



# IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

## IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия на офертата SaaS") и документ със заглавието Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия"), достъпен на следния URL адрес:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, Специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

Условията за употреба (УУ) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (УУ) съставляват пълният договор.

### 1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия за оферта SaaS:

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### 2. Метрики за фактуриране

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за фактуриране, както е указано в Документа по сделката:

- Оторизиран потребител** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Клиентът трябва да придобие отделни специализирани пълномощия за всеки уникален Оторизиран потребител, на когото е предоставен достъп до IBM SaaS по какъвто и да е начин, пряко или непряко (например: чрез програма за мултиплексиране, устройство или сървър на приложения) чрез каквито и да е средства. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да покрият броя на Оторизираните потребители, на които е предоставен достъп до IBM SaaS по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.
- Едновременен потребител** – мерна единица, по която може да се получи IBM SaaS. Едновременният потребител е лице, което осъществява достъп до IBM SaaS в конкретен момент във времето. Независимо от това дали лицето осъществява достъп едновременно до IBM SaaS множество пъти, то се счита само за един Едновременен потребител. Клиентът трябва да получи упълномощавания за максималния брой едновременни потребители, които едновременно осъществяват достъп до IBM SaaS пряко или непряко (например чрез мултиплексна програма, устройство или сървър за приложения), чрез каквито и да е средства по време на измервателния период, указан в Лицензионния сертификат (ЛС) или Документа по сделката на Клиента.
- Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчен брой пълномощни за всеки Потребителски модел на

IBM SaaS, който е наличен за достъп и употреба по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.

### 3. Цени и фактуриране

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

#### 3.1 Настройка

Начислява се първоначална еднократна такса за настройка съобразно тарифата и периода за фактуриране, посочени в Документа по сделката.

#### 3.2 Частични месечни цени

Частична месечна цена, както е указано в Документа по сделката, може да бъде определена по размер на пропорционална база.

#### 3.3 Цени за надвишаване

Ако действителната употреба от страна на Клиента на IBM SaaS по време на измервателния период надвишава пълномощието, посочено в Лицензионния сертификат, тогава на Клиента ще бъде издавана фактура за надвишаването, както е посочено в Документа по сделката.

### 4. Услуги за настройка при поискване

#### 4.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up

Тази услуга за настройка установява IBM SaaS, в който IBM ще поддържа средата и при необходимост ще прилага актуализации на платформата, технологията и приложенията, по свое усмотрение, за всички клиенти на IBM SaaS.

#### 4.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up

Тази услуга за настройка установява IBM SaaS за поддържана от Клиента платформена среда. Клиентът е отговорен за прилагането на актуализациите на приложенията към IBM SaaS и трябва да прави това съгласно инструкциите, предоставени заедно с приложимите актуализации.

### 5. Опции за срокове и подновяване

Срокът на IBM SaaS започва на датата, на която IBM известява Клиента за неговия достъп до IBM SaaS, както е документирано в Лицензионния сертификат. Лицензионният сертификат ще укаже дали IBM SaaS се обновява автоматично, продължава на базата на дългосрочна употреба или се прекратява в края на срока.

За автоматично подновяване, освен ако Клиентът не предостави писмено известие да не се подновява поне 90 дни преди датата на изтичане на срока, IBM SaaS автоматично ще се поднови за срока, посочен в Лицензионния сертификат.

За дългосрочна употреба, IBM SaaS ще продължи да бъде достъпен на базата месец за месец, докато Клиентът не предостави писмено 90-дневно предизвестие за прекратяване. IBM SaaS ще остане достъпен до края на календарния месец след този 90-дневен срок.

### 6. Техническа поддръжка

Техническата поддръжка за IBM SaaS се предоставя чрез имейл, онлайн форуми и система за онлайн докладване на проблеми. Техническата поддръжка не се предлага като отделна оферта.

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
1	<b>Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга:</b> Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение.	В рамките на 1 час	Денонощно

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
2	<b>Значително въздействие върху бизнеса:</b> Използването на дадена характеристика или функция на услугата е ограничено в значителна степен или съществува опасност да изпуснете краен работен срок.	В рамките на 2 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
3	<b>Незначително въздействие върху бизнеса:</b> Услугата или функционалността може да се използва и няма наличие на критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
4	<b>Минимално въздействие върху бизнеса:</b> Запитване или заявка, която не е от техническо естество	В рамките на 1 работен ден	Работни часове от понеделник до петък

## 7. Допълнителни условия на офертата IBM SaaS

### 7.1 Непроизводствено ограничение

Ако IBM SaaS е обозначен като "Непроизводствена среда" или "Развойна среда", IBM SaaS може да се използва от Клиента само за вътрешни непроизводствени дейности, включително тестване, прецизиране на производителността, диагностициране на неизправностите, вътрешни критерии за сравнение, етапно определяне, дейности по осигуряване на качеството и/или разработване на вътрешно използвани допълнения или разширения на IBM SaaS с използване на публикувани интерфейси за приложно програмиране. Клиентът не е упълномощен да използва която и да е част от IBM SaaS за други цели, без да придобие съответните права за производство.

Потребителите на непроизводствените потребителски модели на IBM SaaS трябва да имат пълномощия за IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Непроизводствените потребителски модели на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) не включват високата достъпност или същата честота на архивиране като предоставяните с производствените потребителски модели. Поради причини, свързани с производителността, не повече от 30 потребители могат да използват непроизводствения потребителски модел едновременно или по какъвто и да е пряк или непряк начин, например: посредством програма мултиплексиране, устройство или сървър на приложения) чрез всякакви средства.

Всяко право за IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On увеличава размера на един непроизводствен потребителски модел на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), за да се позволи едновременния достъп на 30 допълнителни потребители до потребителския модел. Ако Клиентът добави капацитет към потребителски модел на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), като закупи IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, този допълнителен капацитет не може по-късно да се презадава на друг непроизводствен потребителски модел на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Клиентът трябва да има права за IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA), за да получи права за IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), което е непроизводствен потребителски модел на IBM SaaS. Чрез IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) до 5 потребители получават дистанционен достъп с усъвършенствано ниво на контрол в средата.

### 7.2 Ограничения на продукта IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Всички упълномощени потребители на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) трябва също така да имат пълномощия за същия потребителски тип за IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Всички упълномощени потребители на следните продукти трябва също така да имат пълномощия за същия потребителски тип за IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### **7.3 Бисквитки**

Клиентът е наясно и се съгласява, че IBM може (като част от нормалната операция и поддръжка на IBM SaaS) да събира информация от Клиента (и от служители и изпълнители на Клиента) във връзка с използването на IBM SaaS чрез проследяване и други технологии. IBM прави това с цел да събере статистически данни за използването и информация относно ефективността на IBM SaaS за целите на проследяване на използването и подобряване на работата на потребителите и/или специализиране на взаимодействията с Клиента.

### **7.4 Местоположения на извлечени ползи**

Когато е приложимо, се начисляват данъци въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще начисли данъци въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът е задължен да поддържа тази информация актуална и да информира IBM за всички промени.

### **7.5 Изисквания за права за IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)**

- Всички упълномощени потребители на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) трябва да бъдат покрити чрез право за IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Всички упълномощени потребители на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) трябва да бъдат покрити чрез право за IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

### **7.6 Връзки към уеб сайтове на трети страни или други услуги**

Когато това е приложимо, ако Клиентът или потребител на IBM SaaS предаде съдържание на уеб сайт или друга услуга на трета страна, която е свързана или достъпна чрез IBM SaaS, или вгради съдържание на трета страна, например приложения или бази данни, в среда на IBM SaaS, Клиентът и потребителят на IBM SaaS предоставят на IBM съгласие за позволяване на съответните предавания на съдържание и приемането, използването и поддръжката на съдържанието на третата страна, но дадените взаимодействия са единствено между Клиента и уеб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или описания на такива сайтове или услуги на такива трети страни и не поема отговорност за подобни сайтове или услуги на такива трети страни. IBM си запазва правото да откаже поддръжка на приложения или процеси на трета страна поради каквито и да било причини, включително, но не само: възприемани рискове за сигурността, проблеми с лицензирането или производителността.

## Приложение А

### 1. Описание на IBM SaaS

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) е решение за управление на жизнения цикъл на съоръженията и недвижимото имущество, което включва и поддържа следните процеси и функции:

- Управление на недвижимо имущество  
Предоставяне на решение за управление на транзакции, администриране и осчетоводяване на лизинг; използване на бизнес анализи за идентифициране на производителността на активите, лизинг, доставчици и процеси, свързани с недвижимо имущество.
- Капиталови проекти  
Разрешаване на планиране на капиталови проекти; идентифициране на приоритети за финансиране в рамките на капиталовите програми; осигуряване на интегрирани процеси и анализи.
- Управление на пространство  
Идентифициране на възможности за по-добро използване на съоръженията и управление на заетостта; разрешаване на счетоводна отчетност на отделите за използване на пространството; преглед на качените подови планове; подпомагане при процеси по преместване; анализиране на планирането на стратегическо пространство; управление на запазването на пространство и активи; проследяване на бюджети, разходи и графици.
- Поддръжка на съоръжения  
Използване на базирани на условията оценки на съоръженията; осигуряване на финансов анализ и анализ на въздействието върху околната среда, в помощ на капиталовото планиране; управление заявките за услуги по поддръжка на съоръженията; автоматизиране на услугите по поддръжка на съоръженията; използване на бизнес анализи за идентифициране на производителността на съоръженията, активите, ресурсите и процесите по поддръжка на съоръженията.
- Управление на енергия  
Управление на корпоративно въглеродно осчетоводяване и анализ на инвестиции в сферата на околната среда; предоставяне на анализ на финансовото и екологичното въздействие с цел подобряване на капиталовото планиране; използване на анализ на финансовото и екологичното въздействие за подобряване на капиталовото планиране; използване на анализи за идентифициране на потенциалните работни задания за оборудването.
- Администриране на приложения  
Управление на подлежащите данни относно недвижимо имущество, съоръжения и портфолио на активите; управление на потребителския достъп; разширяване на приложенията с използване на технологична платформа; интерфейс посредством веб услуга през VPN връзка.

Въз основа на пълномощията на потребителя, потребителят ще има достъп до съответни части от тези процеси и функции:

- a. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User  
Възможност за създаване на заявки, създаване на резервации, търсене в бази знания, въвеждане на времеви карти, отговаряне на искания за предложения, отговаряне на имейли с офлайн формуляри (до 25), търсене на локации, лица и активи. Клиентът трябва да има право на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, за да получи правомощия за IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.
- b. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User  
Възможност за създаване и достъп до работни задачи от мобилни устройства с помощта на мобилното приложение IBM TRIRIGA Anywhere. Клиентът трябва да има право на IBM

Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, за да получи правомощия за 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  
Участие в процеси по одобрение, наблюдение на метриците относно производителността, преглед на отчети с достъп само за четене за данните и функциите на характеристиката Self Service (самостоятелно обслужване). Клиентът трябва да има право на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, за да получи правомощия за 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  
Участие в ограничени процеси, ограничени за задания, фактури и заявки за плащания, управление на документи. Включва функции на потребителите на Self Service, Anywhere и Approvals and Reporting. Клиентът трябва да има право на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, за да получи правомощия за IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User  
Упълномощените потребители могат да участват във всички внедрени бизнес процеси и административни функции. Едновременните потребители могат да участват във всички внедрени бизнес процеси и административни функции, с изключение на инструментите за резервации чрез самообслужване, офлайн инструментите и инструментите за изграждане на приложения.

## **2. Опционални услуги**

### **2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production**

Непроизводствените потребителски модели на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) не включват високата достъпност или същата честота на архивиране като предоставяните с производствените потребителски модели. Поради причини, свързани с производителността, не повече от 30 потребители могат да използват непроизводствения потребителски модел едновременно или по какъвто и да е пряк или непряк начин, например: посредством програма мултиплексиране, устройство или сървър на приложения) чрез всякакви средства.

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

Всяко право за IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On увеличава размера на един непроизводствен потребителски модел на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), за да се позволи едновременния достъп на 30 допълнителни потребители до потребителския модел. Ако Клиентът добави капацитет към непроизводствен потребителски модел на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), като закупи IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, този допълнителен капацитет не може да се презададе на друг непроизводствен потребителски модел на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) към по-късна дата.

### **2.3 Оферти IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) и IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) са опционални добавки, които предлагат на Клиента персонализиране в IBM SaaS средите и допълнителна поддръжка за управление на IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

### **2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) предоставя на Клиента непроизводствен потребителски модел и разширен достъп за развойни цели.

### **3. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Configuration Limitation**

Клиентите на IBM SaaS не могат да осъществяват достъп до конфигурационните параметри или да ги променят под приложния слой, като например бази данни или междинни конфигурации. IBM SaaS може да се конфигурира на ниво приложение като се използват инструментите на IBM TRIRIGA Application Builder, включени в IBM SaaS или чрез създаване на интегриране посредством инструментите на IBM TRIRIGA Connector for Business Application, включени в IBM SaaS.

IBM SaaS използва модел за непрекъснато осигуряване, с различни правила за актуализации на платформата и технологиите и за актуализации на приложенията. IBM периодично и по свое собствено усмотрение извършва платформени и технологични актуализации за всички клиенти на IBM SaaS. Когато бъдат приложени, актуализациите ще презапишат конфигурацията на приложението на Клиента с доставената приложна функционалност на IBM SaaS. Трябва да се има предвид обаче, че актуализациите на приложенията няма да се прилагат за клиентите на IBM SaaS, които не изберат изрично IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Set-up for As-Shipped Applications, или за клиентите на IBM SaaS, които изберат IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Set-up for Fully Configurable Applications.

### **4. Лична информация и Регулирано съдържание**

Този IBM SaaS не е проектиран за специфични защитни изисквания за регулирано съдържание, като например лична информация или поверителна лична информация. Клиентът носи отговорност за определяне дали IBM SaaS покрива нуждите на Клиента по отношение на типа съдържание, което Клиентът използва във връзка с IBM SaaS.

# IBM Условия за употреба – Ангажимент за нивото на обслужване

## Приложение Б

IBM предоставя следното Споразумение за ниво на обслужване ("СНО") за достъпност за IBM SaaS, както е указано в Лицензионния сертификат на Клиента. СНО не представлява гаранция. Споразумението за ниво на обслужване е достъпно само за Клиента и се прилага само за употреба в производствени среди.

### 1. Кредити за достъпност

Клиентът трябва да подаде към помощния център за техническа поддръжка на IBM билет за поддръжка с Ниво на сериозност 1 в рамките на 24 часа след първото узнаване, че дадено събитие е имало ефект върху достъпността на IBM SaaS. Клиентът трябва да подпомогне IBM при всяка диагностика и разрешаване на даден проблем.

Претенция за билет за поддръжка при неуспех за спазването на Споразумението за ниво на обслужване трябва да бъде подадена в рамките на три работни дни след края на договорния месец. Компенсация за валиден иск спрямо Споразумението за ниво на обслужване ще бъде кредит за бъдеща фактура за IBM SaaS, въз основа на времетраенето, по време на което обработката на работната система за IBM SaaS не е достъпна ("Престой"). Престоят се измерва от момента, в който Клиентът докладва събитието, до момента, в който IBM SaaS е възстановен и не включва време, свързано с планирано или оповестено прекъсване на работата поради профилактика; причини извън контрола на IBM; проблеми със съдържание или технология, дизайни или инструкции на Клиента или трета страна; неподдържани системи конфигурации и платформи или други грешки на Клиента; или причинен от Клиента инцидент със сигурността или тестване на сигурността от Клиента. IBM ще приложи най-високата приложима компенсация, въз основа на кумулативната достъпност на IBM SaaS през всеки договорен месец, както е показано в таблицата по-долу. Общата компенсация по отношение на всеки договорен месец не може да надвишава 10 процента от една дванадесета (1/12-та) от годишната цена за IBM SaaS.

### 2. Нива на обслужване

Достъпност на IBM SaaS през даден договорен месец

Достъпност по време на договорен месец	Компенсация (% от месечната такса за абонамент за договорен месец, който е предмет на дадена претенция)
< 99,8%	2%
< 98,8%	5%
< 95,0%	10%

\* Ако IBM SaaS е бил придобит от бизнес партньор на IBM, месечната абонаментна такса ще се изчисли спрямо актуалния към момента ценоразпис за IBM SaaS, който е в сила за договорния месец, който е предмет на претенцията, с отстъпка в размер на 50%. IBM ще предостави на Клиента директна отстъпка.

Достъпността, изразена като процент, се изчислява като: общ брой минути в договорен месец минус общ брой минути престой в договорен месец, разделено на общ брой минути в договорния месец.

Пример: 475 минути общ престой по време на договорения месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни	
- 475 минути престой	
= 42 725 минути	= 2% кредит за достъпност за 98,9% достъпност по време на договорен месец
<hr/>	
43 200 общо минути	