



Description des Services Codebeamer+ et d'Hébergement Codebeamer

Votre utilisation de l'offre de Service Codebeamer+ et/ou des services d'Hébergement Codebeamer 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.

Termes définis

« Utilisateur Enregistré » a la signification définie dans le Contrat.

Les produits « Utilisateurs Simultanés » sont généralement « flottants », ce qui signifie qu'une seule personne à la fois peut accéder à une licence.

Introduction

Les Services Codebeamer+ et d'Hébergement Codebeamer permettent aux Utilisateurs d'accéder au logiciel Codebeamer exécuté sur les serveurs et les réseaux informatiques de PTC, et de se connecter à celui-ci, en utilisant des navigateurs web pris en charge et correctement configurés.

Base de l'Offre

Les deux Services sont principalement souscrits sur la base d'Utilisateurs Enregistrés. Toutefois, si le nom du produit précise « Utilisateur Simultané », le Service est alors souscrit sur la base d'Utilisateurs Simultanés. En outre, lorsque le contrat est basé sur le nombre d'Utilisateurs Simultanés, le Client doit disposer d'au moins une licence d'un produit pour Utilisateurs Simultanés pour chaque groupe de six personnes auxquelles un mot de passe est fourni pour ce produit.

Pour les deux offres, le Client peut acheter des licences Collaboration en plus de ses licences Utilisateur Complet (Full User), quel que soit le niveau. Il n'est pas permis de mélanger les licences entre les différents niveaux (c'est-à-dire que le Client ne peut pas acheter à la fois des licences Advanced et Premium). Pour le Service Hébergé (mais pas pour le Service Codebeamer+), des conditions supplémentaires sont spécifiées dans le Document de Base de Licence de PTC (disponible sur <http://www.ptc.com/legal-agreements/on-premise-license-agreements>) et ils régiront l'utilisation de ces produits par le Client.

Pour les forfaits Premium des Services Codebeamer+, l'offre comprendra également des licences sur site de Windchill RV&S sur une base individuelle avec les licences SaaS Codebeamer Premium achetées (pour les licences Codebeamer Premium, pour lesquelles les Services Hébergés Codebeamer sont achetés, la même chose est fournie pour les forfaits Codebeamer Premium via le tableau de base de licence), et les licences Windchill RV&S auront la même base de licence que les licences Codebeamer SaaS correspondantes. Pour éviter toute ambiguïté, ni le Service Codebeamer+ ni le Service Hébergé Codebeamer ne comprennent l'hébergement des licences Windchill RV&S auxquelles le Client a droit avec l'achat de licences Codebeamer Premium sur site ou de Services Codebeamer Premium SaaS. Le Support pour ces licences Windchill RV&S est fournie conformément aux Conditions Générales de Support sur Site définies dans les [PTC On-Premises Terms and Related Documents | PTC](#).

Support de la Version

Pour le Service Codebeamer+ (mais pas pour le Service d'Hébergement Codebeamer), le Client doit disposer d'une version supportée de Codebeamer. Le Client sera informé au moins 60 jours à l'avance de l'expiration de la plus ancienne version prise en charge afin que PTC puisse lancer le processus de mise à niveau.

Pour le Service d'Hébergement Codebeamer (mai pas pour le Service Codebeamer+), le Client est tenu de souscrire un contrat de support Gold valide et à jour. Le support des services d'hébergement ne s'applique que si et tant que les licences sous-jacentes du logiciel du Client sont à jour sur le support de PTC.

Exportation de Données

Une fois la date de fin de service connue, le Client peut demander jusqu'à deux exportations de données : (1) avant la date de fin de service, une exportation destinée à tester la saisie de ces données dans le nouveau système du Client, et (2) une exportation finale à la date de fin de service. Le Client coordonne ces demandes avec PTC. L'exportation des données comprend les informations

nécessaires pour redéployer la configuration logicielle telle quelle dans un autre environnement. Le Client peut toutefois conclure un contrat avec PTC pour l'exportation de données non standard supplémentaires, moyennant des frais supplémentaires. PTC conservera les données du Client pendant environ 30 jours après la dernière extraction, après quoi elles seront détruites. Une copie des données archivées peut être fournie pendant cette période de 30 jours à la demande du client. PTC fournit des exportations de volumes et des exportations de la base de données Codebeamer sous la forme d'un dump SQL.

Sauvegardes et Restauration

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.

Récupération après Sinistre

En cas de panne de grande envergure, PTC collaborera avec les Clients affectés pour 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

Pour toute information concernant la sécurité de ce Service, cliquez sur les politiques ci-dessous pour plus d'informations sur les exigences en matière de sécurité de l'information pour les instances VM Azure et AWS EC2 hébergées dans le Cloud des Services. PTC choisira, à sa seule discrétion, d'héberger le Service par le biais d'Azure ou d'AWS.

- AWS EC2 Cloud Services and Hosting Policy: <https://www.ptc.com/-/media/Files/PDFs/Codebeamer/Support/aws-hosting-policies-2021-v1-final.pdf>
- Microsoft Azure VM Cloud Services and Hosting Policy: <https://www.ptc.com/-/media/Files/PDFs/Codebeamer/Support/ms-azure-cloud-services-and-hosting-policy-1-0.pdf>

Vous trouverez des informations concernant les données qui sont collectées sur www.ptc.com/en/documents/policies.

Batching/Logins partagés/utilisation de l'Intelligence Artificielle

Pour les deux offres, une licence est requise pour toute personne qui accède à cette offre, ou aux fonctionnalités ou données qu'il contient, que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'un portail web ou d'un autre mécanisme permettant de « batching » ou d'obtenir autrement un accès indirect à l'offre ou à ces fonctionnalités ou données. Les connexions génériques ou partagées ne sont pas autorisées. Par exemple, si une offre est concédée sur la base d'un Utilisateur Enregistré et que les Utilisateurs Enregistrés partagent leur mot de passe avec des personnes qui ne sont pas des Utilisateurs Enregistrés, cela contreviendrait au modèle de concession de licence à l'Utilisateur Enregistré et n'est pas autorisé.

Sans limiter la portée de ce qui précède, à moins que le Client n'ait acheté l'option Codebeamer API Access Enablement, il est expressément interdit au Client d'utiliser (directement ou par l'intermédiaire d'une application créée par le Client ou un tiers) l'interface de programme d'application de l'offre pour extraire des données de l'offre dans le but d'entraîner, d'affiner ou de créer un modèle d'intelligence artificielle (IA) ou de construire une source de données telle que Retrieval Augment Generation (RAG), que ce soit pour un usage interne ou une distribution externe.

Dans le cas où le Client reçoit une telle autorisation, tous les utilisateurs de toute(s) application(s) qui exploite(nt) un tel modèle d'IA ou une telle source de données doivent disposer d'une licence d'Utilisateur Enregistré pour le Service, indépendamment du fait que ces utilisateurs accèdent en fait directement au Service (et dans le cas où le Client agit en contravention avec la restriction précédente, l'exigence d'attribuer une licence d'Utilisateur Enregistré à ces utilisateurs ne constituera pas le seul recours de PTC). En outre, tous

les utilisateurs de toute(s) application(s) qui exploite(nt) ce modèle d'IA ou cette source de données ne doivent utiliser que les API du Service respectif soutenues par PTC.

Les parties reconnaissent que la manière dont le Service structure les données et les bases de données respectives est exclusive et que toute autorisation de PTC d'accéder au Service avec des applications qui exploitent ce modèle d'IA ou cette source de données n'est pas censée déroger à la nature exclusive de ces structures de données et de ces bases de données.

Droits Standards

Pour les deux offres, toutes les souscriptions comprennent l'accès à une Instance de Production et à une Instance de Non-Production. Des Instances de Non-Production supplémentaires peuvent être ajoutées à la souscription, si elles sont achetées, et des Instances de Non-Production temporaires peuvent être accordées à la demande du Client. Un abonnement donné ne peut avoir qu'une seule Instance de Production. Si le Client a besoin de plusieurs Instances de Production, par exemple pour soutenir différentes unités commerciales nécessitant des configurations incompatibles, une Instance de Production distincte est nécessaire pour chacune d'entre elles. Le Client peut spécifier le préfixe de l'URL pour chaque instance, le suffixe de l'URL se terminant par <.codebeamer.com>.

Codebeamer+

Support Standard

Pour les Clients des Services Codebeamer+ de PTC, les termes et conditions contenus dans les Conditions Générales Relative au Support pour les offres SaaS de PTC s'appliquent.

Accord de Niveau de Service (SLA)

L'Accord de Niveau de Service de PTC s'applique à ce Service avec un temps de disponibilité standard de PTC de 99,5 %.

Droits relatifs au Stockage des Données

Le Service Codebeamer+ comprend une allocation de stockage par utilisateur (5 Go de stockage partagés entre la Production et la Non-Production par Utilisateur Complet (Full User), aucun n'étant alloué aux Utilisateurs de Collaboration (Collaboration Users)), mesurée dans l'ensemble de tous les environnements du Client.

Hébergement Codebeamer

Support Standard

Pour les Clients des Services Hébergés Codebeamer de PTC, les Conditions Générales Relative au Support pour les offres SaaS de PTC ne s'appliquent pas. En revanche, les termes et conditions énoncés à l'adresse <https://intland.com/technical-support/> pour le support des produits Codebeamer s'appliqueront en conséquence aux Services Hébergés Codebeamer.

Accord de Niveau de Service (SLA)

L'Accord de Niveau de Service de PTC ne s'applique pas à ce Service. PTC déploiera des efforts commercialement raisonnables pour surveiller et maintenir la disponibilité du Service.

Droits relatifs au Stockage des Données

Le Service Hébergé Codebeamer comprend l'allocation de stockage suivante, en fonction de l'offre achetée:

- L'offre de Base, jusqu'à 19 utilisateurs, permet de bénéficier de 50 Go de stockage simple dans l'ensemble des environnements du Client.
- L'offre Standard, avec 20 à 100 utilisateurs, bénéficie de 200 Go de stockage simple sur l'ensemble des environnements du Client.
- L'offre Entreprise, avec plus de 100 utilisateurs, bénéficie d'un stockage simple de plus de 200 Go dans l'ensemble des environnements du Client, avec une limite de 1 To pour la base de code.