

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et des détails supplémentaires concernant la commande du Client.

1. Service Cloud

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) est une solution permettant de gérer le cycle de vie des équipements et des biens immobiliers, qui comprend ou prend en charge les processus et fonctions suivants :

- **Gestion immobilière**
Permet de fournir une solution de gestion des transactions, d'administration et de comptabilité des crédits-baux, et d'utiliser la fonction d'analyse des activités pour identifier les performances des biens immobiliers, des baux, des fournisseurs et des processus.
- **Projets d'investissement**
Permet de planifier les projets d'investissement, d'identifier les priorités de financement dans les programmes d'investissement et de fournir des processus et analyses intégrés.
- **Gestion d'espace**
Permet d'identifier les opportunités visant à améliorer l'utilisation des installations et la gestion du taux d'occupation, de responsabiliser les départements quant à l'utilisation des locaux, de consulter les schémas d'implantation téléchargés, de fournir une assistance dans le cadre des processus de délocalisation, d'analyser la planification stratégique des locaux, de gérer la réservation d'espace et d'actif et d'assurer le suivi des budgets, coûts et délais.
- **Maintenance des installations**
Permet d'utiliser les évaluations des installations en fonction des conditions, d'analyser l'impact financier et environnemental pour aider à la planification des immobilisations, de gérer les demandes de service de maintenance des installations, d'automatiser les services de maintenance des installations, d'utiliser la fonction d'analyse des activités pour identifier les performances des installations, des actifs, des ressources et des processus de maintenance des installations.
- **Gestion de l'énergie**
Permet de gérer la comptabilité carbone d'entreprise et l'analyse des investissements dans le domaine de l'environnement, d'analyser l'impact financier et environnemental pour améliorer la planification des immobilisations, d'utiliser l'analyse de l'impact financier et environnemental pour améliorer la planification des immobilisations et d'utiliser la fonction d'analyse pour identifier les tâches potentielles relatives aux équipements.
- **Administration d'application**
Permet de gérer les données sous-jacentes du portefeuille de biens immobiliers, d'installations et d'actifs, de gérer l'accès utilisateur, d'étendre les applications à l'aide de la plateforme technologique et d'assurer l'interface via le Service Web sur une connexion VPN.

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) est fourni avec du contenu de base couvrant des rapports, modèles, rôles utilisateur et groupes de sécurité, permet des intégrations pour certains systèmes et fournit des outils aidant à prendre en charge la configuration des applications. Ce Service Cloud inclut une Instance de production et une Instance Hors Production. Pour des raisons de performances, au maximum 30 utilisateurs peuvent utiliser simultanément l'Instance Hors production directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

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

Permet de créer des demandes et des réservations, de faire des recherches dans la base de connaissances, de compléter les feuilles de temps, de répondre aux appels d'offre, de répondre aux e-mails à l'aide de formulaires hors ligne (jusqu'à 25) et de rechercher des emplacements, des personnes et des actifs. Le Client doit être autorisé à utiliser IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users pour obtenir des droits d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users. Les Clients disposant de droits d'utilisation Utilisateurs d'Entreprise n'ont pas besoin droits d'utilisation Utilisateur en Libre-Service pour créer des Demandes de Service. Chaque droit d'utilisation IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User comprend cinq utilisateurs pouvant créer des Demandes de Service.

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

Permet de participer aux processus d'approbation, de surveiller les indicateurs de performances, de consulter des rapports avec accès en lecture seule aux données et fonctions Self Service. Le Client doit être autorisé à utiliser IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users pour obtenir des droits d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.

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

Permet de participer à tous les processus métier et fonctions administratives mis en œuvre, à l'exception des outils de création d'application, pour une durée maximale de 60 heures par mois. Le Client doit être autorisé à utiliser IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users pour obtenir des droits d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Users.

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

Les Utilisateurs Autorisés peuvent participer à tous les processus métier et fonctions administratives mis en œuvre, y compris la possibilité pour un nombre illimité d'utilisateurs de soumettre des demandes de service sans frais supplémentaires. Les Utilisateurs Simultanés peuvent participer à tous les processus métier et fonctions administratives mis en œuvre à l'exception des réservations en libre-service, des fonctions hors ligne et des outils de création d'application.

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

Permet aux responsables des équipements et des biens immobiliers de découvrir des informations essentielles pour la réalisation de leurs opérations.

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

Fournit une expérience utilisateur avancée pour les techniciens via l'application Web perceptive TRIRIGA Work Task Services. L'application permet aux techniciens d'accéder aux et de mettre à jour les détails des tâches de travail qui leur sont affectées à partir de plusieurs appareils. Le Client doit être autorisé à utiliser IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users pour obtenir le droit d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services Users.

1.1.7 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Lease Volume

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Lease Volume prend en charge le traitement des baux en dimensionnant et configurant de façon appropriée l'environnement de production du Client.

1.2 Services Optionnels

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

Les Instances d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production n'incluent pas la haute disponibilité ou la même fréquence de sauvegarde que celle fournie avec l'Instance de Production. Pour des raisons de performances, au maximum 30 utilisateurs peuvent utiliser simultanément l'Instance Hors production directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

- 1.2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On**
Chaque Autorisation d'Utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On augmente la taille d'une Instance d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production afin d'autoriser 30 utilisateurs additionnels à accéder à l'Instance simultanément. Si le Client ajoute de la capacité à une Instance d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production en achetant IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, cette capacité supplémentaire ne peut pas être réaffectée ultérieurement à une autre Instance d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.
- 1.2.3 Offres IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)**
IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) et IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) sont des add-ons optionnels qui fournissent au Client une assistance limitée pour les applications de tiers au sein de l'environnement Cloud et une personnalisation Client au sein de l'environnement de Service Cloud.
- a. **IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Enterprise User**
Ce Service Cloud est certifié sur la base des Utilisateurs Autorisés ou des Utilisateurs Simultanés. Le droit d'utilisation du Client à ce Service Cloud doit correspondre aux droits du Client pour IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise, avec le même nombre d'utilisateurs et le même type d'utilisateurs.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA)**
IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Users est un prérequis à ce Service Cloud. Les droits d'utilisation du Client à ce Service Cloud doivent concerner les mêmes quantités que celles du service prérequis.
- 1.2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on Capacity for Production**
Chaque Add-on Capacity Instance augmente la taille horizontale de l'environnement de Production en ajoutant un serveur d'interface utilisateur additionnel doté d'un maximum de 4 cœurs et de 32 Go de mémoire RAM.
- 1.2.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Bare Metal Server Deployment**
Tous les environnements SaaS sont déployés par défaut à l'aide de Serveurs Virtuels. Cela fournit une option de configuration de serveur secondaire. Le dimensionnement par défaut de Bare Metal Server Deployment est un processeur quadricœur doté de 32 Go de mémoire RAM. Plusieurs quantités peuvent être utilisées pour générer, si nécessaire, des Bare Metal Server Deployment de plus grande taille.
- 1.2.6 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on Reporting Database**
Chaque droit d'utilisation d'Add-on Reporting Database ajoute un serveur de base de données sur lequel une des bases de données de l'environnement du Client est répliquée, en vue d'y exécuter des outils de génération de rapports.
- 1.2.7 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) SFTP Accounts**
Le Service Cloud de compte serveur SFTP (Secure File Transfer Protocol) (SFTP Account) facilite l'accès aux données et le transfert des données sur un flux de données SSH (Secure Shell). SFTP Account permet également de consulter les fichiers journaux des environnements du Client aux fins de dépannage et de développement. Chaque SFTP Account est une instance distincte. Au maximum 5 instances de SFTP Account peuvent être créées.
- 1.2.8 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Add-on VPN IPsec Tunnel Setup**
Un tunnel VPN de site à site IPsec est utilisé pour chiffrer le trafic entre les passerelles IPsec sécurisées. Le tunnel VPN IPsec permet le trafic de site à site entre les réseaux du Client et le Service Cloud. Cela peut être utilisé pour la prise en charge de certaines intégrations, des accès en lecture seule aux bases de données, de la synchronisation LDAP et de toute autre communication ne pouvant pas être exécutée sur HTTPS/SSL.

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

Chaque droit d'utilisation d'IP Whitelisting fournit l'accès configuré à un environnement spécifique, uniquement à partir d'une liste définie et approuvée par le Client d'adresses IP ou de plages IP sécurisées.

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

Ce Service Cloud permet au Client de configurer la Reprise après Incident pour prendre en charge un Objectif de Point de Reprise (RPO) d'une heure et un Objectif de Temps de Reprise (RTO) de 12 heures. Le Service Cloud comprend un serveur d'applications et un serveur de base de données dans un centre de données secondaire dont la réplication de données est activée à partir du centre de données principal.

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

Availability SLA for Non-Production Systems permet au Client d'étendre l'Accord relatif aux Niveaux de Service d'IBM (« SLA »), comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») et comme décrit dans la Clause 3, à un environnement de non-production particulier. Ce SLA complémentaire non transférable ne constitue pas une garantie.

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

Ce service fournit un droit d'utilisation additionnel selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la limite de 60 heures par mois associée à IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User. Cette offre est requise pour tous les utilisateurs d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User.

1.2.13 IBM TRIRIGA Real Estate and Facilities Management SaaS Add-on Reporting

Une instance d'IBM TRIRIGA Real Estate and Facilities Management SaaS Add-on Reporting fournit à tous les utilisateurs des fonctionnalités avancées de rapport et d'affichage des données dans l'environnement de Production du Client.

1.2.14 IBM TRIRIGA Real Estate and Facilities Management SaaS Add-on Reporting Non-Production

Une instance d'IBM TRIRIGA Real Estate and Facilities Management SaaS Add-on Reporting Non-Production fournit à tous les utilisateurs des fonctionnalités avancées de rapport et d'affichage des données dans l'environnement Hors Production du Client.

1.3 Services d'Accélération

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

Ce service de configuration établit le Service Cloud où IBM, à sa discrétion, assurera la maintenance de l'environnement et appliquera les mises à jour de plateforme, de technologie et d'application requises pour tous les Clients de Service Cloud.

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

Ce service de configuration établit le Service Cloud pour un environnement de plateforme entretenu par le Client. Il incombe au Client d'appliquer les mises à jour d'application au Service Cloud en suivant les instructions fournies avec les mises à jour applicables.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général Européen sur la Protection des Données

(UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

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

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Avoir (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Montant des Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est traitée par, gérée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud. Pour ce Service Cloud, un Élément est un bail.
- Un Utilisateur Simultané correspond au nombre d'utilisateurs accédant simultanément au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, par le biais d'un logiciel de multiplexage, d'un périphérique ou d'un serveur d'applications), à un moment donné. Une personne qui accède simultanément au Service Cloud à plusieurs reprises n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud contient les Logiciels d'Activation suivants :

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

5.2 Limitation Hors Production

Si le Service Cloud est désigné par « Non-Production », il ne peut être utilisé par le Client que pour les activités internes non destinées à la production, y compris pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de test interne de performances, de préproduction, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions du Service Cloud utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie du Service Cloud à toutes autres fins sans acquérir les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés.

Les utilisateurs d'Instances de Non-Production du Service Cloud doivent être autorisés à utiliser IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

5.3 Limitation relative aux produits IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Tous les utilisateurs autorisés d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) doivent disposer d'un droit d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pour le même type d'utilisateur.

Tous les utilisateurs autorisés des produits ci-dessous doivent disposer d'un droit d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pour le même type d'utilisateur.

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

5.4 Droit d'utilisation requis pour IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Tous les utilisateurs autorisés d'IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Enterprise User doivent être couverts par un droit d'utilisation d'IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Tous les utilisateurs autorisés d'IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Enterprise User doivent être couverts par un droit d'utilisation d'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

Ce Service Cloud utilise un modèle de livraison en continu, comportant différentes règles pour les mises à jour continues de plateforme (base de données et couches de middleware) et d'application. Les mises à jour de plateforme sont effectuées par IBM périodiquement et à sa seule discrétion pour tous les Clients de Service Cloud. Les Clients ne peuvent pas accéder aux paramètres de configuration au niveau de la couche plateforme.

IBM est chargée de la mise à jour, de l'entretien et de la modification des paramètres de configuration au niveau des couches de base de données et de middleware uniquement. Le client est chargé d'effectuer la mise à jour, l'entretien et la modification des paramètres de configuration au niveau de la couche application, en utilisant les outils IBM TRIRIGA Application Builder inclus dans le Service Cloud. Le client est également chargé de la mise à jour, de l'entretien et de la modification des paramètres de configuration pour les intégrations, en utilisant les outils IBM TRIRIGA Connector for Business Application inclus dans le Service Cloud.