

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單之計費及其他詳細資料。

1. 雲端服務

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 係為一個解決方案，用於管理設施與不動產之生命週期，其中包括或支援下列程序與功能：

- 不動產管理
提供交易管理、租賃管理及租賃會計之解決方案；利用商業分析識別不動產、租賃、提供者及程序之效能。
- 資本專案
用於進行資本專案規劃；識別資本方案中之募資優先順序；提供整合程序與分析。
- 空間管理
識別改善設施利用與佔有管理之機會；啟用由部門承擔空間使用的責任；檢視上傳之樓層計劃；協助進行重新定位程序；分析策略性空間規劃；空間與資產保留管理；追蹤預算、成本及時程表。
- 設施維護
採用條件式設施評量；提供金融與環境影響分析，以協助進行資本規劃；管理設施維護服務要求；將設施維護服務自動化；使用商業分析識別設施、資產、資源及設施維護程序之效能。
- 能源管理
管理企業碳足跡統計及環境投資分析；提供改善資本規劃之金融與環境影響分析；利用金融與環境影響分析改善資本規劃；利用分析識別設備之潛在工作任務。
- 應用程式管理
管理基礎不動產、設施及資產投資組合資料；管理使用者存取權；使用技術平台延伸應用程式；透過 VPN 連線，利用 Web 服務進行連線。

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 隨附涵蓋報告、範本、使用者角色及安全群組之基本內容，並可支援某些系統的整合及提供工具協助進行支援應用程式配置。本「雲端服務」包含一個正式作業「實例」及一個「非正式作業實例」。基於效能的考量，透過任何方法，以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）同步使用「非正式作業實例」的使用者，不得超過三十位。

1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

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

建立要求、建立預約、搜尋知識庫、輸入工時記錄、回應標案要求、回應含有離線表單（上限 25 個）之電子郵件、搜尋地點、人員及資產。 貴客戶必須先取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 之授權，方能取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users 之授權。具有「企業使用者」授權之 貴客戶建立「服務要求」時無需「自助使用者」授權。各份 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User 授權均包含五位可建立「服務要求」之使用者。

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

以唯讀之方式存取 Self Service 之資料與功能，以參與核准程序、監視效能度量、檢視報告。 貴客戶必須先取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 之授權，方能取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users 之授權。

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

參與所有已執行之商業程序與管理功能，但應用程式建置器工具除外，每月最多上限 60 小時。貴客戶必須先取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 之授權，方能取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Users 之授權。

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

「授權使用者」得參與所有已執行之商業程序與管理功能，包括可供無限制數量之使用者提交服務要求，且不另收費用。並行使用者得參與所有已執行之商業程序與管理功能，但自助預約、離線及應用程式建置器等工具除外。

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

可協助設施及房地產經理發覺有關其運營績效之深具影響之見解。

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

透過 TRIRIGA Work Task Services 感認 Web 應用程式，讓技術人員感受進階使用者體驗。此應用程式可讓技術人員從多部裝置存取及升級其指定作業之詳細資料。貴客戶必須先取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 之授權，方能取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services Users 之授權。

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 藉由以適當方式調整 貴客戶正式作業環境之規模並進行配置，為租賃處理提供支援。

1.2 選用服務

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 「非正式作業」實例不包括正式作業實例所隨附高可用度或相同的備份頻率。基於效能的考量，透過任何方法，以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）同步使用「非正式作業實例」的使用者，不得超過三十位。

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

每一份 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On 授權均可增加一個 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 實例大小，以供額外 30 位使用者同時存取該實例。若 貴客戶係藉由購買 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On 而增加 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 實例之容量，則未來不能將該額外容量再轉讓給另一個 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 實例。

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

IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Enterprise User 及 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA) 為選用附加程式，可為 貴客戶於雲端環境中所擁有之第三人應用程式，以及 貴客戶於「雲端服務」環境內之客製作業，提供有限支援。

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

本「雲端服務」之授權，以「授權使用者」或「並行使用者」為基礎。貴客戶之本「雲端服務」授權需與其 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise 授權相符，二者應有相同數量之使用者及相同使用者類型。

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 為本「雲端服務」之必備項目。貴客戶之本「雲端服務」授權數量需與前述必備服務相同。

- 1.2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on Capacity for Production**
各 Add-on Capacity 實例可藉由新增最多可配備 4 核心及 32GB RAM 之額外 UI 伺服器，俾以增加「正式作業」環境之水平大小。
- 1.2.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Bare Metal Server Deployment**
依預設，所有 SaaS 環境悉以「虛擬伺服器」進行部署。此環境提供替代伺服器配置選項。「裸機伺服器部署」之預設大小配置為單一配有 32GB RAM 之四核心處理器。如有必要，可利用多個前揭處理器建置更大型之「裸機伺服器部署」。
- 1.2.6 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on Reporting Database**
各份 Add-on Reporting Database 授權基於對照「資料庫」伺服器執行報告工具之目的，各別新增一部「資料庫」伺服器，此伺服器為其中一個 貴客戶環境資料庫的抄寫目的地。
- 1.2.7 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) SFTP Accounts**
本「安全檔案傳送通訊協定」(SFTP) 伺服器帳戶（「SFTP 帳戶」）雲端服務可透過「安全外殼協定」(Secure Shell, SSH) 資料串流，協助進行資料存取及資料傳輸。此「SFTP 帳戶」亦得基於疑難排解與開發之目的，而用於檢視 貴客戶環境上之日誌檔。各「SFTP 帳戶」各為獨立實例。最多可建立 5 個「SFTP 帳戶」。
- 1.2.8 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on VPN IPsec Tunnel Setup**
IPsec 網站間 VPN 通道係用於加密安全「IPsec 通道」間之資料流量。本 VPN IPsec Tunnel 將允許 貴客戶網路與本「雲端服務」間之網站間傳輸。前揭傳輸可用於支援若干整合、唯讀資料庫存取、LDAP 同步化及其他無法透過 HTTPS/SSL 執行之通訊。
- 1.2.9 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) IP Whitelisting**
各份 IP Whitelisting 授權均允許於完成配置後，僅得從由 貴客戶規定及准許之受信任 IP 位址或 IP 範圍清單存取特定環境。
- 1.2.10 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enhanced Disaster Recovery Add-on**
本「雲端服務」可讓 貴客戶將「災難回復」配置為用以支援 1 小時之「回復點目標」(RPO) 及 12 小時之「回復時間目標」(RTO)。本「雲端服務」包含位於次要資料中心之一部應用程式伺服器及一部資料庫伺服器，此次要資料中心得從主要資料中心進行資料抄寫。
- 1.2.11 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Availability SLA for Non-Production Systems**
Availability SLA for Non-Production Systems 容許 貴客戶依權利證明書之規定及第 3 節之說明，將 IBM 的「服務水準協定」("SLA") 延伸至特定非正式作業環境。本不可轉讓附加程式 SLA 並非保證。
- 1.2.12 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User Additional Capacity Add-On Pay Per Use**
本服務提供「依使用付費」型額外使用授權，此項授權於 貴客戶超用有關 IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User 之每月限制時數 60 小時時適用之。一切 IBM Facilities and Real Estate management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Users 均需前述供應項目。
- 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 Instance 於 貴客戶之「正式作業」環境為所有使用者提供加強型報告與資料視覺化功能。
- 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 Instance 於 貴客戶之「非正式作業」環境為所有使用者提供加強型報告與資料視覺化功能。

1.3 Acceleration Services

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

本設定服務用以建立本「雲端服務」，IBM 將在本「雲端服務」中依其決定之所需狀況，為一切 Cloud Service 客戶維護環境及套用平台、技術及應用程式更新項目。

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

本設定服務用以建立本「雲端服務」，以供 貴客戶所維護之平台環境使用。貴客戶應自行負責將應用程式更新項目套用至本「雲端服務」，並依適用更新項目隨附指示為之。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用度	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 費用

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「授權使用者」係指被授權透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」之特定使用者。
- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。

- 「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之特定項目。就本「雲端服務」而言，「項目」係指「租賃」。
- 「並行使用者」係指於特定時間點同時透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取本「雲端服務」之使用者數量。一個人多次同步存取本「雲端服務」，僅計為單一「並行使用者」。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 啟用軟體

本「雲端服務」內含下列「啟用軟體」：

- TRIRIGA CAD Integrator
- TRIRIGA Outlook 外掛程式
- TRIRIGA Anywhere
- TRIRIGA Connector for BIM

5.2 非正式作業之限制

若本「雲端服務」經指定為「非正式作業」(Non-Production)，則 貴客戶僅限將「雲端服務」使用於內部非正式作業活動，包括測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、品質確保活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的本「雲端服務」新增或延伸項目。未取得適當的正式作業授權， 貴客戶無權將本「雲端服務」的任何部分用於任何其他用途。

本「雲端服務」非正式作業實例使用者必須取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 之授權。

5.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 產品限制

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) 之一切授權使用者，亦須備有 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 相同使用者類型之授權。

下列產品之一切授權使用者亦須備有 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 相同使用者類型之授權。

- 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) 授權要件

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User 之授權，必須涵蓋 IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Enterprise User 之一切授權使用者。
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User 之授權，必須涵蓋 IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Occasional Enterprise User 之一切授權使用者。

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

本「雲端服務」採用連續遞送模型，針對後續平台（資料庫層及中介軟體層）及應用程式更新項目提供不同規則。IBM 得自行決定針對所有「雲端服務客戶」定期執行平台更新。 貴客戶不得於平台層存取或變更配置參數。

IBM 僅負責於資料庫層及中介軟體層更新、維護及變更配置參數。 貴客戶應負責利用本「雲端服務」隨附 IBM TRIRIGA Application Builder 工具，於應用程式層執行應用程式升級，並更新、維護及變更配置參數。 貴客戶亦應負責利用本「雲端服務」隨附 IBM TRIRIGA Connector for Business 工具更新、維護及變更配置參數，以利整合。