

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) je řešení určené pro správu životního cyklu zařízení a nemovitostí, která zahrnuje nebo podporuje následující procesy a funkce:

- **Správa nemovitostí**
Nabízí řešení v oblasti správy transakcí, správu nájmu, a účtování nájmu; pomocí obchodní analýzy identifikuje výkony nemovitostí, nájmu, poskytovatelů a procesů.
- **Investiční projekty**
Umožňuje plánování investičních projektů; identifikaci priorit financování v rámci investičních programů; poskytuje integrované procesy a analýzy.
- **Správa prostor**
Umožňuje identifikaci příležitostí k lepšímu využívání zařízení a správě obsazenosti; umožňuje odděleně účtovat využívání prostor; zobrazení odeslaných plánů podlaží; pomáhá s procesy relokace; analyzuje strategické plánování prostoru; správu rezervací zařízení a prostoru; sledování rozpočtů, nákladů a plánů.
- **Údržba zařízení**
Nabízí posouzení zařízení na základě podmínek; poskytuje analýzu finančních dopadů a vlivu na životní prostředí pro lepší plánování investic; správu servisních požadavků na údržbu zařízení; automatizaci služeb údržby zařízení; umožňuje použití obchodní analýzy k identifikaci výkonu zařízení, aktiv, zdrojů a procesů údržby zařízení.
- **Energetická správa**
Správa účetnictví monitorujícího uhlíkovou stopu podniku a analýz investic do ochrany životního prostředí; poskytování a používání analýz finančních dopadů a vlivu na životní prostředí ke zlepšení plánování investic; používání analýz k identifikaci potenciálních pracovních úloh pro vybavení.
- **Správa aplikace**
Správa dat portfolia příslušných nemovitostí, zařízení a aktiv; správa přístupu uživatelů; rozšiřující aplikace s využitím technologické platformy; rozhraní webové služby prostřednictvím připojení VPN.

Uživatel bude mít v závislosti na svém oprávnění přístup k určeným částem těchto procesů a funkcí.

- a. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro samoobslužného uživatele
Vytváření požadavků, rezervací, vyhledávání ve znalostní bázi, vkládání časových výkazů, odpovídání na žádosti o nabídky, odpovídání na e-maily pomocí offline formulářů (až 25), vyhledávání umístění, osob a aktiv. Zákazník musí mít oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro podnikové uživatele, aby získal oprávnění k produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro samoobslužné uživatele.
- b. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro uživatele aplikace Anywhere
Vytváření pracovních úloh a přístup k nim z mobilního zařízení pomocí mobilní aplikace IBM TRIRIGA Anywhere. Zákazník musí mít oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Podnikové uživatele, aby získal oprávnění k produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro uživatele aplikace Anywhere.

- c. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Schválení a Reportující uživatele cloudu
Účast na schvalovacích procesech, sledování metrik výkonu, zobrazení reportů dat a funkcí samoobslužné služby s přístupem jen pro čtení. Zákazník musí mít oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Podnikové uživatele, aby získal oprávnění k produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Schválení a Reportující uživatele cloudu.
- d. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Příležitostné uživatele cloudu
Účast na omezených procesech, omezeno na úlohy, průzkumy, faktury a požadavky na platby, správa dokumentů. Zahrnuje funkce samoobslužných uživatelů, uživatelů aplikace Anywhere a uživatelů schválení a reportů. Zákazník musí mít oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Podnikové uživatele cloudu, aby získal oprávnění k produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Příležitostné uživatele cloudu.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Podnikové uživatele cloudu
Autorizovaní uživatelé se mohou podílet na všech implementovaných obchodních procesech a administrativních funkcích. Souběžní uživatelé se mohou podílet na všech implementovaných obchodních procesech a administrativních funkcích s výjimkou samoobslužných rezervací, režimu offline a nástrojů pro vytváření aplikací.

1.1 Volitelné služby

1.1.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Neproduktivní použití cloudu

Neproduktivní instance cloudu produktu IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA) nezahrnují vysokou dostupnost nebo stejně časté zálohování jako produktivní instance. Pro účely výkonu smí Neproduktivní instanci používat současně maximálně 30 uživatelů, a to jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru).

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

Každý kapacitní doplněk oprávnění k produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro neproduktivní použití cloudu zvětší velikost jedné neproduktivní Instance produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), aby umožnila dalším 30 uživatelům současný přístup k této Instanci. Jestliže Zákazník zvýší kapacitu neproduktivní Instance cloudu produktu IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA) nákupem doplňku kapacity produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), nemůže být tato dodatečná kapacita později převedena na jinou neproduktivní Instanci cloudu IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA).

1.1.3 Nabídka IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) a IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) jsou volitelné doplňky, které nabízejí Zákazníkovi kustomizaci v prostředí Cloud Service a dodatečnou podporu pro správu produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

1.1.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) poskytuje Zákazníkovi Neproduktivní instanci a rozšířený přístup pro účely vývoje.

1.2 Omezení konfigurace produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Zákazníci služby Cloud Service nemají přístup ke konfiguračním parametrům pod vrstvou aplikace, jako je konfigurace databáze a middlewaru, a nemohou je měnit. Službu Cloud Service lze konfigurovat ve vrstvě aplikace pomocí nástrojů IBM TRIRIGA Application Builder dodávaných spolu se službou Cloud Service nebo vytvořením integrace pomocí nástrojů IBM TRIRIGA Connector for Business Application, které jsou také součástí služby Cloud Service.

Služba Cloud Service využívá model průběžného doručování s různými pravidly pro aktualizace platformy a technologie a pro aktualizace aplikací. Aktualizace platformy a technologie provádí společnost IBM pravidelně výhradně podle vlastního uvážení pro všechny Zákazníky služby Cloud Service. Aktualizace aplikací způsobí, že bude přepsána konfigurace aplikace Zákazníka na funkce aplikace služby Cloud Service tak, jak jsou dodávány. Aktualizace aplikace však nebudou použity pro Zákazníky služby Cloud Service, kteří si výslovně nevyberou produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud

(TRIRIGA) s instalací aplikací, jak jsou dodávány, nebo pro Zákazníky služby Cloud Service, kteří si vyberou produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) s instalací plně konfigurovatelných aplikací na vyžádání.

2. Popis zabezpečení

Tato Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

Tato služba Cloud Service má certifikaci pravidel mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor.

Tato služba Cloud Service není navržena pro jakékoli specifické požadavky na zabezpečení regulovaného obsahu, jako například osobních údajů nebo citlivých osobních údajů. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda Cloud Service vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti s Cloud Service používá.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem nebo technologií Zákazníka nebo třetí strany, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
< 99,8 %	2 %
< 98,8 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: 475 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 475 minut Odstávek = 42 725 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Celkem 43 200 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 98,9% dostupnost během smluvního měsíčního období
---	--

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, online fór a online systému hlášení problémů. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek	Do jednoho pracovního dne

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. **Souběžný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Souběžný uživatel je osoba, která kdykoli v daném časovém okamžiku přistupuje ke službě Cloud Service. Bez ohledu na to, zda daná osoba souběžně přistupuje ke službě Cloud Service vícekrát, se taková osoba počítá za jediného Souběžného uživatele. Zákazník je povinen získat oprávnění pro maximální počet Souběžných uživatelů, kteří jakýmkoli způsobem, přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) souběžně přistupují ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.
- c. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

5.2 Poplatky za nastavení

Produkty IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro nastavení aplikace, jak je dodávána, a IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro nastavení plně konfigurovatelných aplikací na vyžádání jsou spojeny s poplatky určenými v transakčním dokumentu.

5.3 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být posouzen na poměrném základě.

5.4 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno podle sazby uvedené v Transakčním dokumentu.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Cloud Service zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

7. Dodatečné podmínky pro nabídku

7.1 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li služba Cloud Service označena jako "Non-Production" ("Neproduktivní") nebo "Development Environment" ("Vývojové prostředí"), smí být Zákazníkem používána pouze v rámci interních neproduktivních činností, včetně testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, činností souvisejících se zajištěním kvality anebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření ke službě Cloud Service s využitím zveřejněných rozhraní API. Bez zakoupení příslušných oprávnění k produktivnímu užívání není Zákazník oprávněn používat žádnou část služby Cloud Service k jakémukoli jinému účelu.

Zákazník musí mít oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pro Podnikové uživatele, aby získal oprávnění k Neproduktivním instancím služby Cloud Service.

Zákazník musí mít oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA), aby získal oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), což je Neproduktivní instance služby Cloud Service. Produkt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) poskytuje až pěti uživatelům vzdálený přístup s rozšířenou úrovní řízení v prostředí.

7.2 Požadavky na oprávnění IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Všichni oprávnění uživatelé produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) musí být zahrnuti v oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Všichni oprávnění uživatelé produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) musí být zahrnuti v oprávnění produktu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

7.3 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM smí v rámci své běžné činnosti a podpory služby Cloud Service od Zákazníka (jeho zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služby Cloud Service prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě naší služby Cloud Service, které IBM

umožní zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit vzájemné interakce se Zákazníkem. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

7.4 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo uživatel služby Cloud Service přenáší obsah na webové stránky nebo jinou službu třetí strany, které jsou se službou Cloud Service propojeny nebo prostřednictvím této služby zpřístupněny či které do prostředí služby Cloud Service začleňují obsah třetí strany, například aplikace nebo databáze, udělí Zákazník a uživatel služby Cloud Service společnosti IBM souhlas, aby se mohl tento přenos a přijetí Obsahu, použití a podpora obsahu třetí strany uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky ani nečiní žádná prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenesou odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran. IBM si vyhrazuje právo z jakéhokoliv důvodu odmítnout podporu vlastní aplikace či procesu nebo aplikace či procesu třetí strany, včetně - nikoliv však pouze - vnímaných bezpečnostních rizik, licencování nebo výkonu.

7.5 Zákaz přenosu a používání osobních zdravotních dat

Služba Cloud Service není navržena tak, aby splňovala požadavky vyplývající z amerického zákona HIPAA ("Health Insurance Portability and Accountability Act") a nesmí být používána k přenosu nebo ukládání jakýchkoli osobních zdravotních dat.