



Codebeamer 托管服务描述

生效日期：2023年1月3日

您对 PTC Codebeamer 托管服务产品的使用应遵守 [《PTC SaaS 总协议》](#)（下文简称“总协议”）以及下列附加条款的规定。本文件中已使用但未定义的任何首字母大写术语的含义参见总协议。

简介

Codebeamer 托管服务允许用户通过互联网远程访问和连接 PTC 服务器和计算机网络上运行的 Codebeamer 软件。客户对 Codebeamer 软件使用应收到 PTC 与客户之间适用的 PTC 软件许可协议的约束。

产品基础

Codebeamer 产品的许可参数在《PTC 软件产品许可原则》中阐述（详见：<http://www.ptc.com/legal-agreements/on-premise-license-agreements>），并将约束客户对此类产品的使用。服务不应包括 Codebeamer 高级包的 Windchill RV&S。

标准支持

对于 Codebeamer 托管服务的客户，不适用《PTC SaaS Offerings》的支持条款和条件，关于 Codebeamer 产品支持，请参阅 <https://intland.com/technical-support/>。

版本支持

客户需要拥有一份当前有效的 GOLD 级别的支持合同。托管服务支持仅适用于客户的基础软件许可证在 PTC 支持服务仍然有效的情况下。

数据导出

一旦知悉服务结束日期，客户可以（在服务结束日）要求一次数据导出，客户应就此类要求与 PTC 进行协调。数据导出包括在另一个环境中按原样重新部署软件配置所需的信息。

除上述规定之外，数据的导出和快照（例如，为满足客户的长期保存需求）不作为 PTC 标准产品的一部分提供给客户。但是，客户可以与 PTC 签订合同，通过支付额外费用，获得非标准数据导出服务。

PTC 将在最后一次数据导出后的大约 30 天内保留客户的数据，之后对其进行销毁。在此 30 天的期限内，PTC 可以根据客户的要求提供存档数据的副本。

备份和灾难恢复

PTC 有全面的数据备份政策，可以支持业务连续性和灾难恢复的最佳实践。我们每天都进行完整的系统备份，并将备份数据存储于异地冗余存放区。生产系统备份数据的保存期限为 30 天。非生产系统备份数据的保存期限为 7 天。

如果发生大范围的服务中断，PTC 将携手受影响的客户，共同确定是否应当实施灾难恢复协议。如有必要，生产系统的恢复点目标（RPO）为 24 个小时，而生产系统的恢复时间目标（RTO）为 5 天。非生产系统将在所有生产系统完全恢复之后尽快恢复。

安全和数据隐私

有关产品服务的安全计划信息，参见 <https://intland.com/technical-support/#!/hosting-policies>。

有关产品服务过程中收集的数据相关信息，参见 www.ptc.com/en/documents/policies。

SLA

PTC 的《服务水平协议》SLA（Service Level Agreement）不适用本服务。