

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje ali njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitev v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev 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 in najemov ter vodenje administracije 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.

Uporabnik bo imel na podlagi pooblastila dostop do določenih delov teh procesov in funkcij.

- a. **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 aktivo. 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 User.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**
Ustvari in dostopa do delovnih nalog iz mobilne naprave z mobilno aplikacijo IBM TRIRIGA Anywhere. Naročnik mora imeti pravico do IBM-ove storitve Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, če želi pridobiti pooblastila za storitev 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
Sodelovanje pri izdajanju odobritev, spremljanje metrike učinkovitosti, 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 User.
- d. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Sodelovanje pri postopkih, omejenih na naloge, ankete, račune in zahteve za plačilo ter upravljanje dokumentov. Vključuje funkcije samopostrežnih uporabnikov (Self Service), uporabnikov na poljubnem mestu (Anywhere) in uporabnikov odobritev in poročanja (Approvals and Reporting). Če želi naročnik pridobiti pooblastila za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User, mora imeti pooblastilo za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Pooblašeni uporabniki lahko sodelujejo pri vseh izvedenih poslovnih procesih in skrbniških funkcijah. Hkratni uporabniki lahko sodelujejo v vseh izvedenih poslovnih procesih in skrbniških funkcijah, z izjemo samopostrežnih rezervacij, brez povezave in orodij za graditelja aplikacij.

1.1 Izbirne storitve

1.1.1 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. Neprodukcijski primerki lahko zaradi razlogov zmogljivosti hkrati uporabljajo do 30 uporabnikov, in sicer na katerikoli način, prek kateregakoli sredstva, neposredno ali posredno (na primer prek programa za multipleksiranje, naprave ali aplikacijskega strežnika).

1.1.2 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).

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) in IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) sta izbirna dodatka, ki naročniku zagotavljata prilagajanje v okoljih storitve v oblaku ter dodatno podporo za upravljanje storitve 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) naročniku zagotavlja neprodukcijski primerki in izboljšani dostop za namene razvoja.

1.2 Omejitev konfiguracije sistema IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Naročniki storitev v oblaku ne morejo dostopati do ali spreminjati konfiguracijskih parametrov pod ravnjo namenskih programov, kot je baza podatkov ali vmesna oprema. Storitve v oblaku je mogoče konfigurirati na ravni namenskih programov z orodji IBM TRIRIGA Application Builder, ki so vključena v storitve v oblaku, ali z izdelavo integracij z orodji IBM TRIRIGA Connector for Business Application, ki so prav tako vključena v storitve v oblaku.

Storitve v oblaku uporabljajo model neprekinjene dobave z različnimi pravili za posodobitve platform in tehnologije ter posodobitve aplikacij. IBM redno in po lastni presoji izvaja posodobitve platform in tehnologije za vse naročnike storitev v oblaku. Ob uveljavitvi posodobitve aplikacij preglasijo naročnikove konfiguracije aplikacij s funkcionalnostjo za aplikacije storitev v oblaku, kakor je dobavljena. Za naročnike storitev v oblaku, ki ne izberejo posebej ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud

(TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications, ali za naročnike, ki izberejo ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications, se posodobitve aplikacij ne uveljavijo.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu

<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku.

Kakršnekoli spremembe IBM-ovih pravilnikov o varnosti podatkov ne zmanjšajo stopnje varnosti storitev v oblaku.

Te storitve v oblaku so potrjeno skladne z načeli varnega pristana med ZDA in EU.

Te storitve v oblaku niso načrtovane v skladu z določenimi varnostnimi zahtevami za nadzorovano vsebino (na primer osebni podatki ali občutljivi osebni podatki). Naročnik je odgovoren, da ugotovi, ali te storitve v oblaku ustrezajo njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvami v oblaku.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnikoli diagnozi in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa izpada zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitve v oblaku.

3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,8 %	2 %
< 98,8 %	5 %
< 95,0 %	10 %

*Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: 475 minut skupnega časa nedelovanja med pogodbenim mesecem

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 475 minut časa nedelovanja = 42,725 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,9-odstotno razpoložljivost med pogodbenim mesecem
--	--

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek e-pošte, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med delovnim časom podpore
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je nujna za poslovanje, ali izpad nujno potrebnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne

5. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki se mu omogoči dostop do storitve v oblaku na katerikoli način prek kateregakoli sredstva, posredno ali neposredno (na primer prek programa za multipleksiranje, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov, ki se jim omogoči dostop do storitev v oblaku tekom obdobja merjenja, opredeljenega v naročnikovem potrdilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Istočasni uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Istočasni uporabnik je oseba, ki v katerikoli časovni točki dostopa do storitev v oblaku. Tudi če oseba hkrati dostopa do storitev v oblaku večkrat, se šteje kot en istočasni uporabnik. Naročnik mora pridobiti pooblastila za največje število sočasnih uporabnikov, ki istočasno dostopajo do storitev v oblaku na kakršenkoli način, prek kateregakoli sredstva, neposredno ali posredno (na primer prek programa za multipleksiranje, naprave ali aplikacijskega strežnika) tekom obdobja merjenja, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, ki je v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, na voljo za dostop in uporabo.

5.2 Stroški nastavitve

Ponudbi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Set Up in IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Setup sta povezani s stroški, določenimi v transakcijskem dokumentu.

5.3 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

5.4 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med obdobjem merjenja presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

6. Trajanje in možnosti podaljšanje

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik pisno ne odpove storitve z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatni pogoji ponudbe

7.1 Omejitve neprodukcijske različice

Če je storitev v oblaku označena za neprodukcijsko ali za razvojno okolje, jo naročnik lahko uporablja samo za interne neprodukcijske dejavnosti, vključno s preizkušanjem, ugaševanjem zmogljivosti, diagnosticiranjem napak, internimi primerjalnimi analizami, uprizarjanjem, dejavnostmi zagotavljanja kakovosti in/ali razvijanjem internih uporabljenih dodatkov ali razširitev za storitev v oblaku, ki uporablja objavljene aplikacijske programerske vmesnike. Naročnik ni pooblaščen za uporabo kateregakoli dela storitev v oblaku za katerikoli drug namen, če ne pridobi ustreznih pooblastil za produkcijsko uporabo.

Če želi naročnik pridobiti pooblastila za primerke storitev v oblaku za neprodukcijske namene, mora imeti pooblastilo za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.

Naročnik mora biti upravičen do ponudbe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA), če želi pridobiti pooblastila za IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), ki je neprodukcijski primerek storitve v oblaku. Pri storitvi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) je največ 5 uporabnikom zagotovljen oddaljen dostop z napredno ravnjo nadzora v okolju.

7.2 Zahteve za pridobitev pooblastil za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Vsi pooblaščen uporabniki storitve IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) morajo imeti pooblastilo za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Vsi pooblaščen uporabniki storitve IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) morajo imeti pooblastilo za ponudbo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

7.3 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira osebne podatke od naročnika (njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v povezavi z uporabo storitev v oblaku s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z

naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.

7.4 Povezave do spletnih mest zunanjih ponudnikov ali drugih storitev

Kadar je to ustrezno, če naročnik ali uporabnik storitve v oblaku prenese vsebino v spletno mesto zunanjega ponudnika ali drugo storitev, povezano s storitvijo v oblaku ali dostopno prek nje, ali v okolje storitve v oblaku vključi vsebino zunanjega ponudnika, kot so aplikacije ali baze podatkov, naročnik in uporabnik storitve v oblaku IBM-u posredujeta soglasje za prenos vsebine ter za prejem, uporabo in podporo kakršnekoli vsebine zunanjega ponudnika, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom oz. storitvijo zunanjega ponudnika. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve zunanjih ponudnikov in zanje ni odgovoren. IBM si pridržuje pravico do zavrnitve podpore za katerokoli aplikacijo ali postopek zunanjega ponudnika ali po meri iz kakršnegakoli razloga, vključno z, vendar ne omejeno na: zaznana varnostna tveganja, izpostavljenost nevarnosti za licenciranje ali zmogljivost.

7.5 Brez zdravstvenih osebnih podatkov

Storitev v oblaku ni zasnovana v skladu s predpisi HIPAA in se je ne sme uporabljati za prenos ali shranjevanje zdravstvenih osebnih podatkov.