

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

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

#### 1. Cloud-Service

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) ist eine Lösung für die Verwaltung des Lebenszyklus von Facilitys (Anlagen, Einrichtungen usw.) sowie Immobilien, die folgende Prozesse und Funktionen beinhaltet oder unterstützt:

- **Immobilienmanagement**  
Bietet eine Lösung für Transaktionsmanagement sowie für Mietverwaltung und Mietbuchhaltung; Einsatz von Business-Analytics-Funktionen zur Ermittlung der Wertentwicklung von Immobilienanlagen und Mietverträgen sowie zur Leistungsermittlung von Anbietern und Prozessen.
- **Investitionsprojekte**  
Ermöglicht die Planung von Investitionsprojekten; ermittelt Finanzierungsprioritäten im Rahmen von Investitionsprogrammen; bietet integrierte Prozesse und Analysen.
- **Flächenmanagement**  
Erkennt Möglichkeiten zur besseren Facility-Nutzung und unterstützt das Belegungsmanagement; ermöglicht die Ermittlung und Kostenstellung genutzter Flächen nach Abteilungen; Anzeigen hochgeladener Geschosspläne; Umzugsunterstützung; Analyse der strategischen Flächenplanung; Flächen- und Assetreservierungsmanagement; Überwachung von Budgets, Kosten und Terminplänen.
- **Instandhaltung**  
Zustandsbasierte Facility-Bewertungen; Analyse der finanziellen und ökologischen Auswirkungen im Rahmen der Investitionsplanung; Verwaltung von Serviceanfragen für die Instandhaltung von Facilitys; Automatisierung von Instandhaltungsservices; Einsatz von Business-Analytics-Funktionen zur Ermittlung der Wertentwicklung von Anlagen und Einrichtungen, Assets, Ressourcen und Instandhaltungsprozessen.
- **Energiemanagement**  
Erfassung der CO<sub>2</sub>- und Treibhausgasemissionen des Unternehmens und Analyse von Investitionen in den Umweltschutz; Analyse der finanziellen und ökologischen Auswirkungen zur Verbesserung der Investitionsplanung; Einsatz von Analysefunktionen, um potenziell erforderliche Arbeiten an Betriebseinrichtungen und der Gebäudeausstattung zu ermitteln.
- **Anwendungsverwaltung**  
Verwaltung der zugrunde liegenden Portfoliodaten für Immobilien, Facilitys und Assets; Verwaltung des Benutzerzugriffs; Erweiterung von Anwendungen zur Nutzung der Technologieplattform; Schnittstelle zum Web-Service über eine VPN-Verbindung.

Zum Leistungsumfang von IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) gehören Berichte, die Basisinhalte abdecken, Vorlagen, Benutzerrollen und Sicherheitsgruppen, die Möglichkeit zur Integration bestimmter Systeme sowie Tools zur Unterstützung der Anwendungskonfiguration. Dieser Cloud-Service enthält eine (1) Produktionsinstanz und eine (1) Nicht-Produktionsinstanz. Aus Performance-Gründen können nicht mehr als 30 Benutzer gleichzeitig die Nicht-Produktionsinstanz auf irgendeine Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) verwenden.

#### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

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

Erstellung von Anfragen und Reservierungen, Suche in der Knowledge Base, Eingabe von Zeitkarten, Beantwortung von Angeboten, Beantwortung von E-Mails mit Offline-Formularen (bis zu 25), Suche nach

Lokationen, Personen und Assets. Um Berechtigungen für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users erwerben zu können, muss der Kunde für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users berechtigt sein. Kunden mit einer Berechtigung für einen Enterprise User benötigen für die Erstellung von Serviceanfragen keine Berechtigung für einen Self-Service User.

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

Erstellung von Tätigkeiten und Zugriff darauf über ein mobiles Gerät unter Verwendung der mobilen Anwendung IBM TRIRIGA Anywhere. Um Berechtigungen für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users erwerben zu können, muss der Kunde für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users berechtigt sein.

#### **1.1.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**

Teilnahme an Genehmigungsverfahren, Überwachung von Leistungsmetriken, Anzeige von Berichten mit Lesezugriff auf die Daten und Funktionen von Self Service. Um Berechtigungen für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users erwerben zu können, muss der Kunde für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users berechtigt sein.

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

Teilnahme an allen implementierten Geschäftsprozessen und Verwaltungsfunktionen, mit Ausnahme der Anwendungserstellungstools, mit einem Stundenkontingent von bis zu 60 Stunden pro Monat.

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

Teilnahme an Prozessen, die auf Aufgaben, Umfragen, Rechnungen und Zahlungsaufforderungen sowie Dokumentmanagement beschränkt sind. Beinhaltet Funktionen, die für Benutzer von Self Service, Anywhere und Approvals and Reporting zur Verfügung stehen. Um Berechtigungen für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users erwerben zu können, muss der Kunde für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users berechtigt sein.

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

Berechtigte Benutzer können an allen implementierten Geschäftsprozessen und Verwaltungsfunktionen teilnehmen. Dazu gehört auch, dass eine unbegrenzte Zahl an Benutzern Serviceanfragen einreichen können, ohne dass zusätzliche Kosten anfallen. Gleichzeitig angemeldete Benutzer können an allen implementierten Geschäftsprozessen und Verwaltungsfunktionen teilnehmen, mit Ausnahme von Self-Service-Reservierungen, offline und Anwendungserstellungstools.

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

Ermöglicht es Facility- und Real-Estate-Managern, wertvolle Einblicke in die Leistung ihrer Unternehmensaktivitäten zu gewinnen.

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

Bietet über die perzeptive TRIRIGA Work Task Services-Webanwendung ein innovatives Benutzererlebnis für Techniker. Mit der Anwendung können Techniker auf Details der ihnen zugewiesenen Arbeitsaufgaben von mehreren Geräten aus zugreifen und diese aktualisieren. Um Berechtigungen für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services Users erwerben zu können, muss der Kunde für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users berechtigt sein.

#### **1.1.9 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Lease Volume**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Lease Volume unterstützt die Verarbeitung von Mietverträgen durch geeignete Dimensionierung und Konfiguration der Produktionsumgebung des Kunden.

### **1.2 Optionale Services**

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Instanzen sind nicht für Hochverfügbarkeit oder die gleiche Sicherheitshäufigkeit wie die Produktionsinstanz ausgelegt. Aus Performance-Gründen können nicht mehr als 30 Benutzer gleichzeitig die Nicht-Produktionsinstanz auf

irgendeine Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) verwenden.

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

Mit jeder Berechtigung für das IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On wird die Größe einer (1) IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Instanz erhöht, wodurch 30 weitere Benutzer gleichzeitigen Zugriff auf die Instanz erhalten. Die zusätzliche Kapazität, die einer IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Instanz durch den Erwerb eines IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-Ons hinzugefügt wird, kann nicht zu einem späteren Zeitpunkt einer anderen IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Instanz zugeordnet werden.

### **1.2.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)-Angebote**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) und IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) sind optionale Add-ons, die Kundenanpassungen innerhalb der Cloud-Service-Umgebungen ermöglichen und zusätzliche Unterstützung beim Management von IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) bieten.

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

Durch jede Add-on Capacity-Instanz wird die horizontale Größe der Produktionsumgebung erhöht, indem ein zusätzlicher Benutzerschnittstellenserver mit bis zu vier Kernen und bis zu 32 GB RAM hinzugefügt wird.

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

Alle SaaS-Umgebungen werden standardmäßig unter Verwendung von virtuellen Servern bereitgestellt. Damit wird eine alternative Serverkonfigurationsoption bereitgestellt. Die Standardgröße der Bare-Metal-Serverbereitstellung ist ein einzelner Quad-Core-Prozessor mit 32 GB RAM. Bei Bedarf können mehrere Prozessoren verwendet werden, um größere Bare-Metal-Serverbereitstellungen zu erstellen.

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

Durch jede Berechtigung für Add-on Reporting Database wird ein Datenbankserver hinzugefügt, auf dem eine der Datenbanken der Kundenumgebung repliziert wird, um entsprechende Berichtstools dafür auszuführen.

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

Der Secure File Transfer Protocol (SFTP) Server Account (SFTP-Account) Cloud-Service vereinfacht den Datenzugriff und die Datenübertragung über einen Secure Shell-Datenstrom (SSH). Der SFTP-Account kann auch zur Ansicht von Protokolldateien für Kundenumgebungen zu Fehlerbehebung und Entwicklungszwecken verwendet werden. Jeder SFTP-Account ist eine eigenständige Instanz. Es können maximal 5 SFTP-Accounts erstellt werden.

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

Ein IPsec Site-to-Site VPN-Tunnel wird verwendet, um Datenverkehr zwischen sicheren IPsec-Gateways zu verschlüsseln. Der VPN IPsec-Tunnel ermöglicht den Site-to-Site-Datenverkehr zwischen den Kundennetzwerken und dem Cloud-Service. Damit können bestimmte Integrationen, schreibgeschützter Datenbankzugriff, LDAP-Synchronisation und sonstige Kommunikationen unterstützt werden, die nicht über HTTPS/SSL ausgeführt werden können.

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

Jede Berechtigung für IP Whitelisting ermöglicht konfigurierten Zugriff beschränkt auf eine bestimmte Umgebung von einer vom Kunden definierten und genehmigten Liste vertrauenswürdiger IP-Adressen oder IP-Bereiche.

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

Dieser Cloud-Service ermöglicht dem Kunden die Konfiguration von Disaster-Recovery, um eine Zielsetzung für den Wiederherstellungspunkt (Recovery Point Objective, RPO) von 1 Stunde und eine Zielsetzung für die Wiederherstellungszeit (Recovery Time Objective, RTO) von 12 Stunden zu

unterstützen. Der Cloud-Service beinhaltet einen Anwendungsserver und einen Datenbankserver in einem sekundären Rechenzentrum mit Datenreplikation, die vom primären Rechenzentrum aktiviert wird.

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

Mit Availability SLA for Non-Production Systems kann der Kunde das IBM Service-Level-Agreement („SLA“) gemäß den Angaben in einem Berechtigungsnachweis und der Beschreibung in Abschnitt 3 auf eine bestimmte nicht für die Produktion verwendete Umgebung erweitern. Dieses nicht übertragbare zusätzliche SLA stellt keine Gewährleistung dar.

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

Dieser Service bietet zusätzliche Nutzungsberechtigungen auf Pay-per-Use-Basis, wenn die für den IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User geltende 60-Stunden-Begrenzung pro Monat vom Kunden überschritten wird. Diese Berechtigung ist für alle IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Use Users erforderlich.

### **1.3 Acceleration Services**

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

Mit diesem Setup-Service wird der Cloud-Service eingerichtet, in dem IBM die Umgebung betreibt sowie Plattform-, Technologie- und Anwendungsaktualisierungen einspielt, die nach Ermessen von IBM für alle Kunden des Cloud-Service erforderlich sind.

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

Mit diesem Setup-Service wird der Cloud-Service für eine vom Kunden betriebene Plattformumgebung eingerichtet. Der Kunde ist für das Einspielen von Anwendungsaktualisierungen für den Cloud-Service selbst verantwortlich und muss dabei anhand der mitgelieferten Anweisungen vorgehen.

## **2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz**

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM in Inhalten enthaltene personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter [www.ibm.com/dpa/dpl](http://www.ibm.com/dpa/dpl) aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung finden.

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

## **3. Service-Levels und technische Unterstützung**

### **3.1 Service-Level-Agreement**

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

\* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

### 3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

## 4. Gebühren

### 4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, ein Gerät oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf die Cloud-Services erteilt wird.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.
- „Element“ ist das Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht. Bei diesem Cloud-Service versteht man unter einem Element einen Mietvertrag.
- „Gleichzeitig angemeldeter Benutzer“ ist die Anzahl Benutzer, die auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) zu einem bestimmten Zeitpunkt gleichzeitig auf den Cloud-Service zugreifen. Eine Person, die mehrmals zur gleichen Zeit auf den Cloud-Service zugreift, zählt nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer.

## 5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

### 5.1 Aktivierungssoftware

Der Cloud-Service enthält die folgende Aktivierungssoftware:

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

### 5.2 Beschränkung auf nicht produktive Nutzung (Non-Production)

Ein als „Non-Production“ gekennzeichneteter Cloud-Service darf vom Kunden nur für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten eingesetzt werden, wie beispielsweise Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendbarer Zusätze oder Erweiterungen für den Cloud-Service über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile des Cloud-Service für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben.

Benutzer einer Nicht-Produktionsinstanz des Cloud-Service müssen für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) berechtigt sein.

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Instanzen sind nicht für Hochverfügbarkeit oder die gleiche Sicherungshäufigkeit wie die Produktionsinstanz ausgelegt. Aus Performance-Gründen können nicht mehr als 30 Benutzer gleichzeitig die Nicht-Produktionsinstanz auf irgendeine Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) verwenden.

Mit jeder Berechtigung für das IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On wird die Größe einer (1) IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Instanz erhöht, wodurch 30 weitere Benutzer gleichzeitigen Zugriff auf die Instanz erhalten. Die zusätzliche Kapazität, die einer IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)-Instanz durch den Erwerb eines IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-Ons hinzugefügt wird, kann nicht zu einem späteren Zeitpunkt einer anderen IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Instanz zugeordnet werden.

### **5.3 Beschränkung bei IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)-Produkten**

Alle berechtigten Benutzer von IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) müssen außerdem über eine Berechtigung desselben Benutzertyps für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) verfügen.

Alle berechtigten Benutzer der folgenden Produkte müssen außerdem über eine Berechtigung desselben Benutzertyps für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) verfügen.

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

### **5.4 Berechtigungsanforderungen bei IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)**

- Alle berechtigten Benutzer von IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) müssen durch eine Berechtigung für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User abgedeckt sein.
- Alle berechtigten Benutzer von IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) müssen durch eine Berechtigung für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User abgedeckt sein.
- Alle berechtigten Benutzer von IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA) müssen durch eine Berechtigung für IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User abgedeckt sein.

### **5.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Upgrade Responsibilities**

Dieser Cloud-Service verwendet ein Continuous-Delivery-Modell mit unterschiedlichen Regeln für fortlaufende Plattform-Aktualisierungen (Datenbank- und Middleware-Ebene) und Anwendungsaktualisierungen. Plattformaktualisierungen werden nach alleinigem Ermessen von IBM regelmäßig für alle Kunden des Cloud-Service durchgeführt. Kunden haben weder Zugriff auf Konfigurationsparameter auf Plattformebene noch können sie diese Konfigurationsparameter ändern.

IBM ist nur verantwortlich für die Aktualisierung, Wartung und Änderung von Konfigurationsparametern auf Datenbank- und Middleware-Ebene. Der Kunde ist verantwortlich für die Durchführung von Anwendungsaktualisierungen sowie die Aktualisierung, Wartung und Änderung von Konfigurationsparametern auf Anwendungsebene mit den im Cloud-Service enthaltenen IBM TRIRIGA Application Builder-Tools. Der Kunde ist außerdem verantwortlich für die Aktualisierung, Wartung und Änderung von Konfigurationsparametern für Integrationen mit den im Cloud-Service enthaltenen IBM TRIRIGA Connector for Business Application-Tools.