# PTC Jetstream – Service-Beschreibung

Ihre Nutzung der PTC Jetstream-Angebote unterliegt den Bedingungen der SaaS-Rahmenvereinbarung von PTC (die „Vereinbarung") sowie den folgenden zusätzlichen Bedingungen. Alle in Großbuchstaben geschriebenen Begriffe, die im Folgenden nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

## Einleitung / Angebotsbasis

Dieses Angebot bietet Kunden eine SaaS-Umgebung, die einen umfassenden Satz an Kollaborationsfunktionen enthält. PTC Jetstream wird auf Basis von Registrierten Nutzern (Registered User) vertraglich vereinbart; zum Einstieg ist eine Mindestabnahmemenge erforderlich. Alle Subscriptions beinhalten den Zugriff auf eine Produktionsinstanz. Nicht-Produktionsinstanzen sind nicht verfügbar. Benötigt der Kunde mehrere Produktionsinstanzen, zum Beispiel zur Unterstützung verschiedener Geschäftsbereiche, die inkompatible Konfigurationen benötigen, ist für jede Instanz eine separate Subscription erforderlich.

## Updates and Upgrades

PTC veröffentlicht die Veröffentlichungstermine für PTC Jetstream-Updates und -Versionen im Produktveröffentlichungskalender (support.ptc.com/cs/release-calendar/index.html).

## Back Ups und Wiederherstellung

Täglich werden vollständige System-Backups erstellt und an geo-redundanten Orten gespeichert. Die Backups werden 30 Tage lang aufbewahrt. PTC ist nicht in der Lage, einzelne Dateien wiederherzustellen, die durch den Service gelöscht wurden, kann aber auf Wunsch des Kunden eine vollständige Systemwiederherstellung aus einer Sicherungskopie durchführen.

## Notfallwiederherstellung

Im Falle eines großflächigen Service-Ausfalls wird PTC mit den betroffenen Kunden zusammenarbeiten, um festzustellen, ob das Protokoll für die Notfallwiederherstellung implementiert werden sollte. Bei Bedarf beträgt das Recovery Point Objective (RPO) für Produktionssysteme 24 Stunden und das Recovery Time Objective (RTO) für Produktionssysteme 5 Tage.

## Berechtigungen zur Datenspeicherung

Derzeit gibt es weder Beschränkungen noch zusätzliche Gebühren im Zusammenhang mit der Datenspeicherung; PTC behält sich jedoch das Recht vor, diese Service-Beschreibung zu aktualisieren, um Beschränkungen festzulegen und Gebühren für Speichernutzung über diese Beschränkungen hinaus zu erheben.

## Sicherheit und Datenschutz

Informationen über das Sicherheitsprogramm für diese Services finden Sie im Trust Center von PTC.

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

## Batching

Für Vertragstypen, die auf der Anzahl der Nutzer basieren, ist für jede Person eine Lizenz erforderlich, die auf den Service oder die darin enthaltenen Funktionen oder Daten zugreift oder diese nutzt oder die durch den Service erzeugten Ergebnisse (die „Materialien") verwendet, unabhängig davon, ob dies direkt oder indirekt erfolgt, beispielsweise über ein Webportal oder einen anderen Mechanismus zum „Batching" oder zur anderweitigen Ermöglichung eines indirekten Zugriffs auf den Service oder die Materialien. Die Verwendung

generischer oder gemeinsam genutzter Anmeldedaten ist nicht zulässig. Beispielsweise verstößt es gegen das Lizenzmodell für Registrierte Nutzer und ist daher unzulässig, wenn bei einem auf Registrierte Nutzer lizenzierten Serviceangebot Registrierte Nutzer ihre Passwörter mit Personen teilen, die keine Registrierten Nutzer sind. Ebenso dürfen Kunden generische Servicekonten ausschließlich zur Automatisierung von Aufgaben einrichten, die von ordnungsgemäß lizenzierten menschlichen Nutzern ausgelöst werden, jedoch nicht zur Durchführung von Aufgaben für Personen, die über keine entsprechende Lizenz verfügen.

## Datenexport

Sobald das Enddatum des Services bekannt ist, kann der Kunde bis zu zwei Datenexporte anfordern: (1) vor dem Enddatum des Services einen Export, um die Eingabe dieser Daten in das neue System des Kunden zu testen, und (2) einen endgültigen Export zum Enddatum des Services. Der Kunde wird diese Anforderungen mit PTC abstimmen.Der Kunde kann jedoch mit PTC einen zusätzlichen, nicht standardisierten Datenexport gegen zusätzliche Gebühren vereinbaren. PTC bewahrt die Daten des Kunden etwa 30 Tage nach der letzten Extraktion auf und vernichtet sie danach. Eine Kopie der archivierten Daten kann während dieser 30 Tage auf Anfrage des Kunden zur Verfügung gestellt werden. Bei genehmigten Windchill-Datenexporten umfassen die Datenexportformate die folgenden Elemente: Datenbankschema-Export, Verzeichnis-LDIF-Export oder ähnlicher Nutzerlisten-Export, Enterprise LDAP LDIF-Export, Inhalt der externen Dateiablage(n) (Vault-Inhalte).