

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Cloud Service

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) je řešení určené pro správu životního cyklu zařízení a nemovitostí, která zahrnuje nebo podporuje následující procesy a funkce:

- **Správa nemovitostí**
Nabízí řešení v oblasti správy transakcí, správu nájmu, a účtování nájmu; pomocí obchodní analýzy identifikuje výkony nemovitostí, nájmu, poskytovatelů a procesů.
- **Investiční projekty**
Umožňuje plánování investičních projektů; identifikaci priorit financování v rámci investičních programů; poskytuje integrované procesy a analýzy.
- **Správa prostor**
Umožňuje identifikaci příležitostí k lepšímu využívání zařízení a správě obsazenosti; umožňuje odděleně účtovat využívání prostor; zobrazení odeslaných plánů podlaží; pomáhá s procesy relokace; analyzuje strategické plánování prostoru; správu rezervací zařízení a prostoru; sledování rozpočtů, nákladů a plánů.
- **Údržba zařízení**
Nabízí posouzení zařízení na základě podmínek; poskytuje analýzu finančních dopadů a vlivu na životní prostředí pro lepší plánování investic; správu servisních požadavků na údržbu zařízení; automatizaci služeb údržby zařízení; umožňuje použití obchodní analýzy k identifikaci výkonu zařízení, aktiv, zdrojů a procesů údržby zařízení.
- **Energetická správa**
Správa účetnictví monitorujícího uhlíkovou stopu podniku a analýz investic do ochrany životního prostředí; poskytování a používání analýz finančních dopadů a vlivu na životní prostředí ke zlepšení plánování investic; používání analýz k identifikaci potenciálních pracovních úloh pro vybavení.
- **Správa aplikace**
Správa dat portfolia příslušných nemovitostí, zařízení a aktiv; správa přístupu uživatelů; rozšiřující aplikace s využitím technologické platformy; rozhraní webové služby prostřednictvím připojení VPN.

Produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) je dodáván se základním obsahem, který zahrnuje sestavy, šablony, role uživatelů a skupiny zabezpečení, umožňuje podporu integrace pro určité systémy a poskytuje nástroje pro podporu konfigurace aplikací. Tato služba Cloud Service zahrnuje jednu produktivní instanci a jednu Neproduktivní instanci. Pro účely výkonu smí Neproduktivní instanci používat současně maximálně 30 uživatelů, a to jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru).

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

1.1.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User

Vytváření požadavků, rezervací, vyhledávání ve znalostní bázi, vkládání časových výkazů, odpovídání na žádosti o nabídky, odpovídání na e-maily pomocí offline formulářů (až 25), vyhledávání umístění, osob a aktiv. Zákazník musí mít oprávnění IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, aby získal oprávnění ke službě IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users. Zákazník s oprávněním Podnikového uživatele nevyžaduje oprávnění Samostatného uživatele k vytvoření Požadavků na službu.

1.1.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User

Vytváření pracovních úloh a přístup k nim z mobilního zařízení pomocí mobilní aplikace IBM TRIRIGA Anywhere. Zákazník musí mít oprávnění IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, aby získal oprávnění ke službě IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users.

1.1.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User Schválení a Reportující uživatelé cloudu

Účast na schvalovacích procesech, sledování metrik výkonu, zobrazení reportů dat a funkcí samoobslužné služby s přístupem jen pro čtení. Zákazník musí mít oprávnění IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, aby získal oprávnění ke službě IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.

1.1.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User

Účast na všech zavedených obchodních procesech a administrativních funkcích s výjimkou nástrojů pro vytváření aplikací na až 60 hodin měsíčně.

1.1.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User

Účast na omezených procesech, omezeno na úlohy, průzkumy, faktury a požadavky na platby, správa dokumentů. Zahrnuje funkce samoobslužných uživatelů, uživatelů aplikace Anywhere a uživatelů schválení a reportů. Zákazník musí mít oprávnění IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, aby získal oprávnění ke službě IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.

1.1.6 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User

Oprávnění uživatelé se mohou podílet na všech implementovaných obchodních procesech a administrativních funkcích, včetně možnosti pro neomezený počet uživatelů odeslat požadavky na službu bez dalších poplatků. Souběžní uživatelé se mohou podílet na všech implementovaných obchodních procesech a administrativních funkcích s výjimkou samoobslužných rezervací, režimu offline a nástrojů pro vytváření aplikací.

1.1.7 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Connector for Watson Analytics

Pomáhá manažerům a správcům nemovitostí a zařízení získat lepší přehled o výkonu jejich činností.

1.1.8 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services User

Nabízí pokročilé uživatelské zkušenosti pro techniky prostřednictvím perceptivní webové aplikace TRIRIGA Work Task Services. Aplikace technikům umožňuje využívat přístup a aktualizovat podrobnosti týkající se přidělených pracovních úkolů z více zařízení. Zákazník musí mít oprávnění IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, aby získal oprávnění ke službě IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services Users.

1.2 Volitelné služby

1.2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production

Neproduktivní instance produktu IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA) nezahrnují vysokou dostupnost nebo stejně časté zálohování jako Produktivní instance. Pro účely výkonu smí Neproduktivní instanci používat současně maximálně 30 uživatelů, a to jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru).

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

Každé oprávnění IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On zvětší velikost jedné Instance služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production, aby umožnila dalším 30 uživatelům současný přístup k této Instanci. Jestliže Zákazník zvýší kapacitu Instance služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production nákupem IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, nemůže být tato dodatečná kapacita později převedena na jinou Instanci služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

1.2.3 Nabídky IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) a IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex pro Příležitostné uživatele (TRIRIGA) jsou volitelné doplňky, které nabízejí Zákazníkovi customizaci v prostředí Cloud Service a dodatečnou podporu pro správu produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

1.2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on Capacity for Production

Každá instance Add-on Capacity Instance zvyšuje horizontální velikost Produktivního prostředí přidáním dalšího serveru UI s až 4 jádry a až 32 GB paměti RAM.

1.2.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Bare Metal Server Deployment

Veškerá prostředí SaaS jsou dle výchozího nastavení nasazována jako Virtuální servery. To poskytuje variantu konfigurace alternativního serveru. Výchozí nastavení velikosti Nasazení holého serveru je jediný, quad-core procesor s 32 GB paměti RAM. Větší množství lze využít pro vytvoření větších Nasazení holého serveru dle potřeby.

1.2.6 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on Reporting Database

Každé oprávnění Add-on Reporting Database doplňuje Databázový server, do kterého se replikuje databázové prostředí Zákazníka pro účely spouštění nástroje průběžného vykazování zpráv.

1.2.7 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) SFTP Accounts

Serverový účet Secure File Transfer Protocol (SFTP) (Účet SFTP) služby Cloud Service ulehčuje přístup k datům a jejich přenosy přes datový proud Secure Shell (SSH). Účet SFTP lze rovněž využít k zobrazování souborů protokolů pro prostředí Zákazníka za účelem řešení problémů a pro účely vývoje. Každý účet SFTP představuje samostatnou instanci. Maximálně lze vytvořit 5 účtů SFTP.

1.2.8 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on VPN IPsec Tunnel Setup

VPN tunel IPsec mezi pracovišti se používá k šifrování provozu mezi zajištěnými bránami IPsec. VPN IPsec Tunnel umožní provoz mezi pracovišti mezi sítěmi Zákazníka a službou Cloud Service. Ten lze využít na podporu některých integrací, přístup do databází jen pro čtení, synchronizaci LDAP a dalších komunikací, které nemohou probíhat přes HTTPS/SSL.

1.2.9 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) IP Whitelisting

Každé oprávnění IP Whitelisting nabízí konfigurovaný přístup do specifického prostředí pouze ze Zákazníkem definovaných a schválených seznamů důvěryhodných adres IP nebo intervalů IP.

1.2.10 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enhanced Disaster Recovery Add-on

Tato služba Cloud Service umožňuje Zákazníkovi konfiguraci Zotavení z havárie na podporu Cílového bodu zotavení (RPO) 1 hodiny s Cílovým bodem zotavení (RTO) 12 hodin. Služba Cloud Service zahrnuje aplikační server a databázový server v sekundárním datovém středisku s povolenou replikací dat z primárního datového střediska.

1.2.11 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Availability SLA for Non-Production Systems

Dohoda o úrovni služeb pro dostupnost neproduktivních systémů umožňuje Zákazníkovi rozšířit Dohodu o úrovni služeb společnosti IBM dle ustanovení v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) a dle popisu v Části 3 pro konkrétní neproduktivní prostředí. Tato Dohoda o úrovni služeb pro nepřevoditelný doplněk nepředstavuje záruku.

1.2.12 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User Additional Capacity Add-On Pay Per Use

Tato služba nabízí další oprávnění k používání na základě poplatku typu pay per use, pokud Zákazník překročí limit 60 hodin měsíčně související se službou IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro příležitostné podnikové uživatele. Toto oprávnění se vyžaduje pro používání všech služeb IBM Facilities and Real Estate management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Use Users.

1.3 Akcelerační služby

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

Tato služba nastavení zavádí službu Cloud Service, v rámci které bude IBM spravovat prostředí a podle potřeby, dle svého uvážení, použije aplikace platformy, technologie a aplikací, pro všechny Zákazníky Cloud Service.

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

Tato služba nastavení zavádí službu Cloud Service pro prostředí platformy spravované Zákazníkem. Zákazník nese odpovědnost za použití aktualizací aplikací ve službě Cloud Service a musí postupovat podle pokynů poskytnutých s příslušnou aktualizací.

1.3.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User Additional Capacity Add-On Pay Per Use

Tato služba nabízí další oprávnění k používání na základě poplatku typu pay per use, pokud Zákazník překročí limit 60 hodin měsíčně související se službou IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro příležitostné podnikové uživatele. Toto oprávnění se vyžaduje pro používání všech služeb IBM Facilities and Real Estate management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Use Users.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1410822896601>

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi pro dostupnost následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky poplatků:

- Oprávněný uživatel je jedinečný uživatel, který má oprávnění pro přístup ke službám Cloud Services jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) libovolnými prostředky.
- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.
- Souběžný uživatel je počet uživatelů, kteří v určitém časovém okamžiku jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) souběžně přistupují ke službě Cloud Service. Osoba, která souběžně přistupuje ke službě Cloud Service vícekrát, se počítá za jediného Souběžného uživatele.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Aktivační software

Služba Cloud Service obsahuje následující Aktivační software:

- TRIRIGA CAD Integrator
- TRIRIGA Outlook plug-in
- TRIRIGA Anywhere
- TRIRIGA Connector for BIM

5.2 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li služba Cloud Service označena jako "Non-Production", smí být používána Zákazníkem pouze v rámci interních neproduktivních činností, včetně testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, činností souvisejících se zajištěním kvality nebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření ke službě Cloud Service s využitím zveřejněných rozhraní API (application programming interface). Bez zakoupení příslušných oprávnění k produktivnímu užívání není Zákazník oprávněn používat žádnou část služby Cloud Service k jakémukoli jinému účelu.

Uživatelé Neproduktivních instancí služby Cloud Service musí mít oprávnění k produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Neproduktivní instance produktu IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA) nezahrnují vysokou dostupnost nebo stejně časté zálohování jako Produktivní instance. Pro účely výkonu smí Neproduktivní instanci používat současně maximálně 30 uživatelů, a to jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru).

Každé oprávnění IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On zvětší velikost jedné Instance služby IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production, aby umožnila dalším 30 uživatelům současný přístup k této Instanci. Jestliže Zákazník zvýší kapacitu instance produktu IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA) nákupem doplňku neproduktivní kapacity produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), nemůže být tato dodatečná kapacita později převedena na jinou Neproduktivní instanci produktu IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA).

5.3 Omezení produktů IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Všichni oprávnění uživatelé produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) musí mít rovněž oprávnění pro stejný typ uživatele pro produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Všichni oprávnění uživatelé následujících produktů musejí mít také oprávnění stejného typu uživatele pro produkt IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA).

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

5.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) Entitlement Requirements

- Všichni oprávnění uživatelé produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) musí být zahrnuti v oprávnění ke službě IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Všichni oprávnění uživatelé produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) musí být zahrnuti v oprávnění ke službě IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.
- Všichni oprávnění uživatelé produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA) musí být zahrnuti v oprávnění ke službě IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User.

5.5 Omezení konfigurace produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Zákazníci služby Cloud Service nemají přístup ke konfiguračním parametrům pod vrstvou aplikace, jako je konfigurace databáze a middlewaru, a nemohou je měnit. Službu Cloud Service lze konfigurovat ve vrstvě aplikace pomocí nástrojů IBM TRIRIGA Application Builder dodávaných spolu se službou Cloud Service nebo vytvořením integrace pomocí nástrojů IBM TRIRIGA Connector for Business Application, které jsou také součástí služby Cloud Service.

Služba Cloud Service využívá model průběžného doručování s různými pravidly pro aktualizace platformy a technologie a pro aktualizace aplikací. Aktualizace platformy a technologie provádí společnost IBM pravidelně výhradně podle vlastního uvážení pro všechny Zákazníky služby Cloud Service. Aktualizace aplikací způsobí, že bude přepsána konfigurace aplikace Zákazníka na funkce aplikace služby Cloud Service tak, jak jsou dodávány. Aktualizace aplikace však nebudou použity pro Zákazníky služby Cloud Service, kteří si výslovně nevyberou produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) s instalací aplikací, jak jsou dodávány, nebo pro Zákazníky služby Cloud Service, kteří si vyberou produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) s instalací plně konfigurovatelných aplikací na vyžádání.