

IBM Order Management – Inventory Visibility

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

1. Cloud-Service

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Order Management – Inventory Visibility

IBM Order Management – Inventory Visibility ist ein Cloud-Service-Angebot, das zur IBM Order Management-Angebotsfamilie gehört. Es kann als Standalone-Anwendung oder zusammen mit der IBM Order Management Essentials Edition oder der Standard Edition verwendet werden. Inventory Visibility erfasst Lagerbestände über mehrere Verkaufskanäle, um eine umfassende Ansicht aktueller und zukünftiger Bestandsinformationen in Echtzeit für die effiziente Nutzung und Vorhersage bereitzustellen. Dabei werden Bestände von internen und externen Quellenstandorten erfasst und die gegenwärtigen Vorräte, die auf dem Transport befindlichen Mengen und die derzeitige Nachfrage dargestellt. Inventory Visibility kann mit IBM Order Management oder anderen Bestellverwaltungssystemen sowie mit Finanz-, Steuer-, Zahlungs- und anderen Bestandsführungssystemen integriert werden.

Die folgenden Ressourcen und Services sind Bestandteil der Subscription-Gebühren für diesen Cloud-Service:

- Eine (1) Produktionsumgebung
- Eine (1) Nicht-Produktionsumgebung
- Ziel für Wiederherstellungszeit (RTO, Recovery Time Objective) von vier (4) Stunden und Ziel für Wiederherstellungspunkt (RPO, Recovery Point Objective) von zwei (2) Stunden

Die Nicht-Produktionsumgebung bietet eine einzelne, einer Produktionsinstanz funktional entsprechende Instanz samt der unterstützenden Infrastruktur, die üblicherweise für Qualitätssicherungstests, Leistungstests und abschließende Tests des Cloud-Service, einschließlich der Cloud-Service-Anwendung, verwendet wird. In einer Nicht-Produktionsumgebung werden in der Regel ausschließlich stabile Code-Streams zur Vorbereitung für die endgültige Übernahme in andere Umgebungen bereitgestellt.

Die Produktionsumgebung ist die endgültige Position für die gesamte Arbeitssoftware im Rahmen des Cloud-Service-Lebenszyklusmanagements. Der Zugriff auf dieses System ist auf IBM Personal oder autorisierte Benutzer beschränkt. Die Produktionsumgebung umfasst die Cloud-Service-Anwendung, Systeme und unterstützende Systeminfrastruktur, die von den Endbenutzern und Kunden eines Unternehmens auf operativer Basis zur Ausführung ihrer Geschäftsprozesse und Transaktionen verwendet werden. Produktionsumgebungen sind mit einer redundanten Multi-Active-Architektur ausgestattet, die für Disaster-Recovery erforderlich ist.

„Recovery Point Objective“ (RPO, Ziel für den Wiederherstellungspunkt) ist die maximal tolerierbare Zeitdauer, in der Daten bei einem IT-Service aufgrund eines Katastrophenfalls verloren gehen dürfen. „Recovery Time Objective“ (RTO, Ziel für die Wiederherstellungszeit) ist die festgesetzte Zeitdauer, in der ein Geschäftsprozess nach der Meldung eines Katastrophenfalls wiederhergestellt werden muss, damit inakzeptable Folgen im Zusammenhang mit einer Unterbrechung des Geschäftsbetriebs vermieden werden. IBM wird, soweit mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand möglich, das jeweilige Recovery Point Objective/Recovery Time Objective einhalten, sofern IBM festgestellt hat, dass ein Katastrophenfall eingetreten ist.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Order Management – Inventory Visibility – AddOn – Non-Production Environment

Kunden können zusätzliche Nicht-Produktionsumgebungen für die Entwicklung, Durchführung von Tests oder Performance-Benchmarking erwerben.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Order Management-Inventory Visibility One Time Setup

Dieser Setup-Service ist erforderlich, um den Cloud-Service Inventory Visibility bereitzustellen.

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 Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, 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://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=B8EE76103F1811E7BE8E09C6CE305F89>

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:

- „API-Aufruf“ ist der Aufruf des Cloud-Service über eine programmierbare Schnittstelle.

Bei diesem Cloud-Service werden API-Aufrufe zum Zählen von Bestandsaktionen verwendet. Bestandsaktionen sind Bestandssuchen, Reservierungen oder Anpassungen:

- für jeden Bestandsartikel
- für maximal 10 Batchabfragen/Aktualisierungen über APIs zum Aufrufen des Bestandsnetzwerks oder Bestandsknotens
- „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.

6. Übergeordnete Bedingungen

6.1 Nutzung von Daten

Folgende Bestimmung hat Vorrang vor gegenteiligen Bestimmungen im Abschnitt „Inhalte und Datenschutz“ der Basisbedingungen für Cloud-Services zwischen den Vertragsparteien: IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. IBM ist jedoch berechtigt, Inhalte und andere Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich im Laufe der Erbringung des Cloud-Service aus den Inhalten ergeben, zu verwenden, sofern persönliche Kennungen entfernt werden und personenbezogene Daten ohne die Verwendung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer bestimmten Person zugeordnet werden können. IBM wird diese Daten ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.