

## IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스(Cloud Service)에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

### 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.

사용자의 권한에 따라 다음 프로세스 및 기능의 지정된 부분에 대한 액세스 권한이 사용자에게 부여됩니다.

- a. **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.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**  
IBM TRIRIGA Anywhere 모바일 애플리케이션을 사용하여 모바일 디바이스에서 작업 태스크를 작성하고 액세스합니다. 고객이 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users 에 대한 권한을 획득하기 위해서는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 에 대한 권한이 반드시 있어야 합니다.

- c. 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.
- d. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User  
태스크, 설문, 청구서 및 대금 지급 요청, 문서 관리로 한정된 제한적인 프로세스에 참여합니다. Self Service, Anywhere 및 Approvals and Reporting Users 의 기능이 포함됩니다. 고객이 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users 에 대한 권한을 획득하기 위해서는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 에 대한 권한이 반드시 있어야 합니다.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User  
승인된 사용자(Authorized User)는 모든 구현된 비즈니스 프로세스와 관리 기능에 참여합니다. 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 선택적 서비스

### 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 인스턴스에는 고가용성이나 프로덕션 인스턴스에서 제공하는 것과 같은 빈도의 백업은 포함되지 않습니다. 성능상의 이유로, 어떤 방법으로든(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.

### 1.1.2 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.

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) 및 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)는 클라우드 서비스 환경 내의 사용자 정의와 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)를 관리하는 추가 지원을 고객에게 제공하는 선택적 Add-on 입니다.

### 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)는 개발 용도의 개선된 액세스 및 Non-Production 인스턴스를 고객에게 제공합니다.

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

클라우드 서비스 고객은 데이터베이스 또는 미들웨어 구성과 같이, 애플리케이션 계층(layer) 아래의 환경설정 파라미터(configuration parameters)에 대해서는 액세스하거나 변경할 수 없습니다. 클라우드 서비스에 포함된 IBM TRIRIGA Application Builder 도구를 사용하거나 클라우드 서비스에 포함된 IBM TRIRIGA Connector for Business Application 도구로 통합(integration)을 생성하여 애플리케이션 계층(layer)에서 클라우드 서비스 환경설정을 할 수 있습니다.

클라우드 서비스는 플랫폼 및 기술 업데이트와 애플리케이션 업데이트에 대한 다양한 규칙을 통해 지속적인 제공 모델을 활용합니다. IBM 은 모든 클라우드 서비스 고객을 위해 단독 재량으로 플랫폼 및 기술 업데이트를 정기적으로 수행합니다. 애플리케이션 업데이트는 적용되는 경우 고객의 애플리케이션

환경설정을 클라우드 서비스 as-shipped 애플리케이션 기능으로 대체합니다. 그러나 애플리케이션 업데이트는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications 를 특정하여 선택하지 않은 클라우드 서비스 고객이나 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications 를 선택한 클라우드 서비스 고객에게는 적용되지 않습니다.

## 2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 참조)과 본 섹션에서 제공하는 추가 조건들을 준수합니다. IBM 데이터 보안 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

이 클라우드 서비스는 US-EU Safe Harbor 인증을 획득하였습니다.

이 클라우드 서비스는 개인 정보 또는 민감한 개인 정보 등, 규제 대상인 콘텐츠에 대한 특정 보안 요구사항에 맞게 설계되지 않습니다. 고객은 이 클라우드 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 콘텐츠 유형에 있어서, 클라우드 서비스가 고객의 필요를 충족하는지 판단해야 합니다.

## 3. SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA 는 보증이 아닙니다. SLA 는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

### 3.1 가용성 크레딧

고객은 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24 시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 적절하게 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(Downtime)(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 다음과 관련된 시간은 포함되지 않습니다: 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

### 3.2 서비스 레벨

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료*의 %)
< 99.8%	2%
< 98.8%	5%
< 95.0%	10%

\* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. 백분율로 표시된 가용성은 약정된 월의 총 시간(분)에서 약정된 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정된 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 Downtime 475 분

약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 475 분 = 42,725 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 98.9%에 대한 가용성 크레디트 2%
--	--

#### 4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
1	<b>심각한 업무 영향/서비스 다운:</b> 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내
3	<b>업무에 대한 사소한 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내
4	<b>최소 업무 영향:</b> 조사 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내

#### 5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

##### 5.1 청구 체계

본 클라우드 서비스는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- a. **승인된 사용자(Authorized User)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **동시 사용자(Concurrent User)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 동시 사용자는 임의의 특정 시점에 클라우드 서비스에 액세스하는 개인입니다. 클라우드 서비스에 동시에 여러 번 액세스하는지 여부에 관계 없이 해당 개인을 한 명의 동시 사용자로 계산합니다. 고객은 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 동시에 액세스하는 최대 동시 사용자 수에 해당하는 권한을 취득해야 합니다.
- c. **인스턴스(Instance)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는

거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

## 5.2 설치(Set-Up) 요금

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Set Up 및 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Setup 은 거래서류에 지정된 요금에 해당됩니다.

## 5.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

## 5.4 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 대로 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

## 6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서(PoE)에 명시합니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

## 7. 오퍼링 추가 조건

### 7.1 비프로덕션 제한사항

클라우드 서비스가 "비프로덕션(Non-Production)" 또는 "개발 환경(Development Environment)"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.

고객이 클라우드 서비스의 비프로덕션(Non-Production) 인스턴스에 대한 권한을 취득하기 위해서는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 에 대한 권한이 반드시 있어야 합니다.

고객이 클라우드 서비스의 비프로덕션(Non-Production) 인스턴스인 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)에 대한 권한을 취득하기 위해서는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)에 대한 권한이 반드시 있어야 합니다. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)로는 환경에서 최대 5 명의 사용자에게 제어 수준이 개선된 원격 액세스가 제공됩니다.

### 7.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) 권한 요구사항

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

### 7.3 쿠키

고객은 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 트래킹(tracking) 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정하기 위해 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 다른 IBM 회사들 및 이들의 하도급자들에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자들이 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

### 7.4 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

해당되는 경우, 고객이나 클라우드 서비스 사용자가 클라우드 서비스 오퍼링으로 링크되거나 클라우드 서비스 오퍼링에서 액세스 가능하게 되거나, 또는 애플리케이션이나 데이터베이스와 같은 제 3 자 콘텐츠를 클라우드 서비스 환경에 통합하는 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 클라우드 서비스 사용자는 그러한 콘텐츠 전송과 제 3 자 콘텐츠 수신, 사용 및 지원에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간으로 한정됩니다. IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 부담하지 않습니다. IBM 은 인지된 보안 위험, 라이선싱, 성능 노출(performance exposures)을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 임의의 사유로 제 3 자, 사용자 정의 애플리케이션 또는 프로세스의 지원을 거부할 수 있는 권리를 보유합니다.

### 7.5 개인 건강 정보

클라우드 서비스는 HIPAA 를 준수하도록 설계되지 않으며 개인 건강 정보를 전송하거나 저장할 목적으로는 사용될 수 없습니다.