

IBM Order Management – Inventory Visibility

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti d'ordine applicabili riportano prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio in Cloud

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM Order Management – Inventory Visibility

IBM Order Management – Inventory Visibility è un servizio offerto in cloud appartenente alla famiglia di offerte IBM Order Management. Può essere utilizzata autonomamente o con IBM Order Management Essentials Edition o Standard Edition. Inventory Visibility raccoglie i livelli di inventario su diversi canali di vendita per fornire una visione completa delle informazioni di inventario in tempo reale e future per un utilizzo efficiente e promettente. Aggrega l'inventario da sourcing interne ed esterne, rappresentando le forniture correnti, le quantità in transito e la domanda attuale. Inventory Visibility può essere integrato con IBM Order Management o altri sistemi di gestione degli ordini, così come i sistemi finanziari, fiscali, di pagamento e altri sistemi di inventario.

Nel canone di abbonamento per questo Servizio Cloud sono incluse le seguenti risorse e servizi:

- Un (1) Ambiente di Produzione
- Un (1) Ambiente Non di Produzione
- Quattro (4) ore di Recovery Time Objective (RTO) e due (2) ore di Recovery Point Objective (RPO)

L'ambiente Non di Produzione contiene una singola istanza di produzione funzionalmente equivalente e l'infrastruttura di supporto usata di solito per la 'quality assurance', le prestazioni e il test finale Servizio Cloud, inclusa l'applicazione del Servizio Cloud. Nell'ambiente di Non di Produzione sono presenti, di solito, flussi di codice consolidati implementati in preparazione della promozione finale in altri ambienti.

L'Ambiente di Produzione è l'area di riposo finale di tutto il software "In esecuzione" ("Run") durante la gestione del ciclo di vita del Servizio Cloud. L'accesso a questo sistema è riservato solo al personale IBM o ad utenti autorizzati. L'Ambiente di Produzione include l'applicazione del Servizio Cloud, i sistemi e l'infrastruttura di supporto dei sistemi cui gli utenti finali e i Clienti di un'organizzazione accedono e utilizzano per scopi operativi al fine di eseguire i relativi processi e transazioni aziendali. Gli ambienti di Produzione hanno un'architettura ridondante e multi-active necessaria per la disaster recovery.

Recovery Point Objective è il periodo di tempo massimo tollerabile in cui i dati di un servizio IT possono essere persi a causa di un evento catastrofico. Recovery Time Objective è l'obiettivo del periodo di tempo entro il quale è necessario ripristinare un processo aziendale in seguito alla dichiarazione di evento catastrofico al fine di evitare conseguenze inaccettabili associate all'interruzione della continuità operativa. IBM effettuerà qualsiasi sforzo commercialmente ragionevole per soddisfare gli obiettivi RPO/RTO applicabili, qualora IBM abbia ragionevolmente determinato che si è verificato un evento catastrofico.

1.2 Servizi Opzionali

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

I Clienti possono acquistare ulteriori ambienti di non di produzione per lo sviluppo, il test o la definizione dei benchmark delle prestazioni.

1.3 Servizi di accelerazione

1.3.1 IBM Order Management-Inventory Visibility One Time Setup

Questo servizio di impostazione è necessario per la fornitura del Servizio Cloud Inventory Visibility.

2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo

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

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Inferiore al 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 95,0%	10%

* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Una chiamata API è rappresentata da una richiesta al Servizio Cloud attraverso un'interfaccia programmabile.
Per questo Servizio Cloud, le chiamate API rappresentano le azioni d'inventario. Le azioni d'inventario sono rappresentate da ricerca, prenotazione e correzioni nell'inventario:
 - per ciascun elemento dell'inventario
 - per non più di 10 richieste/aggiornamenti batch effettuati tramite le API di chiamata alla rete dell'inventario o al nodo dell'inventario.
- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

6. Condizioni derogative

6.1 Uso dei Dati

Quanto segue prevale su quanto diversamente riportato nell'Articolo Contenuto e Protezione dei Dati Personali dei termini di base del Servizio Cloud tra le parti: IBM non utilizzerà o divulgherà i risultati derivanti dall'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud che sono specifici del Contenuto del Cliente (Approfondimenti) o che altrimenti identifichino il Cliente. IBM può utilizzare il Contenuto e altre informazioni (tranne gli Approfondimenti) derivanti dal Contenuto durante la fornitura del Servizio Cloud dopo aver rimosso gli identificativi personali, in modo tale che qualsiasi dato personale non possa essere più attribuito ad una specifica persona senza l'utilizzo di ulteriori informazioni. IBM utilizzerà questi dati solo per scopi di ricerca, test e sviluppo dell'offerta IBM.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Service Level Agreement ("SLA")"

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: