



Descripción de Codebeamer Hosting Service

Comienzo efectivo: 3 de enero de 2023

Su uso de la oferta Codebeamer Hosting Services de PTC está sujeto a los términos del [Acuerdo SaaS Maestro de PTC](#) (el «Acuerdo») así como a los siguientes términos adicionales. Los términos en mayúsculas utilizados pero no definidos a continuación tienen el significado que se les otorga en el Acuerdo.

Introducción

Codebeamer Hosting Services permite a los Usuarios acceder de forma remota e interactuar, a través de Internet mediante navegadores web compatibles y correctamente configurados, con el software Codebeamer que opera en los servidores y redes informáticas de PTC. El uso del software Codebeamer por parte del Cliente se regirá por el acuerdo de licencia de PTC aplicable entre PTC y el Cliente.

Base de la oferta

Los parámetros de concesión de licencia para el producto Codebeamer se especifican en la Tabla de bases de licencia de PTC (disponible en <http://www.ptc.com/legal-agreements/on-premise-license-agreements>) y regirán el uso de dichos productos por parte del Cliente. El Servicio no incluirá el alojamiento de Windchill RV&S para los paquetes Codebeamer Premium.

Soporte estándar

Para los Clientes de Codebeamer Hosting Services de PTC, no serán de aplicación los términos y condiciones contenidos en los Términos y Condiciones de Soporte para las Ofertas SaaS de PTC. Véase <https://intland.com/technical-support/> en relación con el soporte para productos Codebeamer.

Soporte de versiones

El cliente debe tener un contrato de soporte GOLD vigente y válido. El soporte de los servicios de alojamiento solo se aplicará si y mientras las licencias subyacentes del software del Cliente estén al día en el Soporte de PTC.

Exportación de datos

Una vez conocida la Fecha de fin de servicio, el Cliente puede solicitar una exportación de datos (en la Fecha de fin de servicio). El Cliente deberá coordinar dicha solicitud con PTC. La exportación de datos incluye la información necesaria para volver a desplegar la configuración de software tal cual en otro entorno.

Aparte de lo expuesto anteriormente, la exportación y la instantánea de Datos (por ejemplo, para las necesidades de conservación a largo plazo del Cliente) no se ofrecen como parte de la oferta estándar de PTC. No obstante, el cliente podrá contratar con PTC la exportación de datos adicionales no estándar por una tasa adicional.

PTC conservará los datos del Cliente durante aproximadamente 30 días tras la última extracción, transcurridos los cuales serán destruidos. Se puede proporcionar una copia de los datos archivados durante este periodo de 30 días a petición del Cliente.

Copias de seguridad y recuperación en caso de desastre

PTC mantiene una política integral de copias de seguridad de datos para respaldar las mejores prácticas de continuidad empresarial y recuperación ante desastres. Las copias de seguridad completas del sistema se realizan a diario y se almacenan en ubicaciones georredundantes. Las copias de seguridad del sistema de producción se conservan durante 30 días. Las copias de seguridad no de producción se conservan durante 7 días.

En caso de una interrupción del servicio a gran escala, PTC trabajará con los Clientes afectados para determinar si debe aplicarse el protocolo de Recuperación ante desastres. En caso necesario, el Objetivo de punto de recuperación (OPR) para sistemas de producción es de 24 horas, y el Objetivo de tiempo de recuperación (OTR) para sistemas de producción es de 5 días. Los sistemas

que no son de producción se restablecerán lo antes posible una vez que todos los sistemas de producción estén completamente restablecidos.

Seguridad y privacidad de datos

Para obtener información sobre la seguridad de este Servicio, consulte <https://intland.com/technical-support#!/hosting-policies>.

Puede encontrar información sobre los datos que se recogen como parte del Servicio en www.ptc.com/en/documents/policies.

ANS

El Acuerdo de Nivel de Servicio de PTC no se aplicará a este Servicio.