

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

使用条款 (“ToU”) 由 IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的服务产品条款 (“特定于 SaaS 的服务产品条款”) 以及标题为“IBM 使用条款 - 通用条款 (“通用条款”)”组成, 可通过以下 URL 获得:

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

如果发生冲突, 那么这些“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“通用条款”。订购、访问或使用 IBM SaaS, 即表示客户接受此 ToU。

此 ToU 受适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议” (“协议”) 的管辖, 这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

### 1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品受这些“特定于 SaaS 的服务产品条款”的约束:

- 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. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准之一出售:

- 授权用户** - 获取 IBM SaaS 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 IBM SaaS。客户必须获取足够的权利, 以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间授权访问 IBM SaaS 的授权用户的数目。
- 实例** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。实例是对 IBM SaaS 特定配置的访问。必须获取足够的权利以涵盖客户的权利证明 (POE) 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 IBM SaaS 实例。

### 3. 费用和计费

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中进行说明。

#### 3.1 安装

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

#### 3.2 部分月度费用

交易文档中指定的部分月度费用可按比例进行评估。

#### 3.3 盘盈费用

如果评估期间客户对 IBM SaaS 的实际使用超出了 PoE 所声明的权利, 那么将按照交易文档中的规定向客户开具盘盈账单。

## 4. IBM SaaS 订购周期续约选项

客户的 PoE 通过指定以下某项，规定 IBM SaaS 在订购周期结束时是否续约：

### 4.1 自动续约

如果客户的 PoE 规定客户续约自动进行，那么客户可以在 PoE 中规定的到期日期前至少 90 天，以书面方式请求客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴终止到期的 IBM SaaS 订购周期。如果 IBM 或 IBM 业务合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知，那么到期订购周期将按照 PoE 中的规定自动续约 1 年或与原始订购周期相同。

### 4.2 持续计费

当 PoE 表明客户的续约正连续进行时，客户将能够继续访问 IBM SaaS，并且将对 IBM SaaS 的持续使用收到账单。要终止使用 IBM SaaS 并停止持续计费过程，客户必须提前 90 天向 IBM 或 IBM 业务合作伙伴提供请求取消其 IBM SaaS 的书面通知。在取消客户访问之后，将在取消生效月份就未偿付的访问费用向客户开具账单。

### 4.3 需要续约

当 PoE 指出客户续约类型为“终止”时，IBM SaaS 将在订购周期结束时终止，并且将除去客户对 IBM SaaS 的访问权。要在结束日期之后继续使用 IBM SaaS，客户需要通过客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，以购买新的订购周期。

## 5. 技术支持

订购周期中提供对 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 的技术支持。

电子邮件支持和 SaaS 支持门户网站开放时间如下：

美国东部标准时区，星期一 - 星期五（节假日除外）早 8:00 点 - 晚 8:00 点

电子邮件：[support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

非办公时间系统故障支持：

在工作日、周末和节假日仅针对 1 级严重性问题提供非办公时间系统故障支持。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
1	<b>关键业务影响/服务故障：</b> 业务关键功能无法操作或关键接口出现故障。该内容通常适用于生产环境，表示无法访问服务对运营造成了巨大影响。该情况需要立即提供解决方案。	在 1 小时内	全天候
2	<b>重大业务影响：</b> 某项服务的业务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止日期。	在 2 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
3	<b>轻微业务影响：</b> 表示服务或功能尚且可以使用，并不会对运营造成重大影响。	4 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
4	<b>极小业务影响：</b> 查询或非技术请求	在 1 个工作日之内	周一到周五的工作时间

## **6. IBM SaaS 产品附加条款**

### **6.1 非生产限制**

如果将 IBM SaaS 指定为“非生产”，那么 IBM SaaS 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 IBM SaaS 插件或扩展。在没有获取相应生产环境权利的情况下，未授权客户将 IBM SaaS 的任何部分用于任何其他用途。

客户必须被授权使用 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User 以获得使用 IBM SaaS 非生产实例的权利。

### **6.1 安全港合规性**

IBM 遵守美国商务部制订的关于收集、使用和保留从欧盟收集的信息的美国-欧盟安全港框架。有关“安全港协议”的更多信息，或者要访问 IBM 的认证声明，请访问：<http://www.export.gov/safeharbor/>。

### **6.2 Cookies**

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可从客户（您的员工和承包商）处通过跟踪和其他技术收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集有关 IBM SaaS 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 在遵守适用的法律的情况下，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。

### **6.3 派生的获益场所**

基于客户指定为接收 IBM SaaS 获益的场所缴纳税款（如果适用）。除非客户向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于订购 IBM SaaS 时列为主要获益场所的业务地址应用税项。客户负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。

## 附录 A

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

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：

- **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，响应竞价请求，搜索位置、人员和资产。客户必须被授权使用 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。
- **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。客户必须被授权使用 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) Approvals and Reporting User 的权利。
- **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 和 Approvals and Reporting User 的功能。客户必须被授权使用 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) Occasional User 的权利。
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User**  
参与所有已实施的业务流程和管理功能。

**2. 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，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。

每个 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On 权利都会添加一个 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 实例，以允许额外 30 名用户访问此类实例。

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 实例的容量，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。

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

IBM SaaS 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。IBM SaaS 可使用 IBM SaaS 随附的 IBM TRIRIGA Application Builder 工具在应用程序层进行配置，或者使用 IBM SaaS 随附的 IBM TRIRIGA Connector for Business Application 工具创建集成来进行配置。

IBM SaaS 使用连续的交付模型，针对平台和技术更新以及针对应用程序更新采用不同的规则。平台和技术更新由 IBM 自行决定并面向所有客户定期执行。但是，应用程序更新将不会应用于未特别选择 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications 的 IBM SaaS 客户或选择了 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications 的 IBM SaaS 客户。但是，应用程序更新将不会应用于专门选择 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications 的 IBM SaaS 客户或选择 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications 的 IBM SaaS 客户。

## 附录 B

IBM 为 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中规定了该 SLA，那么它就适用。

本 SLA 是在客户订购开始时或续订时适用的最新版本。客户了解本 SLA 并不构成对客户的保证。

### 1. 定义

**授权联系人** - 指您向 IBM 指定的授权其根据本 SLA 提出索赔的个人。

**可用性积分** - 指 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。可用性积分将以针对该服务的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。

**索赔** - 表示由您的授权联系人根据本 SLA 向 IBM 提交的索赔，其内容为在约定的月份内未达到约定的服务级别。

**约定的月份** - 表示在该服务期间的每个完整的月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 00:00 起至当月最后一天晚上 23:59 止。

**客户** - 表示直接从 IBM 订购该服务的实体，根据其与 IBM 就该服务签订的合同，在提交索赔时有权使用服务，并且不存在没有履行任何主要义务的情形，包括付款义务。

**停机时间** - 表示该服务的生产系统处理停止，并且客户的所有用户均无法使用具有相应许可权的服务的所有方面的时间段。进一步说，如果任一用户可使用其具有相应许可权的服务的任一方面，将不存在“停机时间”。停机时间不包含服务由于以下原因而不可用的时间段：

- 计划内系统停机时间
- 不可抗力。
- 由于客户或第三方应用程序、集成、设备或数据而导致的问题。
- 客户或第三方的行为或疏忽（包括通过使用您的密码或设备获取服务访问权的任何人）。
- 未能满足访问该服务所需的系统配置及未使用受支持的平台。
- IBM 遵守客户或代表客户的第三方提供的任何设计、规范或指示信息。

**事件** - 表示导致无法满足服务级别的某种或某一系列同时发生的状况。

**不可抗力** - 表示自然因素、恐怖袭击、罢工、火灾、洪水、地震、骚乱、战争、政府行为、命令或限制、病毒、拒绝服务攻击及其他恶意行为、公用事业和网络连接故障或任何 IBM 合理控制范围之外导致服务不可用的其他因素。

**计划内的系统停机时间** - 表示出于系统维护或系统更新目的而安排的服务中断，诸如（但不限于）应用发行版、补丁或热修订的情况。

**服务级别** - 表示以下所述标准，IBM 根据此标准来衡量其在本 SLA 中所提供服务的级别。

**服务** - 表示本 SLA 适用的 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 生产实例，如本“服务描述”首页所示。本 SLA 分别适用于各单项服务，而非各服务组合。

### 2. 可用性积分

为符合索赔的条件，您必须根据 IBM 报告 1 级严重性支持问题的程序，针对适用的服务通过 IBM 客户支持帮助中心对各项事件记录支持凭单。您必须提供有关该事件的所有必要的详细信息，包括您第一次受到该事件影响的时间，并在合理范围内根据 1 级严重性支持凭单的要求帮助 IBM 诊断并解决该事件。此类凭单必须在您首次发现事件影响您使用服务的二十四 (24) 个小时内予以记录。

您的授权联系人必须在受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内提交可用性积分索赔。

您的授权联系人必须就该索赔向 IBM 提供所有合理的详细信息，包括但不限于对所有相关事件的详细描述，以及声明未达成的服务级别。

IBM 将在内部计算每个“约定的月份”内的停机时间总和。可用性积分将基于停机时间计算，该停机时间从您报告首次受停机时间影响时开始计算。对于每一项有效的索赔，IBM 将基于下表，根据每个“约定的月份”期间的总体可用性应用可适用的最高可用性积分。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件多次适用可用性积分。

对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格销售的单项服务），可用性积分的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格计算，而非基于每个单项服务的每月订购费用进行计算。在任何“约定的月份”中，只能就捆绑服务中的一个单项服务提出相关索赔，IBM 不负责适用任何“约定的月份”中捆绑服务中的多项服务有关的可用性积分。

针对任何“约定的月份”奖励的可用性积分总额，在任何情况下均不应超过您向 IBM 支付的年度服务费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。

IBM 将基于 IBM 记录中可用的信息，使用其合理的判断来对索赔加以验证，如果与您记录中的数据存在冲突，那么将以 IBM 的记录为准。

根据本 SLA 向您提供的可用性积分是您针对任何索赔唯一且全部的补救措施。

### 3. 服务级别

约定的月份内的服务可用性

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
低于 99.8%	2%
低于 98.8%	5%
低于 95.0%	10%

可用性百分比的计算方法为：(a)“约定的月份”内总分钟数减去 (b)“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 (c)“约定的月份”内总分钟数，并以百分比形式表示所得的小数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 432 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 432 分钟停机时间 = 42,768 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.0% 的可用性
---	---------------------------------

### 4. 除外条款

本 SLA 仅适用于 IBM 客户。本 SLA 不适用于：

- 测试版和试用版服务。
- 非生产实例，包括但不限于测试、灾难恢复、培训、质量保证或开发环境。
- 由 IBM 客户的用户、访客以及服务的参与者提出的索赔。
- 服务、程序、支持在客户系统或第三方提供的系统上运行的软件或代理。
- 如果您违反使用条款、“可接受使用策略”或您的服务合同下的任何主要义务，包括但不限于违反任何付款义务。