

IBM TRIRIGA Building Insights

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

IBM TRIRIGA Building Insights ist ein Cloud-Service, der Anwesenheits- und Belegungsdaten aus Sensortechnologien Dritter aufnimmt, Analysen durchführt und eine bessere Entscheidungsfindung für Gebäude- und Flächenmanagement in Büro- und Geschäftsgebäuden ermöglicht. Voraussetzung für diesen Service ist eine bestehende Implementierung des SaaS-Angebots (IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud – TRIRIGA) oder des On-Premises-SW-Angebots (IBM TRIRIGA Facility Manager).

Für diesen Cloud-Service ist die Integration mit Sensortechnologien Dritter für Anwesenheitserkennung erforderlich, damit Belegungsdaten für berechnete Standorte, die im SaaS-Angebot (IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud – TRIRIGA) oder On-Premises-SW-Angebot (IBM TRIRIGA Facility Manager) verwaltet werden, erfasst und aggregiert werden können. Die Kapazität für die Übertragung, Speicherung und Verarbeitung der Sensortechnologien Dritter für die Anwesenheitserkennung wird über die IBM Watson IoT Plattform gesteuert. Die Kapazität wird für jedes Angebot im Cloud-Service definiert, wobei die Kapazität über die Sensortechnologien für die Anwesenheitserkennung aggregiert wird.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM TRIRIGA Building Insights Production Environment with IoT Platform

Dieser Cloud-Service ermöglicht dem Kunden das Verbinden und Erfassen von Belegungsdaten über maximal 25.000 Quadratfuß oder 2.350 Quadratmeter pro Elementberechtigung. Wenn die Bruttogrundfläche ein Element überschreitet, muss ein zweites Element erworben werden.

Darüber hinaus ermöglicht jedes Element die optionale Konfiguration und Verbindung von bis zu 125 Anwesenheitsmeldern pro 25.000 Quadratfuß oder 2.350 Quadratmeter mit einer Maximalkapazität pro Anwesenheitssensor von 1440 gesendeten Nachrichten pro Tag und einer Größe von 0,8 KB pro Nachricht. Damit wird die Belegungserkennung für Arbeitsbereiche dieser Größenordnung abgedeckt, in denen die Sensorgeräte nach Vorgabe des Kunden eingesetzt werden sollen. Zu Berechtigungszwecken wird eine Fläche gemäß den vom Kunden bereitgestellten Aufzeichnungen über den verwalteten oder überwachten physischen Raum in Bruttoquadratfuß oder -metern gemessen, die nicht unterteilt werden kann.

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

Kunden können Instanzen einer Nicht-Produktionsumgebung des Cloud-Service für interne Test- und Bewertungszwecke wie das Testen der Verbindung von Sensortechnologien für die Anwesenheitserkennung erwerben. Jede Nicht-Produktionsinstanz ermöglicht die Konfiguration und Verbindung von bis zu 25 Anwesenheitsmeldern mit einer Abdeckung von bis zu 10.000 Quadratfuß oder 950 Quadratmetern und einer Maximalkapazität pro Anwesenheitssensor von 1440 gesendeten Nachrichten pro Tag und einer Größe von 0,8 KB pro Nachricht. Damit wird die Bewegungserkennung für Arbeitsbereiche dieser Größenordnung abgedeckt, in denen die Sensorgeräte nach Vorgabe des Kunden eingesetzt werden sollen. Zu Berechtigungszwecken wird eine Fläche gemäß den vom Kunden bereitgestellten Aufzeichnungen über den verwalteten oder überwachten physischen Raum in Bruttoquadratfuß oder -metern gemessen. Wenn der Kunde mehr als die angegebene Kapazität benötigt, muss er das Produktionsangebot erwerben.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM TRIRIGA Building Insights Pay Per Use

Wenn die Nutzung der IBM TRIRIGA Building Insights with IoT Platform durch den Kunden seine Berechtigung überschreitet, werden ihm die Elemente, die zur Abdeckung der zusätzlichen Kapazität erforderlich sind, monatlich in Rechnung gestellt.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://www.ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

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

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Eine Beschreibung der technischen Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, finden Sie durch Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> verfügbar ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Element“ ist das Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht. Bei diesem Cloud-Service entspricht ein Element einer Bruttogrundfläche von 25.000 Quadratfuß oder 2.350 Quadratmetern.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Erweiterungen

Alle an IBM TRIRIGA Building Insights vorgenommenen Erweiterungen müssen von dem Service-Provider gehostet, verwaltet und gewartet werden, der die Erweiterung bereitgestellt hat. Dazu gehört das regelmäßige Testen der Erweiterungen, um sicherzustellen, dass sie mit dem neuesten Update von IBM TRIRIGA Building Insights funktionieren.

5.2 Sensortechnologien Dritter

IBM kann die Integration des Cloud-Service mit bestimmten Sensortechnologien Dritter veranlassen. Durch diese Integration ist der Kunde in der Lage, bestimmte Daten aus Sensortechnologien Dritter für die Anwesenheitserkennung, z. B. von einem Service-Provider oder Gerätehersteller, an den Cloud-Service zu übertragen. Der Kunde ist allein für den Abschluss schriftlicher Vereinbarungen mit den jeweiligen Drittanbietern verantwortlich, in denen die Nutzung solcher Technologien durch den Kunden sowie das für die Datenübertragung an den Cloud-Service geltende Governance-Modell geregelt ist. IBM übernimmt weder die Verantwortung für solche Technologien noch für die zugehörigen Anwendungsprogrammierschnittstellen oder sonstigen Gateways, über die Daten an den Cloud-Service übertragen werden.