



Codebeamer Hosting – Service-Beschreibung

Gültig ab: 3. Januar 2023

Ihre Nutzung des Codebeamer Hosting Services-Angebots von PTC unterliegt den Bestimmungen des [SaaS-Rahmenvereinbarung von PTC](#) (die „**Vereinbarung**“) sowie den folgenden zusätzlichen Bestimmungen. Alle in Großbuchstaben geschriebenen Begriffe, die im Folgenden nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

Einführung

Die Codebeamer Hosting Services ermöglichen es den Nutzern, über das Internet mit unterstützten und ordnungsgemäß konfigurierten Webbrowsern auf die Codebeamer-Software, die auf den Servern und Computernetzwerken von PTC betrieben wird, zuzugreifen und eine Schnittstelle herzustellen. Die Nutzung der Codebeamer-Software durch den Kunden unterliegt der jeweils gültigen PTC-Lizenzvereinbarung zwischen PTC und dem Kunden.

Angebotsgrundlage

Die Lizenzierungsparameter für das Codebeamer-Produkt sind in der PTC-Lizenzierungstabelle (abrufbar unter <http://www.ptc.com/legal-agreements/on-premise-license-agreements>) aufgeführt und regeln die Nutzung dieser Produkte durch den Kunden. Der Service beinhaltet nicht das Hosting von Windchill RV&S für die Codebeamer Premium-Pakete.

Standard-Support

Für Kunden der Codebeamer Hosting Services von PTC gelten die in den Supportbedingungen für SaaS-Angebote von PTC enthaltenen Bestimmungen und Bedingungen nicht. Siehe <https://intland.com/technical-support/> für Codebeamer-Produktsupport.

Versions-Support

Der Kunde muss über einen aktuellen und gültigen GOLD-Supportvertrag verfügen. Der Support für Hosting-Services gilt nur, wenn und solange die zugrunde liegenden Lizenzen des Kunden für die Software bei PTC Support aktuell sind.

Datenexport

Sobald das Enddatum des Service bekannt ist, kann der Kunde einen Datenexport anfordern (zum Enddatum des Service). Der Kunde hat diesen Antrag mit PTC abzustimmen. Der Datenexport enthält die Informationen, die erforderlich sind, um die Ist-Konfiguration der Software in einer anderen Umgebung erneut bereitzustellen.

Anders als oben dargelegt, gehören der Export und der Snapshot von Daten (z. B. für langfristige Aufbewahrungszwecke des Kunden) nicht zu den Standardangeboten von PTC. Der Kunde kann jedoch mit PTC einen Vertrag über einen zusätzlichen, nicht standardisierten Datenexport gegen zusätzliche Gebühren abschließen.

PTC bewahrt die Daten des Kunden für etwa 30 Tage nach der letzten Extraktion auf und vernichtet sie danach. Eine Kopie der archivierten Daten kann innerhalb dieser 30-Tage-Frist auf Anfrage des Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Backups und Notfallwiederherstellung

PTC unterhält eine umfassende Datensicherungs politik zur Unterstützung bewährter Verfahren für die Geschäftskontinuität und Notfallwiederherstellung. Täglich werden vollständige System-Backups erstellt und an georedundanten Standorten gespeichert. Die Backups des Produktionssystems werden 30 Tage lang aufbewahrt. Nicht-produktive Backups werden 7 Tage lang aufbewahrt.

Im Falle eines großflächigen Serviceausfalls wird PTC mit den betroffenen Kunden zusammenarbeiten, um zu bestimmen, ob das Protokoll für die Notfallwiederherstellung implementiert werden soll. Bei Bedarf beträgt das Recovery Point Objective (RPO) für Produktionssysteme 24 Stunden und das Recovery Time Objective (RTO) für Produktionssysteme 5 Tage. Die nicht produktiven Systeme werden so schnell wie möglich wiederhergestellt, sobald alle produktiven Systeme vollständig wiederhergestellt sind.

Sicherheit und Datenschutz

Sicherheitsinformationen für diesen Service finden Sie unter <https://intland.com/technical-support/#!/hosting-policies>.

Informationen über Daten, die im Rahmen des Service erhoben werden, finden Sie unter www.ptc.com/en/documents/policies.

SLA

Das PTC Service Level Agreement gilt nicht für diesen Service.