- PTC effectue des sauvegardes quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles des Données Hébergées. Les Données Hébergées sont stockées hors site. Les sauvegardes quotidiennes sont conservées trente (30) jours. Les sauvegardes mensuelles sont conservées au moins trois (3) mois.
- PTC assure une protection antivirus sur tout le Système Hébergé. Dans la mesure où un virus, un ver ou une autre menace aurait infecté ou affecté le Système Hébergé, PTC fournira des efforts commercialement raisonnables pour restaurer le Système Hébergé aussi vite que raisonnablement possible.
- Veuillez également vous reporter à la rubrique « Configuration du Serveur » ci-dessous à ce sujet.

Afin de renforcer la sécurité des données, le Client à la responsabilité de:

- Faire preuve d'un discernement maximal dans l'octroi des droits d'administration.
- Veiller à ce que ses Utilisateurs ne partagent pas leurs Mots de Passe Autorisés.
- Concevoir, créer, valider et approuver l'ensemble des rapports standard.

Le champ d'application des Services Cloud exclut toute obligation de sécurité imposée par le Client excédant celles stipulées dans les Termes et Conditions des Services Cloud.

(5) Configuration du Serveur.

PTC mettra à disposition un serveur d'une capacité suffisante permettant de fournir un environnement d'exploitation productif au regard du champ d'application des Services Cloud spécifiés dans le Devis. Les environnements de production seront configurés selon une configuration avec disques en doublon pour permettre de garantir la disponibilité et la récupération des données. Le système d'exploitation est adapté aux composants matériels sélectionnés pour une utilisation en production et hors-production. Les correctifs de sécurité, services packs et logiciels antivirus conformes aux standards du secteur seront installés lors de la mise en œuvre initiale et seront mis à jour tous les mois ou en fonction des besoins et selon les cas qui le nécessitent.

(6) Configuration du Réseau.

Le trafic entrant et sortant sera surveillé via des pare(s)-feu(x), des commutateurs, des routeurs et des équilibrateurs de charge utilisant la bande passante.

(7) Assistance Liée aux Services Cloud.

- **Horaires du Service d'Assistance pour les Services Cloud** Les techniciens des Services Cloud de PTC sont disponibles pour fournir assistance et dépannage par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les problèmes de Gravité 0 et pour les problèmes autres que ceux de Gravité 0 du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 00, heure locale du lieu de travail du Personnel d'Assistance Technique Désigné du Client, à l'exclusion des jours fériés et autres jours de congés établis par PTC. Les demandes et dossiers envoyés par courrier électronique sont reçus 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- **Employés Désignés.** Pour les produits SLM et ThingWorx, deux des membres du Personnel d'Assistance Technique Désigné seront choisis comme étant les seules personnes autorisées à contacter PTC via sa ligne d'assistance en lien avec les Services Cloud. Lorsque PTC envoie une notification d'indisponibilité programmée, le Personnel d'Assistance Technique Désigné devra transmettre ladite notification à tous les Utilisateurs du Client, et ce, dans les plus brefs délais.
- **Processus d'Assistance pour les Services Cloud.** Le processus d'assistance commence à compter du moment où le Client informe le personnel technique chargé des Services Cloud de PTC de l'apparition d'un problème pour lequel le Client nécessite de l'aide et l'ouverture d'un dossier. Le Client doit fournir, entre autres et sans que la liste soit exhaustive, les informations suivantes pour que le problème soit correctement et efficacement évalué et résolu : le nom du Client, le numéro de dossier et une description détaillée du problème. PTC attribue un niveau de Gravité à chaque problème dès l'ouverture du dossier correspondant, en s'appuyant sur les niveaux de Gravité définis en Annexe B-1. Les délais de résolution estimés sont stipulés ci-après. PTC détermine, à sa discrétion, selon la disponibilité et l'expérience de son personnel, si le dossier du Client doit être affecté à une personne en particulier. Pour garantir la continuité du service et une prise en charge professionnelle des appels, PTC mettra en œuvre des efforts raisonnables pour ne pas modifier l'affectation des membres du personnel technique chargé des Services Cloud à la résolution d'un problème donné.
- **Définition des Priorités et Escalade.** PTC mettra en œuvre les efforts commercialement raisonnables pour résoudre chaque problème majeur en fournissant une Solution de Contournement, un correctif de code d'objet ou un plan d'action spécifique de la manière dont PTC compte aborder le problème, ainsi qu'une estimation du délai de résolution du problème.
- **Nouvelles Versions.** L'assistance relative aux Services Cloud s'applique uniquement si, et pendant toute la durée où les Licences sous-jacentes du Client pour les Logiciels Hébergés sont couvertes par les Services de Support de PTC. Sous réserve des exclusions indiquées ci-après, les Services Cloud comprendront l'installation des Nouvelles Versions des Logiciels Hébergés. Dans les environnements de Services Cloud à tenant unique, PTC coordonnera l'installation des Nouvelles Versions pour minimiser raisonnablement les interruptions des opérations du Client. En règle générale, PTC ne mettra pas à niveau le Logiciel Hébergé vers la version FCS (First Customer Ship) d'une Nouvelle Version majeure. Il incombe au Client de tester et de valider ses applications personnalisées, développées, créées ou de tiers dans un environnement de test avant de les passer en production. Cela implique notamment d'apporter les modifications nécessaires à ces applications pour qu'elles soient compatibles avec la Nouvelle Version.
- **Report d'Arrêt pour Maintenance.** Dans les vingt-quatre (24) heures suivant un préavis d'arrêt pour maintenance de PTC, le Client sera en droit de demander par écrit à PTC qu'un tel arrêt pour maintenance soit reporté en raison de circonstances atténuantes liées aux besoins de l'activité du Client, sous réserve qu'il ne pourra être demandé à PTC de reporter un arrêt dès lors que celui-ci est lié à un problème de sécurité ou est destiné à

prévenir un risque d'arrêt non planifié. Si PTC accepte la demande du Client, ce délai ne saurait excéder dix (10) jours ouvrables.

- Exclusions. L'assistance relative aux Services Cloud n'inclut pas :
 - L'assistance sur le site du Client.
 - La conception, le développement de code, les correctifs et les tests d'intégration, les personnalisations et/ou les modifications.
 - Les Services de Support liés aux Logiciels Hébergés (lesquelles sont couverts par le Contrat de Licence).
 - Les logiciels tiers inclus dans les Services Cloud.
 - Les applications développées par le Client et/ou lui appartenant.
 - Les problèmes dus à des modifications majeures de la configuration des Logiciels Hébergés par le Client.
 - Les erreurs dues à une négligence ou une faute du Client.
 - Les services de consulting ou de formation.
 - La responsabilité de la modification ou du remplacement du matériel du Client, si cela s'avère nécessaire pour utiliser les Logiciels Hébergés dans le cas où une Solution de Contournement, un correctif ou de Nouvelles Versions des Logiciels Hébergés sont appliqués.
- Gravité, Temps de Réponse Initiaux et Objectifs de Résolution : Les niveaux de Gravité des dossiers et les délais de réponse initiaux et de résolution estimés sont indiqués ci-dessous :

Niveau de Gravité	Réponse Initiale	Temps de Résolution Cible*
Problème d'Hébergement de Gravité 0 (Remarque : les problèmes de Gravité 0 ne peuvent pas être transmis à PTC par courrier électronique)	15 minutes	2 heures
Problème d'Hébergement de Gravité 1 (Remarque : les problèmes de Gravité 1 ne peuvent pas être transmis à PTC par courrier électronique)	2 heures	4 heures
Problème d'Hébergement de Gravité 2	4 heures	24 heures
Problème d'Hébergement de Gravité 3	2 Jours Ouvrables	5 Jours Ouvrables

* Les temps de résolution cibles sont mesurés à partir de la première réponse de PTC et reflètent les temps de résolution relatifs aux problèmes d'hébergement uniquement, se basent sur des efforts diligents de PTC pour permettre au Client de revenir en phase de production. Les temps de résolution cibles ne s'appliquent pas aux problèmes visés par le paragraphe « Exclusions » ci-dessus.

- Définitions des Niveaux de Gravité : Dans le cadre des Termes et Conditions des Services Cloud :
 - « Gravité 0 » désigne un problème dans le Système Hébergé à l'origine d'un temps d'indisponibilité de ce Système Hébergé. Ce niveau de Gravité nécessite généralement une disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 du Personnel d'Assistance Technique Désigné du Client. PTC travaillera 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 jusqu'à ce que le problème soit résolu ou jusqu'à ce que le niveau de Gravité soit réduit. Aucune Solution de Contournement viable n'est disponible.
 - « Gravité 1 » désigne un problème dans le Système Hébergé qui aboutit à la perte de fonctions critiques des Logiciels Hébergés ou à ce qu'un nombre limité d'Utilisateurs ne puissent accéder aux Logiciels Hébergés via les Services Cloud.
 - « Gravité 2 » désigne un problème dans le Système Hébergé qui affecte le fonctionnement et/ou l'efficacité des Services Cloud, tandis que le Client est toujours en mesure d'utiliser les Logiciels Hébergés. Une Solution de Contournement est généralement disponible.

- « Gravité 3 » désigne une question technique relative aux Services Cloud ou au Système Hébergé n'affectant pas l'utilisation des Logiciels Hébergés par le Client.
- Responsabilités du Client
 - Le Client devra aider et coopérer avec PTC dans ses efforts afin de confirmer les problèmes et résoudre les problèmes d'hébergement qu'il signale à PTC.
 - Avant de signaler un problème d'hébergement à PTC, le Client devra déployer des efforts commercialement raisonnables pour résoudre le problème de l'Utilisateur en utilisant toutes les ressources et informations en ligne mises à sa disposition par PTC.
 - Le Client devra s'assurer que l'ensemble des communications ou documents distribués à ses Utilisateurs indiquent clairement et lisiblement que les Utilisateurs doivent l'appeler en cas de problème technique d'hébergement lié au Système Hébergé ou aux Logiciels Hébergés. PTC n'aura aucune obligation de fournir une assistance, des informations ou de la documentation directement aux Utilisateurs ne faisant pas partie du Personnel d'Assistance Technique Désigné du Client.
 - Dans certains cas, PTC pourra exiger que des informations détaillées sur l'environnement du système du Client lui soient fournies afin de permettre la résolution du problème en temps voulu. Le cas échéant et lorsque d'autres problèmes d'intégration/de passerelle se présentent, PTC peut exiger du personnel informatique du Client qu'il lui fournisse les informations nécessaires pour contribuer à la résolution du problème. Le Client est alors tenu de mettre son personnel à la disposition de PTC dans les meilleurs délais.
 - Le Client est chargé de veiller au bon fonctionnement de son équipement et de ses interfaces informatiques, notamment de sa connectivité à internet. Les services de consulting, de mise en œuvre, d'intégration et d'assistance pour les interfaces du Client, ou les services de formation pouvant être requis pour permettre au Client de bénéficier des révisions des Logiciels Hébergés ou des Nouvelles Versions des Logiciels Hébergés n'entrent pas dans le périmètre des Services Cloud.
 - Avant de signaler un problème de connectivité, le Client devra vérifier qu'il est en mesure de se connecter à d'autres sites internet renommés comme Google (<http://www.google.com>) ou Yahoo (<http://www.yahoo.com>).
 - Le Client est tenu d'installer une protection antivirus sur ses postes de travail et sur l'ensemble de ses systèmes hôtes reliés à ces postes de travail.
 - Le Client doit utiliser un navigateur internet qui répond aux exigences publiées de temps à autre par PTC sur la page Support Technique suivante : <https://www.ptc.com/appserver/cs/doc/refdoc.jsp>.
 - Le Client est tenu de configurer ses pare-feu internet d'entreprise de manière à permettre l'utilisation de tous les ports requis.

Annexe B-2
Services Cloud et responsabilités du Client
(pour les produits Axeda)

Les Services Cloud permettent au Client d'accéder aux Logiciels Hébergés décrits dans un Devis via un Système Hébergé géré par PTC. PTC devra fournir les efforts commercialement raisonnables pour maintenir les fonctions et niveaux des Services Cloud décrits ci-après tout au long de la Durée des Services initialement convenue. Les Services Cloud sont sujets à modification lors des périodes de renouvellement, sous réserve d'un préavis écrit envoyé par PTC d'au moins quatre (4) mois.

(1) Généralités

PTC conservera une copie des Logiciels Hébergés dans le Système Hébergé et permettra aux Utilisateurs d'accéder à, et de communiquer à distance avec, via internet et en utilisant des navigateurs Web appropriés et correctement configurés, une version d'exécution des Logiciels Hébergés fonctionnant sur le Système Hébergé. Tous les Services Cloud sont fournis en anglais.

(2) Locaux des Services Cloud

PTC applique les mesures industrielles raisonnables suivantes pour protéger l'environnement d'exploitation des Services Cloud et des Logiciels Hébergés contre les accès physiques non autorisés et les risques d'incendie, électriques, de température, d'humidité et d'autres forces physiques :

- Centre de données sécurisé accessible uniquement au personnel autorisé et protégé par des systèmes de sécurité à plusieurs niveaux.
- Alimentation électrique continue avec conditionneur d'énergie, fournie par une installation électrique en doublon, avec systèmes de secours et génératrices diesel.
- Un système redondant de régulation de la climatisation (système CVC) et des systèmes anti-incendie.

(3) Niveau de Service : Disponibilité et Surveillance

PTC fournira les efforts commercialement raisonnables pour atteindre au moins 99,9% de disponibilité des Services Cloud, qui sera mesurée mensuellement, sans tenir compte des Temps d'Arrêt Excusés, pour les environnements de production. PTC veillera à la disponibilité du Système Hébergé 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

(4) Mesures de Sécurité Supplémentaires pour les Données Hébergées

En plus des protections physiques d'accès physique décrites ci-dessus :

- PTC effectuera une control de ses Services afin de vérifier sa conformité avec la norme ISO-27001.
- PTC effectue des sauvegardes quotidiennes des Données Hébergées. Les Données Hébergées sont stockées hors site. Les sauvegardes seront conservées trente (30) jours.
- Veuillez également vous reporter au paragraphe « Configuration du Serveur » ci-dessous à ce sujet.

Afin de renforcer la sécurité des données, le Client doit :

- Faire preuve d'un discernement maximal dans l'octroi des droits d'administration.
- Veiller à ce que ses Utilisateurs ne partagent pas leurs Mots de Passe Autorisés.
- Concevoir, créer, valider et approuver l'ensemble des rapports standard.

Le champ d'application des Services Cloud exclut toute obligation de sécurité imposée par le Client excédant celles stipulées dans les présents Termes et Conditions des Services Cloud.

(5) Configuration du serveur.

PTC mettra à disposition un serveur d'une capacité suffisante permettant de fournir un environnement d'exploitation productif au regard du champ d'application des Services Cloud spécifiés dans le Devis. Les environnements de production seront configurés selon une configuration avec disques en doublon pour permettre de garantir la disponibilité et la récupération des données. Le système d'exploitation est adapté aux composants matériels sélectionnés pour la production et les tests.

(6) Configuration du réseau.

Le trafic entrant et sortant sera surveillé via des pare(s)-feu(x), des commutateurs, des routeurs et des équilibres de charge utilisant la bande passante.

(7) **Assistance liée aux Services Cloud.** Le présent Article s'applique uniquement si, et pendant toute la durée où, les licences sous-jacentes du Client pour les Logiciels Hébergés sont couvertes par les Services de Support PTC.

- **Horaires du Service d'Assistance pour les Services Cloud.** Le personnel d'assistance de PTC est disponible pour fournir assistance et dépannage en rapport avec les Services Cloud par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les problèmes de Gravité 0 et pour les problèmes autres que ceux de Gravité 0 du lundi au vendredi, de 08 h 00 à 20 h 00, heure de l'Est, à l'exclusion des jours fériés et autres jours de congés établis par PTC. Les demandes et dossiers envoyés par courrier électronique sont reçus 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- **Employés Désignés.** Jusqu'à deux des membres du Personnel d'Assistance Technique Désigné seront choisis comme étant les seules personnes autorisées à contacter PTC via sa ligne d'assistance en lien avec les Services Cloud. Lorsque PTC envoie une notification d'indisponibilité programmée, le Personnel d'Assistance Technique Désigné devra transmettre ladite notification à tous les Utilisateurs du Client, et ce, dans les plus brefs délais.
- **Processus d'Assistance pour les Services Cloud.** Le processus d'assistance commence à compter du moment où le Client informe le personnel d'assistance technique de PTC de l'apparition d'un problème pour lequel le Client nécessite de l'aide et l'ouverture d'un dossier. Le Client doit fournir, entre autres et sans que la liste soit exhaustive, les informations suivantes pour que le problème soit correctement et efficacement évalué et résolu : le nom du Client, le numéro de dossier et une description détaillée du problème. PTC attribue un niveau de Gravité à chaque problème dès ouverture du dossier correspondant, en s'appuyant sur les niveaux de Gravité définis en Annexe B-2. Les délais de résolution estimés sont stipulés ci-après. PTC détermine, à sa discrétion, selon la disponibilité et l'expérience de son personnel, si le dossier du Client doit être affecté à une personne en particulier. Afin de garantir la continuité du service et une prise en charge professionnelle des appels, PTC mettra en œuvre des efforts raisonnables pour ne pas modifier l'affectation des membres du personnel technique affectés à la résolution d'un problème donné.
- **Définition des priorités et escalade.** PTC mettra en œuvre les efforts commercialement raisonnables pour résoudre chaque problème majeur en fournissant une Solution de Contournement, un correctif de code d'objet ou un plan d'action spécifique de la manière dont PTC va résoudre le problème, ainsi qu'une estimation du délai de résolution du problème.
- **Notifications.** Le Client sera avisé des dates et des heures prévues pour l'exécution de toutes les actions majeures ou mineures, de maintenance et de réparation, établies par PTC et à installer sur le Système Hébergé. Le Client sera avisé de tout arrêt imprévu du système de production dès que raisonnablement possible après l'arrêt en question.
- **Nouvelles Versions.** L'assistance relative aux Services Cloud s'applique uniquement si, et pendant toute la durée où, les Licences sous-jacentes du Client pour les Logiciels Hébergés sont couvertes par les services d'assistance PTC. Sous réserve des exclusions indiquées ci-après, les Services Cloud comprendront l'installation des Nouvelles Versions des Logiciels Hébergés. Dans les environnements de Services Cloud à tenant unique, PTC coordonnera l'installation des Nouvelles Versions pour minimiser raisonnablement les interruptions des opérations du Client. En règle générale, PTC ne mettra pas à niveau le Logiciel Hébergé vers la version FCS (First Customer Ship) d'une Nouvelle Version majeure. Il incombe au Client de tester et de valider ses applications personnalisées, développées, créées ou de tiers dans un environnement de test avant de les passer en production. Cela implique notamment d'apporter les modifications nécessaires à ces applications pour qu'elles soient compatibles avec la Nouvelle Version.
- **Report d'Arrêt pour Maintenance.** Dans les vingt-quatre (24) heures suivant un préavis d'arrêt pour maintenance de PTC, le Client sera en droit de demander par écrit à PTC qu'un tel arrêt pour maintenance soit reporté en raison de circonstances atténuantes liées aux besoins de l'activité du Client, sous réserve qu'il ne pourra être demandé à PTC de reporter un arrêt dès lors que celui-ci est lié à un problème de sécurité ou est destiné à prévenir un risque d'arrêt non planifié. Si PTC accepte la demande du Client, ce délai ne saurait excéder dix (10) jours ouvrables.
- **Exclusions.** L'assistance relative aux Services Cloud n'inclut pas :
 - L'assistance sur le site du Client.
 - La conception, le développement de code, les correctifs et les tests d'intégration, les personnalisations et/ou les modifications.
 - Les Services de Support liés aux Logiciels Hébergés (lesquels sont couverts par le Contrat de Licence).
 - Les logiciels hébergés par des Systèmes Hébergés de tiers. PTC fournit une assistance en rapport avec ses produits pour une utilisation avec les logiciels du Système Hébergé PTC, mais ne fournit pas une assistance en rapport avec le produit tiers en lui-même. Les produits tiers consistent, notamment, en des systèmes d'exploitation, bases de données et serveurs d'applications et Web.
 - Les applications développées par le Client et/ou lui appartenant.
 - Les problèmes dus à des modifications majeures de la configuration des Logiciels Hébergés par le Client.

- Les erreurs dues à une négligence ou une faute du Client.
- Les services de consulting et de formation.
- Gravité et objectifs de temps de réponse initiaux : Les niveaux de Gravité des dossiers et les délais de réponse estimés sont indiqués ci-dessous :

Niveau de Gravité	Définition des Niveaux de Gravité	Temps de Réponse Initiale cible
Problème d'hébergement de Gravité 0 (Remarque : les problèmes de Gravité 0 ne peuvent pas être transmis à PTC par courrier électronique)	Un problème dans le Système Hébergé entraîne l'impossibilité pour le Client d'utiliser l'environnement de production Axeda et l'ensemble des fonctionnalités majeures documentées.	2 heures
Problème d'hébergement de Gravité 1 (Remarque : les problèmes de Gravité 1 ne peuvent pas être transmis à PTC par courrier électronique)	Un problème dans le Système Hébergé qui n'empêche pas l'utilisation de l'environnement de production Axeda par le Client, tandis qu'une fonctionnalité importante ou majeure ne fonctionne pas correctement.	4 heures ouvrables
Problème d'hébergement de Gravité 2	Un problème dans le Système Hébergé qui n'empêche pas l'utilisation de l'environnement de production Axeda, mais impliquant une dégradation mineure d'un ou plusieurs composants. L'environnement hors-production Axeda (celui de test, par exemple) est inutilisable ou sa performance est affectée.	1 jour ouvrable
Problème d'hébergement de Gravité 3	Un problème dans le Système Hébergé fait que l'environnement de production ou hors-production Axeda (celui de test, par exemple) rencontre un problème mineur d'utilisation. Ce niveau de Gravité comprend également les demandes de renseignements.	2 jours ouvrables

- Responsabilités du Client

- Le Client devra aider et coopérer avec PTC dans ses efforts afin de confirmer et de résoudre les problèmes d'hébergement qu'il signale à PTC.
- Avant de signaler un problème d'hébergement à PTC, le Client devra déployer des efforts commercialement raisonnables pour résoudre le problème de l'Utilisateur en utilisant toutes les ressources et informations en ligne mises à sa disposition par PTC.
- Le Client devra s'assurer que l'ensemble des communications ou documents distribués à ses Utilisateurs indiquent clairement et lisiblement que les Utilisateurs doivent l'appeler en cas de problème technique d'hébergement lié au Système Hébergé ou aux Logiciels Hébergés. PTC n'aura aucune obligation de fournir une assistance, des informations ou de la documentation directement aux Utilisateurs ne faisant pas partie du Personnel d'Assistance Technique Désigné du Client.
- Dans certains cas, PTC pourra exiger que des informations détaillées sur l'environnement du système du Client lui soient fournies afin de permettre la résolution du problème en temps voulu. Le cas échéant et lorsque d'autres problèmes d'intégration/de passerelle se présentent, PTC peut exiger du personnel informatique du Client qu'il lui fournisse les

informations nécessaires pour contribuer à la résolution du problème. Le Client est alors tenu de mettre son personnel à la disposition de PTC dans les meilleurs délais.

- Le Client est chargé de veiller au bon fonctionnement de son équipement et de ses interfaces informatiques, notamment de sa connectivité à internet. Les services de consulting, de mise en œuvre, d'intégration et d'assistance pour les interfaces du Client, ou les services de formation pouvant être requis pour permettre au Client de bénéficier des révisions des logiciels des Nouvelles versions de ceux-ci n'entrent pas dans le champ d'application de l'assistance relative aux Services Cloud.
- Avant de signaler un problème de connectivité, le Client devra vérifier qu'il est en mesure de se connecter à d'autres sites internet renommés comme Google (<http://www.google.com>) ou Yahoo (<http://www.yahoo.com>).
- Le Client est tenu d'installer une protection antivirus sur ses postes de travail et sur l'ensemble de ses systèmes hôtes reliés à ces postes de travail.
- Le Client doit utiliser un navigateur internet qui répond aux exigences publiées de temps à autre par PTC sur la page Support Technique suivante <https://www.ptc.com/appserver/cs/doc/refdoc.jsp>.
- Le Client est tenu de configurer ses pare-feu internet d'entreprise de manière à permettre l'utilisation de tous les ports requis.