

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

В настоящем Описании Услуги описывается Облачная Услуга. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

1. Облачная Услуга

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) - это решение для управления жизненным циклом недвижимости, которое включает или поддерживает следующие процессы и функции:

- **Управление недвижимостью**
Предоставляется решение для управления транзакциями, администрирования и учёта арендных операций; использование бизнес-аналитики для определения эффективности активов недвижимости, арендных операций, поставщиков и процессов.
- **Капитальные проекты**
Поддержка планирования капитальных проектов; определение приоритетов финансирования в капитальных программах; предоставление интегрированных процессов и аналитических данных.
- **Управление площадями**
Выявление возможностей более оптимального использования недвижимости и управления занятостью помещений; поддержка возможности финансовой ответственности подразделений за использование помещений; просмотр загруженных планов этажей; помощь в процессе переездов в другие помещения; анализ стратегических планов использования помещений; управление резервированием помещений и активов; контроль за бюджетами, расходами и графиками.
- **Обслуживание недвижимости**
Использование оценок недвижимости с учётом условий; предоставление данных анализа о влиянии финансовых и экологических факторов для помощи в капитальном планировании; управление запросами об обслуживании недвижимости; автоматизация предоставления обслуживания недвижимости; использование бизнес-аналитики для определения эффективности использования недвижимости, активов, ресурсов и процессов обслуживания недвижимости.
- **Управление энергопотреблением**
Учёт выбросов углекислого газа предприятием и анализ капиталовложений на охрану окружающей среды; предоставление данных анализа о влиянии финансовых и экологических факторов для совершенствования капитального планирования; использование данных анализа о влиянии финансовых и экологических факторов для совершенствования капитального планирования; использование данных анализа для определения потенциальных рабочих задач для оборудования.
- **Администрирование приложений**
Управление данными о недвижимости и активах; управление доступом пользователей; расширение технологической платформы использования приложений; интерфейс с использованием веб-служб по VPN-соединению.

В составе IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) поставляются базовые материалы, включающие отчёты, шаблоны, роли пользователей, группы безопасности; данное предложение поддерживает интеграцию с определёнными системами и предоставляет инструменты, которые помогают конфигурировать приложения. Эта Облачная Услуга включает один производственный экземпляр и один Непроизводственный экземпляр. Из соображений производительности не более 30 пользователей могут одновременно использовать Непроизводственный Экземпляр любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.

1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

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

Создание запросов, резервирование, поиск по базе знаний, ввод информации из системы табельного учёта, ответ на запросы о ценовых предложениях, ответ на электронные письма с формами, заполняемыми в режиме офлайн (максимум 25), поиск местоположений, людей и активов. Для получения разрешений для IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users Клиент должен иметь право на использование IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users. Клиентам с разрешениями Enterprise User для создания Запросов на обслуживание не нужно разрешение Self-Service User.

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

Создание рабочих заданий и доступ к ним с мобильных устройств с использованием мобильного приложения IBM TRIRIGA Anywhere. Для получения разрешений для IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users Клиент должен иметь право на использование IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.

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

Участие в процессах утверждения, мониторинг показателей эффективности, просмотр отчётов с доступом к данным только для чтения и к функциям из набора Self Service (самообслуживание). Для получения разрешений для IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users Клиент должен иметь право на использование IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.

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

Участие во всех реализованных бизнес-процессах и административных функциях за исключением инструментов разработки приложений в течение максимум 60 часов в месяц.

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

Участие в процессах, ограниченных задачами, опросами, счетами и запросами о проведении платежей, управлением документами. Включает функции, доступные пользователям версий Self Service (Самообслуживание), Anywhere и Approvals and Reporting (Утверждения и отчёты). Для получения разрешений для IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users Клиент должен иметь право на использование IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.

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

Авторизованные Пользователи могут принимать участие во всех реализованных бизнес-процессах и административных функциях, в том числе предоставляется возможность отправки запросов на обслуживание без дополнительной платы для неограниченного числа пользователей. Одновременно Работающие Пользователи могут принимать участие во всех реализованных бизнес-процессах и административных функциях, за исключением резервирования в режиме самообслуживания, режима офлайн и инструментов разработки приложений.

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

Помогает специалистам по управлению помещениями и объектами недвижимости получить полное представление об эффективности своих операций с недвижимостью.

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

Предоставляет расширенный пользовательский интерфейс для технических специалистов через веб-приложение TRIRIGA Work Task Services с перцептивными возможностями. Приложение позволяет техническим специалистам просматривать и обновлять сведения о порученных им заданиях с различных устройств. Для получения разрешений на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services Users Клиент должен иметь право на использование IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise 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 поддерживает обработку арендных операций благодаря правильному масштабированию и конфигурированию производственной среды Клиента.

1.2 Дополнительные услуги

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

Непроизводственные Экземпляры IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) не включают высокую готовность и не обеспечивают ту же частоту резервного копирования, которые предоставляются для Производственных Экземпляров. Из соображений производительности не более 30 пользователей могут одновременно использовать Непроизводственный Экземпляр любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.

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

Каждое разрешение на дополнение IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On увеличивает объём Экземпляра IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production, позволяя дополнительным 30 пользователям одновременно осуществлять доступ к Экземпляру. Если Клиент увеличивает мощность Экземпляра IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production, приобретая дополнение IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, такая дополнительная мощность не может быть переназначена другому Экземпляру IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production в дальнейшем.

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) и IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) - это необязательные дополнения, которые предлагают Клиенту возможности индивидуальной настройки в средах Облачной Услуги и дополнительную поддержку при управлении 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

Каждый Экземпляр Add-on Capacity увеличивает масштаб Производственной среды по горизонтали за счёт добавления дополнительного сервера с пользовательским интерфейсом (4-ядерный процессор и до 32 ГБ ОЗУ).

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

Все среды SaaS по умолчанию развёртываются на Виртуальных серверах. Эта услуга предоставляет альтернативную конфигурацию сервера. По умолчанию развёртывание осуществляется на физическом сервере с одним четырёхъядерным процессором и 32 ГБ ОЗУ. Если для развёртывания на физическом сервере требуется больше ресурсов, то эту конфигурацию можно нарастить.

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

Каждое разрешение на Add-on Reporting Database добавляет сервер баз данных, на который реплицируется одна из баз данных среды Клиента с целью запуска инструментов отчётности.

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

Облачная Услуга Secure File Transfer Protocol (SFTP) Server Account (Учётная запись SFTP) обеспечивает доступ к данным и их передачу по защищённому каналу Secure Shell (SSH). С помощью Учётной записи SFTP также можно просматривать файлы журналов в средах Клиента с целью устранения неполадок и выполнения задач разработки. Каждая Учётная запись SFTP предоставляется как отдельный экземпляр. Возможно создание не больше 5 Учётных записей SFTP.

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

Туннель IPSec (site-to-site VPN) используется для шифрования трафика между защищёнными шлюзами IPSec. Туннель VPN IPSec будет разрешать межсайтовый трафик между сетями Клиента

и Облачной Услугой. Его можно использовать для поддержки некоторых интеграций, доступа к базам данных только для чтения, синхронизации LDAP и других функций обмена данными, которые нельзя реализовать с помощью HTTPS/SSL.

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

Каждое разрешение на IP Whitelisting (использование белых списков IP-адресов) позволяет настроить доступ к определённой среде только с адресов, входящих в определённый и утверждённый Клиентом список доверенных IP-адресов или диапазонов IP-адресов.

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

Эта Облачная Услуга позволяет Клиенту выполнять Аварийное восстановление с Целевым временем восстановления (ЦВВ, RTO), составляющим 12 часов, и Целевой точкой восстановления (ЦТВ, RPO), составляющей 1 час. В Облачную Услугу входит сервер приложений и сервер баз данных во вспомогательном ЦОД с включённой репликацией данных из основного ЦОД.

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

SLA о доступности Непроизводственных систем позволяет Клиенту распространить действие Соглашения с IBM об уровнях обслуживания ("SLA") на конкретную непроизводственную среду согласно условиям СоП и Раздела 3. Это дополнительное SLA не подлежит передаче и не является гарантией.

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

Если Клиент превышает ограничение в 60 часов в месяц, связанное с IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User, то эта услуга предоставляет дополнительное разрешение на использование с оплатой по факту использования. Это разрешение требуется для всех Пользователей IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Use.

1.3 Услуги по ускорению внедрения (Acceleration Services)

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

Эта услуга настройки устанавливает Облачную Услугу, в рамках которой IBM будет обслуживать среду и при необходимости применять обновления платформы, технологий и приложений для всех Клиентов Облачной Услуги (по усмотрению IBM).

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

Эта услуга настройки устанавливает Облачную Услугу для среды платформы, обслуживаемой Клиентом. Ответственность за обновление приложений в Облачной Услуге лежит на Клиенте, который обязуется применять обновления в соответствии с прилагаемыми к ним инструкциями.

2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (называемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется к персональным данным, входящим в Содержимое, в том случае, если, и в той мере, в какой: применяются i) Европейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице www.ibm.com/dpa/dpl.

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

3. Уровни обслуживания и техническая поддержка

3.1 Соглашение об уровне обслуживания

IBM предоставляет Клиенту следующее соглашение об уровне обслуживания в отношении доступности услуг (SLA). IBM будет применять наивысший применимый размер компенсации на основе совокупных показателей доступности Облачной Услуги в соответствии с нижеприведённой таблицей. Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце. Определение Простоя Услуги, процесс подачи претензий и способы информирования IBM о проблемах с доступностью услуги приводятся в справочнике по поддержке Облачных Услуг IBM, который можно найти в Интернете по адресу:

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

Доступность	Кредит (% месячной платы за подписку*)
Менее 99,9%	2%
Менее 99,0%	5%
Менее 95,0%	10%

* Плата за подписку – это договорная цена за месяц, являющийся предметом претензии.

3.2 Техническая поддержка

Информацию о Технической поддержке для Облачной Услуги, включая контактные данные службы поддержки, уровни серьёзности, часы работы, время ответа и другие сведения о поддержке и применимых процессах, можно найти, выбрав раздел "Облачная Услуга" в руководстве IBM по поддержке, доступном в Интернете по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Платежи

4.1 Системы расчёта оплаты

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- Авторизованный Пользователь — это отдельный пользователь, которому разрешается осуществлять доступ к Облачным Услугам любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.
- Экземпляр — это каждый доступ к определённой конфигурации Облачных Услуг.
- Элемент - это экземпляр конкретного элемента, который обрабатывается, управляется Облачной Услугой или связан с использованием Облачной Услуги. Для этой Облачной Услуги Элементом является арендная операция.
- Число Одновременно Работających Пользователей - это число пользователей, одновременно обращающихся к Облачной Услуге любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) в любой момент времени. Лицо, одновременно с другими обращающееся к Облачной Услуге несколько раз, считается одним Одновременно работающим Пользователем.

5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Поддерживающее Программное обеспечение

В Облачную Услугу входит следующее Поддерживающее программное обеспечение:

- TRIRIGA CAD Integrator

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

5.2 Ограничение в отношении Непроизводственных версий

Если Облачная Услуга имеет обозначение "Non-Production" (Непроизводственное использование), то Клиент может использовать Облачную Услугу только для внутренних непроизводственных операций, включая, но не ограничиваясь перечисленным, тестирование, настройку производительности, диагностику сбоев, внутреннее эталонное тестирование, предпроизводственную подготовку, контроль качества и/или разработку дополнений или расширений для Облачной Услуги, предназначенных для внутреннего использования, с помощью опубликованных интерфейсов прикладного программирования. Клиенту не разрешается использовать какую-либо часть Облачной Услуги для любых иных целей без приобретения соответствующих разрешений на производственное использование.

Пользователи Непроизводственного Экземпляра (или Экземпляров) Облачной Услуги должны иметь право на использование IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Непроизводственные Экземпляры IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) не включают высокую готовность и не обеспечивают ту же частоту резервного копирования, которые предоставляются для Производственных Экземпляров. Из соображений производительности не более 30 пользователей могут одновременно использовать Непроизводственный Экземпляр любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.

Каждое разрешение на дополнение IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On увеличивает объем Экземпляра IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production, позволяя дополнительным 30 пользователям одновременно осуществлять доступ к Экземпляру. Если Клиент увеличивает мощность Экземпляра IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), приобретая дополнение IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, такая дополнительная мощность не может быть переназначена другому Непроизводственному Экземпляру IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) в дальнейшем.

5.3 Ограничения в отношении продуктов IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Все пользователи с разрешениями на использование IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) должны также иметь разрешение на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) для того же типа пользователей.

У всех пользователей указанных ниже продуктов также должно быть разрешение для того же типа пользователей на 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 Требования к разрешениям на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Все пользователи с разрешениями на использование IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) должны иметь разрешение на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Все пользователи с разрешениями на использование IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) должны иметь разрешение на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.
- Все пользователи с разрешениями на использование IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA) должны иметь разрешение на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User.

5.5 Ответственность за установку обновлений для IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Для данной Облачной Услуги используется модель непрерывного предоставления, причём действуют разные правила для текущих обновлений платформы (уровень базы данных и уровень промежуточного ПО), с одной стороны, и для обновлений приложений - с другой. Обновления для платформы IBM осуществляет периодически по своему исключительному усмотрению для всех Клиентов Облачной Услуги. Клиенты не могут осуществлять доступ или изменять параметры конфигурации на уровне платформы.

IBM несёт ответственность за обновление, поддержание и изменение параметров конфигурации только на уровне базы данных и уровне промежуточного ПО. Клиент несёт ответственность за выполнение обновления приложений, а также за обновление, поддержание и изменение параметров конфигурации на уровне приложений с использованием инструментов IBM TRIRIGA Application Builder, включённых в состав Облачной Услуги. Клиент также несёт ответственность за обновление, поддержание и изменение параметров конфигурации для интеграций с использованием инструментов IBM TRIRIGA Connector for Business Application, включённых в состав Облачной Услуги.