



Descrizione di Codebeamer+ e del servizio di hosting Codebeamer

L'uso da parte dell'utente del servizio Codebeamer+ e/o del servizio di hosting Codebeamer di PTC offerti è subordinato all'applicazione delle condizioni dell'[Accordo quadro SaaS di PTC](#) (di seguito il “**Contratto**”) e delle seguenti condizioni aggiuntive. Il significato di tutti i termini scritti con lettera maiuscola utilizzati di seguito, ma non corredati da una definizione è indicato nel Contratto.

Definizioni

Il termine “Utente Registrato” ha il significato definito nel Contratto.

Il prodotto “Utente Concorrente” sono generalmente “flottanti”, il che significa che solo una persona alla volta può accedere a una licenza in un dato momento.

Introduzione

Il servizio Codebeamer+ e il servizio di hosting Codebeamer consentono agli Utenti di accedere da remoto al software Codebeamer operante sui server e sulle reti informatiche di PTC e di interfacciarsi con esso attraverso Internet, facendo ricorso a browser correttamente configurati.

Condizioni di offerta

Entrambi i Servizi sono principalmente contrattualizzati su base di Utente Registrato. Tuttavia, se il nome del prodotto specifica “Utente Concorrente”, in tal caso tale Servizio è invece contrattualizzato su base di Utente Concorrente. Inoltre, laddove la base contrattuale sia Utente Concorrente, il Cliente deve disporre di almeno una licenza di un prodotto Utente Concorrente per ogni sei persone a cui vengono fornite le password per tale prodotto.

Per entrambe le offerte, il Cliente ha diritto ad acquistare licenze di collaborazione oltre alle licenze Full User (Utente Completo), indipendentemente dal livello. Non è consentito combinare licenze di livelli diversi (ovvero, il Cliente non può acquistare sia licenze Advanced che Premium). Per il Servizio in hosting (ma non per il Servizio Codebeamer+), sono specificati termini aggiuntivi nella Tabella delle basi di licenza PTC (disponibile all'indirizzo <http://www.ptc.com/legal-agreements/on-premise-license-agreements>) che regolano l'utilizzo di tali prodotti da parte del Cliente.

Per i pacchetti Premium dei Servizi Codebeamer+, l'offerta includerà anche licenze on-premise di Windchill RV&S su base uno a uno con le licenze Codebeamer Premium SaaS acquistate (per le licenze Codebeamer Premium, per le quali sono stati acquistati i Servizi Codebeamer Hosted Services, lo stesso vale per i pacchetti Codebeamer Premium tramite la tabella delle basi di licenza), e le licenze Windchill RV&S avranno la stessa base di licenza delle corrispondenti licenze Codebeamer SaaS. A scanso di equivoci, né il Servizio Codebeamer+ né il Servizio Codebeamer Hosted Service includono l'hosting delle licenze Windchill RV&S a cui il Cliente ha diritto con l'acquisto delle licenze Codebeamer Premium On-Prem o dei servizi Codebeamer Premium SaaS. Il supporto per tali licenze Windchill RV&S è fornito in base ai Termini e condizioni di supporto On-Prem stabiliti nei Termini [PTC On-Premises Terms and Related Documents | PTC](#).

Versione del contratto di assistenza

Per il servizio Codebeamer+ (ma non per il Servizio di Hosting Codebeamer), il Cliente è tenuto a utilizzare una versione supportata di Codebeamer. Il Cliente riceverà una notifica con almeno 60 giorni di anticipo prima della scadenza della versione supportata più vecchia affinché PTC possa avviare il processo di aggiornamento.

Per il Servizio di Hosting Codebeamer (ma non per il Servizio Codebeamer+), il Cliente è tenuto a disporre di un contratto di assistenza GOLD valido e in corso di validità. L'assistenza per i Servizi di Hosting si applica solo se e fintantoché le licenze sottostanti del software del Cliente sono in corso di validità presso l'assistenza PTC.

Esportazione di dati

Una volta nota la Data di Fine Servizio, il Cliente può richiedere fino a due esportazioni di dati: (1) prima della Data di Fine Servizio, un'esportazione per testare l'inserimento di tali dati nel nuovo sistema del Cliente e (2) un'esportazione finale alla Data di Fine Servizio. Il Cliente dovrà coordinare tali richieste con PTC. L'esportazione dei dati include le informazioni necessarie per la ridistribuzione della

configurazione software as-is in un altro ambiente. Il Cliente può tuttavia stipulare un contratto con PTC per l'esportazione di dati aggiuntivi non standard a fronte di un costo aggiuntivo. PTC conserverà i Dati del Cliente per circa 30 giorni dall'ultima estrazione, dopodiché verranno distrutti. Durante questo periodo di 30 giorni, su richiesta del cliente, può essere fornita una copia dei dati archiviati. PTC fornisce esportazioni dei volumi ed esportazioni del database Codebeamer sotto forma di dump SQL.

Back Up e Ripristino

PTC osserva una politica globale di backup dei dati aderendo alle best practice in materia di Continuità operativa e di Disaster Recovery. Salvataggi di backup dell'intero sistema sono effettuati ogni giorno e sono custoditi in luoghi georidondanti. I backup dei dati relativi ai sistemi produttivi sono conservati per trenta giorni. I backup dei dati relativi ad attività diverse dalla produzione sono conservati per sette giorni.

Disaster Recovery

Nel caso in cui si produca un'interruzione del servizio su larga scala, PTC collaborerà con i Clienti interessati al fine di stabilire se si debba dare applicazione al protocollo di Disaster Recovery. Se necessario, per i sistemi produttivi il Recovery Point Objective (RPO) è di ventiquattro ore e il Recovery Time Objective (RTO) di cinque giorni. I tempi di ripristino per i sistemi non produttivi saranno i più brevi possibile dopo che sia stato interamente concluso il ripristino di tutti i sistemi produttivi.

Sicurezza e Riservatezza dei dati

Per informazioni relative alla sicurezza di questo Servizio, fare clic sulle politiche riportate di seguito per ulteriori informazioni sui requisiti di sicurezza delle informazioni per le macchine virtuali Azure e le istanze ospitate su cloud AWS EC2 dei Servizi. PTC, a sua esclusiva discrezione, sceglierà se ospitare il Servizio utilizzando 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>

Informazioni relative ai dati raccolti come parte del Servizio sono consultabili seguendo il link www.ptc.com/en/documents/policies.

Batching/Accessi condivisi/Uso dell'intelligenza artificiale

Per entrambe le offerte, è necessaria una licenza per ciascuno che accede a tali offerte, o alle funzionalità o ai dati in esso contenuti, sia direttamente che attraverso un portale web o un altro meccanismo di "batching" o di accesso indiretto all'offerta o a tali funzionalità o dati. Non sono consentiti login generici o condivisi. Ad esempio, se un'offerta è concessa in licenza su base di Utente Registrato e gli Utenti Registrati condividono la loro password con persone che non sono Utenti Registrati, ciò violerebbe il modello di licenza per Utenti Registrati e non è consentito.

Senza limitare quanto sopra, a meno che il Cliente non abbia acquistato Codebeamer API Access Enablement, al Cliente è espressamente vietato utilizzare (direttamente o tramite un'applicazione creata dal Cliente o da terzi) l'interfaccia del programma applicativo dell'offerta per estrarre dati dall'offerta allo scopo di addestrare, perfezionare o creare un modello di intelligenza artificiale (AI) o costruire una fonte di dati come una RAG (Retrieval Augment Generation), sia per uso interno che per distribuzione esterna.

Nel caso in cui l'Acquirente riceva tale autorizzazione, tutti gli utenti di qualsiasi applicazione che sfrutti tale modello di intelligenza artificiale o fonte di dati dovranno essere in possesso di una licenza di Utente Registrato per il Servizio, indipendentemente dal fatto che tali utenti accedano direttamente al Servizio (e nel caso in cui l'Acquirente agisca in violazione della suddetta restrizione, l'obbligo di assegnare una licenza di Utente Registrato a tali utenti non sarà l'unico rimedio di PTC). Inoltre, tutti gli utenti di qualsiasi applicazione che sfrutti tale modello di IA o fonte di dati dovranno utilizzare esclusivamente le API del rispettivo Servizio supportate da PTC.

Le parti riconoscono che il modo in cui il Servizio struttura i dati e i rispettivi database sono proprietari e l'eventuale autorizzazione di PTC ad accedere al Servizio con applicazioni che sfruttano tale modello di intelligenza artificiale o fonte di dati non intende derogare alla natura proprietaria di tali strutture di dati e database.

Diritti standard

Per entrambe le offerte, tutti gli abbonamenti includono l'accesso a un'istanza di produzione e a un'istanza non di produzione. È possibile aggiungere ulteriori istanze non di produzione all'abbonamento, come acquistato, e istanze temporanee non di produzione possono essere concesse su richiesta del Cliente. Un determinato abbonamento può avere una sola istanza di produzione. Se il Cliente richiede più istanze di produzione, ad esempio per supportare diverse unità aziendali che richiedono configurazioni incompatibili, è necessaria un'istanza di produzione separata per ciascuna di esse. Il cliente può specificare il prefisso URL per ciascuna istanza, con il suffisso URL che termina con <.codebeamer.com>.

Codebeamer+

Assistenza standard

Per i Clienti dei servizi Codebeamer+ di PTC, si applicano i termini e le condizioni contenuti nei Termini e condizioni del supporto per le offerte PTC SaaS.

Service Level Agreement

Il PTC Service Level Agreement si applica al presente servizio con un tempo di attività standard del 99,5%.

Autorizzazioni Archiviazione Dati

Il Servizio Codebeamer+ include uno spazio di archiviazione assegnato per utente (5 GB di spazio condiviso tra produzione e non produzione per ogni Full User (Utente Completo), senza spazio assegnato agli utenti di collaborazione), misurato complessivamente su tutti gli ambienti dei Clienti.

Servizio di hosting Codebeamer

Assistenza standard

Per i Clienti dei servizi di hosting Codebeamer di PTC, i termini e le condizioni contenuti nei Termini e condizioni del supporto per le offerte PTC SaaS non sono applicabili. Al loro posto, i termini e le condizioni riportati all'indirizzo <https://intland.com/technical-support/> per l'assistenza sui prodotti Codebeamer saranno applicabili ai servizi di hosting Codebeamer.

Service Level Agreement

Il PTC Service Level Agreement non si applica al presente servizio. PTC compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per monitorare e mantenere la disponibilità del servizio.

Autorizzazioni Archiviazione Dati

Il Servizio di Hosting Codebeamer include la seguente allocazione di spazio di archiviazione in base al pacchetto acquistato:

- Il pacchetto Basic, fino a 19 utenti, offre 50 GB di spazio di archiviazione semplice complessivo su tutti gli ambienti dei Clienti.
- Il pacchetto Standard, con 20-100 utenti, offre 200 GB di spazio di archiviazione semplice complessivo su tutti gli ambienti dei Clienti.
- Il pacchetto Enterprise, con oltre 100 utenti, offre oltre 200 GB di spazio di archiviazione semplice complessivo in tutti gli ambienti dei Clienti, con un limite di codice base di 1 TB.