

IBM Order Management - Inventory Visibility

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單之計費及其他詳細資料。

1. 雲端服務

1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

1.1.1 IBM Order Management - Inventory Visibility

IBM Order Management - Inventory Visibility 為 IBM Order Management 供應項目系列所屬雲端服務供應項目。前揭供應項目得單獨使用，亦得搭配 IBM Order Management Essentials Edition 或 Standard Edition 一併使用。Inventory Visibility 可蒐集各種銷售通路之庫存存量，以供綜合性檢視即時目前及未來庫存資訊，以提供使用及承諾之效率。本供應項目可彙整內外部來源位置之庫存，並描述目前存貨、在途數量及現行需求。Inventory Visibility 可與 IBM Order Management 或其他訂單管理系統及財務金融、稅務、付款系統及其他庫存相關系統整合。

本項「雲端服務」供應項目訂用費用包含下列資源及服務：

- 一個正式作業環境
- 一個非正式作業環境
- 四小時之「回復時間目標」(RTO) 及二小時之「回復點目標」(RPO)

「非正式作業環境」提供單一、功能等同之正式作業實例，以及一般用於對本「雲端服務」進行品質保證、效能及最終測試之支援基礎架構，包括本「雲端服務」應用程式。「非正式作業環境」通常僅部署穩定之程式碼串流，以準備最終提升至其他環境。

正式作業環境為本「雲端服務」生命週期管理中一切「執行」軟體之最終測試點。僅限 IBM 人員或授權使用者得存取本系統。本「正式作業環境」包含由組織之使用者及 貴客戶為執行其商業程序及交易，以操作為基礎而存取及使用之本「雲端服務」應用程式、系統及支援系統基礎架構。「正式作業環境」包含災難回復所需之備用架構與多重作用中架構。

「回復點目標」- 係指因災難致資料可能從 IT 服務中滅失之最長可容忍期間。「回復時間目標」- 係指期望達成回復之期間，於宣告災難後，需於該目標內回復商業程序，方能避免發生有關業務無法持續所致無法接受之結果。倘 IBM 合理認定已發生災難者，IBM 將善盡商業上合理之努力，達成所適用之「回復點目標/回復時間目標」。

1.2 選用服務

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

客戶可購買適用於開發、測試或效能基準評價之額外非正式作業環境。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Order Management-Inventory Visibility One Time Setup

須有此設定服務，始予供應 Inventory Visibility 雲端服務。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」(網址：<http://ibm.com/dpa>) (DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」(稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」)(如以下鏈結所示) 提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用度	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 費用

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「API 呼叫」係為透過可程式介面呼叫本「雲端服務」。
就本「雲端服務」而言，「API 呼叫」代表「庫存動作」。「庫存動作」為庫存之查閱、預約或調整：
 - 針對每一個庫存商品
 - 針對不超過 10 項之查詢/更新（利用庫存網路或庫存節點呼叫 API 進行之查詢/更新）。
- 「實例」係指對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

6. 優先適用條款

6.1 資料之使用

雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節有不同約定者，下列條款較該等約定優先適用：因 貴客戶使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶之「內容」（「見解」）專屬結果或足資識別 貴客戶者，IBM 不予使用或揭露。但 IBM 得使用「內容」及於提供本項「雲端服務」時由「內容」所生其他資訊（「見解」除外），惟需移除個人識別碼，俾以在不使用其他資訊之情形下，不再足以將該個人資料歸屬於特定個人。IBM 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。