

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. Cloud Service

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。

基于用户权利，用户将有权访问以下流程和功能的指定部分。

- a. 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。
- b. 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。
- c. 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。

- d. **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) Occasional User 的权利。
- e. **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。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 可选服务

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 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，不超过 30 个用户可以通过任何方式，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。

1.1.2 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。

1.1.3 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 Cloud Service 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)。

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) 针对开发目的为客户提供非生产实例和增强的访问。

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

Cloud Service 客户不能访问或更改低于应用程序层的配置参数，例如数据库配置或中间件配置。Cloud Service 可使用 IBM SaaS 随附的 IBM TRIRIGA Application Builder 工具在应用程序层进行配置，或者通过使用 Cloud Service 随附的 IBM TRIRIGA Connector for Business Application 工具创建集成来进行配置。

Cloud Service 使用连续的交付模型，针对平台和技术更新和针对应用程序更新采用不同的规则。平台和技术更新由 IBM 定期执行，其针对所有 Cloud Service 客户且由 IBM 自行决定。应用后，应用程序更新将使用 Cloud Service 出厂应用程序功能覆盖客户的应用程序配置。但是，应用程序更新将不会应用于专门选择 Cloud Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications 的 Cloud Service 客户或选择 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications 的 Cloud Service 客户。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全策略所做的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

该 Cloud Service 已经过美国-欧盟安全港认证。

此 Cloud Service 并非旨在满足任何受管控内容（例如，个人信息或敏感的个人信息）的特定安全要求。客户负责确定在客户使用的与 Cloud Service 有关的内容类型方面，此 Cloud Service 是否符合客户需求。

3. 服务标准协议

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在 PoE 中规定了该 SLA，那么它就适用。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
< 99.8%	2%
< 98.8%	5%
< 95.0%	10%

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 475 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 475 分钟停机时间 = 42,725 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.9% 的可用性
--	---------------------------------

4. 技术支持

通过电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统提供 Cloud Service 技术支持。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
1	关键业务影响/服务停止： 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务从而对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	1 小时内
2	严重业务影响： 服务的一项业务功能或特性的使用严重受限，或您正面临不能按时完成业务任务的危险。	2 个工作小时内

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
3	轻微业务影响: 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内
4	最小业务影响: 咨询或非技术请求	1 个工作日内

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **授权用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。必须获取足够的权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内有权访问 Cloud Service 的“授权用户”的数量。
- b. **并发用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。并发用户是指在任何特定时间点访问 Cloud Service 的人员。不管该人员是否多次同时访问 Cloud Service，只会将该人员视为单个并发用户。客户必须在客户 PoE 中所指定的评估期间，为同时访问 Cloud Service 的最大数量的“并发用户”获取权利，使其能够以任何方式，通过任何途径，直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用服务器）方式访问 Cloud Service。
- c. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置访问。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。

5.2 安装费用

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Set Up 和 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Setup 与交易文档中指定的费用相关联。

5.3 未满一个月的收费标准

根据交易文件的规定，使用未满一个月的将按比例收取费用。

5.4 盘盈费用

如果评估期间 Cloud Service 的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户收取盘盈费用。

6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 服务产品其他条款

7.1 非生产限制

如果将 Cloud Service 指定为“非生产”或“开发环境”，那么 Cloud Service 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、质量评估活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的 Cloud Service 插件或扩展。在没有获取相应生产权利的情况下，未授权客户将 Cloud Service 的任何部分用于任何其他用途。

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 Cloud Service 非生产实例的权利。

客户必须经授权使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) 以获得使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) (这是 Cloud Service 的非生产实例) 的权利。利用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)，在增强的控制级别下最多向环境中的 5 名用户提供远程访问。

7.2 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。

7.3 Cookies

客户了解并同意，在 Cloud Service 正常运行和支持过程中，IBM 可向客户（您的员工和承包商）通过跟踪和其他技术收集有关 Cloud Service 的使用情况的个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

7.4 链接到第三方 Web 站点或其他服务

在适用的情况下，如果客户或 Cloud Service 用户将内容传输到一个通过 Cloud Service 链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务，或者将任何第三方内容（例如，应用程序或数据库）并入 Cloud Service 环境，那么客户和 Cloud Service 用户应向 IBM 提供支持任何此类内容传输以及接收、使用和支持任何第三方内容所必需的同意，但是任何此类交互仅限于在客户和第三方 Web 站点或服务之间进行。IBM 不对此类第三方站点或服务做出任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。IBM 保留因任何原因拒绝支持任何第三方或定制应用程序或流程的权利，包括但不限于：感知的安全风险、暴露许可或性能风险。

7.5 无个人健康信息

Cloud Service 并非为符合 HIPAA 要求而设计，不得用于传输或存储任何“个人健康信息”。