

IBM Sterling Inventory Control Tower

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

1.1 IBM Sterling Inventory Control Tower

IBM Sterling Inventory Control Tower ist eine SaaS-basierte Anwendung, die dem Kunden Einsicht in isolierte Bestandsdaten und Prozesse ermöglicht, ihn bei der Erkennung externer Ereignisse und der Aufdeckung störender Auswirkungen sowie beim Umgang mit Ausnahmebedingungen über Workflows hinweg unterstützt, um eine bessere Leistung zu erzielen.

Der Cloud-Service umfasst folgende Funktionen:

- IBM Inventory Visibility, das als System of Record fungiert sowie einheitliche Sichten von Lagerbeständen, Angebot und Nachfrage über mehrere Vertriebskanäle konsolidiert
- Dashboards mit Drilldown-Funktionalität, die den Zustand der Lagerbestände zusammenfassen und Abweichungen von der Planausführung über Standorte hinweg aufzeigen
- Ask Watson mit Watson-Agenten, die für die Beantwortung spezifischer Fragen zum Lagerbestand trainiert wurden
- Playbooks und Resolution Rooms, um die Lösung von Problemen beim Lagerbestand und die Umsetzung von Best Practices zu beschleunigen

Resolution Rooms bieten einen virtuellen Bereich für die Onlinezusammenarbeit, in dem sich Teams treffen können, um Fehlerursachen einer Unterbrechung zu identifizieren und eine Lösung zu finden. In einen Resolution Room können auch Gastbenutzer aufgenommen werden. Sie müssen ggf. einer von IBM bereitgestellten Onlinevereinbarung zustimmen, bevor sie auf den Cloud-Service zugreifen. Der Kunde ist für die Nutzung des Cloud-Service durch die Gastbenutzer verantwortlich, insbesondere für a) jegliche Forderungen der Gastbenutzer in Bezug auf den Cloud-Service, b) Gebühren, die für die Gastbenutzer anfallen, oder c) die missbräuchliche Verwendung des Cloud-Service durch die Gastbenutzer. Die Gastbenutzer können nur den Resolution Room nutzen; alle anderen Benutzer benötigen eine Subscription für die Nutzung des Cloud-Service. IBM behält sich vor, die Anzahl der Gastbenutzer zu einem zukünftigen Zeitpunkt zu begrenzen. Für jeden Gastbenutzer steht maximal ein (1) GB Speicher für den Upload von Dateien und Bildern zur Verfügung.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Sterling Inventory Control Tower – Non-Production

Ermöglicht die Nutzung des Cloud-Service im Rahmen der nicht produktionsbezogenen Aktivitäten des Kunden, wie beispielsweise Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für das Cloud-Service-Angebot über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Die Nicht-Produktionsumgebung des Cloud-Service wird mit derselben Metrik wie die Komponente Sterling Inventory Control Tower monatlich in Rechnung gestellt.

1.2.2 IBM Sterling Inventory Control Tower – Additional Authorized Users

Ermöglicht das Hinzufügen weiterer berechtigter Benutzer für die Nutzung des Cloud-Service.

1.2.3 IBM Sterling Inventory Control Tower AddOn for Inventory Visibility

Ermöglicht einem bestehenden IBM Sterling Inventory Visibility Client die Nutzung des Cloud-Service.

1.2.4 IBM Sterling Inventory Control Tower AddOn for Inventory Visibility – Non-Production

Ermöglicht einem bestehenden IBM Sterling Inventory Visibility Client die Nutzung des Cloud-Service im Rahmen seiner nicht produktionsbezogenen Aktivitäten, wie beispielsweise Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für das Cloud-Service-Angebot über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Die Nicht-Produktionsumgebung des Cloud-Service wird mit

derselben Metrik wie die Komponente IBM Sterling Inventory Control Tower for IBM Inventory Visibility monatlich in Rechnung gestellt.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Sterling Control Tower One Time Setup

Dieser Setup-Service ist erforderlich, um den Cloud-Service IBM Sterling Inventory Control Tower oder das IBM Sterling Inventory Control Tower Add On for Inventory Visibility Client bereitzustellen.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://www.ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

IBM Watson Supply Chain Insights

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=C0D1C7801BDF11E7A99D5014AD6C3D46>

IBM Inventory Visibility

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

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%)) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technischer Support

Eine Beschreibung der technischen Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, finden Sie durch Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> verfügbar ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf die Cloud-Services erteilt wird.
- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service.
- „Stock Keeping Unit (SKU)“ ist ein einzelner Artikel im Katalog eines Lieferanten oder Distributors, der während des Messzeitraums vom Cloud-Service gleichzeitig veröffentlicht, verwaltet oder verarbeitet wird. Bei diesem Cloud-Service wird die Gesamtmenge der SKUs berechnet, indem die Gesamtzahl der SKUs mit der Anzahl der Standorte multipliziert wird, an denen Lagerbestände verwaltet werden, und dieses Ergebnis mit der Aktualisierungshäufigkeit pro Tag multipliziert wird. Als Aktualisierungshäufigkeit kann einmal täglich, acht Mal täglich oder 24 Mal täglich festgelegt werden. IBM geht davon aus, dass zehn Prozent der Gesamtmenge der SKUs täglich aktualisiert werden.

Zum Cloud-Service gehören zehn berechnete Benutzer. Pro Stunde können maximal zwei Millionen SKUs über alle Standorte aktualisiert werden.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

5.2 Nutzungsabhängige Services (Pay-per-Use-Services)

Die im Auftragsdokument angegebenen nutzungsabhängigen Gebühren fallen an, wenn der Kunde die Aktivierung der nutzungsabhängigen Komponente anfordert. Diese Pay-per-Use-Services müssen mit der jeweiligen Basisinstanz der Subscription übereinstimmen:

- IBM Sterling Inventory Control Tower SKU Overage
- IBM Sterling Inventory Control Tower Add On for Inventory Visibility SKU Overage
- IBM Sterling Inventory Control Tower Add On Users Authorized User Overage

5.3 Aktivierung von eingebetteten Anwendungen anderer Anbieter

Der Cloud-Service unterstützt Technologie, die dem Kunden das kontextbezogene Einbetten von Anwendungen oder Daten innerhalb der Benutzerschnittstelle des Cloud-Service ermöglicht. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass hinsichtlich der Nutzung des Embedded Applications Feature Folgendes zu beachten ist:

- Die Nutzung dieses Features erfolgt über den Aufruf einer REST-API, um eine URL eines anderen Anbieters zu laden.
- Der Kunde muss über eine entsprechende Lizenz oder Vereinbarung mit einem anderen Anbieter verfügen, damit die Daten des jeweiligen Anbieters über das Embedded Applications Feature verwendet werden können.
- Jede vom Kunden über das Embedded Applications Feature verwendete Anwendung eines anderen Anbieters unterliegt der Verantwortung des Kunden.

- IBM übernimmt keine Verantwortung für das Datenmanagement oder die Sicherheit der Daten anderer Anbieter.

5.4 Dateneingabe des Kunden

Der Kunde darf keine sensiblen personenbezogenen Daten oder regulierten Daten in den IBM Cloud-Service hochladen.

5.5 Erstellung kundenspezifischer Datenfelder

Der Kunde kann kundenspezifische Datenfelder erstellen, die mit seinen Supply-Chain-Anforderungen in Zusammenhang stehen. Diese kundenspezifischen Datenfelder dürfen im Rahmen der Nutzung des Cloud-Service nicht mit sensiblen personenbezogenen Daten oder regulierten Daten gefüllt werden.

6. Übergeordnete Bedingungen

6.1 Wiederverwendung von Daten

Folgende Bestimmung hat Vorrang vor gegenteiligen Bestimmungen im Abschnitt „Inhalte und Datenschutz“ der Basisbedingungen für Cloud-Services zwischen den Vertragsparteien: IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. IBM wird jedoch Inhalte und andere Informationen, die sich im Rahmen des Cloud-Service aus den Inhalten ergeben, für die Verbesserung des Cloud-Service und anderer Cloud-Services, die dieselbe zugrunde liegende Technologie nutzen, verwenden.