



Descripción de Codebeamer+ y Codebeamer Hosted Service

Su uso de la oferta Codebeamer+ y/o Codebeamer Hosted 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.

Términos definidos

«Usuario Registrado» tiene el significado definido en el Acuerdo.

Los productos para «Usuarios Simultáneos» son generalmente «flotantes», lo que significa que solo una persona puede acceder a una licencia en un momento dado.

Introducción

Codebeamer+ y Codebeamer Hosted 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.

Base de la oferta

Ambos servicios se contratan principalmente por Usuario Registrado. Sin embargo, si el nombre del producto especifica «Usuario Simultáneo», en tal caso, dicho servicio se contrata por Usuario Simultáneo. Además, cuando la base del contrato es por Usuario Simultáneo, el cliente debe tener al menos una licencia de un producto de Usuario Simultáneo por cada seis personas a las que se les proporcione una contraseña para dicho producto.

Para ambas ofertas, el Cliente puede adquirir licencias de colaboración además de sus licencias de usuario completo, independientemente del nivel. No se permite mezclar licencias de diferentes niveles (es decir, el Cliente no puede adquirir licencias avanzadas y premium). Para el servicio Codebeamer Hosted (pero no para el servicio Codebeamer+), se especifican condiciones adicionales en la tabla de bases de licencia de PTC (disponible en <http://www.ptc.com/legal-agreements/on-premise-license-agreements>) que regirán el uso de dichos productos por parte del cliente.

Para los paquetes premium de los servicios Codebeamer+, la oferta también incluirá licencias locales de Windchill RV&S en una proporción de uno a uno con las licencias Codebeamer Premium SaaS adquiridas (para las licencias Codebeamer Premium, para las que se adquieren los servicios Codebeamer Hosted, se proporciona lo mismo para los paquetes Codebeamer Premium a través de la tabla de bases de licencia), y las licencias de Windchill RV&S tendrán la misma base de licencia que las correspondientes licencias de Codebeamer SaaS. Para evitar dudas, ni el servicio Codebeamer+ ni el servicio Codebeamer Hosted incluyen el alojamiento de las licencias de Windchill RV&S a las que tiene derecho el cliente con la compra de licencias Codebeamer Premium On-Prem o servicios Codebeamer Premium SaaS. La asistencia para dichas licencias Windchill RV&S se proporciona en virtud de los términos y condiciones de asistencia On-Prem establecidos en los Términos y documentos relacionados de [PTC On-Premises Terms and Related Documents | PTC](#).

Soporte de versiones

Para el servicio Codebeamer+ (pero no para el servicio Codebeamer Hosted), el cliente debe disponer de una versión compatible de Codebeamer. Se notificará al cliente con al menos 60 días de antelación antes de que caduque la versión compatible más antigua para que PTC inicie el proceso de actualización.

Para el servicio Codebeamer Hosted (pero no para el servicio Codebeamer+), el cliente debe tener un contrato de soporte GOLD vigente y válido. El soporte de los servicios Codebeamer Hosted solo se aplicará si las licencias subyacentes del software del cliente están vigentes en el soporte de PTC y mientras lo estén.

Exportación de datos

Una vez conocida la Fecha de Finalización del Servicio, el Cliente puede solicitar hasta dos exportaciones de datos: (1) antes de la Fecha de Finalización del Servicio una exportación a efectos de probar la introducción de esos datos en el nuevo sistema del Cliente, y (2) la exportación final en la Fecha de Finalización del Servicio. El Cliente coordinará dichas solicitudes con PTC. La exportación de datos incluye la información necesaria para volver a desplegar la configuración de software tal cual en otro entorno. No obstante, el Cliente podrá contratar con PTC la exportación de datos adicionales no estándar por un coste 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. PTC proporciona exportaciones de volúmenes y exportaciones de la base de datos Codebeamer en forma de volcado SQL.

Copias de seguridad y restauración

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.

Recuperación en caso de catástrofe

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, haga clic en las políticas que figuran a continuación para obtener más información sobre los requisitos de seguridad de la información para las máquinas virtuales de Azure y las instancias alojadas en la nube de AWS EC2 de los Servicios. PTC, a su entera discreción, decidirá si alojar el Servicio utilizando Azure o AWS.

- AWS EC2 Cloud Services and Hosting Policy: <https://www.ptc.com/-/media/Files/PDFs/Codebeamer/Support/aws-hosting-policies-2021-v1-final.pdf>
- Microsoft Azure VM Cloud Services and Hosting Policy: <https://www.ptc.com/-/media/Files/PDFs/Codebeamer/Support/ms-azure-cloud-services-and-hosting-policy-1-0.pdf>

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

Agrupamiento/Inicios de sesión compartidos/Uso de inteligencia artificial

Para ambas ofertas, se requiere una licencia para todas las personas que accedan a dicha oferta, o a la funcionalidad o los datos que contiene, ya sea directamente o a través de un portal web u otro mecanismo para «agrupar» o lograr de otro modo el acceso indirecto a la oferta o a dicha funcionalidad o datos. No se permiten los inicios de sesión genéricos o compartidos. Por ejemplo, si una oferta tiene licencia para Usuarios Registrados y estos comparten su contraseña con personas que no son Usuarios Registrados, eso infringiría el modelo de licencia para Usuarios Registrados y no está permitido.

Sin perjuicio de lo anterior, a menos que el Cliente haya adquirido Codebeamer API Access Enablement, el Cliente tiene expresamente prohibido utilizar (directamente o a través de una aplicación creada por el Cliente o un tercero) la interfaz de programación de aplicaciones de la oferta para extraer datos de la oferta con el fin de entrenar, ajustar o crear un modelo de inteligencia artificial (IA) o construir una fuente de datos como una generación de recuperación aumentada (RAG), ya sea para uso interno o distribución externa.

En caso de que el Cliente reciba dicho permiso, todos los usuarios de cualquier aplicación(es) que aproveche(n) dicho modelo de IA o fuente de datos deberán tener una licencia de Usuario Registrado del Servicio, independientemente de si dichos usuarios acceden de hecho al Servicio directamente (y en caso de que el Cliente actúe contraviniendo la restricción anterior, el requisito de asignar una licencia de Usuario Registrado a dichos usuarios no será el único recurso de PTC). Asimismo, todos los usuarios de cualquier

aplicación(es) que aproveche(n) dicho modelo de IA o fuente de datos deberá(n) utilizar únicamente las API compatibles con PTC del respectivo Servicio.

Las partes reconocen que la forma en que el Servicio estructura los datos y las respectivas bases de datos son propiedad de PTC y que cualquier permiso de PTC para acceder al Servicio con aplicación(es) que aprovechen dicho modelo de IA o fuente de datos no pretende derogar la naturaleza de propiedad de dichas estructuras de datos y bases de datos.

Derechos estándar

Para ambas ofertas, todas las suscripciones incluyen acceso a una instancia de producción y una instancia que no es de producción. Se pueden añadir instancias adicionales que no sean de producción a la suscripción, según se adquieran, y se pueden conceder instancias temporales que no sean de producción a petición del cliente. Una suscripción determinada solo puede tener una única instancia de producción. Si el cliente necesita varias instancias de producción, por ejemplo, para dar soporte a diferentes unidades de negocio que requieren configuraciones incompatibles, se requiere una instancia de producción independiente para cada una de ellas. El cliente puede especificar el prefijo de la URL para cada instancia, con el sufijo de la URL terminando en <.codebeamer.com>.

Codebeamer+

Soporte estándar

Para los clientes de los servicios Codebeamer+ de PTC, se aplicarán los términos y condiciones contenidos en los Términos y condiciones de soporte para las ofertas SaaS de PTC.

Acuerdo de Nivel de Servicio

El Acuerdo de Nivel de Servicio de PTC se aplicará a este Servicio con el tiempo de actividad estándar del 99,5 % de PTC.

Derechos de almacenamiento de datos

El servicio Codebeamer+ incluye una asignación de almacenamiento por usuario (5 GB de almacenamiento compartido entre producción y no producción por usuario completo, sin asignación para usuarios de colaboración), medido en el total de todos los entornos del cliente.

Codebeamer Hosted

Soporte estándar

Para los clientes de los servicios Codebeamer Hosted de PTC, no se aplicarán los términos y condiciones contenidos en los Términos y Condiciones de Soporte para las ofertas SaaS de PTC. En su lugar, se aplicarán los términos y condiciones que figuran en <https://intland.com/technical-support/> para asistencia técnica del producto Codebeamer se aplicarán de forma correspondiente a los servicios Codebeamer Hosted.

Acuerdo de Nivel de Servicio

El Acuerdo de Nivel de Servicio de PTC no se aplicará a este Servicio. PTC realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para supervisar y mantener la disponibilidad del Servicio.

Derechos de almacenamiento de datos

El servicio Codebeamer Hosted incluye la siguiente asignación de almacenamiento en función del paquete adquirido:

- El paquete básico, con un máximo de 19 usuarios, incluye 50 GB de almacenamiento simple en el conjunto de todos los entornos del cliente.
- El paquete estándar, con entre 20 y 100 usuarios, incluye 200 GB de almacenamiento simple en el conjunto de todos los entornos de los clientes.
- El paquete enterprise, con más de 100 usuarios, recibe más de 200 GB de almacenamiento simple en el conjunto de todos los entornos de los clientes, con un límite de código base de 1 TB.