

Descripción del Servicio

IBM Order Management – Inventory Visibility

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Order Management – Inventory Visibility

IBM Order Management – Inventory Visibility es una oferta de servicios de cloud bajo la familia de ofertas IBM Order Management. Puede utilizarse de forma autónoma o con IBM Order Management Essentials Edition o Standard Edition. Inventory Visibility recoge los niveles de inventario en varios canales de venta para proporcionar una vista completa de la información de inventario actual y futura en tiempo real para una utilización eficiente y prometedora. Agrupa el inventario de las ubicaciones de origen interno y externo, con una representación de los suministros actuales, las cantidades en tránsito y la demanda actual. Inventory Visibility puede integrarse con IBM Order Management u otros sistemas de gestión de pedidos, así como con sistemas financieros, fiscales, de pago y otros sistemas relacionados con el inventario.

Las cuotas de suscripción para este Servicio de Cloud incluyen los siguientes recursos y servicios:

- Un (1) Entorno Productivo
- Un (1) Entorno No Productivo
- Objetivo de Tiempo de Recuperación de cuatro (4) horas y Objetivo de Punto de Recuperación de dos (2) horas

Un Entorno No Productivo proporciona una única instancia, funcionalmente equivalente, de producción y la infraestructura de soporte utilizada normalmente para el control de calidad, el rendimiento y las pruebas finales del Servicio de Cloud, incluyendo la aplicación del Servicio de Cloud. Un Entorno No Productivo normalmente solo tiene flujos estables de código desplegados en preparación de la última promoción a otros entornos.

El Entorno Productivo es el punto final de inactividad para todo el software en "ejecución" en la gestión del ciclo de vida del Servicio de Cloud. El acceso a este sistema está restringido exclusivamente al personal de IBM o a los usuarios autorizados. El Entorno Productivo comprende la aplicación del Servicio de Cloud, sistemas e infraestructura de sistemas de soporte, a los cuales los usuarios finales y los Clientes de una organización acceden y utilizan sobre una base operativa para ejecutar sus procesos y transacciones de negocio. Los Entornos Productivos incluyen redundancia y la arquitectura multiactiva necesaria para la recuperación tras desastres.

El Objetivo de Punto de Recuperación es el período máximo tolerable en el cual los datos podrían desaparecer de un servicio de TI debido a un desastre. El Objetivo de Tiempo de Recuperación es el plazo objetivo de tiempo durante el cual debe restaurarse un proceso de negocio tras la declaración de un desastre, para evitar consecuencias inaceptables asociadas con una interrupción de la continuidad del negocio. IBM llevará a cabo esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con el Objetivo de Punto de Recuperación / Objetivo de Tiempo de Recuperación aplicable si IBM ha determinado razonablemente que se ha producido un desastre.

1.2 Servicios Opcionales

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

Los Clientes pueden comprar entornos adicionales no productivos para desarrollo, pruebas o evaluación comparativa del rendimiento.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Order Management-Inventory Visibility One Time Setup

El servicio de configuración es necesario para aprovisionar el Servicio de Cloud Inventory Visibility.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Una Llamada de API es la invocación del Servicio de Cloud a través de una interfaz programable. Para este Servicio de Cloud, las Llamadas de API representan Acciones de Inventario. Las Acciones de Inventario son búsquedas, reservas o ajustes de inventario:
 - para cada elemento de inventario
 - para no más de 10 consultas/actualizaciones por lotes utilizando la red de inventario o las APIs de llamadas de nodo de inventario.

- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.

5. Términos Adicionales

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

6. Sustitución de Condiciones

6.1 Uso de Datos

Lo siguiente prevalece sobre cualquier disposición contradictoria el apartado Contenido y Protección de Datos de las condiciones básicas del Servicio de Cloud entre las partes: IBM no utilizará ni revelará los resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido (Insights) del Cliente o que de otro modo identifiquen al Cliente. IBM, no obstante, puede utilizar Contenido y otras informaciones (excepto para Insights) derivadas del Contenido en el aprovisionamiento del Servicio de Cloud, tras eliminar los identificadores personales; de este modo, los datos personales ya no podrán atribuirse a una persona individual sin el uso de información adicional. IBM utilizará estos datos para fines de investigación, prueba y desarrollo de ofertas.