



Description des Services SaaS Windchill PLM et SaaS ThingWorx Navigate

Date d'entrée en vigueur : 3 janvier 2023

Votre utilisation des offres SaaS Windchill PLM et SaaS ThingWorx Navigate de PTC est régie par les dispositions du [Contrat Cadre SaaS PTC](#) (le « **Contrat** »), ainsi que par les dispositions supplémentaires suivantes. Tous les termes avec initiale en lettre capitale utilisés mais non définis dans les présentes répondront aux définitions données par le Contrat. Par souci de clarté, l'offre SaaS Windchill PLM n'inclut pas l'offre Windchill+ de PTC.

Prise en Charge de la Version

Le Service comprendra l'installation des nouvelles versions et des mises à jour que PTC choisit d'appliquer au système. Le Client sera tenu de mettre à jour les personnalisations et/ou les intégrations appliquées afin de garantir la compatibilité avec la nouvelle version/la mise à jour utilisée.

PTC se réserve le droit de conserver la même version du logiciel prise en charge pour le Client, sur l'intégralité de la plateforme. En outre, PTC se réserve le droit d'installer des mises à jour et de procéder à des opérations de maintenance générale sur la plateforme. Lorsque le Client n'utilise pas une version à jour du logiciel, PTC pourra résilier le Service ou appliquer des frais supplémentaires (jusqu'à 30% de la valeur du contrat annuel, sur une base mensuelle) pour chaque mois où les Services de PTC ont été utilisés.

En ce qui concerne les clients souscrivant des services d'Infogérance, le Client devra au minimum disposer d'un contrat de support GOLDplus, à jour et valide. L'assistance apportée aux services d'Infogérance s'appliquera uniquement si, et dans la mesure où, les licences sous-jacentes du Client pour le logiciel sont à jour dans le système d'Assistance PTC.

Services de Support SaaS Etendus

Des Services de Support SaaS Etendus pourront être achetés lorsque le Client souhaite que PTC héberge des personnalisations pour son compte, conformément aux dispositions définies en **Annexe A**.

Secteurs Réglementés

Les secteurs réglementés, tels que la fabrication de dispositifs médicaux et de produits de défense militaire, peuvent avoir des exigences particulières en matière de définition, de suivi et de gestion de l'accès, de la sécurité et des modifications des environnements de solution, et/ou de validation par la FDA. Pour certaines offres, PTC peut assister les clients qui doivent se conformer à ces exigences, mais le droit à ce type d'assistance doit être explicitement acheté et est par ailleurs exclu. Les conditions supplémentaires applicables à l'offre complémentaire Fédérale et de Défense de PTC sont énoncées à **l'annexe B**.

Exportation de Données

Une fois la Date d'Expiration des Services connue, le Client pourra demander à obtenir jusqu'à deux exportations de données : (1) avant la Date d'Expiration des Services, une exportation permettant de tester la saisie de ces données dans le nouveau système du Client, et (2) une exportation finale à la Date d'Expiration du Service. Le Client devra coordonner ces requêtes avec PTC. L'exportation des données inclut les informations nécessaires pour redéployer la configuration du logiciel en l'état dans un autre environnement. Les formats de fichiers disponibles pour chaque offre sont définis ci-dessous dans les paragraphes spécifiques à chaque offre.

Sauf disposition contraire mentionnée ci-dessus, les exportations et les aperçus de Données (par exemple, afin de répondre aux besoins de conservation des données sur le long terme du Client) ne sont pas proposés dans le cadre de l'offre PTC standard. Le Client pourra néanmoins conclure un contrat avec PTC afin de bénéficier d'exportations de données supplémentaires et non-standard, en payant des frais supplémentaires.

PTC conservera les Données du Client pendant environ 30 jours à la suite de la dernière extraction de données. Une fois ce délai expiré, les données seront détruites. Une copie des données archivées pourra être fournie pendant cette période de 30 jours sur demande du client.

En ce qui concerne les exportations de données Windchill autorisées, les formats d'exportation des données applicables seront les suivants : exportation de schémas de données, exportation de Répertoires LDIF ou d'une liste d'utilisation similaire, exportation de LDAP d'Entreprises ou du contenu des coffres-forts de données externes.

Sauvegardes et Récupération après Sinistre

PTC dispose d'une politique de sauvegarde complète afin de garantir l'application de pratiques exemplaires en matière de Continuité Opérationnelle et de Récupération après Sinistre. Des sauvegardes complètes du système sont effectuées chaque jour et les données sont stockées sur des sites géo-redondants. Les sauvegardes du système de production sont conservées pendant 30 jours. Les sauvegardes non liées à la production sont conservées pendant 7 jours.

En cas de panne de grande envergure, PTC collaborera avec les Clients affectés dans le but de déterminer s'il convient d'appliquer le protocole de Récupération après Sinistre. Si cela est nécessaire, la Perte de Données Maximale Admissible (PDMA) est de 24 heures pour les systèmes de production et la Durée Maximale d'Interruption Admissible (DMIA) pour les systèmes de production est de 5 jours. Les systèmes non liés à la production seront restaurés le plus rapidement possible, une fois tous les systèmes de production entièrement restaurés.

Sécurité et Protection des Données Personnelles

Vous pouvez consulter les informations concernant le programme de sécurité relatif à ce Service dans le [Trust Center](#) de PTC.

Vous pouvez consulter les informations concernant les données collectées dans le cadre de ce Service sur www.ptc.com/en/documents/policies.

SaaS Windchill PLM

Introduction

L'offre SaaS Windchill PLM SaaS fournit aux Clients un environnement SaaS comprenant un ensemble complet de capacités PLM, décrites ci-dessous, et prenant en charge les intégrations avec des systèmes externes (par exemple, PGI et GRC).

Offre de Base

- La solution SaaS Windchill PLM fait l'objet d'un contrat mensuel, par Utilisateur Actif, qui dépend donc du nombre d'utilisateurs individuels accédant à l'offre chaque mois.
- Il est possible d'acheter des droits pour plusieurs profils définis d'Utilisateurs Enregistrés : **Windchill Basique, Avancé ou Premium**. Chaque profil accorde exclusivement à l'Utilisateur désigné un accès aux fonctionnalités spécifiques à ce profil. Les Clients doivent assigner des Utilisateurs aux profils de licences dans l'environnement de production Windchill. Le fait de ne pas assigner les bons profils de licence à chaque Utilisateur peut conduire à la facturation de frais de dépassement. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à passer d'un profil de licence à un autre rétroactivement.
- Dans certains cas, il pourra s'avérer nécessaire que PTC installe et utilise certains logiciels tiers compatibles avec Windchill afin que le Service puisse traiter des données tierces (par exemple, des données venant d'autres systèmes que Creo CAO, des applications créées par des Partenaires de PTC et/ou des convertisseurs de formats de documents). Dans ces cas, afin que PTC puisse installer et utiliser ces logiciels tiers pour le compte des Clients, il conviendra d'en convenir spécifiquement dans le Devis et le Client devra obtenir les licences et les autorisations nécessaires pour que PTC puisse héberger ce logiciel tiers.
- PTC n'est pas tenu d'héberger, pour le compte du Client, la moindre personnalisation ou la moindre application personnalisée sauf lorsqu'il a été spécifiquement convenu dans le Devis que PTC hébergerait cette personnalisation ou cette application personnalisée en tant qu'ESS.
- Le Client est tenu de configurer l'intégration de ses systèmes de gestion des identités et des accès ainsi que son expérience SSO (authentification unique) en utilisant le service PingFederate fourni comme serveur d'authentification central (CAS).
- Le [Guide d'Engagement SaaS de PTC](#) recense les configurations, les personnalisations et les intégrations autorisées. Les configurations, les personnalisations et les intégrations qui ne sont pas identifiées dans ce document ne sont pas autorisées.

Droits relatifs au Stockage des Données

Stockage de Données dans un Coffre-Fort Numérique : Le Client devra acheter un espace de stockage suffisant pour couvrir toutes les instances (instances de production ou de non-production).

Stockage dans une Base de Données : Le service Windchill inclut l'allocation d'un espace de stockage en base de données pour chaque Utilisateur (2GB par Auteur et 1GB par Contributeur, aucun espace de stockage n'étant alloué aux Utilisateurs en Lecture Seule), mesuré sur l'ensemble des environnements de clients. Toute utilisation d'un espace de stockage en base de données dépassant l'espace alloué au Client sera facturé au prix alors appliqué au stockage excédentaire.

Stockage Supplémentaire : Le Client devra acheter des capacités de stockage supplémentaires pour les migrations de données et/ou les intégrations systèmes.

SaaS ThingWorx Navigate

Introduction

L'offre SaaS ThingWorx Navigate comprend une connexion à une solution de Services SaaS PLM de PTC (achetée en tant que SaaS ou Services d'Infogérance). En payant des frais supplémentaires, il est possible de prendre en charge une intégration avec certains systèmes externes sur site et en cloud, comme des PGI et des GRC (mais pas avec des systèmes Windchill sur site).

Offre de Base

La solution SaaS ThingWorx Navigate est disponible en tant que package de service standard accompagné de services facultatifs pouvant être achetés séparément. La solution inclut plusieurs choix de droits relatifs au logiciel, un package de droits relatifs aux services clouds standards ainsi que des extensions de service cloud qui répondent aux exigences spécifiques des Clients. Cette offre est vendue en tant qu'extension des offres Windchill SaaS. Les droits standards relatifs à la solution SaaS ThingWorx Navigate sont les suivants :

- La solution SaaS Thingworx Navigate fait l'objet de contrats basés sur le nombre d'Utilisateurs Actifs Mensuels, d'Utilisateurs Actifs Quotidiens ou d'Ordinateurs Désignés.
- Pour chaque type d'offre (par exemple, Utilisateur Actif Mensuel, Utilisateur Actif Quotidien, Ordinateur Désigné), quatre types de profils peuvent être assignés : Contributeur, Utilisateur en Lecture Seule, Lecture PLM Connectée et PLM Connecté [Contributeur]. Chaque profil d'Utilisateur accorde exclusivement à l'Utilisateur désigné un accès aux fonctionnalités spécifiques à ce profil. Le profil Contributeur inclut un accès aux capacités des Utilisateurs en Lecture Seule. Les Clients doivent créer des profils d'utilisateurs au sein de l'environnement de production ThingWorx Navigate. Le fait de ne pas créer et de ne pas assigner les bons profils de licence à chaque Utilisateur peut conduire à des relevés d'utilisation inattendus et ainsi à la facturation de frais de dépassement. PTC n'est pas responsable des utilisateurs incorrectement gérés par le système.
- Une instance de production unique et une instance de non-production unique.
- L'intégration entre une instance ThingWorx Navigate unique et une instance SaaS Windchill PTC en Infogérance unique, pour chaque environnement inclus.
- L'allocation d'un espace de stockage de 500 GB partagé entre tous les environnements achetés.
- Au total, 6 Demandes de Services Désignés par an, sur l'ensemble des environnements (il est possible d'acheter des demandes supplémentaires)
- Un engagement en matière de Gestion de Services, conformément à ce qui est défini dans les dispositions de Service et de Support, proposé au même niveau que ce qui est prévu pour l'offre SaaS Windchill PLM.

Les limites suivantes s'appliqueront :

- Les applications SaaS ThingWorx Navigate pourront uniquement se connecter à d'autres systèmes logiciels. Les applications qui se connectent à des appareils physiques ne sont pas autorisées dans le cadre de ce Service.
- L'offre SaaS ThingWorx Navigate n'inclut pas le Hub IdO Microsoft Azure dans le cadre de ce Service.
- Les connexions à des systèmes supplémentaires, au-delà de ceux inclus dans un abonnement standard (conformément à ce qui est mentionné ci-dessus), sont exclues sauf si elles sont achetées séparément et définies dans le Devis.
- Les licences relatives aux Utilisateurs Actifs Quotidiens ne prévoient aucun dépassement. L'utilisation des services sera strictement limitée au nombre d'Utilisateurs prévu par le contrat.
- Les Clients sont tenus de configurer l'intégration de leurs systèmes de gestion des identités et des accès ainsi que leurs expériences SSO, en utilisant le service PingFederate fourni comme serveur d'authentification central (CAS).

Annexe A Conditions d'utilisation des Services de Support SaaS Etendus

Introduction

Les Services ESS permettent le déploiement des personnalisations et des intégrations personnalisées du Client qui communiquent avec le Service (collectivement désignées par le terme « Personnalizations »). Les ESS n'incluent pas la validation, la modification, l'amélioration ou la correction de ces Personnalizations.

Objet de la Solution

Dans le cadre des ESS, PTC procédera à :

- L'installation des Personnalizations de l'Application
- La vérification de l'installation des Personnalizations

Les ESS ne comprennent pas la vérification des cas d'utilisation ou des vérifications spécifiques à une fonctionnalité. Ils ne comprennent pas non plus le dépannage ou le débogage des Personnalizations. PTC n'est pas responsable des problèmes de connexion ou d'indisponibilité liés à une Personnalization ou causés par une Personnalization

Offre de Base

- Les ESS font l'objet d'un contrat par Personnalization.
- PTC a le droit de refuser une Personnalization. Si PTC refuse une Personnalization, PTC informera le Client des raisons de ce refus afin que le Client puisse fournir une version mise à jour.
- Il est important de noter que les éléments suivants ne sont pas inclus dans les ESS :
 - Les modifications de code requises pour résoudre un problème ou présenter une nouvelle fonctionnalité
 - Les modifications de Personnalizations faisant suite à des mises à jour, à une maintenance ou à l'amélioration des services de base.
 - Les modifications de données.
 - Le développement de Personnalizations ou des services de consulting associés
 - Le suivi des Personnalizations
 - Les services de Personnalization qui ne sont pas déployés dans le cadre d'une application hébergée par PTC.
- Lorsque le Client met à jour une Personnalization, PTC a le droit d'examiner cette Personnalization afin de s'assurer qu'elle correspond bien au champ d'application convenu pour la Personnalization existante. Si la Personnalization dépasse le champ d'application initialement convenu, PTC pourra demander le paiement de frais d'ESS supplémentaires afin de prendre en charge ce champ d'application étendu
- Lors de la mise à jour de l'offre PTC, le Client est tenu de mettre à jour toute Personnalization existante s'il rencontre le moindre problème dans le cadre du processus de mise à jour.

Modèle de Service de la Solution

Afin d'utiliser les ESS, le Client doit fournir les éléments suivants pour chaque Personnalization :

- Le code source
- Les plans d'essai, les scénarii d'essais et les résultats des essais couvrant tous les cas d'utilisation.

PTC analysera les documents et le code source afin d'identifier le moindre problème de sécurité ou de performance. PTC est en droit de refuser toute Personnalization qui constituerait un risque en matière de performance, de maintenabilité et de durabilité de la solution, des opérations ou de la sécurité.

Annexe B Dispositions concernant les Extensions relatives aux clients des Etats Fédéraux et du secteur de la Défense

Introduction

L'offre PTC SaaS Federal and Defense est destinée aux clients qui exigent que leur solution respecte les exigences fédérales américaines en matière de services certifiés ITAR, ITIL, DFAR, CMMC, FedRAMP ou IL2/IL4/IL5. Dans certains cas, cette offre est vendue en tant qu'extension d'une offre sous-jacente (par exemple, SaaS Windchill PLM). Qu'il s'agisse d'une offre complémentaire ou d'une offre complète, les conditions standard de l'offre sous-jacente s'appliquent en plus de celles énoncées ici. En cas de

divergence, les termes de la présente description de l'offre Federal and Defense prévaudront. La disponibilité de versions spécifiques de produits logiciels peut varier par rapport à la matrice générale des versions de support des logiciels de PTC.

Objet de la Solution :

L'offre Fédéral et Défense est disponible en tant que paquet de services standard.

- Les solutions hébergées dans le cadre de ce service sont gérées conformément aux réglementations applicables et toutes les mises à jour et modifications requises seront appliquées lorsque cela est nécessaire pour conserver le statut de certification en vigueur. Selon la nature des éventuels changements qui pourraient survenir, il pourra être demandé au Client de participer à des essais ou à des ajustements et d'accepter ces changements dans le cadre d'un calendrier des opérations de maintenance planifiées défini par PTC. Ces changements pourront inclure une mise à jour du logiciel de PTC afin de garantir la conformité générale de l'application et sa compatibilité avec des systèmes tiers.

L'offre standard FedRAMP / IL2 comprend les éléments suivants :

- Certification fournie à FedRAMP par PTC, par laquelle PTC confirme qu'il gardera active l'autorisation de FedRAMP conformément aux réglementations mentionnées ci-dessous :
 - Cybersecurity Maturity Model Certification (CMMC)
 - DFARS 252.204-7008 : Respect des contrôles de protection des informations couvertes relatives à la défense
 - DFARS 252.204-7012 : Protection des informations couvertes relatives à la défense et signalement des cyber-incidents
 - Guide des Exigences du DoD en matière de Sécurité du Cloud Computing V1 R 3
 - FAR 52.204-21 : Protection basique des Systèmes Informatiques Couverts des Sous-Traitants
 - Federal Information Security Management Act (FISMA)
 - Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP)
 - NIST SP 800-171 : Protection des Informations Non-Classifiées Contrôlées pour les Organisations et les Systèmes d'Information Non-Fédéraux
 - NIST 800-53 r4 : Contrôles de Sécurité et de Confidentialité pour les Organisations et les Systèmes d'Information Fédéraux

L'offre standard IL4 / IL5 comprend les éléments suivants :

- Pour les environnements clients SaaS du DoD, PTC gardera active une autorisation DISA (Defense Information System Agency) au niveau approprié et exigé, afin de fournir les services de cloud computing requis, conformément à la version du Guide des Exigences DISA en matière de Sécurité du Cloud Computing (SRG) en vigueur à ce moment-là, et afin de se conformer aux réglementations mentionnées ci-dessous :
 - DFARS 239.76 : Cloud Computing
 - DODI 8510.01 : Cadre de Gestion des Risques (RMF) pour les Systèmes Informatiques du DoD
 - Guide des Exigences du DoD en matière de Sécurité du Cloud Computing V1 R 3
 - Guides de Mise en Œuvre Technique des dispositions de Sécurité (STIG) du DoD.Lorsqu'il exécute les services concernés, PTC se conformera aux restrictions d'accès suivantes :
 - L'accès aux Informations Non-Classifiées Contrôlées (CUI) se limitera aux citoyens des Etats-Unis possédant (1) une habilitation de sécurité des Etats-Unis valide (au minimum une habilitation de sécurité de niveau SECRET temporaire), ou (2) ayant reçu un avis favorable suite à une vérification NACI (National Agency Check with Inquiries), ou (3) ayant reçu un avis favorable suite à une vérification des antécédents dans le cadre d'un programme de vérification des antécédents auquel le Client s'est soumis et qui a été approuvé par le Gouvernement.
 - Les employés titulaires de la double nationalité et disposant d'une habilitation de sécurité aux Etats-Unis (de niveau SECRET temporaire ou plus) seront autorisés à accéder aux Informations Non-Classifiées Contrôlées (CUI). Les employés titulaires de la double nationalité et ne disposant pas d'une habilitation de sécurité active aux Etats-Unis (de niveau SECRET temporaire ou plus) ne seront pas autorisés à accéder aux CUI sauf si une demande est envoyée au Client et approuvée par écrit par celui-ci.

Offre de Base

Les termes suivants décrivent l'engagement de PTC et les pratiques de gouvernance pour l'offre Federal and Defense.

- L'unité commerciale des Services SaaS de PTC (« Services SaaS PTC ») est un CSP SaaS bénéficiant d'une Autorisation FedRAMP de niveau Intermédiaire. Veuillez consulter le site FedRAMP.gov pour en savoir plus.
- Les Services SaaS PTC répondent aux exigences NIST 800-171 en matière de contrôles de sécurité requises par les certifications DFAR 252.204-7012 et CMMC.
- Les Services SaaS PTC font l'objet d'un audit annuel, exécuté par un organisme d'évaluation tiers approuvé par le FedRAMP et le DoD (3PAO), afin de garantir le respect des exigences Intermédiaires de FedRAMP et de la version du SRG DISA SRG en vigueur à ce moment-là.
- Les Services SaaS PTC se conformeront aux exigences de la certification DFARS 252.204-7012(c)-(g) en ce qui concerne le signalement des cyber-incidents, les logiciels malveillants, la protection et la conservation des médias, l'accès aux

renseignements et aux équipements supplémentaires nécessaires à des fins d'analyses judiciaires, ainsi que l'évaluation des dommages faisant suite à un cyber-incident

- Les Services SaaS PTC s'assureront que toutes les données hébergées dans les Clouds FedRAMP et DoD de PTC sont stockées aux Etats-Unis ou dans des districts, des territoires et des régions périphériques des Etats-Unis, en s'assurant donc que ces données restent toujours sous la juridiction des Etats-Unis
- Tous les employés PTC ou tous les tiers autorisés occupant des postes leur permettant d'accéder à des CUI du DoD catégorisées comme étant sensibles devront être des Citoyens des Etats-Unis et devront recevoir un avis favorable suite à l'exécution d'une enquête SSBI (Single Scope Background Investigation – Enquête sur les Antécédents à Portée Unique) ou de toute autre vérification des antécédents relative à des risques élevés
- Tous les employés PTC ou tous les tiers autorisés occupant des postes leur permettant d'accéder à des CUI du DoD catégorisées comme étant non-critiques ou présentant un niveau de risque modéré devront être des Citoyens des Etats-Unis et feront l'objet d'une vérification National Agency Check with Law and Credit ou d'une vérification équivalente

Les éléments suivants sont à la charge du Client :

- Le Client est tenu de s'assurer que seuls les employés autorisés disposant d'une habilitation de sécurité du gouvernement américain ou d'autres autorisations, conformément à ce qui est requis, ont accès aux Services concernés par les présentes
- Le Client est tenu de s'assurer que toutes les données conservées dans ces systèmes sont appropriées, compte tenu de la nature des Services, et PTC ne sera pas tenu de définir les politiques d'accès adéquates relatives aux employés ou aux données du Client. Par exemple, les Services de PTC ne peuvent pas être utilisés pour gérer des informations ou des documents classifiés, et il relève de la responsabilité du Client de s'assurer que ces informations/documents ne sont pas inclus dans les Services.

Configurations Admissibles

Outre les termes de configuration autorisés définis pour l'offre spécifique de la solution concernée, les termes suivants s'appliquent aux offres fédérales et de défense :

Catégorie	Capacité
Configurations et actions non autorisées pour PLM	Les Clients pourront se voir refuser l'accès aux serveurs dans les environnements d'application, pour quelque motif que ce soit.
	Les intégrations à des applications tierces qui ne sont pas contenues dans un environnement certifié FedRAMP sont interdites.
	Les Clients sont tenus de documenter et de fournir un package code validé pouvant être utilisé pour procéder à des personnalisations et à des intégrations dans l'environnement de production sécurisé.
	Les options complémentaires suivantes, disponibles dans l'offre commerciale standard, ne sont pas autorisées pour les clients qui achètent ce service complémentaire Fédéral et de Défense:
	<ul style="list-style-type: none"> • Sites supplémentaires hébergés par PTC pour les Coffres-forts de Fichiers à Distance (Copies) • Services supplémentaires pour les Serveurs sFTP Server ou autre système de gestion similaire des fichiers externes. • Extensions logicielles tierces pour CATIA WGM et Autodesk Inventor WGM • COGNOS pour les opérations de reporting • Intégrations et publications ECAD • Extension WinCOM pour Windchill • CREO/Windchill AR Designshare