

## IBM Order Management – Inventory Visibility

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

### 1. Υπηρεσία Cloud

#### 1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

##### 1.1.1 IBM Order Management – Inventory Visibility

Το IBM Order Management – Inventory Visibility είναι μια προσφορά Υπηρεσίας Cloud που αποτελεί μέρος της οικογένειας προσφορών IBM Order Management. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ανεξάρτητα ή με το IBM Order Management Essentials Edition ή Standard Edition. Το Inventory Visibility συλλέγει πληροφορίες για διαθέσιμα αποθέματα προϊόντων σε διαφορετικά κανάλια πώλησης με σκοπό την παροχή, σε πραγματικό χρόνο, μιας αναλυτικής προβολής των τρεχόντων και μελλοντικών αποθεμάτων, επιτρέποντας την αποτελεσματική αξιοποίηση αποθηκών και την αξιόπιστη πρόβλεψη ημερομηνιών παράδοσης. Συναθροίζει πληροφορίες αποθεμάτων από εσωτερικές και εξωτερικές τοποθεσίες και απεικονίζει τα τρέχοντα αποθέματα, τις ποσότητες σε διαμετακόμιση και την τρέχουσα ζήτηση. Το Inventory Visibility μπορεί να ενοποιηθεί με το IBM Order Management ή με άλλα συστήματα διαχείρισης παραγγελιών, καθώς και με συστήματα οικονομικής διαχείρισης, φορολογικά συστήματα, συστήματα πληρωμών και άλλα συστήματα που σχετίζονται με τη διαχείριση αποθεμάτων.

Στις χρεώσεις συνδρομής για την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται οι παρακάτω πόροι και υπηρεσίες:

- Ένα (1) Περιβάλλον Παραγωγής
- Ένα (1) Περιβάλλον Μη Παραγωγής
- Στόχος Χρόνου Αποκατάστασης (RTO) τέσσερις (4) ώρες και Στόχος Σημείου Αποκατάστασης (RPO) δύο (2) ώρες

Το Περιβάλλον Μη Παραγωγής παρέχει μια ενιαία, λειτουργικά ισοδύναμη περίπτωση χρήσης του περιβάλλοντος παραγωγής και της υποστηρικτικής του υποδομής που προορίζεται συνήθως για τη διενέργεια δοκιμών διασφάλισης ποιότητας, απόδοσης και τελικού ελέγχου της Υπηρεσίας Cloud, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής της Υπηρεσίας Cloud. Συνήθως, ένα Περιβάλλον Μη Παραγωγής έχει μόνο σταθερές ροές κώδικα που τίθενται σε εφαρμογή για την προετοιμασία της τελικής προώθησης σε άλλα περιβάλλοντα.

Το Περιβάλλον Παραγωγής είναι ο τελικός προορισμός όλου του εκτελούμενου λογισμικού στη διαχείριση κύκλου ζωής της Υπηρεσίας Cloud. Η πρόσβαση σε αυτό το σύστημα περιορίζεται αποκλειστικά σε προσωπικό ή εξουσιοδοτημένους χρήστες της IBM. Το Περιβάλλον Παραγωγής περιλαμβάνει την εφαρμογή, τα συστήματα και την υποδομή υποστηρικτικών συστημάτων της Υπηρεσίας Cloud στα οποία αποκτούν πρόσβαση οι τελικοί χρήστες και οι πελάτες ενός οργανισμού και τα οποία χρησιμοποιούν σε επιχειρησιακή βάση για την εκτέλεση των επιχειρηματικών τους διεργασιών και συναλλαγών. Τα Περιβάλλοντα Παραγωγής περιλαμβάνουν πολλαπλώς ενεργή αρχιτεκτονική και εφεδρική υποστήριξη (redundancy) που είναι απαραίτητες για την αποκατάσταση μετά από καταστροφή.

Στόχος για το Σημείο Αποκατάστασης (Recovery Point Objective) είναι το μέγιστο χρονικό διάστημα ανοχής για την απώλεια δεδομένων από μια υπηρεσία πληροφορικής εξαιτίας μιας καταστροφής. Στόχος για το Χρόνο Αποκατάστασης (Recovery Time Objective) είναι το επιδιωκόμενο χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο πρέπει να αποκατασταθεί μια επιχειρηματική διεργασία που έχει διακοπεί μετά τη δήλωση καταστροφής, προκειμένου να αποφευχθούν ανεπιθύμητες επιπτώσεις που σχετίζονται με μια διακοπή της επιχειρησιακής συνέχειας. Η IBM θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να ανταποκρίνεται στο Στόχο για το Σημείο Αποκατάστασης / Στόχο για το Χρόνο Αποκατάστασης σε περίπτωση που η IBM ευλόγως θεωρεί ότι προέκυψε μια καταστροφή.

## 1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

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

Οι πελάτες μπορούν να αγοράσουν πρόσθετα περιβάλλοντα μη παραγωγής για ανάπτυξη, διενέργεια δοκιμών ή δημιουργία ορόσημων απόδοσης.

## 1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

### 1.3.1 IBM Order Management-Inventory Visibility One Time Setup

Αυτή η υπηρεσία ρύθμισης είναι απαραίτητη για την παροχή της Υπηρεσίας Cloud Inventory Visibility.

## 2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM, που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa>, και το(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(-τα) DPA), που διατίθενται στις ιστοσελίδες που παραπέμπουν οι παρακάτω διασυνδέσεις, παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων καθώς και τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (EE/2016/679) ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B8EE76103F1811E7BE8E09C6CE305F89>

## 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

### 3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει στον Πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

\* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

### 3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Χρεώσεις

### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Κλήση API (API Call) είναι η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας Cloud μέσω μιας διεπαφής προγραμματισμού.

Για αυτήν την Υπηρεσία Cloud, οι Κλήσεις API αντιπροσωπεύουν Ενέργειες Απογραφής (Inventory Actions). Οι Ενέργειες Απογραφής είναι οι εξής: Αναζήτηση αποθέματος, Κράτηση αποθέματος ή Αναπροσαρμογή αποθέματος:

- για κάθε στοιχείο αποθέματος
- για όχι περισσότερα από 10 ερωτήματα/ενημερώσεις δεσμών χρησιμοποιώντας το δίκτυο απογραφής ή τα API κλήσης κόμβου απογραφής.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.

## 5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

## 6. Υπερισχύοντες Όροι

### 6.1 Χρήση Δεδομένων

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο άρθρο Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη: Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Όμως, η IBM μπορεί να κάνει χρήση Περιεχομένου και άλλων πληροφοριών (με την εξαίρεση των Εμπειριστατωμένων Γνώσεων) που προκύπτουν από Περιεχόμενο στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud υπό την προϋπόθεση ότι έχουν αφαιρεθεί πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων, με τέτοιο τρόπο ώστε να μην είναι πλέον δυνατή η συσχέτιση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο χωρίς τη χρήση πρόσθετων πληροφοριών. Η IBM θα χρησιμοποιεί τέτοια δεδομένα μόνο για ερευνητικούς σκοπούς, για τη διενέργεια δοκιμών και για την ανάπτυξη προσφορών.

**Σημαντικό:** Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.