



Descrizione del servizio di hosting Codebeamer

Data di entrata in vigore effettiva: 3 gennaio 2023

L'uso da parte dell'utente dei servizi di hosting Codebeamer di PTC offerti è subordinato all'applicazione delle condizioni dell'[Accordo quadro SaaS di PTC](#) (di seguito il “**Contratto**”) e delle seguenti condizioni aggiuntive. Il significato di tutti i termini scritti con lettera maiuscola utilizzati di seguito, ma non corredati da una definizione è indicato nel Contratto.

Introduzione

I Servizi di hosting Codebeamer consentono agli Utenti di accedere da remoto al software Codebeamer operante sui server e sulle reti informatiche di PTC e di interfacciarsi con esso attraverso Internet, facendo ricorso a browser correttamente configurati. L'utilizzo da parte del Cliente del software Codebeamer sarà disciplinato dal pertinente contratto di licenza PTC stipulato tra PTC e il Cliente.

Condizioni di offerta

I parametri relativi alle licenze per i prodotti Codebeamer sono specificati nella tabella illustrante i tipi di licenza concessi da PTC (consultabile seguendo il link <http://www.ptc.com/legal-agreements/on-premise-license-agreements>) e disciplineranno l'utilizzo che il Cliente fa di questi prodotti. Il Servizio non comprenderà l'hosting di Windchill RV&S per i Pacchetti premium di Codebeamer.

Assistenza standard

Per i Clienti che acquistano i Servizi di hosting Codebeamer non troveranno applicazione i termini e le condizioni contenuti nei Termini e nelle condizioni applicati alle Offerte SaaS di PTC. Per informazioni sull'assistenza per il software Codebeamer v. <https://intland.com/technical-support/>.

Versione del contratto di assistenza

Al Cliente è richiesto di aver stipulato un contratto di assistenza di tipo GOLD e che questo sia in corso di validità. L'assistenza per i servizi di hosting troverà applicazione soltanto se e fintanto che le licenze sottostanti del software possedute dal Cliente sono aggiornate presso il servizio Assistenza di PTC.

Esportazione di dati

Quando si conosce la Data di fine servizio, il Cliente può fare richiesta di una sola esportazione di dati (alla Data di fine servizio). Il Cliente dovrà coordinarsi con PTC per definire detta data. I dati esportati comprendono le informazioni richieste per riconvertire la configurazione del software così com'è in un altro ambiente.

Diversamente da quanto indicato sopra, l'esportazione e lo snapshot dei Dati (per es. per esigenze di conservazione per un lungo periodo di tempo da parte del Cliente) non rientrano nell'offerta standard di PTC. Il Cliente potrà, tuttavia, accordarsi con PTC per ottenere ulteriori esportazioni di dati, non standard, pagando un prezzo aggiuntivo.

Dopo l'ultima estrazione PTC conserverà i Dati del Cliente per circa trenta giorni. Trascorso questo periodo di tempo essi verranno distrutti. Durante questo periodo di trenta giorni può essere fornita, su richiesta del Cliente, una sola copia dei dati archiviati.

Salvataggi di backup e Disaster Recovery

PTC osserva una politica globale di backup dei dati aderendo alle best practice in materia di Continuità operativa e di Disaster Recovery. Salvataggi di backup dell'intero sistema sono effettuati ogni giorno e sono custoditi in luoghi georidondanti. I backup dei dati relativi ai sistemi produttivi sono conservati per trenta giorni. I backup dei dati relativi ad attività diverse dalla produzione sono conservati per sette giorni.

Nel caso in cui si produca un'interruzione del servizio su larga scala, PTC collaborerà con i Clienti interessati al fine di stabilire se si debba dare applicazione al protocollo di Disaster Recovery. Se necessario, per i sistemi produttivi il Recovery Point Objective (RPO) è di ventiquattro ore e il Recovery Time Objective (RTO) di cinque giorni. I tempi di ripristino per i sistemi non produttivi saranno i più brevi possibile dopo che sia stato interamente concluso il ripristino di tutti i sistemi produttivi.

Sicurezza e Riservatezza dei dati

Per informazioni relative alla sicurezza di questo Servizio v. <https://intland.com/technical-support/#!/hosting-policies>.

Informazioni relative ai dati raccolti come parte del Servizio sono consultabili seguendo il link www.ptc.com/en/documents/policies.

Accordo sul livello dei servizi (SLA)

L'Accordo sul livello dei servizi di PTC non troverà applicazione a questo Servizio.