

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

1. クラウド・サービス

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) は、以下のプロセスおよび機能を含む、またはサポートする、設備および不動産のライフサイクルを管理するソリューションです。

- 不動産管理
トランザクション管理、リース管理およびリース会計用のソリューションを提供するほか、ビジネス・アナリティクスを活用して不動産の資産、リース、プロバイダーおよびプロセスのパフォーマンスを特定します。
- 資本プロジェクト
資本プロジェクト計画を可能にし、資本プログラム内で資金調達の優先順位を特定し、統合プロセスとアナリティクスを提供します。
- スペース管理
設備の使用率および占有率の管理を改善するための機会の特定、スペースの使用に対する部門の説明責任を可能なものとし、アップロードされたフロア計画の表示、移転プロセスに対する支援、戦略的スペース計画の分析、スペースおよび資産留保の管理、予算・費用・スケジュールの追跡などを行います。
- 設備保守
状態に基づく設備評価の活用、資本計画に役立つ財務的影響や環境的影響に関する分析の実行、設備保守サービス要求の管理、設備保守サービスの自動化、設備・資産・リソース・施設保守のプロセスのパフォーマンスを特定するためのビジネス・アナリティクスの活用を実行します。
- エネルギー管理
企業の炭素会計および環境投資に関する分析の管理、資本計画を改善するための財務的影響と環境的影響に関する分析、資本計画を改善するための財務的影響と環境的影響に関する分析の活用、機器に対して考えられる作業タスクを特定するための分析の活用を行います。
- アプリケーション管理
基礎となる不動産、設備および資産に関するポートフォリオのデータの管理、ユーザー・アクセスの管理、テクノロジー・プラットフォームを活用したアプリケーションの拡張、VPN 接続による Web 「サービス」 経由での連携を実行します。

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) は、レポート、テンプレート、ユーザーの役割およびセキュリティー・グループ機能を含む基本コンテンツとともに提供され、特定のシステムの統合に対するサポートを可能にし、アプリケーションの構成を支援するツールを提供します。本「クラウド・サービス」には、実稼働インスタンスと「非実稼働」インスタンスがそれぞれ 1 つ含まれています。パフォーマンス上の理由から、30 人を超えるユーザーが、直接間接を問わず、いかなる方法（例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを通じて）でも「非実稼働インスタンス」を同時に使用することはできません。

1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

1.1.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User

要求の作成、予約の作成、知識ベースの検索、タイムカードの入力、入札要求への対応、オフライン・フォームによる電子メールの処理 (最大 25)、ロケーション・人・資産の検索を行います。お客様は、

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User の使用許諾を取得するために、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User の使用許諾を取得しなければならないものとします。Enterprise User の使用許諾を有するお客様は、「サービス要求」を作成する場合に、Self-Service User の使用許諾は必要ありません。

1.1.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User

IBM TRIRIGA Anywhere モバイル・アプリケーションを使用してモバイル・デバイスから作業タスクを作成して評価します。お客様は、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User の使用許諾を取得するために、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User の使用許諾を取得しなければならないものとします。

1.1.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User

承認プロセスへの参加、パフォーマンス・メトリックの監視、セルフサービスのデータおよび機能への読み取り専用アクセスによるレポートの表示を行います。お客様は、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User の使用許諾を取得するために、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User の使用許諾を取得しなければならないものとします。

1.1.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User

1 か月あたり最大 60 時間、すべての実装済みビジネス・プロセスと管理機能 (アプリケーション・ビルダー・ツールを除きます。)に参加できます。

1.1.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User

タスク、調査、支払請求および支払要求、文書管理などに制限された限定プロセスに参加します。Self Service、Anywhere、および Approvals and Reporting のユーザーの機能を含みます。お客様は、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User の使用許諾を取得するために、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User の使用許諾を取得しなければならないものとします。

1.1.6 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User

「許可ユーザー」は、追加料金なしに無制限の人数のユーザーがサービス要求を送信できることを含め、すべての実装済みビジネス・プロセスと管理機能に参加できます。「同時ユーザー」は、セルフサービスの予約、オフライン、アプリケーション・ビルダーのツールの例外はあるものの、すべての実装済みビジネス・プロセスと管理機能に参加できます。

1.1.7 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Connector for Watson Analytics

施設管理者および不動産管理者がそれぞれの運用のパフォーマンスについて強力な洞察を発見できるよう支援します。

1.1.8 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services User

TRIRIGA Work Task Services の知覚的 Web アプリケーションにより、技術者に拡張されたユーザー・エクスペリエンスを提供します。このアプリケーションにより、技術者はそれぞれに割り当てられた作業タスクの詳細へ、複数のデバイスからアクセスして、更新することができます。お客様は、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services Users の使用許諾を取得するために、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users の使用許諾を取得しなければならないものとします。

1.2 オプション・サービス

1.2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production の「インスタンス」には、「実稼働インスタンス」に関して提供される高可用性、または同じ頻度のバックアップは含まれません。パフォーマンス上の理由から、30 人を超えるユーザーが、直接間接を問わず、いかなる方法 (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを通じて) でも「非実稼働インスタンス」を同時に使用することはできません。

1.2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On の各使用許諾により、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production の 1 つの「インス

タンス」のサイズが増え、追加の 30 人のユーザーが、同時に当該「インスタンス」にアクセスできるようになります。お客様が、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On を購入することにより、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production の「インスタンス」に容量を追加した場合には、追加された当該容量を、後日、別の IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production の「インスタンス」に再割り当てすることはできません。

1.2.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) のオフファリング

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) および IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) はオプションのアドオンで、「クラウド・サービス」環境内でのカスタマイズ、および IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) を管理するための追加サポートを提供します。

1.2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on Capacity for Production

最大 4 コアおよび最大 32GB RAM を備えた追加 UI サーバーを 1 台追加することにより、Add-on Capacity の「インスタンス」ごとに「実稼働」環境の水平方向のサイズを増やすことができます。

1.2.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Bare metal Server Deployment

どの SaaS 環境も、デフォルトで、「仮想サーバー」を使用して導入します。これにより、代替サーバー構成オプションが提供されます。Bare Metal Server Deployment のデフォルト・サイジングは、32 GB RAM を備えた 1 つのクアッドコア・プロセッサです。必要な場合には、複数を使用して、より大規模な Bare Metal Server Deployments を構築することができます。

1.2.6 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment

追加の「Java 仮想マシン」を可能にするために、Add-on Capacity の使用許諾ごとに 1 つの Enhanced Access Development Environment のサイズを増やすことができます。この追加キャパシティーを 1 つの環境用に構成すると、別の環境へ移転することはできません。これは、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) にのみ適用されます。

1.2.7 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on Reporting Database

Add-on Reporting Database の使用許諾ごとに 1 つの Database サーバーを追加することができ、お客様の環境データベースの 1 つは、それに照らしてレポート作成ツールを実行する目的で、追加された Database サーバーに複製できます。

1.2.8 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) SFTP Accounts

この「セキュアなファイル転送プロトコル」(SFTP) サーバー・アカウント (SFTP Account) の「クラウド・サーバー」は、セキュア・シェル (SSH) データ・ストリーム上でのデータ・アクセスおよびデータ移転を促進します。SFTP Account を使用して、トラブルシューティングおよび開発の目的で、お客様の環境上でログ・ファイルを表示することもできます。各 SFTP Account は別個のインスタンスになります。最大 5 つの SFTP Account を作成できます。

1.2.9 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on VPN IPSec Tunnel Setup

1 つの IPSec サイト間 VPN トンネルを使用して、セキュアな「IPSec ゲートウェイ」間のトラフィックを暗号化します。VPN IPSec Tunnel は、お客様のネットワークおよび「クラウド・サービス」間のサイト間トラフィックを可能にします。これを利用して、特定の統合、読み取り専用データベース・アクセス、LDAP 同期、および HTTPS/SSL 上で実行できないその他の通信をサポートできます。

1.2.10 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) IP Whitelisting

IP Whitelisting 使用許諾ごとに、お客様が定義して承認したリストに掲載された信頼できる IP アドレスまたは IP 範囲からのみ、特定の環境への構成済みアクセスを提供します。

1.2.11 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enhanced Disaster Recovery Add-on

本「クラウド・サービス」により、お客様は、1 時間の「目標復旧時点 (RPO)」および 12 時間の「目標復旧時間 (RTO)」をサポートするよう Disaster Recovery を構成できます。「クラウド・サービス」には、1 次データセンターから有効化されるデータ複製と共に、2 次データセンターにある 1 台のアプリケーション・サーバーおよび 1 台のデータベース・サーバーが含まれます。

1.2.12 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Availability SLA for Non-Production Systems

Availability SLA for Non-Production Systems により、お客様は、PoE に定められ、かつ第 3 条に記載されているとおりに、IBM の「サービス・レベル・アグリーメント (以下「SLA」といいます。)」を、特定の非実稼働環境まで拡張します。この譲渡不可能なアドオン SLA は保証ではありません。

1.2.13 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User Additional Capacity Add-On Pay Per Use

本サービスは、お客様が、IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User に関連する 1 か月あたり 60 時間の制限を超過した場合に、従量課金制に基づいて追加の使用許諾を提供します。この使用許諾は、すべての IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User が必要です。

1.3 アクセラレーション・サービス

1.3.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up

このセットアップ・サービスでは、すべての「クラウド・サービス」のお客様に対して、IBM が自己の判断により、必要に応じて、環境を維持管理し、プラットフォーム、テクノロジーおよびアプリケーションの更新を適用する「クラウド・サービス」を構築します。

1.3.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up

このセットアップ・サービスでは、お客様がプラットフォーム環境を維持管理する「クラウド・サービス」を構築します。お客様は、「クラウド・サービス」に対してアプリケーションの更新を適用する責任を負います。この更新は、該当する更新と共に提供される指示に従って実行しなければなりません。

1.3.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User Additional Capacity Add-On Pay Per Use

本サービスは、お客様が、IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User に関連する 1 か月あたり 60 時間の制限を超過した場合に、従量課金制に基づいて追加の使用許諾を提供します。この使用許諾は、すべての IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User が必要です。

2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」)のほか、以下のリンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」)にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(処理対象の「コンテンツ」の種類、対象となる処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR) が「コンテンツ」に含まれる個人データに適用される場合に、その適用範囲に限り、DPA が適用されます。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1410822896601>

3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント (以下「SLA」といいます。)をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の SaaS サポートの概要

(https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

3.2 テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポート (サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど) を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

4. 料金

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「取引文書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「許可ユーザー」とは、直接または間接のいかなる方法においても (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを通じて) 「クラウド・サービス」へのアクセス権限を付与されている特定のユーザーを指します。
- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。
- 「同時ユーザー」は、いずれかの時点で、直接または間接のいかなる方法においても (例えば、多重化プログラム、デバイス、またはアプリケーション・サーバーを通じて)、「クラウド・サービス」に同時にアクセスするユーザーの数になります。複数回「クラウド・サービス」に同時アクセスしているユーザーは、1人の「同時ユーザー」としてカウントされます。

5. 追加条件

2019年1月1日よりも前に締結されるクラウド・サービス契約書 (または同等のクラウド基本契約) については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

5.1 イネーブリング・ソフトウェア

「クラウド・サービス」には以下の「イネーブリング・ソフトウェア」が含まれます。

- TRIRIGA CAD Integrator
- TRIRIGA Outlook プラグイン
- TRIRIGA Anywhere
- TRIRIGA Connector for BIM

5.2 非実稼働 (Non-Production) に関する制限

「クラウド・サービス」が「非実稼働」に指定されている場合、その「クラウド・サービス」は、お客様の社内での非実稼働活動に対してのみ使用することができます。この活動には、テスト、パフォーマンス調整、障害診断、内部ベンチマーキング、ステー징、品質保証アクティビティ、または公開されたアプリケーション・プログラミング・インターフェースを使用した、「クラウド・サービス」に対する内部使用の追加機能または拡張機能の開発などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。お客様は、「クラウド・サービス」のいかなる部分も、実稼働に関する適切な使用許諾を取得せずに、その他の目的で利用することはできません。

「クラウド・サービス」の「非実稼働インスタンス」のユーザーは、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) の使用許諾を有していなければなりません。

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production の「インスタンス」には、「実稼働インスタンス」に関して提供される高可用性、または同じ頻度のバックアップは含まれません。パフォーマンス上の理由から、30 人を超えるユーザーが、直接間接を問わず、いかなる方法 (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを通じて) でも「非実稼働インスタンス」を同時に使用することはできません。

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On の各使用許諾により、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production の 1 つの「インスタンス」のサイズが増え、追加の 30 人のユーザーが、同時に当該「インスタンス」にアクセスできるようになります。お客様が、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On を購入することにより、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) の「インスタンス」に容量を追加した場合には、追加された当該容量を、後日、別の IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production の「インスタンス」に再割り当てすることはできません。

5.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 製品の制限

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) の使用許諾を受けるすべてのユーザーは、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) の同じユーザー・タイプの使用許諾を取得していなければなりません。

以下の製品の使用許諾を受けるすべてのユーザーは、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) の同じユーザー・タイプの使用許諾も取得していなければなりません。

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-on

5.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) の使用許諾要件

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) の使用許諾を受けたユーザーはすべて、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User の使用許諾の適用を受けなければなりません。
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) の使用許諾を受けたユーザーはすべて、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User の使用許諾の適用を受けなければなりません。
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA) の使用許諾を受けたユーザーはすべて、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User の使用許諾の適用を受けなければなりません。

5.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 構成の制限

「クラウド・サービス」のお客様は、アプリケーション層以下の構成パラメーター (データベース構成またはミドルウェア構成など) にアクセスしたり、それらを変更したりすることはできません。「クラウド・サービス」は、「クラウド・サービス」に付属する IBM TRIRIGA Application Builder の各種ツールを使用したアプリケーション層で、または「クラウド・サービス」に付属する IBM TRIRIGA Connector for Business Application の各種ツールを使用した統合の作成により、構成可能です。

「クラウド・サービス」は、プラットフォームおよびテクノロジーの更新用とアプリケーションの更新用に異なるルールを用いて、継続的なデリバリー・モデルを使用します。プラットフォームとテクノロジーの更新は、すべての「クラウド・サービス」のお客様に対して、IBM が定期的に、その裁量により実行します。適用時、アプリケーション更新は、「クラウド・サービス」の出荷状態のアプリケーション機能でお客様のアプリケーション構成をオーバーライドします。ただし、アプリケーション更新は、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications を選択していない「クラウド・サービス」のお客様、または IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications を選択された「クラウド・サービス」のお客様に対しては適用されません。