

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者をいいます。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別個の「取引文書」として提供されます。

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。

各ユーザーは、それぞれの使用許諾に基づき、かかるプロセスおよび機能のうち指定された部分にアクセスすることができます。

a. 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への回答 (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。

- b. **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 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。
- c. **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。
- d. **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。
- e. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User**
「許可ユーザー」は、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 オプション・サービス

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 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 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・サーバーを経由して) 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。

1.1.2 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。

1.1.3 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。

1.1.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) は、お客様に開発目的の「非実稼働」インスタンスおよび拡張アクセスを提供します。

1.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Configuration Limitation

「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、自己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。

2. セキュリティーの内容

「クラウド・サービス」は、IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> で入手可能) および本項で規定される追加条件に従うものとします。IBM のデータ・セキュリティー・ポリシーに対するいかなる変更も「クラウド・サービス」のセキュリティーを劣化させることはありません。

本「クラウド・サービス」は、「米国 - EU 間のセーフハーバー」の認証を受けています。

本「クラウド・サービス」は、個人情報またはセンシティブ情報などの規制対象コンテンツに関する特定のセキュリティー要件に即して設計されているものではありません。お客様は、お客様が「クラウド・サービス」に関連して使用するコンテンツのタイプについて、本「クラウド・サービス」がお客様のニーズを満たすものかどうか判断する責任を負います。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「クラウド・サービス」に関して、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。) を提供します。「SLA」は保証ではありません。

「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」の可用性に影響を及ぼした事象について最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して重要度 1 のサポート・チケットを記録しなければなりません。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的に支援しなければなりません。

「SLA」を達成することができない場合のサポート・チケットの請求は、契約月の末日から 3 営業日以内に提出しなければなりません。有効な「SLA」の請求に対する補償は、「クラウド・サービス」の実稼働システム処理が利用できない時間 (以下「ダウンタイム」といいます。) に基づいた「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「クラウド・サービス」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティーに関する事故もしくはお客様によるセキュリティー・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「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。各契約月の補償の合計額は、「クラウド・サービス」に対する年額料金の 1/12 の 10% を超えないものとします。

3.2 サービス・レベル

「契約月」における「クラウド・サービス」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (「請求」の対象である「契約月」における「月額サブスクリプション料金」*の割合)
< 99.8%	2%
< 98.8%	5%
< 95.0%	10%

*「クラウド・サービス」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、「請求」の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウンタイム」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。

例:「契約月」における「ダウンタイム」が 475 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウンタイム」 475 分 = 42,725 分 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.9% の可用性につき 2% の 「可用性」クレジット
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」に対する「テクニカル・サポート」が、電子メール、オンライン・フォーラム、およびオンライン問題報告システムを介して提供されます。「テクニカル・サポート」は「クラウド・サービス」と共に提供されるものであり、別個のオフオファリングとして提供されるものではありません。

重要度	重要度の定義	サポート時間内の目標応答時間
1	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重大な機能が作動不能である、または重要なインターフェースが機能しない状態。これは通常実稼働環境に適用され、サービスにアクセスできないことによって業務に重大な影響が生じることを示します。この状況は、即時に解決する必要があります。	1 時間以内
2	著しい事業影響 サービス事業機能またはサービスの機能が著しく制限されているか、お客様が事業の最終期限に間に合わない危険にさらされている状態。	2 営業時間以内
3	軽度の事業影響 サービスまたは機能を使用することができ、業務に重大な影響が表れていないことを示す。	4 営業時間以内
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	1 営業日以内

5. エンタイトルメントおよび課金情報

5.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- a. **「許可ユーザー」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。お客様は、直接または間接を問わず何らかの方法により(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・サーバーを経由して)「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた特定の「許可ユーザー」ごとに、個別に専用のエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」の数をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- b. **「同時ユーザー」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。1「同時ユーザー」とは、ある特定の時点で「クラウド・サービス」にアクセスしている1人のユーザーをいいます。当該ユーザーが複数回「クラウド・サービス」に同時アクセスしているかどうかに関わらず、当該ユーザーは、1「同時ユーザー」としてカウントします。お客様は、お客様の「PoE」または「取引文書」に記載された課金期間中に、直接または間接を問わず何らかの方法により(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・サーバーを経由して)「クラウド・サービス」に同時にアクセスする「同時ユーザー」の最大数のエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- c. **「インスタンス」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」とは、「クラウド・サービス」の特定の構成へのアクセスを意味します。お客様の「PoE」または「取引文書」に規定されている課金期間中にアクセスおよび使用が可能となる「クラウド・サービス」の各「インスタンス」のために十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

5.2 セットアップ料金

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Set Up および IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Setup は、「取引文書」に定められる料金に関連しています。

5.3 1か月に満たない期間の料金

「取引文書」に記載された1か月に満たない期間の料金は、按分にて算定される場合があります。

5.4 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエンタイトルメントの範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の記載に従い、その超過分について請求されます。

6. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「クラウド・サービス」へのお客様のアクセスについて、IBM がお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「クラウド・サービス」が自動的に更新されるか、継続使用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の90日前までに書面により更新しないことを通知する場合を除き、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続使用の場合には、「クラウド・サービス」は、お客様が90日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「クラウド・サービス」は、かかる90日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

7. オファリングの追加条件

7.1 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」または「開発環境」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、ステージング、品質保証活動、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て行われる「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権を取得せずに、その他の目的で利用することはできません。

お客様は、「クラウド・サービス」の「非実稼働」インスタンス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。

お客様は、「クラウド・サービス」の「非実稼働インスタンス」である IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) の使用許諾を取得するために、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) の使用許諾を取得しなければならないものとします。IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) により、最大 5 名のユーザーに、当該環境において拡張レベルの制御を備えたリモート・アクセスが提供されます。

7.2 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。

7.3 Cookie

お客様は、IBM が「クラウド・サービス」の通常の運用およびサポートの一部として、トラッキングおよびその他の技術により、「クラウド・サービス」の利用に関連してお客様(お客様の従業員および従契約者)から個人情報を収集することがあることを認識し、これに同意するものとします。IBM によるこのような情報収集は、ユーザー・エクスペリエンスの向上またはお客様との対話の調整を目的とし、「クラウド・サービス」の有効性について使用統計および情報を収集するために行うものです。お客様は、IBM、その他の IBM グループ会社およびその従契約者が、営業活動を行う地域において、適用法に従い、IBM、その他の IBM グループ会社およびそれぞれの従契約者の範囲内で、収集した個人情報を以上の目的のために処理することができるよう、お客様が同意を取得すること、または取得済みであることを確認するものとします。IBM は、収集した個人情報へのアクセス、更新、修正または削除について、お客様の従業員および従契約者からの要求に従うものとします。

7.4 第三者の Web サイトまたはその他のサービスへのリンク

該当する場合には、お客様もしくは「クラウド・サービス」ユーザーが、「クラウド・サービス」にリンクされた、または「クラウド・サービス」からアクセス可能な第三者の Web サイトまたはその他のサービスにコンテンツを伝送する場合、またはお客様もしくは「クラウド・サービス」ユーザーがアプリケーションまたはデータベースなどの第三者コンテンツを「IBM SaaS」環境に組み込む場合、お客様および「クラウド・サービス」ユーザーは、「コンテンツ」の当該のすべての伝送、ならびに第三者コンテンツの受信、使用およびサポートを可能にする同意を IBM に提供するものとします。ただし、かかる対話は、第三者の Web サイトまたはサービスと、お客様の間でのみ行われるものとします。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対し、いかなる保証または表明もするものではありません。また、これらに対するいかなる責任も負いません。IBM は、第三者またはカスタムのアプリケーションもしくはプロセスに関するサポートを何らかの理由(認識されているセキュリティー・リスク、ライセンス交付またはパフォーマンス・エクスポージャーを含みますがこれらに限定されません。)で拒否する権利を留保します。

7.5 個人医療情報取り扱いの禁止

「クラウド・サービス」は、HIPAA に準拠するよう設計されていないため、「個人医療情報」の送信や保管に使用することはできません。