

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 特定オファリング条件」 (以下「SaaS 特定オファリング条件」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。) で構成されています (URL:<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

「SaaS 特定オファリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合、「SaaS 特定オファリング条件」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、「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・エクスペリエンスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オファリングのご契約条件」のうち該当する契約条件 (以下「本契約」といいます。) が適用され、これらと「ToU」を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」オファリングに、これらの「SaaS 特定オファリング条件」が適用されます。

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- 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) Anywhere 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

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方法においても (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・サーバーを通じて) 「IBM SaaS」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の使用許諾をいずれかの手段により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. **「同時ユーザー」** は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。1「同時ユーザー」とは、ある特定の時点で「IBM SaaS」にアクセスしている 1 人のユーザーをいいます。当該ユーザーが複数回「IBM SaaS」に同時アクセスしているかどうかに関わらず、当該ユーザーは、1「同時ユーザー」としてカウントします。お客様は、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に、直接または間接のいかなる方法においても (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・サーバーを通じて) 「IBM SaaS」に同時にアクセスする「同時ユーザー」の最大数に対していずれかの手段により使用許諾を取得しなければならないものとします。
- c. **「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、「IBM SaaS」の特定の構成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

初回の 1 回限りのセットアップ料金は、「取引文書」に規定された料金および支払条件で適用されます。

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、按分にて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. オンデマンド・セットアップ・サービス

4.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up

このセットアップ・サービスでは、すべての「IBM SaaS」のお客様に対して、IBM が自己の判断により、必要に応じて、環境を維持管理し、プラットフォーム、テクノロジーおよびアプリケーションの更新を適用する「IBM SaaS」を構築します。

4.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up

このセットアップ・サービスでは、お客様がプラットフォーム環境を維持管理する「IBM SaaS」を構築します。お客様は、「IBM SaaS」に対してアプリケーションの更新を適用する責任を負います。この更新は、該当する更新と共に提供される指示に従って実行しなければなりません。

5. 期間および更新オプション

「IBM SaaS」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「IBM SaaS」へのお客様のアクセスについて、IBM がお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「IBM SaaS」が自動的に更新されるか、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の少なくとも 90 日前までに書面により更新しないことを通知する場合を除き、「IBM SaaS」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続利用の場合は、「IBM SaaS」は、お客様が 90 日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「IBM SaaS」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

6. テクニカル・サポート

「IBM SaaS」のテクニカル・サポートが、電子メール、オンライン・フォーラム、およびオンライン問題報告システムを介して提供されます。テクニカル・サポートは、別個のオフリングとして提供されるものではありません。

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 事業上の重要な機能が作動不能である、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に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することができ、業務に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依頼。	1 営業日以内	月曜から金曜の 営業時間

7. 「IBM SaaS」 オファリングの追加条件

7.1 非実稼働 (Non-Production) に関する制限

「IBM SaaS」が「非実稼働」または「開発環境」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。

「IBM SaaS」の「非実稼働インスタンス」のユーザーは、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) の使用許諾を有していなければなりません。

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 人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・サーバーを通じて) 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 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、追加の 30 人のユーザーが、同時に当該インスタンスにアクセスできるようになります。お客様が、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On を購入することにより、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) インスタンスに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。

お客様は、「IBM SaaS」の「非実稼働インスタンス」である IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) の使用許諾を取得するために、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) の使用許諾を取得しなければならないものとします。IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) により、最大 5 名のユーザーに、当該環境において拡張レベルの制御を備えたりリモート・アクセスが提供されます。

7.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Products Limitation

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) の使用許諾を受けるすべてのユーザーは、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) の同じユーザー・タイプの使用許諾を取得していなければなりません。

以下の製品の使用許諾を受けるすべてのユーザーは、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) の同じユーザー・タイプの使用許諾も取得していなければなりません。

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

7.3 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 は、使用量のトラッキング、ユーザー・エクスペリエンスの向上およびお客様との対話の調整を目的として、「IBM SaaS」の有効性についての使用統計および情報を収集するためにこれを行います。

7.4 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所在地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。

7.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) の使用許諾要件

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) の使用許諾を受けたユーザーはすべて、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User の使用許諾の適用を受けなければなりません。
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) の使用許諾を受けたユーザーはすべて、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User の使用許諾の適用を受けなければなりません。

7.6 第三者の Web サイトまたはその他のサービスへのリンク

該当する場合には、お客様もしくは「IBM SaaS」ユーザーが、「IBM SaaS」にリンクされた、または「IBM SaaS」からアクセス可能な第三者の Web サイトまたはその他のサービスとの間でコンテンツを送信する場合、またはお客様もしくは「IBM SaaS」ユーザーがアプリケーションまたはデータベースなどの第三者コンテンツを「IBM SaaS」環境に組み込む場合、お客様および「IBM SaaS」ユーザーは、コンテンツの当該のすべての伝送、ならびに第三者コンテンツの受信、使用およびサポートを可能にする同意を IBM に提供するものとします。ただし、かかる対話は、第三者の Web サイトまたはサービスと、お客様の間でのみ行われるものとします。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対し、いかなる保証または表明もするものではありません。また、これらに対するいかなる責任も負いません。IBM は、第三者またはカスタムのアプリケーションもしくはプロセスに関するサポートを何らかの理由 (認識されているセキュリティー・リスク、ライセンス交付またはパフォーマンス・エクスポージャーを含みますがこれらに限定されません。) で拒否する権利を留保します。

別紙 A

1. IBM SaaS の概要

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。

- a. **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、タイムカードの入力、入札要求への対応、オフライン・フォームによる電子メールの処理 (最大 25)、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 の使用許諾を取得しなければならないものとします。
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**
IBM TRIRIGA Anywhere モバイル・アプリケーションを使用してモバイル・デバイスから作業タスクを作成して評価します。お客様は、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere 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 の使用許諾を取得しなければならないものとします。

- c. **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 の使用許諾を取得しなければならないものとします。
- d. **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。Self Service、Anywhere、および Approvals and Reporting のユーザーの機能を含みます。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 の使用許諾を取得しなければならないものとします。
- e. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User**
「許可ユーザー」は、すべての実装済みビジネス・プロセスと管理機能に参加できます。「同時ユーザー」は、セルフサービスの予約、オフライン、アプリケーション・ビルダーのツールの例外はあるものの、すべての実装済みビジネス・プロセスと管理機能に参加できます。

2. オプション・サービス

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production の「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 人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・サーバーを通じて) 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。

2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

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、追加の 30 人のユーザーが、同時に当該「インスタンス」にアクセスできるようになります。お客様が、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On を購入することにより、IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production の「インスタンス」に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 の「インスタンス」に再割り当てすることはできません。

2.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) のオフリング

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) および IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) はオプションのアドオンで、「IBM SaaS」環境内でのカスタマイズ、および IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) を管理するための追加サポートを提供します。

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) は、お客様に開発目的の「非実稼働」インスタンスおよび拡張アクセスを提供します。

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) Set-up 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 Set-up 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。

4. 個人情報および規制コンテンツ

本「IBM SaaS」は、個人情報またはセンシティブ個人情報などの規制対象コンテンツに関する特定のセキュリティ要件に則して設計されているものではありません。お客様は、お客様が「IBM SaaS」に関連して使用するコンテンツのタイプについて、本「IBM SaaS」がお客様のニーズを満たすものかどうか判断する責任を負います。

別紙 B

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「IBM SaaS」に関して、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント (以下「SLA」といいます。) を提供します。「SLA」は保証ではありません。「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

1. 可用性クレジット

お客様は、「IBM SaaS」の可用性に影響を及ぼした事象について最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して「重要度 1」のサポート・チケットを記録しなければなりません。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援しなければなりません。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、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。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「IBM SaaS」の実稼働システム処理が利用できない時間 (以下「ダウンタイム」といいます。) に基づいた「IBM SaaS」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「IBM SaaS」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティーに関する事故もしくはお客様によるセキュリティー・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「IBM SaaS」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「IBM SaaS」に対する年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

2. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (申告の対象である「契約月」における「月額サブスクリプション料金」* の割合)
< 99.8%	2%
< 98.8%	5%
< 95.0%	10%

* 「IBM SaaS」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、申告の対象である「契約月」に対して有効な「IBM SaaS」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウンタイム」の分単位の総時間数を差し引き、それを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」における「ダウンタイム」が 475 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分	
- 「ダウンタイム」475 分	
= 42,725 分	= 「契約月」における 98.9% の可用性につき 2% の「可用性」クレジット
<hr/>	
合計 43,200 分	