

IBM Order Management – Inventory Visibility

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et des détails supplémentaires concernant la commande du Client.

1. Service Cloud

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Order Management – Inventory Visibility

IBM Order Management – Inventory Visibility est une offre de services cloud en vertu de la gamme d'offres IBM Order Management. Elle peut être utilisée seule ou avec IBM Order Management Essentials Edition ou Standard Edition. Inventory Visibility collecte les niveaux d'inventaire émanant de divers canaux de vente pour donner une vue complète des informations d'inventaire actuelles et futures en temps réel en vue d'une utilisation et d'une planification efficaces. Il consolide l'inventaire issu de sources internes et externes, afin de représenter les offres et les demandes en cours ainsi que les quantités en transit. Inventory Visibility peut s'intégrer à IBM Order Management ou à tout autre système de gestion de commande, ainsi qu'aux systèmes financiers, fiscaux et de paiement et tout autre système lié à l'inventaire.

Les frais d'abonnement à ce Service Cloud incluent les ressources et services suivants :

- comprend un (1) Environnement de Production ;
- un (1) Environnement de Non-Production ;
- Objectif de Temps de Reprise après Incident (RTO) de quatre (4) heures et Objectif de Point de Reprise après Incident de deux (2) heures (RPO)

Un Environnement de Non-Production fournit une instance de production unique présentant des fonctionnalités équivalentes, ainsi que l'infrastructure de support utilisée généralement pour les tests d'assurance qualité et de performances et le test définitif du Service Cloud, y compris l'Application du Service Cloud. Un Environnement de Non-Production possède généralement des flux de code stables uniquement déployés en préparation du transfert définitif vers d'autres environnements.

L'Environnement de Production est le lieu final de dépôt de tous les logiciels « exécutés » dans le cadre de la gestion du cycle de vie du Service Cloud. L'accès à ce système est réservé exclusivement au personnel IBM ou aux utilisateurs autorisés. L'Environnement de Production comprend l'Application, les systèmes et les infrastructures de systèmes de support du Service Cloud accessibles et utilisés par les utilisateurs finaux et les Clients d'une organisation sur le plan opérationnel afin d'exécuter ses processus métier et transactions. Les Environnements de Production incluent la redondance et l'architecture multi-active nécessaires en cas de reprise après incident.

L'Objectif de Point de Reprise représente une période de tolérance maximale au cours de laquelle les données peuvent être perdues en provenance d'un service informatique en raison d'un Incident. L'Objectif de Temps de Reprise représente le délai prévu pour restaurer un processus métier à la suite de la déclaration d'un Incident, en vue d'éviter les conséquences inacceptables liées à une interruption de la continuité des activités. IBM mettra en œuvre les efforts commercialement raisonnables pour respecter l'Objectif de Point de Reprise / l'Objectif de Temps de Reprise applicable dans le cas où IBM a raisonnablement déterminé la survenue d'un Incident.

1.2 Services Optionnels

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

Les clients peuvent acheter des environnements de non-production supplémentaires à des fins de développement, de test ou d'évaluation des performances.

1.3 Services d'accélération

1.3.1 IBM Order Management-Inventory Visibility One Time Setup

Ce service de configuration est nécessaire pour fournir le Service Cloud Inventory Visibility.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

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

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Avoir (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Montant des Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Appel d'API désigne l'invocation du Service Cloud par le biais d'une interface programmable. Pour ce Service Cloud, les Appels API représentent des Actions Inventory. Les Actions Inventory sont des recherches, des réservations ou des ajustements de stock :
 - pour chaque élément de stock :
 - pour 10 mises à jour/demandes par lots maximum avec le réseau de stock ou les API d'appel de nœud d'inventaire.

- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

6. Dispositions dérogatoires

6.1 Utilisation de Données

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la clause « Contenu et protection des données » des conditions cadre de Service Cloud entre les parties : IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés au Contenu (Observations) du Client ou qui identifient le Client de quelque autre manière. IBM peut cependant utiliser le Contenu et d'autres informations (sauf les Observations) issues du Contenu lors de la fourniture du Service Cloud après avoir supprimé les identifiants personnels de sorte que les données à caractère personnel ne puissent plus être attribuées à un individu en particulier sans l'utilisation d'informations supplémentaires. IBM utilisera de telles données uniquement à des fins de recherche, de test et de développement d'offres.