

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

本“服务描述”描述云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

1. 云服务

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 是用于管理设施和不动产生命周期的解决方案，包含或支持以下流程和功能：

- **不动产管理**
为交易管理、租赁管理和租赁会计提供解决方案；使用业务分析来识别不动产资产、租赁、供应商和流程的绩效。
- **资本项目**
启用资本项目规划：确定资本计划中的融资优先顺序；提供集成的流程与分析。
- **空间管理**
发现改进设施利用率和占用率管理的机会；支持部门内空间使用的可计帐性；查看上载的场地布置；辅助搬迁流程；分析战略空间规划；空间与资产保留管理；跟踪预算、成本和计划安排。
- **设施维护**
使用基于条件的设施评估；提供财务和环境影响分析，帮助开展资本规划；管理设施维护服务请求；自动执行设施维护服务；使用业务分析来识别设施、资产、资源和设施维护流程的绩效。
- **能源管理**
管理企业碳计量和环境投资分析；提供财务和环境影响分析，以改进资本规划；使用分析来识别设备的潜在工作任务。
- **应用程序管理**
管理底层的不动产、设施和资产组合数据；管理用户访问；使用技术平台扩展应用程序；通过 Web 服务，利用 VPN 连接进行交互。

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 交付基本内容，包括报告、模板、用户角色和安全组，支持某些系统的集成，并提供工具以支持应用程序配置。此云服务包含一个生产实例和一个非生产实例。出于性能方面的考虑，30 个以内的用户能够以任何方式，通过任何途径，直接或间接地（例如：经过多路复用程序、设备或应用程序服务器）同时使用非生产实例。

1.1 服务产品

客户可以从以下可用服务产品中选择。

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

创建请求，创建预留，搜索知识库，输入考勤卡，响应竞价请求，以脱机形式响应电子邮件（最多 25 个），搜索位置、人员和资产。客户必须经授权使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User 以获得使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User 的权利。具有 Enterprise User 权利的客户不需要 Self-Service User 权利即可创建服务请求。

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

使用 IBM TRIRIGA Anywhere 移动应用程序从移动设备创建和访问工作任务。客户必须经授权使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User 来获得使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User 的权利。

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

利用对 Self Service 的数据和功能的只读访问权，参与审批流程、监视绩效指标、查看报告。客户必须经授权使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User 来获得使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User 的权利。

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

参与所有已实施的业务流程和管理功能，除应用程序构建器工具外，每月最多 60 小时。

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

参与有限的流程，仅限于任务、调研、付款发票和请求以及文档管理。包含 Self Service, Anywhere 和 Approvals and Reporting User 的功能。客户必须有权使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User 来获得使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User 的权利。

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

授权用户可参与所有已实施的业务流程和管理功能，包含支持无线数量的用户免费提交服务请求的功能。并发用户可参与所有已实施的业务流程和管理功能，除自助服务预留、脱机和应用程序构建器工具外。

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

帮助设施和不动产管理人员获取有关其运营绩效的深刻洞察。

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

通过 TRIRIGA Work Task Services 感知型 Web 应用程序，为技术人员提供高级的用户体验。该应用程序支持技术人员从多个设备访问和更新为其分配的工作任务的详细信息。客户必须有权使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User 来获得使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services User 的权利。

1.1.9 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Lease Volume

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Lease Volume 支持通过适当地调整客户生产环境的大小并进行配置来处理租赁。

1.2 可选服务

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 实例不包含随生产实例提供的高可用性和相同频率的备份。出于性能方面的考虑，30 个以内的用户能够以任何方式，通过任何途径，直接或间接地（例如：经过多路复用程序、设备或应用程序服务器）同时使用非生产实例。

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

每个 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On 权利都会增加一个 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 实例的大小，以允许额外 30 名用户同时访问该实例。如果客户通过购买 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On 来为 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 实例添加容量，那么此额外容量不能重新分配给后续其他 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 实例。

1.2.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) Offerings

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) 和 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) 是可选附加组件，用于提供云服务环境中的客户定制以及其他支持，以便管理 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)。

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

每个 Add-on Capacity 实例通过增加额外的 UI 服务器（最多包含 4 个核心和 32GB RAM），增加生产环境的水平大小。

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

所有 SaaS 环境缺省使用虚拟服务器进行部署。此服务提供备用服务器配置选项。Bare Metal Server Deployment 的缺省大小是单个具有 32GB RAM 的四核处理器。如有需要，可以使用多个数量的处理器，构建更大型的 Bare Metal Server Deployment。

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

每个 Add-on Reporting Database 权利都会向一个客户环境数据库复制到的数据库添加一个数据库服务器，以便针对其运行报告工具

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

Secure File Transfer Protocol (SFTP) 服务器帐户 (SFTP 帐户) 云服务可以通过 Secure Shell (SSH) 数据流促进数据访问和数据传输。SFTP 帐户还可以用于查看客户环境中的日志文件，以便进行故障诊断和开发。每个 SFTP 帐户都是一个单独的实例。最多可以创建 5 个 SFTP 帐户。

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

IPsec 站点到站点 VPN 通道用于对安全的 IPsec 网关之间的流量进行加密。VPN IPsec 通道将允许客户网络和云服务之间的站点到站点流量。这可以用于支持特定集成、只读数据库访问、LDAP 同步和无法通过 HTTPS/SSL 运行的其他通信。

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

每个 IP Whitelisting 权利支持仅从客户定义并核准的可信 IP 地址列表或 IP 范围，对特定环境进行配置访问。

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

此云服务允许客户配置灾难恢复，支持 1 小时“恢复点目标 (RPO)”和 12 小时“恢复时间目标 (RTO)”。此云服务包含辅助数据中心中的应用程序服务器和数据库服务器，并且支持从主数据中心启动数据复制。

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

Availability SLA for Non-Production Systems 允许客户将 PoE 中指定和第三节中描述的 IBM 服务级别协议 (“SLA”) 扩展到特定的非生产环境。本不可转让的附加 SLA 不构成保证。

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

当客户超过 IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User 每月 60 小时限制时，此服务提供额外使用权利并按使用付费。所有 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Use Users 均需要此权利。

1.3 加速服务

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

此安装服务建立云服务，其中 IBM 将维护环境，并且 IBM 自行决定根据需要针对所有云服务客户应用平台、技术和应用程序更新。

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

此安装服务针对客户维护的平台环境建立云服务。客户负责向云服务应用应用程序更新，并且必须根据适用更新随附的指示信息执行此操作。

2. 数据处理和保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据处理和保护数据表” (称为数据表或 DPA 附录) 提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果 i) 欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679)

(GDPR); 或 ii) www.ibm.com/dpa/dpl 上标示的其他数据保护法律适用于内容中包含的个人数据, 那么 DPA 也适用于这些个人数据。

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

3. 服务级别和技术支持

3.1 服务标准协议

IBM 为客户提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。IBM 会根据累积的可用云服务应用适用的最高赔偿, 如下表中所示。可用性百分比的计算方法为: “约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内服务停用的总分钟数, 再除以“约定的月份”内总分钟数。“服务停用”定义、索赔过程以及如何联系 IBM 反馈服务可用性问题的在 IBM 的云服务支持手册 (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) 中进行了说明。

可用性	积分 (每月订购费用的百分比*)
小于 99.9%	2%
低于 99.0%	5%
低于 95.0%	10%

* 订购费用是当月该索赔相关的合同价格。

3.2 技术支持

通过在位于 <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 的 IBM 支持指南中选择云服务来查找针对云服务的技术支持, 包括支持联系人详细信息、严重性级别、可用性的支持小时数、响应时间以及其他支持信息和流程。

4. 费用

4.1 收费标准

云服务的收费标准在交易文档中指定。

以下收费标准适用于此云服务:

- 授权用户是有权通过任何方式和途径, 直接或间接 (例如, 通过多路复用程序、设备或应用程序服务器) 访问云服务的唯一用户。
- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。
- 项目是指出现一个通过使用云服务处理、管理或与使用云服务相关的特定项目。对于此云服务, 一个项目即一个租赁。
- 并发用户是在任何特定时间点, 可通过任何方式和途径, 直接或间接 (例如: 通过多路复用程序、设备或应用程序服务器) 同时访问云服务的用户数量。多次同时访问云服务的人员, 只会被视为单个并发用户。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议 (或等效的基础云协议), 可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

5.1 支持软件

云服务包含以下支持软件:

- TRIRIGA CAD Integrator
- TRIRIGA Outlook plug-in
- TRIRIGA Anywhere
- TRIRIGA Connector for BIM

5.2 非生产限制

如果将云服务指定为“非生产”，那么云服务仅供客户用于内部非生产活动，包括测试、性能调优、故障诊断、内部基准评测、登台、质量保证活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的云服务插件或扩展。在没有获取相应生产权利的情况下，客户无权将云服务的任何部分用于任何其他用途。

云服务的非生产实例用户必须已获授权使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)。

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 实例不包含随生产实例提供的高可用性和相同频率的备份。出于性能方面的考虑，30 个以内的用户能够以任何方式，通过任何途径，直接或间接地（例如：经过多路复用程序、设备或应用程序服务器）同时使用非生产实例。

每个 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On 权利都会增加一个 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 实例的大小，以允许额外 30 名用户同时访问该实例。如果客户通过购买 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On 为 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 实例添加容量，那么此额外容量不能重新分配给后续其他 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 实例。

5.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Products Limitation

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) 的所有授权用户必须具有相同用户类型的 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 权利。

以下产品的所有授权用户还必须具有相同用户类型的 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 权利。

- 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) Entitlement Requirements

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User 的权利必须涵盖 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) 的所有授权用户。
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User 的权利必须涵盖 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) 的所有授权用户。
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User 的权利必须涵盖 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA) 的所有授权用户。

5.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Upgrade Responsibilities

本云服务使用连续的交付模型，针对持续性平台（数据库层和中间件层）和应用程序更新采用不同的规则。平台更新由 IBM 定期执行，其针对所有云服务客户且由 IBM 自行决定。客户不能访问或更改平台层的配置参数。

IBM 仅负责更新、维护和更改数据库层和中间件层的配置参数。客户负责使用云服务随附的 IBM TRIRIGA Application Builder 工具来执行应用程序升级以及应用程序层的配置参数更新、维护和更改。客户还负责使用云服务随附的 IBM TRIRIGA Connector for Business Application 工具来为集成的配置参数执行更新、维护和更改。