

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

1. Storitve v oblaku

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) je rešitev za upravljanje življenjskega cikla stavb in nepremičnin, ki vključuje ali podpira naslednje postopke in funkcije:

- **Upravljanje nepremičnin**
Ponuja rešitev za upravljanje transakcij ter administrativno in računovodsko vodenje najemov, pri čemer lahko s poslovno analitiko določite zmogljivost sredstev, najemov, ponudnikov in postopkov v zvezi z nepremičninami.
- **Veliki projekti**
Omogoča načrtovanje velikih projektov, pri programih velikih projektov pomaga določiti prioritete pri financiranju ter zagotavlja združene postopke in analitiko.
- **Upravljanje prostora**
Pomaga prepoznati priložnosti za učinkovitejšo uporabo stavb in upravljanje njihove zasedenosti, omogoča preglednost izrabe prostora po oddelkih, omogoča ogled naloženih načrtov nadstropij, pomaga pri postopkih selitev, ponuja analize za strateško načrtovanje prostora, omogoča upravljanje rezervacij prostorov in sredstev ter omogoča spremljanje proračunov, stroškov in razporedov.
- **Vzdrževanje stavb**
Omogoča ocenjevanje stavb na podlagi njihovega stanja, omogoča analizo finančnih in okoljskih vplivov, ki je v pomoč pri načrtovanju velikih projektov, zagotavlja upravljanje zahtev za storitve vzdrževanja stavb in omogoča njihovo avtomatizacijo, nudi poslovno analitiko za določanje zmogljivosti stavb, sredstev, virov in postopkov vzdrževanja stavb.
- **Upravljanje energije**
Omogoča vodenje administracije na področju ogljičnega odtisa podjetja in analizo naložb v okolje, nudi analizo finančnih in okoljskih vplivov, ki lahko izboljša načrtovanje velikih projektov, ponuja analitiko za določanje morebitnih delovnih nalog za opremo.
- **Skrbnišтво nad aplikacijami**
Omogoča upravljanje podatkov o portfeljih zadevnih nepremičnin, stavb in sredstev, zagotavlja upravljanje uporabniškega dostopa, omogoča razširjanje aplikacij s tehnološko platformo in ponuja vmesnik prek spletnih storitev v okviru povezave navideznega zasebnega omrežja.

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) je dostavljen z osnovno vsebino, ki vključuje poročila, predloge, uporabniške vloge in varnostne skupine, omogoča podporo za nekatere sisteme in nudi orodja za pomoč podpori nastavitvev aplikacij. Ta storitev v oblaku vključuje en produkcijski primerek in en neprodukcijski primerek. Neprodukcijski primerek lahko zaradi razlogov zmogljivosti hkrati uporablja do 30 uporabnikov na kateri koli način prek katerega koli sredstva, neposredno ali posredno (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje).

1.1 Ponudbe

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponudbami.

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

Generira zahtevke, ustvari rezervacije, išče bazo znanja, vnese časovne kartice, se odziva na ponudbene zahtevke, odgovarja na e-pošto z oblikami brez povezave (do 25), išče lokacije, ljudi in sredstva. Če želi naročnik pridobiti pooblastila za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User, mora imeti pooblastilo za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users. Naročniki s pooblastili Enterprise User ne

potrebujejo pooblastil Self-Service User za ustvarjanje zahtev za storitev. Vsako pooblastilo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User vključuje pet uporabnikov za ustvarjanje zahtev za storitev.

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

Sodeluje pri izdajanju odobritev, spremlja metriko učinkovitosti, nudi ogled poročil z dostopom samo za branje do podatkov in funkcij ponudbe Self Service User. Če želi naročnik pridobiti pooblastila za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User, mora imeti pooblastilo za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.

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

Do 60-ur sodelovanja na mesec pri vseh uvedenih poslovnih procesih in skrbniških funkcijah, razen orodjih graditelja aplikacij. Če želi naročnik pridobiti pooblastila za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User, mora imeti pooblastilo za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.

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

Pooblaščen uporabniki lahko sodelujejo v vseh izvedbenih poslovnih procesih in skrbniških funkcijah, vključno z možnostjo neomejenega števila uporabnikov za predložitev zahtev za storitev brez dodatnih stroškov. Sočasni uporabniki lahko sodelujejo v vseh izvedenih poslovnih procesih in skrbniških funkcijah, z izjemo samopostrežnih rezervacij, brez povezave in orodij za graditelja aplikacij.

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

Upraviteljem prostorov in nepremičnin pomaga odkrivati ključne vpogleda v njihovo poslovanje.

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

Zagotavlja napredno uporabniško izkušnjo za tehnike prek perceptivne spletne aplikacije TRIRIGA Work Task Services. Aplikacija omogoča tehnikom dostop in posodabljanje podrobnosti dodeljenih delovnih opravil iz več naprav. Če želi naročnik pridobiti pooblastila za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Field Services Users, mora imeti pooblastilo za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise 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 podpira obdelavo najemov z ustreznim prilagajanjem velikosti in konfiguriranjem naročnikovega produkcijskega okolja.

1.2 Izbirne storitve

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

Primerki ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production ne vključujejo visoke razpoložljivosti ali enake pogostosti varnostnega kopiranja, kot ga zagotavljajo primerki za produkcijske namene. Nепrodukcijski primerki lahko zaradi razlogov zmogljivosti hkrati uporablja do 30 uporabnikov na kateri koli način prek katerega koli sredstva, neposredno ali posredno (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje).

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

Z vsakim pooblastilom ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On se velikost neprodukcijskega primerka IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) poveča, s čimer je dodatnim 30 uporabnikom omogočen sočasen dostop do primerka. Če naročnik doda zmogljivost neprodukcijskemu primerku ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) tako, da kupi ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, te dodatne zmogljivosti pozneje ni mogoče predodeliti drugemu neprodukcijskemu primerku ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

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

IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Enterprise User in IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional Enterprise User (TRIRIGA) sta izbirna dodatka,

ki ponujata omejeno podporo za aplikacije drugih ponudnikov, ki so v naročnikovi lasti, v okolju v oblaku in naročnikovo prilagajanje v okolju storitve v oblaku.

a. **IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Enterprise User**

Pooblastilo za to storitev v oblaku temelji na bodisi pooblaščenih uporabnikih ali istočasnih uporabnikih. Naročnikovo upravičenje za to storitev v oblaku se mora ujemati z naročnikovim upravičenjem za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise z istim številom uporabnikov in isto vrsto uporabnikov.

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 je predpogoj za to storitev v oblaku. Naročnikovo upravičenje za to storitev v oblaku mora biti za isto število kot za storitev, ki je predpogoj.

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

Vsak primerek Add-on Capacity poveča vodoravno velikost produkcijskega okolja, tako da doda dodaten strežnik uporabniškega vmesnika z do 4 jedri in do 32 GB RAM-a.

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

Vsa okolja SaaS so privzeto razmeščena z navideznimi strežniki. To zagotavlja alternativno možnost konfiguracije strežnika. Privzeta velikost razmestitve fizičnega strežnika je en štirijedrni procesor z 32 GB RAM-a. Po potrebi se lahko večja razmestitev fizičnega strežnika doseže z večjimi količinami.

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

Vsako pooblastilo za komponento Add-on Reporting Database doda strežnik baze podatkov v tisto naročnikovo bazo podatkov okolja, v katero se replicira, in sicer za namene izvajanja orodij za poročanje.

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

Storitev v oblaku računa strežnika protokola za varen prenos datotek (SFTP) (račun SFTP) omogoča dostop do podatkov in prenos podatkov prek toka podatkov Secure Shell (SSH). Račun SFTP se lahko uporablja tudi za ogled dnevniških datotek v naročnikovih okoljih za potrebe odpravljanja težav in razvoja. Vsak račun SFTP je ločen primerek. Ustvariti je mogoče največ 5 računov SFTP.

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

Tunel povezave IPSec VPN med dvema vozliščema se uporablja za šifriranje prometa med varnimi prehodi IPSec. Tunel VPN IPSec bo omogočal promet med dvema vozliščema med naročnikovimi omrežji in storitvami v oblaku. To se lahko uporabi kot podpora določenim integracijam, dostopu do baze podatkov samo za branje, sinhronizaciji LDAP in drugim komunikacijam, ki jih ni mogoče izvajati prek HTTPS/SSL.

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

Vsako pooblastilo za ustvarjanje belega seznama naslovov IP zagotavlja konfiguriran dostop do določenega okolja s seznama zaupanja vrednih naslovov IP ali samo razponov IP, ki ga definira in odobri naročnik.

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

Ta storitev v oblaku omogoča naročniku obnovitev po hudi napaki, ki je konfigurirana tako, da podpira ciljno točko obnovitve (RPO) 1 ure in ciljni čas obnovitve (RTO) 12 ur. Storitev v oblaku vključuje aplikacijski strežnik in strežnik baze podatkov v sekundarnem podatkovnem centru, ki ima omogočeno podvajanje podatkov iz primarnega podatkovnega centra.

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

Availability SLA for Non-Production Systems omogoča naročniku, da razširi IBM-ovo pogodbo o ravni storitev ("SLA") na določeno neprodukcijsko okolje, kot je navedeno v dokazilu v upravičenosti in opisano v 3. razdelku. Ta pogodba o ravni storitev za neprenosljivi dodatek ne zagotavlja jamstva/garancije.

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

Ta storitev zagotavlja pooblastilo za dodatno uporabo, ki je plačljiva na podlagi porabe, če naročnik preseže mesečno 60-urno omejitev, povezano s storitvijo IBM Facility and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User. Ta ponudba je zahtevana za vse uporabnike IBM Facilities and Real Estate management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise Users.

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

Primerek IBM TRIRIGA Real Estate and Facilities Management SaaS Add-on Reporting vsem uporabnikom zagotavlja izboljšanje zmožnosti poročanja in vizualizacije podatkov v naročnikovem produkcijskem okolju.

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

Primerek IBM TRIRIGA Real Estate and Facilities Management SaaS Add-on Reporting Non-Production vsem uporabnikom zagotavlja izboljšane zmožnosti poročanja in vizualizacije podatkov v naročnikovih neprodukcijskih okoljih.

1.3 Pospeševalne storitve

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

Ta storitev nastavitve določa storitev v oblaku, v kateri bo IBM vzdrževal okolje in uporabljal platformo, tehnologijo in aplikacijske posodobitve za vse naročnike storitve v oblaku, kot zahteva IBM po lastni presoji.

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

Ta storitev nastavitve določa storitev v oblaku za okolje platforme, ki ga vzdržuje naročnik. Naročnik je v storitvi v oblaku dolžan uveljavljati aplikacijske posodobitve v skladu z navodili, ki so zagotovljena s posamezno posodobitvijo.

2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja za osebne podatke, ki jih zajema vsebina, če in v obsegu, v katerem veljajo i) Splošna uredba EU o varstvu podatkov (EU/2016/679) (GDPR); ali ii) drugi zakoni o varstvu podatkov, navedeni na spletni strani <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Ravni storitve in tehnična podpora

3.1 Ravni storitve in tehnična podpora

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost (SLA). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek pritožbe in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore za storitev v oblaku na naslovu https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Razpoložljivost	Dobropis (% mesečne naročnine*)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

* Naročnina je pogodbeno cena za mesec, za katerega velja zahtevek.

3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, odzivnimi časi podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, naročnik najde tako, da izbere storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Stroški

4.1 Metrike zaračunavanja

Metrike zaračunavanja za storitev v oblaku so podane v transakcijskem dokumentu.

Za to storitev v oblaku se uporabljajo naslednje metrike zaračunavanja:

- Pooblaščen uporabnik je edinstveni uporabnik, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na kateri koli posreden ali neposreden način, prek katerega koli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika).
- Primerek je vsak dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku.
- Postavka je primer določene postavke, ki jo upravlja ali obdelava storitev v oblaku oz. je povezana z uporabo storitev v oblaku. Za to storitev v oblaku je postavka najem.
- Sočasni uporabnik je število uporabnikov, ki v kateri koli časovni točki hkrati dostopajo do storitve v oblaku na kateri koli posreden ali neposreden način (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Oseba, ki hkrati dostopa do storitve v oblaku večkrat, se šteje kot en sočasni uporabnik.

5. Dodatna določila

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne pogodbe), podpisane pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Podporna programska oprema.

Storitev v oblaku vsebuje naslednjo podporno programsko opremo:

- TRIRIGA CAD Integrator
- TRIRIGA Outlook (vtičnik)
- TRIRIGA Anywhere
- TRIRIGA Connector for BIM

5.2 Omejitve za neprodukcijo

Če je storitev v oblaku označena kot "neprodukcijska", jo naročnik sme uporabljati samo za interne neprodukcijske dejavnosti, vključno s preizkušanjem, nastavljanjem zmogljivosti, diagnosticiranjem napak, internimi primerjalnim ocenjevanjem, uprizarjanjem, dejavnostmi zagotavljanja kakovosti in/ali razvijanjem internih uporabljenih dodatkov ali razširitev za storitve v oblaku, ki uporabljajo objavljene aplikacijske programske vmesnike. Naročnik ni pooblaščen za uporabo nobenega dela storitve v oblaku za kateri koli drug namen, če ne pridobi ustreznih pooblastil za produkcijsko uporabo.

Uporabniki neprodukcijskih primerkov storitve v oblaku morajo biti upravičeni do ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

5.3 Omejitev produktov ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Vsi upravičeni uporabniki ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) morajo prav tako imeti pooblastilo za enako vrsto uporabnika kot za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Vsi uporabniki, ki so upravičeni do naslednjih produktov, morajo prav tako imeti pooblastilo za enako vrsto uporabnika za ponudbo 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 Zahteve za pridobitev pooblastil za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Vsi upravičeni uporabniki IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Enterprise User morajo biti pokriti s pooblastilom za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Vsi upravičeni uporabniki IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) on Cloud Flex Occasional Enterprise User morajo biti pokriti s pooblastilom za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Enterprise User.

5.5 Odgovornosti za posodobitve sistema IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Ta storitev v oblaku uporablja model neprekinjene dobave z različnimi pravili za posodobitve trenutne platforme (baza podatkov in vmesna oprema) in aplikacije. IBM redno in po lastni presoji izvaja posodobitve platforme za vse naročnike storitev v oblaku. Naročniki ne morejo dostopati ali spreminjati konfiguracijskih parametrov na ravni platforme.

IBM je odgovoren za posodabljanje, vzdrževanje in spreminjanje konfiguracijskih parametrov samo na ravneh baze podatkov in vmesne opreme. Naročnik pa je odgovoren za izvajanje nadgradnje in posodabljanja namenskih programov, vzdrževanje in spreminjanje konfiguracijskih parametrov na ravni namenskih programov z uporabo orodij IBM TRIRIGA Application Builder, ki so vključena v storitve v oblaku. Naročnik je prav tako odgovoren za posodabljanje, vzdrževanje in spreminjanje konfiguracijskih parametrov za združevanja prek orodij IBM TRIRIGA Connector for Business Application, ki so vključena v storitve v oblaku.