



## Codebeamer + 以及 Codebeamer 託管服務描述

您對 PTC Codebeamer+服務和/或 Codebeamer 託管服務產品的使用應遵守 [《PTC SaaS 總協議》](#)（下文簡稱“總協議”）以及下列附加條款的規定。本檔中已使用但未定義的任何首字母大寫術語的含義參見總協議。

### 定義術語

“註冊使用者” 具有《總協議》中所界定的含義。

“併發使用者” 產品通常為“浮動式”，即任一特定時間僅能有一名自然人訪問某一許可。

### 簡介

Codebeamer+服務及託管服務允許使用者通過互聯網遠端存取和連接 PTC 伺服器和電腦網路上運行的 Codebeamer 軟體。

### 產品基礎

兩項產品原則上均按“註冊使用者”模式訂立合同。但若產品名稱明確標注“併發使用者”，在這種情況下，該服務按“併發使用者”模式訂立合同。此外，如果按併發使用者模式訂立合同，則客戶須為每六個獲得該產品密碼的個人持有至少一個該併發使用者產品的許可。

對於上述兩項產品，客戶有資格在其完整用戶許可外購買協作許可，且不受層級限制。但禁止跨層級混合購買許可（即客戶不得同時購買高級 Advanced 許可與 Premium 尊享許可）。對於託管服務（不含 Codebeamer+服務）而言，《PTC 軟體產品許可原則》（詳見 <http://www.ptc.com/legal-agreements/on-premise-license-agreements>）中規定的補充條款，將約束客戶對此類產品的使用。

對於 Codebeamer+ 服務的高級套餐，所提供的服務還應包括與所購買的 Codebeamer Premium SaaS 許可證一一對應的 Windchill RV&S 內部許可證（對於購買了 Codebeamer 託管服務的 Codebeamer Premium 許可證，通過許可基礎資料表為 Codebeamer Premium 套餐提供相同的許可基礎），並且 Windchill RV&S 許可證將與相應的 Codebeamer SaaS 許可證具有相同的許可基礎。為避免疑義，Codebeamer+ 服務和 Codebeamer 託管服務均不包含客戶購買 Codebeamer Premium On-Prem 許可或 Codebeamer Premium SaaS 服務後有權獲得的 Windchill RV&S 許可的託管服務。對此類 Windchill RV&S 許可證的支援根據 [PTC On-Premises Terms and Related Documents | PTC](#) 下的 On-Prem Support Terms and Conditions 提供。

### 版本支援

對於 Codebeamer + 服務（不含 Codebeamer 託管服務），客戶須使用 Codebeamer 的受支援版本。PTC 應在最舊的受支持版本到期前至少六十（60）天通知客戶，以便啟動升級流程。

對於 Codebeamer 託管服務（不含 Codebeamer + 服務），客戶須擁有現行有效的 GOLD 級支援合同。託管服務的支援僅在客戶所持軟體的基礎許可持續獲得 PTC 支援的情況下適用，且支援期限與該等許可獲得 PTC 支持的期限一致。

### 數據匯出

一旦知悉服務結束日期，客戶可以要求匯出資料，至多兩次：(1) 在服務結束日期之前，進行資料匯出，以測試資料是否能夠輸入到客戶的新系統；以及(2) 在服務結束日期當天，進行最終的資料匯出。客戶應就此類要求與 PTC 進行協調。資料匯出包括在另一個環境中按原樣重新部署軟體配置所需的資訊。但是，客戶可以與 PTC 簽訂合同，通過支付額外費用，獲得非標準資料匯出服務。PTC 將在最後一次資料匯出後的大約 30 天內保留客戶的資料，然後對其進行銷毀。在此 30 天的期限內，PTC 可以根據客戶的要求提供存檔資料的副本。PTC 提供批量匯出功能，並以 SQL 形式匯出 Codebeamer 資料庫。

### 備份與恢復

PTC 有全面的資料備份政策，可以支持業務連續性和災難恢復的最佳實踐。我們每天都進行完整的系統備份，並將備份資料存儲于異地冗余存放區。生產系統備份資料的保存期限為 30 天。非生產系統備份資料的保存期限為 7 天。

### 災難恢復

如果發生大範圍的服務中斷，PTC 將攜手受影響的客戶，共同確定是否應當實施災難恢復協議。如有必要，生產系統的復原點目標（RPO）為 24 個小時，而生產系統的恢復時間目標（RTO）為 5 天。非生產系統將在所有生產系統完全恢復之後儘快恢復。

## 安全和資料隱私

有關產品服務的安全計畫資訊，請點擊下方政策連結，以獲取有關 Azure 虛擬機器（VM）和 AWS EC2 雲託管實例的資訊安全要求。PTC 有權自行決定使用 Azure 或 AWS 託管本服務。

AWS EC2 雲服務和託管政策：<https://www.ptc.com/-/media/Files/PDFs/Codebeamer/Support/aws-hosting-policies-2021-v1-final.pdf>

Microsoft Azure VM 雲服務和託管政策：<https://www.ptc.com/-/media/Files/PDFs/Codebeamer/Support/ms-azure-cloud-services-and-hosting-policy-1-0.pdf>

有關產品服務過程中收集的資料相關資訊，參見 [www.ptc.com/en/documents/policies](http://www.ptc.com/en/documents/policies).

## 批次處理/共用登錄/人工智慧的使用

對於這兩項服務，任何訪問該服務、或其中包含其功能或資料的個人，無論是以直接訪問，還是通過門戶網站或其他“批量訪問”機制實現的間接訪問，包括以其他方式間接訪問該服務或相關功能或資料，均需獲得許可。通用或共用登錄是不被允許的。例如，若某項服務基於註冊使用者模式授予許可，而註冊使用者將其密碼分享給非註冊使用者，則該行為違反註冊使用者許可模式，是不被允許的。

在不限制前述規定的情況下，除非客戶已購買 Codebeamer API 存取權限，否則明確禁止客戶使用服務的應用程式介面提取服務中的資料（無論是直接使用或通過客戶或協力廠商創建的應用程式使用），以用於訓練、微調或創建人工智慧（AI）模型，或建立資料來源，如檢索增強生成（RAG），無論是用於內部使用還是外部分發。

如果客戶獲得該許可，所有利用該 AI 模型或資料來源的應用程式使用者必須擁有針對該服務的註冊使用者許可，無論該等使用者實際上是否直接訪問服務（如果客戶違反上述限制，PTC 將採取相應的救濟措施，包括但不限於要求向該等用戶分配註冊用戶許可）。此外，所有利用該 AI 模型或資料來源的應用程式使用者必須僅可使用相應服務中受 PTC 支援的 API。

雙方承認，服務構建資料的方式及相應的資料庫是專有的。PTC 針對利用該 AI 模型或資料來源的應用程式訪問服務所授予的任何許可，並不影響該等資料結構及資料庫的專有性質。

## 標準權益

對於上述兩項服務，所有訂閱均包含對一個生產環境實例和一個非生產環境實例的存取權限。可根據購買情況向訂閱中添加額外的非生產實例，且可應客戶申請，獲得臨時非生產環境實例。每個訂閱僅可包含一個生產環境實例。若客戶需要多個生產環境實例（例如，為支援配置不相容的不同業務部門），則每個生產環境實例均需單獨配置一個生產實例。客戶可指定每個實例的 URL 首碼，URL 尾碼需統一為 <[codebeamer.com](http://codebeamer.com)>。

## Codebeamer+

---

### 標準支援

對於使用 PTC Codebeamer+ 服務的客戶，應適用《PTC SaaS 產品支援》中所載的條款和條件。

### 服務級別協定

《PTC SLA 服務級別協定》適用於本服務，PTC 的標準服務 uptime（執行時間）為 99.5%。

### 資料存儲權益

Codebeamer+ 服務為每位元使用者提供存儲配額（每位元正式用戶可獲得 5GB 存儲空間，該存儲空間由生產環境和非生產環境共用；協作使用者無存儲空間分配），配額以客戶所有環境的總量計算。

# Codebeamer 託管服務

---

## 標準支援

對於使 PTC Codebeamer 託管服務的客戶，《PTC SaaS 產品支援》中的條款和條件不適用。相應地，Codebeamer 託管服務應適用 <https://intland.com/technical-support/> 中所載的 Codebeamer 產品支援條款和條件。

## 服務級別協定

《PTC SLA 服務級別協定》不適用於本服務。PTC 將盡商業上合理的努力，對本服務的可用性進行監控和維護。

## 資料存儲權益

Codebeamer 託管服務根據所購套餐提供以下存儲配額：

- 基礎套餐（最多 19 名用戶）：可獲得在客戶所有環境中合計 50GB 的簡單存儲空間。
- 標準套餐（20-100 名用戶）：可獲得在客戶所有環境中合計 200GB 的簡單存儲空間。
- 企業套餐（100 名以上用戶）：可獲得在客戶所有環境中合計 200GB 以上的簡單存儲空間，且代碼庫容量（Code Base）上限為 1TB。