

„IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

1. „Cloud Service“

„IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“ – tai infrastruktūros ir nekilnojamojo turto eksploatavimo ciklo valdymo sprendimas, apimantis arba palaikantis toliau išvardytus procesus ir funkcijas:

- **Nekilnojamojo turto valdymas**
Užtikrinkite operacijų valdymo, nuomos administravimo ir nuomos apskaitos sprendimą; naudodami verslo analizę nustatykite nekilnojamojo turto aktyvų, nuomos sutarčių, teikėjų ir procesų efektyvumą.
- **Kapitalo projektai**
Užtikrinkite kapitalo projektų planavimą; nustatykite kapitalo programų finansavimo prioritetus; užtikrinkite integruotus procesus ir analizę.
- **Ploto valdymas**
Nustatykite geresnio infrastruktūros išnaudojimo ir užimtumo valdymo galimybes; įgalinkite skyriaus ploto naudojimo apskaitą; peržiūrėkite įkeltus aukštų planus; persikėlimo procesų pagalba; analizuokite strateginį ploto planavimą; ploto ir aktyvų rezervavimo valdymas; stebėkite biudžetus, išlaidas ir grafikus.
- **Infrastruktūros priežiūra**
Naudokite sąlygomis pagrįstus infrastruktūros vertinimus; teikite finansų ir poveikio aplinkai analizę, padėsiančią planuoti kapitalą; valdykite infrastruktūros priežiūros paslaugų užklausas; automatizuokite infrastruktūros priežiūros paslaugas; naudodami verslo analizę, nustatykite infrastruktūros, aktyvų, išteklių ir infrastruktūros priežiūros procesų efektyvumą.
- **Energijos valdymas**
Valdykite įmonės anglies dioksido kiekio apskaitą ir aplinkos investicijų analizę; teikite finansų ir poveikio aplinkai analizę, kad pagerintumėte kapitalo planavimą; naudokite finansų ir poveikio aplinkai analizę, kad pagerintumėte kapitalo planavimą; naudodami analizę, nustatykite potencialias įrangos veikimo užduotis.
- **Taikomosios programos administravimas**
Valdykite turimo nekilnojamojo turto, infrastruktūros ir aktyvų portfelio duomenis; valdykite vartotojų prieigą; išplėskite taikomąsias programas naudodami technologijų platformą; sąveikaukite naudodami žiniatinklio paslaugas VPN ryšiu.

Atsižvelgiant į vartotojo turimas teises, vartotojas turės prieigą prie priskirtų šių procesų ir funkcijų dalių.

- a. „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User“
Kurti užklausas, kurti rezervavimus, ieškoti žinių bazėje, įvesti tabelius, atsakyti į kainos pasiūlymo užklausas, atsakyti į el. laiškus naudojant neinternetines formas (iki 25), ieškoti vietų, žmonių ir aktyvų. Klientas privalo turėti teisę į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users“, kad galėtų gauti teises į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users“.
- b. „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User“
Kurti ir pasiekti darbo užduotis iš mobiliojo įrenginio naudojant „IBM TRIRIGA Anywhere“ taikomąją programą mobiliesiems. Klientas privalo turėti teisę į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users“, kad galėtų gauti teises į „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“ dalyvauti tvirtinimo procesuose, stebėti efektyvumo metrikas, peržiūrėti ataskaitas naudojant tik skaitymo prieigą prie duomenų ir savitarnos funkcijų. Klientas privalo turėti teisę į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users“, kad galėtų gauti teises į „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“ dalyvauti apribotuose procesuose, apribotose užduotimis, apklausomis, sąskaitomis faktūromis ir mokėjimo prašymais, dokumentų valdymu. Įtrauktos „Self Service“, „Anywhere“ ir „Approvals and Reporting“ vartotojų funkcijos. Klientas privalo turėti teisę į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users“, kad galėtų gauti teises į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users“.
- e. „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User“
Įgaliojimai vartotojai gali dalyvauti visuose įgyvendintuose verslo procesuose ir administravimo funkcijose. Vienalaikiai vartotojai gali dalyvauti visuose įgyvendintuose verslo procesuose ir administravimo funkcijose, išskyrus savitarnos rezervacijas, neprisijungus ir taikomųjų programų kūrimo įrankius.

1.1 Pasirinktinės paslaugos

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

Su „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production“ egzemplioriais nesuteikiamas toks geras prieinamumas ar tas pats atsarginio kopijavimo dažnumas, koks suteikiamas su gamybai skirtais egzemplioriais. Dėl našumo ne gamybai skirtą Egzempliorių vienu metu gali naudoti ne daugiau nei 30 vartotojų bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, per tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis.

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

Kiekviena „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On“ teisė padidina vieno „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Production“ Egzemplioriaus dydį, kad vienu metu Egzempliorių galėtų pasiekti 30 papildomų vartotojų. Jei Klientas padidina „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production“ Egzemplioriaus talpą įsigydamas „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On“, vėliau tos papildomos talpos negalima iš naujo perskirti kitam „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production“ Egzemplioriui.

1.1.3 „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)“ pasiūlymai

„IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)“ ir „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)“ yra pasirinktiniai priedai, siūlantys Klientui tinkinimą „Cloud Service“ aplinkose ir papildomą palaikymą norint valdyti „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)“ suteikia Klientui Ne gamybos egzempliorių ir pagerintą prieigą kūrimo tikslais.

1.2 „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“ konfigūravimo apribojimas

„Cloud Service“ klientai negali pasiekti arba keisti konfigūravimo parametrų žemiau taikomosios programos sluoksniu, pavyzdžiui, duomenų bazės arba tarpinės programinės įrangos konfigūracijų. „Cloud Service“ konfigūruojama taikomosios programos sluoksnyje, naudojant „IBM TRIRIGA Application Builder“ įrankius, pateikiamus kartu su „Cloud Service“, arba integruojant naudojant „IBM TRIRIGA Connector for Business Application“ įrankius, pateikiamus kartu su „Cloud Service“.

„Cloud Service“ taikomas nuolatinio teikimo modelis su skirtingomis platformos ir technologijos naujinimų taisyklėmis ir taikomosios programos naujinimais. IBM periodiškai išskirtinai savo nuožiūra visiems „Cloud Service“ Klientams teikia platformos ir technologijos naujinimus. Pritaikyti taikomosios programos naujinimai perrašo kliento taikomosios programos konfigūracijas naudojant „Cloud Service“ gamykloje nustatytas taikomosios programos funkcijas. Tačiau taikomosios programos naujinimai nebus taikomi „Cloud Service“ Klientams, kurie nepasirenka specialiai „IBM Facilities and Real Estate Management on

Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications“, arba „Cloud Service“ Klientams, kurie pasirenka „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications“.

2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos politikos nuostatų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

Ši „Cloud Service“ yra sertifikuota pagal JAV-ES „Saugaus uosto“ reikalavimus.

Ši „Cloud Service“ sukurta nesilaikantis specifinių tvarkomo turinio, pavyzdžiui, asmeninės informacijos arba slaptos asmeninės informacijos, saugos reikalavimų. Klientas yra atsakingas už nustatymą, ar ši „Cloud Service“ atitinka Kliento poreikius dėl to, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „Cloud Service“.

3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekama Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek galėdamas, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamą. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti 10 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (mėnesio prenumeratos mokesčio* už sutartinį mėnesį, per kurį iškelta pretenzija, %)
< 99,8 %	2 %
< 98,8 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokestis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 475 Prastovos min.

Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 475 min. Prastova = 42 725 minutės <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Iš viso 43 200 minučių	= 2 % Pasiekiamumo kredito už 98,9 % pasiekiamumą per sutartinį mėnesį
--	---

4. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, internetiniuose forumuose ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.
2	Pastebimas poveikis verslui: Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė pažeisti neveikiančio verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo, kad paslaugą ar funkciją galima naudoti ir nėra kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- a. **Igaliotasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- b. **Lygiagretusis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Lygiagretusis vartotojas – tai asmuo, bet kuriuo metu naudojantis „Cloud Service“. Nepaisant to, ar asmuo vienu metu prieina prie „Cloud Service“ kelis kartus, jis skaičiuojamas kaip vienas Lygiagretusis vartotojas. Klientas privalo įsigyti teises maksimaliam Lygiagrečiųjų vartotojų skaičiui bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis, tuo pačiu metu besinaudojančių, prieiga prie „Cloud Service“ matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

- c. **Egzempliorius** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriumi pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

5.2 Nustatymo išlaidos

„IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“ pasiūlymas, skirtas gamykloje parengtos taikomosios programos sąrankai, ir „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“ pasiūlymas, skirtas visiškai konfigūruojamų taikomųjų programų sąrankai pagal poreikį, yra susieti su Operacijų dokumente nurodytais mokesčiais.

5.3 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

5.4 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientas bus apmokestintas už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

6. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

7. Papildomos pasiūlymo sąlygos

7.1 Ne gamybos apribojimas

Jei „Cloud Service“ pažymėta kaip „Ne gamybos“ arba „Kūrimo aplinka“, Klientas gali naudoti „Cloud Service“ tik ne gamybos veiksams atlikti, įskaitant tikrinimą, veikimo reguliavimą, trikčių diagnostavimą, vidaus kontrolinį testą, parengimą, kokybės užtikrinimo veiksmus ir (arba) viduje naudojamų „Cloud Service“ priedų ar plėtinių kūrimą, naudojant paskelbtas taikomųjų programų programavimo sąsajas. Klientas neturi teisės naudoti jokios „Cloud Service“ dalies bet kokiais kitais tikslais, jei nėra įsigijęs atitinkamų gamybos teisių.

Klientas privalo turėti teisę į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User“, kad galėtų gauti teises į „Cloud Service“ ne gamybos egzempliorių (-ius).

Klientas privalo turėti teisę į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)“, kad galėtų gauti teises į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)“, kuris yra Ne gamybai skirtas (-i) „Cloud Service“ egzempliorius (-iai). Naudojant „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)“ ne daugiau nei 5 vartotojams suteikiama nuotolinė prieiga su patobulinto valdymo lygiu aplinkoje.

7.2 „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)“ teisių reikalavimai

- Visi teisę turintys „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)“ vartotojai privalo turėti teisę naudoti „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User“.
- Visi teisę turintys „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)“ vartotojai privalo turėti teisę naudoti „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User“.

7.3 Slapukai

Klientas žino ir sutinka, kad „Cloud Service“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jo darbuotojų ir rangovų) rinkti su „Cloud Service“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „Cloud Service“

efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) pritaikyti bendravimą su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

7.4 Nuorodos į trečiųjų šalių svetaines ar kitas paslaugas

Kai taikoma, jei Klientas arba „Cloud Service“ vartotojas perduoda turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitai tarnybai, į kurią „Cloud Service“ pasiūlymas nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, arba įtraukia trečiosios šalies turinį, pvz., taikomąsias programas ar duomenų bazes į „Cloud Service“ aplinką, Klientas ir „Cloud Service“ vartotojas sutinka, kad IBM įgalintų bet kokį tokį trečiosios šalies turinio perdavimą, gavimą, naudojimą ir palaikymą, tačiau tai yra išskirtinai Kliento ir trečiosios šalies žiniatinklio svetainės arba tarnybos sąveika. IBM neteikia jokių garantijų ar pareiškimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų, ir nepisiima jokios atsakomybės dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų. IBM pasilieka teisę dėl bet kokios priežasties atmesti trečiosios šalies ar pasirinktinę taikomąją programą arba procesą, įskaitant, bet neapsiribojant: galimas saugos grėsmės, poveikį licencijavimui ar našumui.

7.5 Jokios Informacijos apie asmens sveikatą

„Cloud Service“ nesukurta, kad atitiktų HIPAA, ir negali būti naudojama jokiai Informacijai apie asmens sveikatą perduoti arba saugoti.