

## Descripción del Servicio

---

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

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

#### 1. Servicio de Cloud

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) es una solución para gestionar el ciclo de vida de las instalaciones y las propiedades inmobiliarias que incluye o admite los siguientes procesos y funciones:

- **Gestión de propiedades inmobiliarias**  
Proporcionar una solución para la gestión de transacciones, la administración y la contabilidad de los arrendamientos; utilizar la analítica empresarial para identificar el rendimiento de los activos inmobiliarios, los arrendamientos, los proveedores y los procesos.
- **Proyectos de capital**  
Habilitar la planificación de proyectos de capital; identificar las prioridades de financiación dentro de los programas de capital; proporciona procesos y análisis integrados.
- **Gestión del espacio**  
Identificar oportunidades para una mejor utilización de las instalaciones y gestión de la ocupación; permitir la gestión de cuentas del departamento para el uso del espacio; visualizar planos cargados; asistir en los procesos de reubicación; analizar la programación del espacio estratégico; gestionar reservas de espacio y activos; realizar el seguimiento de presupuestos, costes y programaciones.
- **Mantenimiento de instalaciones**  
Utilizar evaluaciones de instalaciones basadas en condiciones; proporcionar análisis de impacto económico y ambiental para ayudar con la planificación del capital; gestionar las solicitudes de servicio de mantenimiento de las instalaciones; automatizar los servicios de mantenimiento de las instalaciones; utilizar la analítica empresarial para identificar el rendimiento de las instalaciones, los activos, los recursos y los procesos de mantenimiento de instalaciones.
- **Gestión energética**  
Administrar la contabilidad de los niveles de emisiones de la empresa y el análisis de la inversión ambiental; proporcionar un análisis de impacto económico y ambiental para mejorar la planificación del capital; utilizar el análisis de impacto económico y ambiental para mejorar la planificación del capital; utilizar la analítica para identificar tareas potenciales para los equipos.
- **Administración de aplicaciones**  
Administrar los datos de las propiedades inmuebles, las instalaciones y la cartera de activos subyacentes; administrar el acceso de los usuarios; ampliar las aplicaciones que utilizan la plataforma de tecnología; interactuar con el servicio web a través de una conexión VPN.

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) se entrega con contenido básico que incluye informes, plantillas, roles de usuario y grupos de seguridad, permite el soporte de la integración para determinados sistemas, y proporciona herramientas de soporte para configurar aplicaciones. Este Servicio de cloud incluye una instancia productiva y una instancia no productiva. Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia de tipo "Non-Production" al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.

#### 1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

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

Crear solicitudes, crear reservas, buscar en la base de conocimientos, introducir hojas de registro, responder a solicitudes de oferta, responder a mensajes de correo electrónico con formas fuera de línea

(hasta 25), buscar ubicaciones, personas y activos. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users. Los Clientes con derecho de titularidad de Enterprise User no necesitan disponer de titularidad de Self-Service User para crear Solicitudes de Servicio.

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

Crear y acceder a tareas de trabajo desde un dispositivo móvil utilizando la aplicación móvil IBM TRIRIGA Anywhere. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para 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**

Participar en los procesos de aprobación, monitorizar métricas de rendimiento, ver informes con acceso de sólo lectura a los datos y funciones de Autoservicio. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para 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**

Participar en todas las funciones administrativas y los procesos empresariales implementados, con excepción de las herramientas de creación de aplicaciones, un máximo de 60 horas al mes.

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

Participar en procesos limitados, limitados a tareas, encuestas, facturas y solicitudes de pago, gestión de documentos. Incluye funciones de Self Service User, de Anywhere User y de Approvals and Reporting User. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para 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**

Los Usuarios Autorizados pueden participar en todas las funciones administrativas y los procesos empresariales implementados, salvo la capacidad de que un número ilimitado de usuarios envíen solicitudes de servicio sin cargo adicional. Los Usuarios Concurrentes pueden participar en todas las funciones administrativas y los procesos empresariales implementados salvo en las reservas de autoservicio, las funciones fuera de línea y las herramientas de generación de aplicaciones.

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

Ayuda a permitir que los gestores de instalaciones y entornos físicos descubran unas perspectivas potentes sobre el rendimiento de sus operaciones.

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

Proporciona una experiencia de usuario avanzada para los técnicos a través de la aplicación web perceptiva de Work Task Services de TRIRIGA. La aplicación permite a los técnicos acceder y actualizar los detalles de las tareas asignadas desde varios dispositivos. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Users.

#### **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 da soporte al tratamiento de arrendamientos al dimensionar y configurar adecuadamente el entorno productivo del Cliente.

### **1.2 Servicios Opcionales**

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

Las Instancias de IBM Facilities and Management (TRIRIGA) Non-Production no incluyen la alta disponibilidad o la misma frecuencia de copias de seguridad que se proporcionan con la Instancia de Producción. Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia de tipo "Non-

Production" al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.

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

Cada derecho de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta el tamaño de una Instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production para permitir que 30 usuarios adicionales accedan a la Instancia de forma simultánea. Si el Cliente añade capacidad a una Instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production adquiriendo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, dicha capacidad adicional no podrá reasignarse más adelante a ninguna otra Instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

#### **1.2.3 Ofertas de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) e IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) son complementos opcionales que ofrecen al Cliente personalización dentro de los entornos de Servicio de Cloud y soporte adicional para gestionar 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**

Cada instancia de capacidad de add-on aumenta el tamaño horizontal del entorno de producción añadiendo un servidor de interfaz de usuario adicional con hasta 4 núcleos y hasta 32 GB de RAM.

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

Todos los entornos SaaS se implementan utilizando Servidores Virtuales de forma predeterminada. Esto proporciona una opción de configuración de servidor alternativa. El tamaño predeterminado del Despliegue de Servidores Bare Metal es un procesador de cuatro cores con 32 GB de RAM. Se pueden utilizar varias cantidades para crear despliegues de servidores Bare Metal más grandes si es necesario.

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

Cada derecho de titularidad de base de datos de informes complementaria añade un servidor de Base de Datos al que se replica una de las bases de datos del entorno del Cliente, con el fin de ejecutar herramientas de generación de informes en su contra.

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

El Servicio de Cloud de la cuenta del servicio Protocolo Seguro de Transferencia de Archivos (SFTP) (Cuenta SFTP) facilita el acceso a los datos y la transferencia de datos a través de un flujo de datos de Secure Shell (SSH). La cuenta SFTP también se puede utilizar para ver archivos de registro en los entornos del Cliente con fines de resolución de problemas y desarrollo. Cada cuenta SFTP es una instancia separada. Se pueden crear un máximo de 5 cuentas SFTP.

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

Se utiliza un túnel VPN de sitio a sitio IPsec para cifrar el tráfico entre pasarelas IPsec seguras. El túnel VPN IPsec permitirá el tráfico de sitio a sitio entre las redes del Cliente y el Servicio de Cloud. Esto se puede utilizar para soportar ciertas integraciones, acceso a bases de datos de sólo lectura, sincronización LDAP y otras comunicaciones que no pueden ejecutarse a través de HTTPS/SSL.

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

Cada derecho de titularidad de Lista blanca de IP proporciona acceso configurado a un entorno específico desde una lista definida y aprobada por el Cliente de direcciones IP de confianza o rangos de IP únicamente.

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

Este Servicio de Cloud permite al Cliente tener configurada la Recuperación ante Desastre para soportar un Objetivo de Punto de Recuperación (RPO) de 1 hora y un Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) de 12 horas. El Servicio de Cloud incluye un servidor de aplicaciones y un servidor de bases de datos en un centro de datos secundario con replicación de datos habilitada desde el centro de datos primario.

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

SLA de Disponibilidad para Sistemas que no son Productivos permite al Cliente ampliar el Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de IBM, tal y como se especifica en un PoE y se describe en el Apartado 3, a un entorno particular que no sea productivo. Este acuerdo de nivel de servicio adicional intransferible no es una garantía.

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

Este servicio proporciona derechos de titularidad de usuario adicionales sobre una base de pago por uso cuando el Cliente supera el límite de 60 horas al mes asociado con IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User. Este derecho de titularidad es obligatorio para todos los Usuarios de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Use.

## 1.3 Servicios de Aceleración

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

Este servicio de configuración establece el Servicio de Cloud en el que IBM mantendrá el entorno y aplicará las actualizaciones de la plataforma, la tecnología y las aplicaciones según sea necesario, a discreción de IBM, para todos los Clientes de Servicio de Cloud.

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

Este servicio de configuración establece el Servicio de Cloud para un entorno de plataforma mantenida del Cliente. El Cliente es responsable de aplicar las actualizaciones de aplicaciones al Servicio de Cloud y debe hacerlo de acuerdo con las instrucciones proporcionadas con la actualización aplicable.

## 2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación de protección de datos identificadas en [www.ibm.com/dpa/dpl](http://www.ibm.com/dpa/dpl).

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

## 3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

### 3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%

<b>Disponibilidad</b>	<b>Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)</b>
Menos del 95%	10%

\* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

### 3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Cargos

### 4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- Un Elemento es una aparición de un elemento específico tratado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Para este Servicio de Cloud, un Elemento es un arrendamiento.
- Usuario Simultáneo es el número de usuarios que acceden simultáneamente al Servicio de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) en cualquier momento en particular. Una persona que accede simultáneamente al Servicio de Cloud varias veces se considera únicamente un único Usuario Simultáneo.

## 5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud contiene el Software de Habilitación siguiente:

- TRIRIGA CAD Integrator
- Conector de TRIRIGA Outlook
- TRIRIGA Anywhere
- Conector de TRIRIGA para BIM

### 5.2 Limitación de tipo No Productivo

Si el Servicio de Cloud se designa como de tipo "Non-Production", el Servicio de Cloud sólo podrá utilizarlo el Cliente para actividades internas de no producción incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, pruebas, ajuste del rendimiento, diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en el Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte del Servicio de Cloud con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad productivos pertinentes.

Los usuarios de Instancias de tipo "Non-Production" del Servicio de Cloud deben tener derecho de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Las Instancias de IBM Facilities and Management (TRIRIGA) Non-Production no incluyen la alta disponibilidad o la misma frecuencia de copias de seguridad que se proporcionan con la Instancia de Producción. Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia de tipo "Non-

Production" al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.

Cada derecho de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta el tamaño de una Instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production para permitir que 30 usuarios adicionales accedan a la Instancia de forma simultánea. Si el Cliente añade capacidad a una Instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) adquiriendo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, dicha capacidad adicional no podrá reasignarse más adelante a ninguna otra Instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

### **5.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Products Limitation**

Todos los usuarios con derechos de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) deben tener un derecho de titularidad del mismo tipo de usuario para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Todos los usuarios autorizados de los productos siguientes deben tener también un derecho de titularidad del mismo tipo de usuario en IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

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

### **5.4 Requisitos de Titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)**

- Todos los usuarios con derechos de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) deben tener la cobertura de un derecho de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Todos los usuarios con derechos de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) deben tener la cobertura de un derecho de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.
- Todos los usuarios con derechos de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA) deben tener la cobertura de un derecho de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User.

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

Este Servicio de Cloud utiliza un modelo de entrega continua, con diferentes reglas para la plataforma en curso (capas de base de datos y middleware) y actualizaciones de aplicaciones. Las actualizaciones de plataforma las lleva a cabo IBM periódicamente, y a discreción exclusiva de IBM, para todos los Clientes del Servicio de Cloud. Los Clientes no pueden acceder o cambiar los parámetros de configuración en la capa de la plataforma.

IBM es responsable de actualizar, mantener y cambiar los parámetros de configuración sólo en las capas de base de datos y middleware. El Cliente es responsable de realizar actualizaciones de la aplicación y de actualizar, mantener y cambiar los parámetros de configuración en la capa de aplicación, utilizando las herramientas IBM TRIRIGA Application Builder incluidas con el Servicio de Cloud. El Cliente también es responsable de actualizar, mantener y cambiar los parámetros de configuración para las integraciones, utilizando las herramientas IBM TRIRIGA Connector for Business Application incluidas con el Servicio de Cloud.