

IBM TRIRIGA Building Insights

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσία Cloud

Η Υπηρεσία IBM TRIRIGA Building Insights είναι μια Υπηρεσία Cloud που τροφοδοτείται με δεδομένα παρουσίας και χρήσης από τεχνολογίες ανίχνευσης εξωτερικών προμηθευτών, εκτελεί αναλύσεις και επιτρέπει τη λήψη καλύτερων αποφάσεων κατά τη διαχείριση εγκαταστάσεων και χώρων σε χώρους γραφείων και επιχειρήσεων. Μια υπάρχουσα υλοποίηση της προσφοράς SaaS (IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud – TRIRIGA) ή της προσφοράς λογισμικού εσωτερικής εγκατάστασης (IBM TRIRIGA Facility Manager) είναι προαπαιτούμενα για αυτή την υπηρεσία.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud απαιτεί ενοποίηση με τεχνολογίες ανίχνευσης εξωτερικών προμηθευτών για τη συλλογή και συνάθροιση δεδομένων χρήσης για διαχειριζόμενες υπηρεσίες που έχουν δικαίωμα συμμετοχής από την προσφορά SaaS (IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud – TRIRIGA) ή την προσφορά λογισμικού εσωτερικής εγκατάστασης (IBM TRIRIGA Facility Manager). Η μεταφορά, η αποθήκευση και η επεξεργασία των δεδομένων για τις τεχνολογίες ανίχνευσης παρουσίας εξωτερικών προμηθευτών πραγματοποιούνται από το IBM Watson IoT Platform. Η δυναμικότητα ορίζεται από κάθε προσφορά στην Υπηρεσία Cloud, με τη δυναμικότητα να αθροίζεται σε όλες τις τεχνολογίες ανίχνευσης παρουσίας.

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM TRIRIGA Building Insights Production Environment with IoT Platform

Αυτή η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει στον Πελάτη να συνδέεται και να συλλέγει δεδομένα χρήσης που καλύπτουν έως και 25.000 τετραγωνικά πόδια (SQFT) ή 2.350 τετραγωνικά μέτρα (SQM) ανά δικαίωμα στοιχείου. Στην περίπτωση που το μικτό εμβαδόν ορόφου υπερβαίνει ένα Είδος, θα πρέπει να αγοραστεί ένα δεύτερο Είδος.

Επιπλέον, κάθε Στοιχείο επιτρέπει την αρχική παραμετροποίηση και τη σύνδεση έως και 125 συσκευών ανίχνευσης παρουσίας ανά 25.000 SQFT ή 2.350 SQM, με μέγιστη δυναμικότητα ανά συσκευή ανίχνευσης 1440 απεσταλμένων μηνυμάτων ανά ημέρα με μέγεθος 0,8 KB ανά μήνυμα. Αυτό καθορίζεται για να καλύψει την ανίχνευση της χρήσης για χώρους εργασίας όπου προτιμώνται συσκευές ανίχνευσης από τον Πελάτη. Για το σκοπό του υπολογισμού των δικαιωμάτων, ένας όροφος μετρείται σε μικτά τετραγωνικά πόδια ή μέτρα, όπως ορίζεται από τα αρχεία που παρέχονται από τον Πελάτη για τον φυσικό χώρο υπό διαχείριση ή παρακολούθηση και δεν είναι δυνατή η περαιτέρω υποδιαίρεσή του.

1.1.2 IBM TRIRIGA Building Insights Non-Production Environment with IoT Platform

Οι Πελάτες μπορούν να προμηθευθούν περιπτώσεις χρήσης περιβαλλόντων μη παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud για σκοπούς δοκιμών και αξιολόγησης, όπως οι δοκιμές σύνδεσης τεχνολογιών ανίχνευσης παρουσίας. Επιπλέον, κάθε Περίπτωση χρήσης μη παραγωγής επιτρέπει την αρχική παραμετροποίηση και τη σύνδεση έως και 25 συσκευών ανίχνευσης παρουσίας ανά 10.000 SQFT ή 950 SQM, με μέγιστη δυναμικότητα ανά συσκευή ανίχνευσης 1440 απεσταλμένων μηνυμάτων ανά ημέρα με μέγεθος 0,8 KB ανά μήνυμα. Αυτό καθορίζεται για να καλύψει την ανίχνευση της χρήσης για χώρους εργασίας όπου προτιμώνται συσκευές ανίχνευσης από τον Πελάτη. Για το σκοπό του υπολογισμού των δικαιωμάτων, ένας όροφος μετρείται σε μικτά τετραγωνικά πόδια ή μέτρα, όπως ορίζεται από τα αρχεία που παρέχονται από τον Πελάτη για τον φυσικό χώρο υπό διαχείριση ή παρακολούθηση. Εάν ο Πελάτης απαιτεί μεγαλύτερη δυναμικότητα από την αναφερόμενη, θα πρέπει να αποκτήσει την προσφορά παραγωγής.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM TRIRIGA Building Insights Pay Per Use

Εάν η από μέρους του Πελάτη χρήση της υπηρεσίας IBM TRIRIGA Building Insights with IoT Platform υπερβαίνει το δικαίωμά του, ο Πελάτης θα χρεώνεται μηνιαίως για τα πρόσθετα Στοιχεία που απαιτούνται για την κάλυψη της υπερβάλλουσας χωρητικότητας.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM, που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa>, και το(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(-τα) DPA), που διατίθενται στις ιστοσελίδες που παραπέμπουν οι παρακάτω διασυνδέσεις, παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων καθώς και τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται σε Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679), ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3547276046E911E8ADCBA344DE8FB657>

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA)

Η IBM παρέχει στον Πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Διαθεσιμότητα	Credit (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Χρεώσεις

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Στοιχείο (Item) είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου αντικειμένου που βρίσκεται υπό διαχείριση ή επεξεργασία από την Υπηρεσία Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Για αυτή την Υπηρεσία Cloud, ένα Στοιχείο είναι 25.000 τετραγωνικά πόδια ή 2.350 τετραγωνικά μέτρα μικτού εμβαδού ορόφου.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Επεκτάσεις

Η φιλοξενία, διαχείριση και συντήρηση επεκτάσεων που έχουν δημιουργηθεί για την υπηρεσία IBM TRIRIGA Building Insights πρέπει να γίνεται από τον πάροχο υπηρεσιών που έχει παραδώσει την επέκταση. Η υποχρέωση αυτή περιλαμβάνει την περιοδική δοκιμή της επέκτασης ώστε να εξασφαλίζεται η σωστή της λειτουργία μετά από κάθε ενημέρωση του IBM TRIRIGA Building Insights.

5.2 Τεχνολογίες ανίχνευσης τρίτων

Η IBM μπορεί να κάνει διευθετήσεις για την ενοποίηση της Υπηρεσίας Cloud με συγκεκριμένες τεχνολογίες ανίχνευσης τρίτων. Αυτή η ενοποίηση μπορεί να επιτρέπει στον πελάτη τη μεταφορά συγκεκριμένων δεδομένων από τεχνολογίες ανίχνευσης τρίτων, όπως από έναν πάροχο υπηρεσιών ή προμηθευτή συσκευών, στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη σύναψη έγγραφης συμφωνίας με τα εν λόγω τρίτα μέρη, η οποία διέπει την από μέρους του Πελάτη χρήση των εν λόγω τεχνολογιών, καθώς και το μοντέλο διαχείρισης που εφαρμόζεται για τη μεταφορά δεδομένων στην Υπηρεσία Cloud. Η IBM δεν είναι υπεύθυνη για τις εν λόγω τεχνολογίες ούτε για τα σχετικά περιβάλλοντα προγραμματισμού εφαρμογών ή άλλες πύλες για τη μεταφορά των εν λόγω δεδομένων στην Υπηρεσία Cloud.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.