

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) es una solución para gestionar el ciclo de vida de las instalaciones y las propiedades inmobiliarias que incluye o admite los siguientes procesos y funciones:

- **Gestión de propiedades inmobiliarias**
Proporcionar una solución para la gestión de transacciones, la administración y la contabilidad de los arrendamientos; utilizar la analítica empresarial para identificar el rendimiento de los activos inmobiliarios, los arrendamientos, los proveedores y los procesos.
- **Proyectos de capital**
Habilitar la planificación de proyectos de capital; identificar las prioridades de financiación dentro de los programas de capital; proporciona procesos y análisis integrados.
- **Gestión del espacio**
Identificar oportunidades para una mejor utilización de las instalaciones y gestión de la ocupación; permitir la gestión de cuentas del departamento para el uso del espacio; visualizar planos cargados; asistir en los procesos de reubicación; analizar la planificación del espacio estratégico; gestionar reservas de espacio y activos; realizar el seguimiento de presupuestos, costes/costos y planificaciones.
- **Mantenimiento de instalaciones**
Utilizar evaluaciones de instalaciones basadas en condiciones; proporcionar análisis de impacto económico y ambiental para ayudar con la planificación del capital; gestionar las solicitudes de servicio de mantenimiento de las instalaciones; automatizar los servicios de mantenimiento de las instalaciones; utilizar la analítica empresarial para identificar el rendimiento de las instalaciones, los activos, los recursos y los procesos de mantenimiento de instalaciones.
- **Gestión energética**
Administrar la contabilidad de los niveles de emisiones de la empresa y el análisis de la inversión ambiental; proporcionar un análisis de impacto económico y ambiental para mejorar la planificación del capital; utilizar el análisis de impacto económico y ambiental para mejorar la planificación del capital; utilizar la analítica para identificar tareas potenciales para los equipos.
- **Administración de aplicaciones**
Administrar los datos de las propiedades inmuebles, las instalaciones y la cartera de activos subyacentes; administrar el acceso de los usuarios; ampliar las aplicaciones que utilizan la plataforma de tecnología; interactuar con el servicio web a través de una conexión VPN.

En función de los derechos de titularidad de un usuario, el usuario tendrá acceso a partes específicas de estos procesos y funciones.

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

Crear solicitudes, crear reservas, buscar en la base de conocimientos, introducir hojas de registro, responder a solicitudes de oferta, responder a mensajes de correo electrónico con formas fuera de línea (hasta 25), buscar ubicaciones, personas y activos. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.

- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**
 Crear y acceder a tareas de trabajo desde un dispositivo móvil utilizando la aplicación móvil IBM TRIRIGA Anywhere. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users.
- c. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
 Participar en los procesos de aprobación, monitorizar métricas de rendimiento, ver informes con acceso de sólo lectura a los datos y funciones de Autoservicio. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.
- d. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User**
 Participar en procesos limitados, limitados a tareas, encuestas, facturas y solicitudes de pago, gestión de documentos. Incluye funciones de Self Service User, de Anywhere User y de Approvals and Reporting User. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.
- e. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User**
 Los Usuarios Autorizados pueden participar en todas las funciones administrativas y los procesos empresariales implementados. Los Usuarios Concurrentes pueden participar en todas las funciones administrativas y los procesos empresariales implementados salvo en las reservas de autoservicio, las funciones fuera de línea y las herramientas de generación de aplicaciones.

1.1 Servicios Opcionales

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

Las instancias de IBM Facilities and Management (TRIRIGA) Non-Production no incluyen la alta disponibilidad o la misma frecuencia de copias de seguridad que se proporcionan con la instancia de producción. Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia de tipo "Non-Production" al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.

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

Cada derecho de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta el tamaño de una Instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production para permitir que 30 usuarios adicionales accedan a la Instancia de forma simultánea. Si el Cliente añade capacidad a una Instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production adquiriendo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, dicha capacidad adicional no podrá reasignarse más adelante a ninguna otra Instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) e IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) son complementos opcionales que ofrecen al Cliente personalización dentro de los entornos de Servicio de Cloud y soporte adicional para gestionar 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) proporciona al Cliente una instancia de tipo "Non-Production" y acceso mejorado para fines de desarrollo.

1.2 Limitación de Configuración de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Los Clientes del Servicio de Cloud no pueden acceder a los parámetros de configuración por debajo de la capa de aplicación, como las configuraciones de BD o middleware, ni modificarlos. El Servicio de Cloud puede configurarse en la capa de aplicación utilizando las herramientas de IBM TRIRIGA

Application Builder incluidas con el Servicio de Cloud, o creando integraciones mediante las herramientas IBM TRIRIGA Connector for Business Application que se incluyen con el Servicio de Cloud.

El Servicio de Cloud utiliza un modelo de entrega continuada, con diferentes reglas para actualizaciones de plataforma y tecnología, y para actualizaciones de aplicación. Las actualizaciones de plataforma y tecnología las lleva a cabo IBM periódicamente, y a discreción exclusiva de IBM, para todos los Clientes del Servicio de Cloud. Cuando se aplican, las actualizaciones de aplicación tienen prioridad sobre las configuraciones de aplicación de un Cliente con funcionalidad de aplicación de Servicio de Cloud de fábrica. No obstante, las actualizaciones de aplicación no se aplicarán a los Clientes de Servicio de Cloud que no seleccionen específicamente IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications, o a los Clientes de Servicio de Cloud que seleccionen IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On Demand Setup for Fully Configurable Applications.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en las políticas de seguridad de datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud tiene certificación Safe Harbor entre EE.UU. y la UE.

Este Servicio de Cloud no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. El Cliente es responsable de determinar si este Servicio de Cloud cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el Servicio de Cloud.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos de producción.

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema de producción para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
< 99,8%	2%
< 98,8%	5%
< 95,0%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 475 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 475 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.725 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	= 2% de crédito de Disponibilidad para un 98,9% de disponibilidad durante el Mes Contratado
--	---

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de notificación de problemas online. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de 1 día laborable

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- b. **Usuario Concurrente:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Usuario Concurrente es una persona que accede al Servicio de Cloud en cualquier momento específico. Independientemente de si accede simultáneamente al Servicio de Cloud varias veces, cada persona se considera únicamente un único Usuario Simultáneo. El Cliente deberá obtener derechos de titularidad para el número máximo de Usuarios Simultáneos que accedan al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- c. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

5.2 Cargos de Configuración

Las ofertas IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Set Up e IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Setup se asocian a tarifas especificadas en un Documento Transaccional.

5.3 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

5.4 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos Adicionales de la Oferta

7.1 Limitación de tipo "Non-Production"

Si el Servicio de Cloud se designa como de tipo "Non-Production" o "Development Environment", el Servicio de Cloud sólo podrá utilizarlo el Cliente para actividades internas de no producción incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, pruebas, ajuste del rendimiento, diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en el Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El

Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte del Servicio de Cloud con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad de producción pertinentes.

El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para instancias de tipo "Non-Production" del Servicio de Cloud.

El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), que es una Instancia de tipo "Non-Production" del Servicio de Cloud. Con IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) se proporciona acceso remoto a un máximo de 5 usuarios con un nivel avanzado de control en el entorno.

7.2 Requisitos de Titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Todos los usuarios con derechos de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) deben tener la cobertura de un derecho de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Todos los usuarios con derechos de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) deben tener la cobertura de un derecho de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

7.3 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso del Servicio de Cloud, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia del Servicio de Cloud de IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.

7.4 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

En los casos aplicables, si el Cliente o un usuario de Servicio de Cloud transmite contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con el Servicio de Cloud o puesto a disposición por esta oferta, o incorpora contenido de un tercero como aplicaciones o BD en un entorno de Servicio de Cloud, el Cliente y el usuario del Servicio de Cloud otorgarán el consentimiento necesario a IBM para permitir habilitar la transmisión de Contenido y la recepción, uso y soporte de cualquier Contenido de un tercero; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Cliente y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos. IBM se reserva el derecho de rechazar el soporte de proceso o aplicación personalizada o de un tercero por cualquier motivo, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, riesgos de seguridad percibidos, exposiciones del rendimiento o licencias.

7.5 Ausencia de Información Personal Médica

El Servicio de Cloud no está diseñado para cumplir con la Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguros Médicos ("HIPAA") de Estados Unidos, y no puede utilizarse para la transmisión o almacenamiento de ninguna Información Personal Médica.