

## Descrição de Serviço

---

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

Essa Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

#### 1. Serviço em Nuvem

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) é uma solução para gerenciar o ciclo de vida de instalações e imóvel que inclui ou suporta os seguintes processos e funções:

- **Gerenciamento de imóveis**  
Fornece uma solução para o gerenciamento de transação, administração de lease e contabilidade de lease; uso de analítica de negócios para identificar desempenho de imóvel, ativos, leases, fornecedores e processos.
- **Projeto de capital**  
Ativa planejamento de projeto de capital, identifica prioridades dentro de programas de capital; fornece processos integrados e análises.
- **Gerenciamento de espaço**  
Identifica oportunidades para melhor utilização da instalação e gerenciamento de ocupação; ativa prestação de contas do departamento para uso do espaço; visualização de plantas do piso transferidas por upload; ativos com processos de realocação; análise do planejamento do espaço estratégico; controle de orçamento, custos e planejamentos.
- **Manutenção de instalações**  
Usa avaliações de instalações baseadas na condição; fornece análise de impacto ambiental e financeiro para ajudar com planejamento do capital, gerencia solicitações do serviço de manutenção de instalações; automatiza serviços de manutenção de instalação; usa análise corporativa para identificar o desempenho de instalações, ativos, recursos e processos de manutenção de instalações.
- **Gerenciamento de energia**  
Gerencia contabilidade de carbono da empresa e análise de investimento ambiental; fornece análise de impacto financeiro e ambiental para melhorar o planejamento do capital; usa a análise de impacto financeiro e ambiental para melhorar o planejamento do capital; usa analítica para identificar as tarefas do trabalho potencial para o equipamento.
- **Administração do aplicativo**  
Gerencia os imóveis subjacentes, dados da carteira de ativos e das instalações; gerencia acesso do usuário; amplia aplicativos usando plataforma de tecnologia; interface pelo Web Service através de uma conexão VPN.

O IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) é entregue com conteúdo básico que abrange relatórios, modelos, funções de usuário e grupos de segurança, ativa o suporte para integrações para determinados sistemas e fornece ferramentas para ajudar na configuração do aplicativo de suporte. Esse Serviço em Nuvem inclui uma instância de produção e uma instância de não produção. Por motivos de desempenho, no máximo 30 usuários podem usar a Instância de Não Produção simultaneamente de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio.

#### 1.1 Ofertas

O Cliente pode selecionar dentre as ofertas disponíveis a seguir.

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

O Cliente pode criar solicitações, criar reservas, fazer procuras na base de conhecimento, inserir cartões de ponto, responder a solicitações de ofertas, responder a e-mails com formulários off-line (até 25), procurar locais, pessoas e ativos. O Cliente deve estar autorizado para o IBM Facilities e Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users para obter autorizações do IBM Facilities e Real

Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users. O Cliente com autorização de Usuário do Enterprise não precisa de autorização de Self-Service User para criar Solicitações de serviço.

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

O Cliente pode criar e acessar tarefas de trabalho a partir de um dispositivo móvel usando o aplicativo móvel IBM TRIRIGA Anywhere. O Cliente deve estar autorizado para o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users para obter autorizações para o 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**

Habilita o Cliente a participar em processos de aprovação, monitorar métricas de desempenho, visualizar relatórios com acesso somente leitura para dados e funções de Autoatendimento. O Cliente deve estar autorizado para o IBM Facilities e Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users para obter autorizações para o 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**

Habilita o Cliente a participar de todas as funções administrativas e processos de negócios implementados, com exceção das ferramentas do construtor de aplicativo, por até 60 horas por mês.

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

O Cliente pode participar em processos limitados, limitados a tarefas, pesquisas, faturas e solicitações para pagamento, gerenciamento de documento. Inclui funções de usuários do Self Service, Anywhere e Approvals e Reporting. O Cliente deve estar autorizado para o IBM Facilities e Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users para obter autorizações para IBM Facilities e Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.

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

Os Usuários autorizados podem participar de todos os processos de negócios e funções administrativas implementados, incluindo a capacidade de um número ilimitado de usuários para enviar solicitações de serviço sem nenhum custo adicional. Usuários Simultâneos podem participar de todas as funções administrativas e processos de negócios implementados, com exceção das ferramentas de reserva de autoatendimento, off-line e construtor de aplicativos.

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

Ajuda a permitir que gerentes de instalações e imóveis obtenham poderosos insights para o desempenho de suas operações.

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

Fornecer experiência de usuário avançado para técnicos por meio do aplicativo da web perceptivo de Serviços de Tarefa de Trabalho TRIRIGA. O aplicativo permite que técnicos acessem e atualizem detalhes de suas tarefas de trabalho designadas a partir de vários dispositivos. O Cliente deve estar autorizado para o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users para obter autorização para o 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**

O IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Lease Volume suporta o processamento de leases, dimensionando e configurando de forma apropriada o ambiente de produção do Cliente.

### **1.2 Serviços Opcionais**

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

O IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instances não inclui alta disponibilidade ou a mesma frequência de backup que a oferecida na Instância de Produção. Por motivos de desempenho, no máximo 30 usuários podem usar a Instância de Não Produção simultaneamente de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio.

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

Cada autorização do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta o tamanho de uma Instância de Não Produção do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) para permitir que 30 usuários adicionais acessem a Instância simultaneamente. Se o Cliente adicionar capacidade para um IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instance comprando o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, essa capacidade adicional não poderá ser redesignada a outro IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instance em uma data posterior.

### **1.2.3 Ofertas do 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) são complementos opcionais que oferecem ao Cliente customização dentro de ambientes de Serviço em Nuvem e suporte adicional para gerenciar o 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 Instância Complementar de Capacidade aumenta o tamanho horizontal do ambiente de produção, incluindo um servidor adicional de Interface com o Usuário com até 4 núcleos e até 32 GB de RAM.

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

Todos os ambientes SaaS são implementados usando Servidores Virtuais por padrão. Isso fornece uma opção alternativa de configuração do servidor. O dimensionamento padrão da Implementação do Servidor Bare Metal é um processador único, quad-core com 32 GB de RAM. Várias quantidades podem ser usadas para construir Implementações maiores de Servidor Bare Metal, se necessário.

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

Cada autorização do complemento Reporting Database inclui um servidor de banco de dados para o qual um dos bancos de dados de ambiente do Cliente é replicado, com o propósito de executar ferramentas de relatório nele.

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

O Serviço em Nuvem da conta do servidor do Protocolo Seguro de Transferência de Arquivos (SFTP - Secure File Transfer Protocol) (Conta SFTP) facilita o acesso a dados e a transferência de dados por meio de um fluxo de dados de Secure Shell (SSH). A Conta SFTP também pode ser usada para visualizar arquivos de log em ambientes do Cliente para propósitos de resolução de problemas e de desenvolvimento. Cada Conta SFTP é uma instância separada. Podem ser criadas um máximo de 5 Contas SFTP.

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

Um túnel VPN de site para site IPSec é usado para criptografar o tráfego entre Portais IPSec seguros. O VPN IPSec Tunnel permitirá o tráfego de site para site entre redes do Cliente e o Serviço em Nuvem. Isso pode ser usado para suportar determinadas integrações, acesso ao banco de dados somente leitura, sincronização LDAP e outras comunicações que não podem ser executadas por meio de HTTPS/SSL.

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

Cada autorização do IP Whitelisting fornece acesso configurado a um ambiente específico a partir de uma lista definida e aprovada pelo Cliente somente de endereços IP ou intervalos de IP confiáveis.

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

Esse Serviço em Nuvem permite que o Cliente tenha a Recuperação de Desastres configurada para suportar um Objetivo do Ponto de Recuperação (RPO) de 1 hora e um Objetivo do Tempo de Recuperação (RTO) de 12 horas. O Serviço em Nuvem inclui um servidor de aplicativos e um servidor de banco de dados em um data center secundário com a replicação de dados ativada a partir do data center primário.

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

O Availability SLA for Non-Production Systems permite que o Cliente estenda o Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) da IBM, conforme especificado em um PoE (Proof of Entitlement – Certificado de Titularidade) e conforme descrito na Seção 3 a um determinado ambiente de não produção. Esse SLA intransferível complementar não é uma garantia.

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

Esse serviço oferece autorização de uso adicional em base de pagamento por uso quando o Cliente excede a limitação de 60 horas por mês associada ao IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User. Essa autorização é necessária para todos os Usuários do IBM Facilities and Real Estate management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Use.

## 1.3 Serviços de Aceleração

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

Esse serviço de instalação estabelece o Serviço em Nuvem no qual a IBM manterá o ambiente e aplica atualizações de plataforma, tecnologia e aplicativo, conforme necessário, à critério da IBM, para todos os Clientes de Serviços em Nuvem.

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

Esse serviço de instalação estabelece o Serviço em Nuvem para um ambiente de plataforma mantido pelo Cliente. O Cliente é responsável por aplicar as atualizações do aplicativo no Serviço em Nuvem e deve fazer isso de acordo com as instruções fornecidas com a respectiva atualização.

## 2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados da IBM (DPA - Data Processing Addendum) disponível em <http://ibm.com/dpa> e a(s) Planilha(s) de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre a proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que pode ser processado, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e aos detalhes específicos sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA aplica-se a dados pessoais contidos em um Conteúdo, se e até o limite em que se aplicam i) o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da União Européia (EU/2016/679) (GDPR); ou ii) outras leis de proteção de dados identificadas em [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. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

### 3.1 Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece ao Cliente o seguinte acordo de nível de serviço (SLA) de disponibilidade. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem, conforme mostrado na tabela abaixo. A porcentagem de disponibilidade é calculada como o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade do Serviço no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado. A definição de Tempo de Inatividade do Serviço, o processo de reivindicação e como contatar a IBM com relação a problemas de disponibilidade do serviço estão no manual de suporte de Serviço em Nuvem da IBM em [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilidade	Crédito (% de encargo de subscrição mensal*)
Menor que 99,9%	2%
Menor que 99,0%	5%

<b>Disponibilidade</b>	<b>Crédito (% de encargo de subscrição mensal*)</b>
Menor que 95,0%	10%

\* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês que é objeto da reivindicação.

### 3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de gravidade, horário de disponibilidade do suporte, tempos de resposta e outras informações e processos de suporte, são localizados selecionando o Serviço em Nuvem no guia de suporte IBM disponível em <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Encargos

### 4.1 Métricas de Encargos

As métricas de encargo para o Serviço em Nuvem são especificadas no Documento de Transação.

As métricas de encargo a seguir aplicam-se a esse Serviço em nuvem:

- Usuário Autorizado é um usuário específico autorizado a acessar o Serviço em Nuvem de maneira direta ou indireta (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio.
- Instância corresponde a cada acesso a uma configuração específica dos Serviços em Nuvem.
- Item é uma ocorrência de um item específico que é processado, gerenciado por ou está relacionado ao uso do Serviço em Nuvem. Para esse Serviço em Nuvem, um Item é um lease.
- Usuário Simultâneo é o número de usuários que acessam simultaneamente o Serviço em Nuvem de maneira direta ou indireta (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) em qualquer momento específico. Uma pessoa que está acessando simultaneamente o Serviço em Nuvem diversas vezes conta somente como um Usuário Simultâneo.

## 5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos de nuvem base equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, aplicam-se os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Software de Ativação

O Serviço em Nuvem contém os seguintes Softwares de Ativação:

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

### 5.2 Limitação de Não Produção

Se o Serviço em Nuvem for designado como "Non-Production" (Não Produção), ele poderá ser usado pelo Cliente somente para atividades internas de não produção, incluindo teste, ajuste de desempenho, diagnóstico de falha, comparativo interno, preparação, atividade de controle de qualidade e/ou desenvolvimento de inclusões ou extensões usadas internamente para o Serviço em Nuvem usando interfaces de programação de aplicativo publicadas. O Cliente não está autorizado a usar qualquer parte do Serviço em Nuvem para qualquer outro propósito sem adquirir as autorizações de produção apropriadas.

Usuários de Instância(s) de Não Produção do Serviço em Nuvem devem ter autorizações para o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

O IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instances não inclui alta disponibilidade ou a mesma frequência de backup que a oferecida com a Instância de Produção. Por motivos de desempenho, no máximo 30 usuários podem usar a Instância de Não Produção

simultaneamente de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio.

Cada autorização do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta o tamanho de um IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instance para permitir que 30 usuários adicionais acessem a Instância simultaneamente. Se o Cliente incluir capacidade para um IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Instance comprando o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, essa capacidade adicional não poderá ser redesignada a outro IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instance em uma data posterior.

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

Todos os usuários autorizados do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) também devem ter uma autorização do mesmo tipo de usuário para o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Todos os usuários autorizados dos produtos a seguir também devem ter uma autorização do mesmo tipo de usuário para o 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**

- Todos os usuários autorizados do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) devem ser cobertos por uma autorização para o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Todos os usuários autorizados do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) devem ser cobertos por uma autorização para o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.
- Todos os usuários autorizados do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA) devem ser cobertos por uma autorização para o 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**

Esse Serviço em Nuvem utiliza um modelo de entrega contínua, com diferentes regras para atualizações contínuas para plataforma (camadas do banco de dados e de middleware) e para aplicativos. As atualizações de plataforma são executadas pela IBM periodicamente, a critério exclusivo da IBM para todos os Clientes do Serviço em Nuvem. Os Clientes não podem acessar ou mudar os parâmetros de configuração na camada da plataforma.

A IBM é responsável por atualizar, manter e mudar os parâmetros de configuração somente nas camadas do banco de dados e de middleware. O Cliente é responsável por executar upgrades do aplicativo e por atualizar, manter e mudar os parâmetros de configuração na camada do aplicativo, usando as ferramentas do IBM TRIRIGA Application Builder incluídas no Serviço em Nuvem. O Cliente também é responsável por atualizar, manter e mudar os parâmetros de configuração para integrações, usando as ferramentas do IBM TRIRIGA Connector for Business Application incluídas no Serviço em Nuvem.