

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

ご利用条件 (以下、「ToU」といいます。) は、本「IBM ご利用条件 – SaaS 特定オフリング条件」 (以下、「SaaS 特定オフリング条件」といいます。)、および以下の Web サイトでご覧いただける「IBM ご利用条件 – 一般条件」 (以下、「一般条件」といいます。) という表題の文書で構成されています

(URL:<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

「SaaS 特定オフリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合は、「SaaS 特定オフリング条件」が優先して適用されるものとします。「IBM SaaS」の注文、そのアクセスまたは利用により、お客様は「ToU」に同意したものとみなされます。

「ToU」には、該当する「IBM パスポート・アドバンテージのご契約条件」、「IBM パスポート・アドバンテージ・エクスプレスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オフリングのご契約条件」 (以下、「本契約」といいます。) が適用され、これらと「ToU」と合わせて完全な合意として成立します。

1. IBM SaaS

以下の「IBM SaaS」オフリングは、これらの「SaaS 特定オフリング条件」の対象です。

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

2. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」で規定された以下の課金単位のいずれかに従って販売されます。

- a. 「許可ユーザー」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。お客様は、直接または間接のいかなる手段であっても (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)、何らかの方法により「IBM SaaS」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。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」へのアクセス権限が付与される「許可ユーザー」の数をカバーするのに十分な使用許諾を取得しなければならないものとします。
- b. 「インスタンス」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」とは、特定の構成の「IBM SaaS」へのアクセスを意味します。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中にアクセスおよび利用することが可能な「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに十分な使用許諾を取得しなければならないものとします。

3. 料金および課金

「IBM SaaS」に対する料金は、「取引文書」に記載されます。

3.1 セットアップ

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

3.2 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、按分ベースで算定される場合があります。

3.3 超過料金

課金期間中のお客様の「IBM SaaS」の実際の利用が、「PoE」に記載される使用許諾範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の規定に従い、その超過分について請求されます。

4. 「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」の更新オプション

以下のいずれかを指定することによって、「サブスクリプション期間」の終了時に「IBM SaaS」を更新するかどうかをお客様の「PoE」で定めます。

4.1 自動更新

お客様の「PoE」に、お客様の更新は自動更新と記載されている場合、お客様は、「PoE」に規定されている有効期間満了日の少なくとも90日前までに、お客様のIBM営業担当員またはIBMビジネス・パートナーへの書面による要求により、期間満了となる「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」を終了させることができます。IBMまたはIBMビジネス・パートナーが、有効期間満了日までにかかる終了通知を受領していない場合、期間満了となる「サブスクリプション期間」は1年間、または「PoE」に規定される当該更新前の「サブスクリプション期間」と同じ期間のいずれかで自動的に更新されます。

4.2 請求の継続

「PoE」にお客様の更新は継続と記載されている場合、お客様は引き続き「IBM SaaS」にアクセスすることができ、「IBM SaaS」の利用に対して継続的に請求が行われます。「IBM SaaS」の利用を中断し、継続的な請求プロセスを停止するには、お客様は90日前までに、IBMまたはIBMビジネス・パートナーに対し、お客様の「IBM SaaS」を解約する旨書面により通知する必要があります。お客様のアクセスの解約により、お客様には解約の効力が生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

4.3 更新が必要

「PoE」にお客様の更新タイプは「終了」と記載されている場合、「IBM SaaS」は「サブスクリプション期間」の満了時に終了し、お客様の「IBM SaaS」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「IBM SaaS」の利用を継続するには、お客様のIBM営業担当員またはIBMビジネス・パートナーに対して新規の「サブスクリプション期間」を注文し、取得する必要があります。

5. テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) に対する「テクニカル・サポート」を利用することが可能です。

電子メールによるサポート、および SaaS サポート・ポータルの運用時間は、以下のとおりです。

月曜～金曜日(休日を除く)の米国東部標準時間で午前8時00分～午後8時00分

Email: support@ibmserviceengage.com

営業時間外およびシステム・ダウンのサポート

営業時間外およびシステム・ダウンのサポートは、重要度1の問題についてのみ、営業日、週末および休日に利用可能です。

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
1	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重大な機能を実行することができない、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上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	1日24時間週7日
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い使用制限を受けているか、または、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	月曜から金曜の営業時間

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
3	軽度の事業影響 サービスまたは機能を使用でき、業務上、重大な影響がないことを示す。	4 営業時間以内	月曜から金曜の営業時間
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な要求。	1 営業日以内	月曜から金曜の営業時間

6. 「IBM SaaS」 オファリングの追加条件

6.1 非実稼働 (Non-Production) に関する制限

「IBM SaaS」が「非実稼働」に指定されている場合、その「IBM SaaS」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、内部ベンチマーク、ステージング、品質保証アクティビティ、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た、「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」のいかなる部分も、実稼働に関する適切な使用許諾を取得せずに、その他の目的で利用することはできません。

お客様は、「IBM SaaS」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 の使用許諾を取得する必要があります。

6.1 セーフハーバー原則の遵守

IBM は、EU (欧州連合) からの情報の収集、使用および保管に関して、米国商務省が規定する「米国 - EU 間のセーフハーバー・フレームワーク」に従うものとします。「セーフハーバー」の詳細および IBM の認証宣言は、<http://www.export.gov/safeharbor/> でご覧いただけます。

6.2 Cookie

お客様は、IBM が「IBM SaaS」の通常の運用およびサポートの一環として、トラッキングおよびその他の技術により、「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」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。

6.3 Derived Benefit Locations

該当する場合、お客様が「IBM SaaS」に関する利益を享受しているとお客様が特定する場所の税金が適用されます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「IBM SaaS」の注文時に主要な Benefit Location として記載した事業所住所に基づいて税金を適用します。お客様は、当該情報を最新状態に保ち、変更があった場合には IBM に通知する責任を負うものとします。

別紙 A

1. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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。

- 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、入札要求への対応、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 の使用許諾を取得する必要があります。
- 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 の使用許諾を取得する必要があります。

- 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。セルフサービスおよび認可、報告のユーザーを含みます。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 の使用許諾を取得する必要があります。
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Participate in all implemented business processes and administrative functions.

2. 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。

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On の各使用許諾により、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production の 1 つのインスタンスが追加され、30 の追加ユーザーが当該インスタンスにアクセスできます。

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、30 の追加ユーザーが当該インスタンスに同時にアクセスすることができます。お客様が、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On の購入により、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production インスタンスに対して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 インスタンスに再割り当てすることはできません。

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

「IBM SaaS」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。「IBM SaaS」は、「IBM SaaS」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構成され、または「IBM SaaS」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、構成することが可能です。

「IBM SaaS」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「IBM SaaS」のお客様に対して、IBM が定期的に、そ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、「IBM SaaS」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 を特に選択していない「IBM SaaS」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「IBM SaaS」のお客様に対しては適用されません。

別紙 B

IBM は、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) に関して、以下の可用性サービス・レベル・アグリーメント (以下、「SLA」といいます。) を提供し、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」で指定される場合には、この SLA が適用されます。

開始時またはお客様の「サブスクリプション期間」の更新時における最新版の本 SLA の条件が、適用されます。お客様は、SLA が、お客様に対し何ら保証するものでないことを理解します。

1. 定義

「権限を有する担当者」 - お客様が IBM に対して指定している、本 SLA に基づき「請求」を提出することが認められた個人をいいます。

「可用性クレジット」 - IBM が検証した「請求」に対して提供する救済措置をいいます。「可用性クレジット」は、返金または「サービス」のサブスクリプション料金の将来の請求額から割り引く形で適用されます。

「請求」 - 本 SLA に基づいて、お客様の「権限を有する担当者」が IBM に対して提出する、「契約月」中に「サービス・レベル」が満たされていない旨の主張をいいます。

「契約月」 - その月の初日の午前 12 時 (米国東部標準時) から当該月の末日の午後 11 時 59 分 (米国東部標準時) までを基準とする「サービス」期間における各 1 か月をいいます。

「お客様」 - IBM に対して「サービス」を直接申し込み、「請求」をした時点で「サービス」の使用に対する使用許諾を取得しており、かつ、IBM との間の「サービス」に関する契約に基づく重大な義務 (支払義務を含みます。) に違反していない法人または団体をいいます。

「ダウン時間」 - 「サービス」のための実稼働システム処理が停止し、適切な許諾を得ているすべてのお客様のユーザーが、あらゆる「サービス」を利用できなくなる期間をいいます。言い換えると、適切な許諾を得ているユーザーが一人でもいずれかの「サービス」を利用できる場合、「ダウン時間」には該当しません。「ダウン時間」には、「サービス」が以下のいずれかに起因して利用できなくなった場合の期間は含まれません。

- 計画されたシステムのダウン時間。
- 不可抗力。
- お客様または第三者のアプリケーション、統合、機器またはデータの不具合。
- お客様または第三者 (お客様のパスワードまたは機器を使用して「サービス」へアクセスするあらゆる利用者を含みます。) の作為または不作為。
- 「サービス」にアクセスするための所要のシステム構成およびサポートされているプラットフォームを満たさないこと。
- IBM が、お客様またはお客様に代わる第三者が提供する設計、仕様、または指示に従った場合。

「事象」 - 「サービス・レベル」が満たされない原因となる状況または一連の状況をいいます。

「不可抗力」 - 天災、テロリズム、労働争議、火災、洪水、地震、暴動、戦争、政府による法令、命令もしくは制限、ウィルス、サービス妨害攻撃およびその他の悪意の行為、ユーティリティおよびネットワーク接続の不具合、または IBM が合理的に制御できない「サービス」が利用できなくなるその他の原因をいいます。

「計画されたシステムのダウン時間」 - リリース、パッチ、または Hot Fix など (これらに限定されるものではありません) が適用された場合の、保守作業またはシステム更新のための定期的な「サービス」の停止をいいます。

「サービス・レベル」 - IBM が本 SLA に規定する「サービス」のレベルを評価するための、以下に定める基準をいいます。

「サービス」とは、本 SLA が適用され、本「サービス記述書」の最初のページに記載されている IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) の実稼働インスタンスをいいます。本 SLA は、各「サービス」に対して組み合わせられることなく個別に、適用されます。

2. 可用性クレジット

お客様が、「請求」を申請するためには、IBM の重要度 1 のサポート問題の報告手順に従って、各「事象」に対するサポート・チケットを、該当する「サービス」の IBM お客様サポート・ヘルプ・デスクに対して、記録しなければなりません。お客様は、「事象」に関するすべての必要な詳細情報（「事象」が最初に影響を与えた時刻を含みます。）を提出し、「事象」の分析および解明につき、重要度 1 のサポート・チケットが要求する範囲で IBM を合理的に支援しなければなりません。かかるチケットは、「事象」がお客様の「サービス」の利用に影響を与えていることをお客様が最初に認識してから 24 時間以内に記録しなければなりません。

お客様の「権限を有する担当者」は、お客様の「可用性クレジット」の「請求」を、「請求」の対象となる「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。

お客様の「権限を有する担当者」は、「請求」に関するあらゆる合理的な詳細（関連するすべての「事象」および満たされていないとして請求される「サービス・レベル」についての詳細な説明を含みますがこれらに限られません。）を、IBM に提供しなければなりません。

IBM は、各「契約月」中における「ダウン時間」の合計時間を、内部で測定します。「可用性クレジット」は、「ダウン時間」が最初に影響を与えたことがお客様により報告された時点から測定されるダウン時間に基づいて決定されます。IBM は、有効な各「請求」に対して、適用可能な「可用性クレジット」の最高額を、下表に基づき、各「契約月」中における利用可能時間の合計に応じて適用します。同「契約月」中における同「事象」に対する「可用性クレジット」は、重複して適用されません。

「一括サービス」（個別の「サービス」を組み合わせるパッケージとし、単一料金で販売しているもの）に対する「可用性クレジット」は、「一括サービス」に対する合計の単一月額料金に基づいて計算されるものとし、各個別「サービス」に対する月額サブスクリプション料金には基づかないものとします。お客様は、各「契約月」の一括サービスにおいて、一つの個別の「サービス」に関する「請求」のみ提出することができます。各「契約月」の一括サービスにおいて 2 つ以上の「サービス」に対して「可用性クレジット」を適用することはできません。

各「契約月」に支払われた「可用性クレジット」の合計額は、いかなる状況においても、お客様が IBM の「サービス」に対して支払った年額料金の 1/12 の 10% を超えないものとします。

IBM は、IBM の記録から入手し得る情報に基づいて、「請求」の検証を合理的に判断します。お客様の記録におけるデータと IBM の記録の間で相違がある場合には、IBM の記録が優先するものとします。

本 SLA に基づいてお客様に提供される「可用性クレジット」は、「請求」に関するお客様の唯一かつ排他的な救済措置です。

3. サービス・レベル

「契約月」における「サービス」の可用性

「契約月」における可用性	「可用性クレジット」 （「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パーセント）
99.8% 未満	2%
98.8% 未満	5%
95.0% 未満	10%

「可用性」の割合は、以下のとおり算出されます。(a)「契約月」における分単位の総時間数から、(b)「契約月」における「ダウン時間」の分単位の総時間数を差し引き、それを (c)「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」中の「ダウン時間」合計 432 分

<p>30 日の「契約月」における合計 43,200 分 － 「ダウン時間」 432 分 ＝ 42,768 分</p> <hr/> <p>30 日の「契約月」における合計 43,200 分</p>	<p>＝ 「契約月」における 99.0% の可用性につき 2% の「可用性クレジット」</p>
--	---

4. 除外事項

本 SLA は、IBM のお客様に限り、適用されます。本 SLA は、以下の場合には適用されません。

- ベータ版および評価版の「サービス」。
- 非実稼働インスタンス (テスト、災害復旧、トレーニング、品質保証、または開発用環境を含みますが、これらに限られません。)
- 「サービス」における IBM のお客様のユーザー、ゲスト、および参加者による「請求」。
- お客様のシステムまたは第三者提供のシステムで稼働するサービス、プログラム、イネープリング・ソフトウェア、またはエージェント。
- お客様が、「ご利用条件」、「利用規定」またはお客様の「サービス」に対する契約に基づく重大な義務に違反 (支払義務の不履行を含みますが、これに限られません。) した場合。