

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

본 서비스 명세서는 본 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

1. 클라우드 서비스

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)는 시설과 부동산의 라이프사이클을 관리하는 솔루션으로, 다음 프로세스와 기능을 포함하거나 지원합니다.

- **부동산 관리**
거래 관리, 리스 관리 및 리스 회계에 대한 솔루션을 제공하며 비즈니스 분석 기능을 사용하여 부동산 자산, 리스, 공급자와 프로세스의 성과를 식별합니다.
- **자금 프로젝트**
자금 프로젝트 계획을 가능하게 하고 자금 프로그램 내에서 펀딩 우선순위를 식별하고 통합된 프로세스와 분석 기능을 제공합니다.
- **공간 관리**
시설 활용 및 점유 관리 개선을 위한 기회를 식별하고 공간 이용에 대한 부서 책임성을 부여하고 업로드된 평면도를 보고 재배치 프로세스를 지원하며 전략적 공간 계획을 분석하고 공간 및 자산 예약 관리를 수행하고 예산, 비용 및 일정을 추적합니다.
- **시설 유지보수**
상태별 시설 평가를 이용하고 재정 및 환경 영향 분석을 제공하여 자금 계획을 지원하고 시설 유지보수 서비스 요청을 관리하며 시설 유지보수 서비스를 자동화하고 비즈니스 분석을 통해 시설, 자산, 자원 및 시설 유지보수 프로세스의 성과를 식별합니다.
- **에너지 관리**
기업 탄소 계산 및 환경 투자 분석을 관리하고, 자금 계획을 개선하기 위해 재정 및 환경 영향 분석을 제공하고 분석 기능을 사용하여 설비의 잠재적 작업 태스크를 식별합니다.
- **애플리케이션 관리**
기초 부동산, 시설 및 자산 포트폴리오 데이터를 관리하고 사용자 액세스를 관리하고 기술 플랫폼을 사용하여 애플리케이션을 확장하며 VPN 연결을 통해 웹 서비스에 접속합니다.

보고서, 템플릿, 사용자 역할 및 보안 그룹을 포함한 기본 콘텐츠와 함께 제공되는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)는 특정 시스템의 통합을 지원하며 애플리케이션 구성을 지원하는 도구를 제공합니다. 이 클라우드 서비스에는 하나의 프로덕션 인스턴스와 하나의 비프로덕션 인스턴스가 포함됩니다. 성능상의 이유로, 어떤 방법으로도(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 비프로덕션 인스턴스를 동시에 사용할 수 있는 사용자는 30 명을 초과할 수 없습니다.

1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

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

요청 사항을 작성하고, 예약을 진행하고, 지식 기반 검색을 하고, 타임카드를 입력하며, 비드(bid) 요청에 응답하고, 오프라인 서식(최대 25 개)으로 이메일에 응답하고 위치, 개인 및 자산을 검색합니다. 고객이 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users 에 대한 권한을 취득하기 위해서는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 에 대한 권한이 반드시 있어야 합니다. Enterprise User 권한이 있는 고객에게는 서비스 요청서를 작성하기 위한 Self-Service User 권한이 필요하지 않습니다. 각 IBM Facilities and Real Estate

Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User 권한에는 서비스 요청서를 작성하는 다섯 명의 사용자가 포함됩니다.

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

승인 프로세스에 참여하고 성과 체계를 모니터링하며 Self Service 의 데이터와 기능에 대한 읽기 전용 액세스 권한으로 보고서를 봅니다. 고객이 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users 에 대한 권한을 획득하기 위해서는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 에 대한 권한이 반드시 있어야 합니다.

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

월 최대 60 시간 동안 애플리케이션 빌더 도구를 제외한 모든 구현된 비즈니스 프로세스와 관리 기능에 참여합니다. 고객이 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Users 에 대한 권한을 획득하기 위해서는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 에 대한 권한이 반드시 있어야 합니다.

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

승인된 사용자(Authorized User)는 추가 요금의 부담 없이 무제한의 사용자가 서비스 요청을 제출하는 기능을 포함하여 모든 구현된 비즈니스 프로세스와 관리 기능에 참여할 수 있습니다. 동시 사용자(Concurrent User)는 모든 구현된 비즈니스 프로세스와 관리 기능에 참여할 수 있습니다(단, 셀프 서비스 예약, 오프라인 및 애플리케이션 빌더 도구는 예외).

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

시설 및 부동산 관리자가 운영 성과에 대한 강력한 통찰력을 얻을 수 있도록 돕습니다.

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

TRIRIGA Work Task Services 퍼스펙티브 웹 애플리케이션을 통해 기술자를 위한 고급 사용자 경험을 제공합니다. 애플리케이션은 기술자가 다중 디바이스에서 자신에게 지정된 작업 태스크의 세부사항에 액세스하고 업데이트할 수 있게 합니다. 고객이 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services Users 에 대한 권한을 취득하기 위해서는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 에 대한 권한이 반드시 있어야 합니다.

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Lease Volume 은 고객의 프로덕션 환경을 적절히 조정하고 구성하여 리스의 처리를 지원합니다.

1.2 선택적 서비스

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 인스턴스에는고가용성이나 프로덕션 인스턴스에서 제공하는 것과 같은 빈도의 백업은 포함되지 않습니다. 성능상의 이유로, 어떤 방법으로도(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 비프로덕션 인스턴스를 동시에 사용할 수 있는 사용자는 30 명을 초과할 수 없습니다.

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

각 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On 권한은 하나의 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 인스턴스 크기를 증대하여 추가로 30 명의 사용자가 인스턴스에 동시에 액세스할 수 있게 합니다. 고객이 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On 을 구입하여 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 인스턴스에 용량을 추가하더라도 나중에 다른 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 인스턴스에 해당 추가 용량을 재지정할 수 없습니다.

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

IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Enterprise User 및 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA)는 클라우드 환경에 있는 고객 소유의 제 3 자 애플리케이션과 클라우드 서비스 환경 내의 고객 사용자 정의에 대한 제한된 지원을 제공하는 선택적 추가 기능(add-ons)입니다.

a. IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Enterprise User

이 클라우드 서비스는 승인된 사용자(Authorized Users) 또는 동시 사용자(Concurrent Users) 중 하나를 기준으로 권한이 부여됩니다. 이 클라우드 서비스에 대한 고객의 권한은 동일한 사용자 수와 동일한 사용자 유형으로 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise 에 대한 고객의 권한과 일치해야 합니다.

b. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Users 는 이 클라우드 서비스의 선행 조건입니다. 이 클라우드 서비스에 대한 고객의 권한은 선행 조건 서비스에 대한 권한의 수량과 동일해야 합니다.

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

각 Add-on Capacity 인스턴스는 최대 4 개 코어 및 최대 32GB RAM 의 추가 UI 서버를 추가하여 프로덕션 환경의 수평적 크기를 늘립니다.

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

모든 SaaS 환경이 기본적으로 가상 서버를 사용하여 배치됩니다. 이는 대체 서버 구성 옵션을 제공합니다. 베어메탈 서버 배치의 기본 크기는 32GB RAM 이 있는 하나의 쿼드코어 프로세서입니다. 필요하면 더 큰 베어메탈 서버 배치를 구축하기 위해 복수의 수량을 사용할 수 있습니다.

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

각 Add-on Reporting Database 권한은 이에 대한 보고 도구를 실행할 목적으로 고객 환경 데이터베이스 중 하나가 복제하는 위치에 데이터베이스를 추가합니다.

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

Secure File Transfer Protocol(SFTP) server account (SFTP Account) Cloud Service 는 Secure Shell(SSH) 데이터 스트림을 통한 데이터 액세스와 데이터 전송을 용이하게 합니다. SFTP Account 는 또한 문제점 해결과 개발 목적으로 고객 환경에서 로그 파일을 보는 데도 사용할 수 있습니다. 각 SFTP Account 는 개별 인스턴스입니다. 최대 5 개 SFTP Account 를 작성할 수 있습니다.

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

IPSec 사이트 간 VPN 터널은 보안 IPSec 게이트웨이 사이의 트래픽을 암호화하는 데 사용됩니다. VPN IPSec Tunnel 은 고객 네트워크와 클라우드 서비스 사이의 사이트간 트래픽을 허용합니다. 이는 특정 통합, 읽기 전용 데이터베이스 액세스, LDAP 동기화 및 HTTPS/SSL 을 통해 실행할 수 없는 기타 통신을 지원하는 데 사용됩니다.

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

각 IP Whitelisting 권한은 고객이 정의하고 승인한, 신뢰할 수 있는 IP 주소 또는 IP 범위 목록에서 특정 환경에 대해 구성된 액세스를 제공합니다.

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

이 클라우드 서비스를 사용하여 고객은 복구 지점 목표(RPO) 1 시간 및 복구 시간 목표 12 시간을 지원하도록 재해 복구를 구성할 수 있습니다. 클라우드 서비스에는 기본 데이터 센터에서 사용 가능한 데이터 복제와 함께 보조 데이터 센터에서 애플리케이션 서버와 데이터베이스 서버가 포함됩니다.

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

Availability SLA for Non-Production Systems 를 사용하여 고객은 특정 비프로덕션 환경에 대해 제 3 절에 기술되고 PoE 에 명시된 바와 같이 IBM 의 Service Level Agreement("SLA")를 확장할 수 있습니다. 이 양도 불가능한 추가 기능 SLA 는 보증이 아닙니다.

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

이 서비스는 고객이 IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User 에 적용되는 월 60 시간 한도를 초과하는 경우 사용량별 요금제에 따라 추가 사용 권한을 제공합니다. 이 오퍼링은 모든 IBM Facilities and Real Estate management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Users 에게 필요합니다.

1.2.13 IBM TRIRIGA Real Estate and Facilities Management SaaS Add-on Reporting

IBM TRIRIGA Real Estate and Facilities Management SaaS Add-on Reporting 인스턴스는 고객의 프로덕션 환경에서 개선된 보고 및 데이터 시각화 기능을 모든 사용자에게 제공합니다.

1.2.14 IBM TRIRIGA Real Estate and Facilities Management SaaS Add-on Reporting Non-Production

IBM TRIRIGA Real Estate and Facilities Management SaaS Add-on Reporting Non-Production 인스턴스는 고객의 비프로덕션 환경에서 개선된 보고 및 데이터 시각화 기능을 모든 사용자에게 제공합니다.

1.3 Acceleration 서비스

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

이 설치(set-up) 서비스는 IBM 이 재량에 따라 모든 클라우드 서비스 고객을 위해 필요에 따라 환경을 관리하고 플랫폼, 기술 및 애플리케이션 업데이트를 적용하도록 클라우드 서비스를 설정합니다.

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

이 설치(set-up) 서비스는 고객이 관리하는 플랫폼 환경의 클라우드 서비스를 설정합니다. 고객은 클라우드 서비스에 애플리케이션 업데이트를 적용해야 할 책임이 있으며 관련 업데이트와 함께 제공된 지침에 따라 이를 수행해야 합니다.

2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum: DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조) 및 아래 링크의 데이터 처리 및 보호 데이터 시트(Data Processing and Protection Data Sheet(s))(데이터 시트(들) 또는 DPA 별표(들)로 참조됨)는 클라우드 서비스에 대한 추가적인 데이터 보호 정보와 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련한 옵션을 제공합니다. DPA 는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 i) European General Data Protection Regulation (EU/2016/679)(GDPR) 또는 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 에 명시된 기타 데이터 보호법이 적용되는 경우 그 범위에 한 해 적용됩니다.

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

3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

3.1 SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 고객에게 제공합니다. IBM 은 아래 표와 같이 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 가용률은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Service Down(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다. Service Down 의 정의, 클레임 절차, 서비스 가용성 문제에 관한 IBM 문의 방법은 IBM

Cloud 서비스 지원 핸드북(https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)에서 확인할 수 있습니다.

가용성	크레딧 (월별 사용등록료*의 %)
99.9% 미만	2%
99.0% 미만	5%
95.0% 미만	10%

* 사용등록료는 클레임 대상이 되는 해당 월의 약정 요금입니다.

3.2 기술 지원

지원 문의 상세 정보, 심각도 레벨, 가용성 지원 시간, 응답 시간 및 기타 지원 정보와 절차를 포함하여, 클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 IBM 지원 안내서(<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 참조)에서 클라우드 서비스를 선택하면 확인할 수 있습니다.

4. 요금

4.1 청구 체계

클라우드 서비스에 대한 과금 체계는 거래서류에 명시됩니다.

이 클라우드 서비스에는 다음 청구 체계가 적용됩니다.

- 승인된 사용자(Authorized User)는 어떠한 방법, 어떠한 형태로든(예, 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 액세스하도록 권한이 부여된 고유한 사용자를 의미합니다.
- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 각 액세스입니다.
- 항목은 클라우드 서비스에서 처리하거나 관리하거나 클라우드 서비스 사용과 관련된 특정 항목의 발생을 의미합니다. 이 클라우드 서비스에서 항목은 리스(lease)입니다.
- 동시 사용자(Concurrent User)는 특정 시점에 직접적 또는 간접적으로(예를 들어 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버를 통해) 클라우드 서비스에 동시에 액세스하는 사용자 수입니다. 클라우드 서비스에 여러 번 동시에 액세스하는 한 명의 개인은 동시 사용자 한 명으로 계산됩니다.

5. 추가 조항

2019년 1월 1일 이전에 작성된 클라우드 서비스 계약들(또는 동등한 기본 클라우드 계약들)에는 <https://www.ibm.com/acs> 에서 제공한 조건들이 적용됩니다.

5.1 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

클라우드 서비스에는 다음 인에이블링 소프트웨어가 포함됩니다.

- TRIRIGA CAD Integrator
- TRIRIGA Outlook 플러그인
- TRIRIGA Anywhere
- TRIRIGA Connector for BIM

5.2 비프로덕션 제한사항

클라우드 서비스가 "비프로덕션(Non-Production)"으로 지정된 경우, 고객은 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 내부 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 추가 기능 또는 확장 기능의 개발을 포함하여 내부

비프로덕션 활동 용도에 한해 해당 클라우드 서비스를 사용할 수 있습니다. 고객은 해당 프로덕션 권한을 취득하지 않은 경우에는 기타 다른 용도를 위해 클라우드 서비스의 어떠한 부분도 사용할 수 없습니다.

클라우드 서비스의 Non-Production Instance(s) 사용자에게는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)의 권한이 부여되어야 합니다.

5.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 제품 제한사항

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)의 권한이 부여된 모든 사용자에게는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)에 대한 동일한 사용자 유형의 권한도 있어야 합니다.

다음 제품에 대한 권한이 부여된 모든 사용자에게는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)에 대한 동일한 사용자 유형의 권한도 있어야 합니다.

- 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) 권한 요구사항

- IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Enterprise User 의 권한이 부여된 모든 사용자에게는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User 에 대한 권한이 적용되어야 합니다.
- IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Occasional Enterprise User 의 권한이 부여된 모든 사용자에게는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User 에 대한 권한이 적용되어야 합니다.

5.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 업그레이드 책임

이 클라우드 서비스는 지속적인 제공 모델을 활용하며, 지속적인 플랫폼(데이터베이스 및 미들웨어 계층) 및 애플리케이션 업데이트에 대해 서로 다른 규칙을 사용합니다. IBM 은 모든 클라우드 서비스 고객을 위해 단독 재량으로 플랫폼 업데이트를 정기적으로 수행합니다. 고객은 플랫폼 계층에서 구성 매개변수에 액세스하거나 변경할 수 없습니다.

IBM 은 데이터베이스 및 미들웨어 계층에서만 구성 매개변수를 업데이트, 유지보수 및 변경할 책임이 있습니다. 고객은 클라우드 서비스에 포함된 IBM TRIGA Application Builder 도구를 사용하여 애플리케이션 계층에서 애플리케이션 업그레이드, 업데이트, 유지보수 및 구성 매개변수 변경을 수행할 책임이 있습니다. 또한 고객은 클라우드 서비스에 포함된 IBM TRIGA Connector for Business Application 도구를 사용하여 통합을 위한 구성 매개변수를 업데이트, 유지보수 및 변경할 책임이 있습니다.