

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio in Cloud

L'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) è una soluzione per la gestione del ciclo di vita delle strutture e degli immobili, che include o supporta i seguenti processi e funzioni:

- **Gestione immobili**
Fornire una soluzione per la gestione delle transazioni, l'amministrazione e la contabilizzazione delle locazioni; utilizzare i servizi di analisi aziendale per identificare le prestazioni di asset immobiliari, delle locazioni, dei fornitori e delle procedure.
- **Progetti di investimento**
Abilitare la pianificazione dei progetti di investimento; individuare le priorità di finanziamento nell'ambito dei programmi di investimento; fornire procedure e analisi integrati.
- **Gestione dello spazio**
Identificare le opportunità per un migliore utilizzo delle strutture e la gestione dell'occupazione; attivare la responsabilità dei reparti per l'utilizzo dello spazio; visualizzare le planimetrie caricate; fornire assistenza per le procedure di trasferimento; analizzare la pianificazione dello spazio strategico; la gestione delle prenotazioni degli asset e dello spazio; il tracciamento di budget, costi e ordini.
- **Manutenzione delle strutture**
Utilizzare le valutazioni delle strutture in base alle condizioni; fornire l'analisi dell'impatto finanziario e ambientale per contribuire alla pianificazione degli investimenti; gestire le richieste di servizi di manutenzione delle strutture; automatizzare i servizi di manutenzione delle strutture; utilizzare i servizi di analisi aziendale per identificare le prestazioni di strutture, asset, risorse e delle procedure di manutenzione delle strutture.
- **Gestione dell'energia**
Gestire la responsabilità aziendale riguardante il carbonio e l'analisi degli investimenti sull'ambiente; fornire l'analisi dell'impatto finanziario e ambientale per migliorare la pianificazione degli investimenti; utilizzare l'analisi dell'impatto finanziario e ambientale per migliorare la pianificazione degli investimenti; utilizzare l'analisi per identificare le potenziali attività lavorative per le apparecchiature.
- **Amministrazione delle applicazioni**
Gestire i dati del portafoglio di immobili, strutture e asset sottostanti; gestire l'accesso degli utenti; ampliare le applicazioni che utilizzano la piattaforma tecnologica; utilizzare l'interfaccia tramite il Servizio Web tramite una connessione VPN.

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) viene fornito con contenuti di base per i report, i modelli, i ruoli utente e i gruppi di sicurezza, consentendo di fornire supporto per le integrazioni di alcuni sistemi e fornendo strumenti a supporto della configurazione delle applicazioni. Questo servizio cloud include un'istanza di produzione e un'istanza non di produzione. Per garantire un adeguato livello di prestazioni, l'istanza di Non Produzione non può essere utilizzata simultaneamente da più di 30 utenti, in qualunque modo e con qualsiasi mezzo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, un dispositivo o un server applicativo).

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

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

Creare richieste, creare prenotazioni, eseguire la ricerca della base di conoscenze, inserire le schede di presenza, rispondere alle richieste di offerta, rispondere alle email con i moduli offline (fino a 25),

eseguire la ricerca di sedi, persone e asset. Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users. Il Cliente con titolarità Utenze aziendale (Enterprise User) non ha bisogno della titolarità Utente Self-Service per creare le Richieste di Assistenza.

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

Creare e accedere alle fasi del lavoro da un dispositivo mobile utilizzando l'applicazione mobile IBM TRIRIGA Anywhere. Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per l'offerta 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

Partecipare ai processi di approvazione, monitorare le misurazioni delle prestazioni, visualizzare i report con accesso in sola lettura a dati e funzioni dei servizi di Self Service. Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per l'offerta 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

Partecipare a tutti i processi aziendali implementati e alle funzioni amministrative, ad eccezione degli strumenti di creazione di applicazioni, per un totale di 60 ore al mese.

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

Partecipare alle procedure limitate, limitate ad azioni, sondaggi, fatture e richieste di pagamento e alla gestione dei documenti. Include le funzioni degli utenti Self Service, Anywhere, Approvals e Reporting. Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per l'offerta 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

Gli Utenti Autorizzati possono partecipare a tutte le procedure aziendali e alle funzioni amministrative implementate, inclusa la possibilità per un numero illimitato di utenti di inviare richieste di assistenza senza alcun costo aggiuntivo. Gli Utenti 'Concurrent' possono partecipare a tutte le procedure aziendali e alle funzioni amministrative implementate, ad eccezione delle prenotazioni self-service, offline e ai tool di creazione delle applicazioni.

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

Aiuta ad abilitare i responsabili della gestione di strutture e di immobili a scoprire informazioni approfondite all'interno delle prestazioni delle relative operazioni.

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

Assicura ai tecnici un'esperienza utente avanzata tramite l'applicazione web intuitiva TRIRIGA Work Task Services. L'applicazione consente ai tecnici di accedere e aggiornare i dettagli delle attività di lavoro assegnate da più dispositivi. Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services 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 supporta l'elaborazione delle locazioni dimensionando e configurando appropriatamente l'ambiente di produzione del Cliente.

1.2 Servizi Opzionali

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

L'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instances non include l'HA (High Availability), né la stessa frequenza di backup fornita con l'Istanza di Produzione. Per garantire un adeguato livello di prestazioni, l'Istanza di Non Produzione non può essere utilizzata simultaneamente da più di 30 utenti, in qualunque modo e con qualsiasi mezzo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, un dispositivo o un server applicativo).

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

Ciascuna titolarità IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta le dimensioni di un'Istanza di Non Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) al fine di consentire ad altri 30 utenti di accedere all'Istanza simultaneamente. Se il Cliente aggiunge capacità ad un'Istanza di Non Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) acquistando IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, questa capacità aggiuntiva non può essere riassegnata successivamente ad un'altra Istanza di Non-Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

1.2.3 Offerte 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) sono componenti aggiuntivi opzionali che offrono al Cliente la personalizzazione all'interno degli ambienti Servizio Cloud e ulteriore supporto per gestire 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

Ogni istanza Add-on Capacity incrementa la dimensione orizzontale dell'ambiente di produzione aggiungendo un'ulteriore server UI con un massimo di 4 core e con fino a 32 GB di RAM.

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

Tutti gli ambienti SaaS vengono distribuiti per impostazione predefinita utilizzando server virtuali. Ciò fornisce un'opzione alternativa di configurazione del server. Il dimensionamento di una distribuzione di server Bare Metal predefinito è costituito da un singolo processore quad-core con 32 GB di RAM. È possibile utilizzare più quantità per creare distribuzioni di server Bare Metal più grandi, se necessario.

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

Ciascuna titolarità Add-on Reporting Database aggiunge un server di Database a qualsiasi ambiente del Cliente con cui il Database viene replicato, allo scopo di eseguirvi tool di reporting.

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

Il Servizio Cloud Secure File Transfer Protocol server account (SFTP Account) consente di accedere ai dati ed al trasferimento dei dati tramite un flusso di dati Secure Shell (SSH). È inoltre possibile utilizzare SFTP Account per visualizzare i file di log negli ambienti del Cliente per scopi di risoluzione dei problemi e di sviluppo. Ciascun SFTP Account rappresenta un'istanza separata. È possibile creare un massimo di 5 (cinque) SFTP Account.

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

Un tunnel VPN site-to-site IPsec viene utilizzato per codificare il traffico tra Gateway IPsec sicuri. VPN IPsec Tunnel consentirà il traffico site-to-site tra la rete del Cliente ed il Servizio Cloud. Può essere utilizzato per supportare determinate integrazioni, accesso al database di sola lettura, sincronizzazione LDAP ed altre comunicazioni che non possono essere effettuate su HTTPS/SSL.

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

Ciascuna titolarità IP Whitelisting consente l'accesso configurato ad un ambiente specifico solo da un elenco di indirizzi IP o intervalli di IP, affidabili definito ed approvato dal Cliente.

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

Questo Servizio Cloud consente al Cliente di disporre della configurazione della Disaster Recovery per supportare un Recovery Point Objective (RPO) di 1 ora e un Recovery Time Objective (RTO) di 12 ore. Il Servizio Cloud include un server delle applicazioni ed un server di database in un data center secondario con abilitata la replica dei dati dal data center primario.

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

Availability SLA for Non-Production Systems consente al Cliente di estendere lo SLA (Service Level Agreement) di IBM, come specificato in una PoE e descritto nell'Articolo 3, ad un determinato ambiente non di produzione. Questa SLA add-on non trasferibile non vale come garanzia.

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

Questo servizio fornisce ulteriori titolarità per l'utilizzo in base alla formula 'pay per use' quando il Cliente supera il limite di 60 ore al mese associato a IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User. Questa titolarità è richiesta per tutti gli Utenti di IBM Facilities and Real Estate management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Use.

1.3 Servizi di accelerazione

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

Questo servizio di setup imposta il Servizio Cloud in cui IBM manterrà l'ambiente e applicherà gli aggiornamenti tecnologici e applicativi della piattaforma, come richiesto, a discrezione di IBM, per tutti i Clienti del Servizio Cloud.

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

Questo servizio di setup imposta il Servizio Cloud per un ambiente con piattaforma mantenuta dal Cliente. Il Cliente è responsabile di applicare gli aggiornamenti applicativi al Servizio Cloud e dovrà farlo in base alle istruzioni fornite dall'aggiornamento applicabile.

2. Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina www.ibm.com/dpa/dpl.

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

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

| Disponibilità | Credito (% della quota di abbonamento mensile*) |
|--------------------|--|
| Inferiore al 99,9% | 2% |
| Inferiore al 99,0% | 5% |
| Inferiore al 95,0% | 10% |

* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Un Utente Autorizzato è una persona specifica cui è stato fornito l'accesso ai Servizi Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) con qualsiasi mezzo.
- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud. Per il presente Servizio Cloud, un Elemento rappresenta una locazione.
- "Utenti simultanei" è il numero di utenti che accedono simultaneamente al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, un dispositivo o un server delle applicazioni) in qualsiasi momento specifico. Una persona che accede simultaneamente al Servizio Cloud più volte viene conteggiata solo come singolo Utente simultaneo.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud contiene il seguente Software di Abilitazione:

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

5.2 Limitazione di Non-Produzione

Se il Servizio Cloud è indicato come "Non-Produzione", il Servizio Cloud può essere utilizzato dal Cliente solo per attività interne non di produzione come, ad esempio, quali attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi degli errori, benchmark interno, staging, quality assurance e/o sviluppo di implementazioni aggiuntive ad uso interno o estensioni del Servizio Cloud, utilizzando le API (Application Programming Interface) pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte del Servizio Cloud per altri scopi, senza acquisire le opportune titolarità di produzione.

Gli utenti di Istanze di Non-Produzione del Servizio Cloud devono essere autorizzati ad utilizzare IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

L'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instances non include l'HA (High Availability), né la stessa frequenza di backup fornita con l'Istanza di Produzione. Per garantire un adeguato livello di prestazioni, l'Istanza di Non Produzione non può essere utilizzata simultaneamente da più di 30 utenti, in qualunque modo e con qualsiasi mezzo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, un dispositivo o un server applicativo).

Ciascuna titolarità IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta le dimensioni di un'Istanza di Non Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) al fine di consentire ad altri 30 utenti di accedere all'Istanza simultaneamente. Se il Cliente aggiunge capacità ad un'Istanza di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) acquistando IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud

(TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, questa capacità aggiuntiva non può essere riassegnata successivamente ad un'altra Istanza di Non Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

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

Tutti gli utenti autorizzati di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) devono avere anche una titolarità dello stesso tipo di utente per IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Tutti gli utenti autorizzati dei seguenti prodotti devono avere anche una titolarità dello stesso tipo di utente di 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 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) Entitlement Requirements

- Tutti gli utenti autorizzati di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) devono avere la copertura di una titolarità per i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Tutti gli utenti autorizzati di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) devono avere la copertura di una titolarità per i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.
- Tutti gli utenti autorizzati di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA) devono avere la copertura di una titolarità per i servizi 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

Questo Servizio Cloud utilizza un modello di distribuzione continuativo, con diverse regole per gli aggiornamenti continui della piattaforma (livello database e middleware) e dell'applicazione. Gli aggiornamenti della piattaforma vengono eseguiti periodicamente da IBM e a sua esclusiva discrezione per tutti i Clienti del Servizio Cloud. I Clienti non possono accedere o modificare i parametri della configurazione al livello della piattaforma.

IBM è responsabile dell'aggiornamento, della manutenzione e della modifica dei parametri di configurazione solo nei livelli database e middleware. Il Cliente è responsabile di eseguire gli upgrade delle applicazioni e di aggiornare, gestire e modificare i parametri di configurazione a livello di applicazione, utilizzando i tool IBM TRIRIGA Application Builder inclusi con il Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile di aggiornare, gestire e modificare i parametri di configurazione delle integrazioni, utilizzando i tool IBM TRIRIGA Connector for Business Application inclusi con il Servizio Cloud.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Availability SLA for Non-Production Systems", "Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione", "Service Level Agreement (SLA)", "IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Upgrade Responsibilities".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: