

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

本「服務說明」敘述 IBM 提供予「客戶」之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

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。

使用者得依其所得授權存取前揭程序與功能之指定部分。

- a. **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（最多 25 個）之電子郵件、搜尋地點、人員及資產。「客戶」必須取得 **IBM Facilities and Real Estate Management onCloud (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。
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**
使用 **IBM TRIRIGA Anywhere** 行動式應用程式，從行動式裝置建立及存取工作作業。「客戶」必須取得 **IBM Facilities and Real Estate Management onCloud (TRIRIGA) Enterprise Users** 之授權，方能取得 **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users** 之授權。
- c. **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。「客戶」必須先取得 **IBM Facilities and Real Estate Management onCloud (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。

- d. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User**
參與有限程序、有限作業、意見調查、發票及付款要求、文件管理。包括 Self Service、Anywhere 及 Approvals and Reporting 使用者之功能。「客戶」必須取得 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 Users 之授權。
- e. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User**
授權使用者得參與所有已實作商業程序與管理功能。並行使用者得參與所有已實作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 選用服務

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 實例不包括正式作業實例所隨附之高可用性或相同的備份頻率。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。

1.1.2 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「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。

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) 及 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) 係選用性附加程式，可供「客戶」在「雲端服務」環境內進行客製化作業，並為「客戶」提供額外支援，以管理 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) 為「客戶」提供開發目的之「非正式作業」實例及加強存取。

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

「雲端服務客戶」不得存取或變更應用程式層以下層級之配置參數，例如：資料庫或中介軟體配置。可以使用「雲端服務」隨附之 IBM TRIRIGA Application Builder 工具，或使用「雲端服務」隨附之 IBM TRIRIGA Connector for Business Application 工具建立整合，在應用程式層配置「雲端服務」。

「雲端服務」採用連續遞送模型，針對平台與技術更新項目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」定期執行平台與技術更新。當有前揭更新項目時，應用程式更新項目將以「雲端服務」出貨時之應用程式功能置換「客戶」之應用程式配置。但應用程式更新項目不適用於下列「雲端服務客戶」：未指定選取 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications 之「客戶」或選取 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications 之「客戶」。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>）及本節其他條款。IBM 資料安全原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

本「雲端服務」業經美國-歐盟安全港認證 (US-EU Safe Harbor certified)。

本「雲端服務」並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或機密個人資料。「客戶」應負責判斷，本「雲端服務」，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，是否符合「客戶」之需求。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
< 99.8%	2%
< 98.8%	5%
< 95.0%	10%

*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 475 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 475 分鐘 = 42,725 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.9% 時為 2% 可用度扣抵
總共 43,200 分鐘	

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	顯著業務影響/服務停機： 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。	1 小時內
2	顯著業務影響： 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
3	次要業務影響： 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	4 營業小時內
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求	1 個營業日

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「**授權使用者**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「客戶」應為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」的唯一「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間被授予「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。
- 「**並行使用者**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一位「並行使用者」係指於任何特定時間點存取「雲端服務」之個人。不論該個人是否多次同步存取「雲端服務」，一律計為單一「並行使用者」。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，為同時透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」之「並行使用者」取得最大數量之授權數。
- 「**實例**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。

5.2 設定費

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Set Up 及 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup 之相關費用載明於交易文件。

5.3 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

5.4 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

6. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書應載明「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供「雲端服務」，至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

7. 供應項目附加條款

7.1 非正式作業之限制

若「雲端服務」經指定為「非正式作業」或「開發環境」，則「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「雲端服務」新增或延伸項目。未取得適當的正式作業授權，「客戶」無權將「雲端服務」的任何部分用於任何其他用途。

「客戶」必須取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 之授權，方能取得「雲端服務」非正式作業實例之授權。

「客戶」必須取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) 之授權，方能取得 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)（此為「雲端服務」之「非正式實例」）之授權。IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) 最多可供 5 位使用者於環境中以加強控制層次進行遠端存取。

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

7.3 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（含「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為「雲端服務」一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關本公司「雲端服務」效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 關聯公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

7.4 第三人網站或其他服務的鏈結

在適用情形下，若「客戶」或「雲端服務」使用者將內容傳輸至「雲端服務」所鏈結或存取之第三人網站或其他服務，或將任何第三人內容（例如：應用程式或資料庫）納入「雲端服務」環境，則「客戶」及「雲端服務」使用者同意 IBM 啟用任何此等內容傳輸，以及第三人內容之接收、使用及支援，惟此等互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間進行。IBM 對此等的第三人網站或服務不提供任何保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。IBM 保留隨時拒絕對第三人或客製應用程式或處理程序提供支援之權利，無論原因為何，包括但不限於因察覺安全風險、授權或效能曝光等緣故而拒絕。

7.5 不得使用個人健康資訊

本「雲端服務」並非為遵循 HIPAA 而設計，故不得用於傳輸或儲存任何「個人健康資訊」。