

IBM Sterling Inventory Control Tower

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσία Cloud

1.1 IBM Sterling Inventory Control Tower

Το IBM Sterling Inventory Control Tower είναι μια εφαρμογή SaaS που παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να έχει μια ολοκληρωμένη εικόνα των δεδομένων και των διεργασιών απογραφής. Επιπλέον, βοηθά τον Πελάτη να εντοπίζει εξωτερικά συμβάντα και να προσδιορίζει τις επιπτώσεις σε περίπτωση διακοπής εργασιών καθώς και να διαχειρίζεται τις εξαιρέσεις στις διάφορες ροές εργασιών βελτιώνοντας έτσι την απόδοση.

Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τα εξής:

- IBM Inventory Visibility - Λειτουργεί ως σύστημα τήρησης εγγραφών που συγκεντρώνει πληροφορίες για τα υπόλοιπα αποθεμάτων, την προσφορά και τη ζήτηση στα διάφορα κανάλια.
- Χειριστήρια (Dashboards) - Συνοψίζουν την κατάσταση των αποθεμάτων και εντοπίζουν τις περιπτώσεις όπου υπάρχει απόκλιση μεταξύ εκτέλεσης και σχεδιασμού στις διάφορες τοποθεσίες.
- Ask Watson - Παρέχει ρουτίνες Watson που έχουν εκπαιδευτεί να απαντούν συγκεκριμένες ερωτήσεις σχετικά με την απογραφή και τα αποθέματα.
- Σενάρια (Playbooks) και Χώροι Επίλυσης (Resolution Rooms) - Επιταχύνουν την επίλυση ζητημάτων απογραφής και συμβάλλουν στην εφαρμογή των σχετικών βέλτιστων πρακτικών.

Οι Χώροι Επίλυσης αποτελούν εικονικούς χώρους συνεργασίας στους οποίους μπορούν να συγκροτούνται ομάδες που θα εντοπίζουν τις αιτίες για τη διακοπή εργασιών και θα βρίσκουν την κατάλληλη λύση. Σε έναν Χώρο Επίλυσης μπορούν να συμμετέχουν και Χρήστες-Επισκέπτες. Οι Χρήστες-Επισκέπτες θα καλούνται να υπογράψουν μια ηλεκτρονική σύμβαση που θα παρέχεται από την IBM πριν από την πρόσβασή τους στην Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τους εν λόγω Χρήστες-Επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της ευθύνης για α) οποιοσδήποτε αξιώσεις εγείρονται από Χρήστες-Επισκέπτες αναφορικά με την Υπηρεσία Cloud, β) τις χρεώσεις με τις οποίες επιβαρύνονται οι Χρήστες-Επισκέπτες, ή γ) οποιοσδήποτε περιπτώσεις κατάχρησης της Υπηρεσίας Cloud από Χρήστες-Επισκέπτες. Οι Χρήστες-Επισκέπτες μπορούν να χρησιμοποιούν μόνο τους Χώρους Επίλυσης και όλοι οι άλλοι χρήστες πρέπει να έχουν μια συνδρομή για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να προβεί μελλοντικά στον περιορισμό του αριθμού των Χρηστών-Επισκεπτών. Ο διαθέσιμος χώρος για την αποθήκευση των αρχείων και των εικόνων που μεταφορτώνονται από τους Χρήστες-Επισκέπτες περιορίζεται σε ένα (1) GB ανά Χρήστη-Επισκέπτη.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM Sterling Inventory Control Tower – Non-Production

Επιτρέπει τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud στο πλαίσιο των μη παραγωγικών δραστηριοτήτων του Πελάτη, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces). Η χρέωση του μη παραγωγικού περιβάλλοντος (Non-Production) της Υπηρεσίας Cloud θα γίνεται σε μηνιαία βάση με τον ίδιο τρόπο υπολογισμού που χρησιμοποιείται για το Sterling Inventory Control Tower.

1.2.2 IBM Sterling Inventory Control Tower – Additional Authorized Users

Παρέχει ένα πρόσθετο δικαίωμα Εξουσιοδοτημένου Χρήστη για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud.

1.2.3 IBM Sterling Inventory Control Tower AddOn for Inventory Visibility

Παρέχει δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας Cloud σε έναν υπάρχοντα Πελάτη του IBM Sterling Inventory Visibility.

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

Παρέχει δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας Cloud σε έναν υπάρχοντα Πελάτη του IBM Sterling Inventory Visibility και επιτρέπει τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud στο πλαίσιο των μη παραγωγικών δραστηριοτήτων του Πελάτη, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δραστηριότητες διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces). Η χρέωση του μη παραγωγικού περιβάλλοντος (Non-Production) της Υπηρεσίας Cloud θα γίνεται σε μηνιαία βάση με τον ίδιο τρόπο υπολογισμού που χρησιμοποιείται για το IBM Sterling Inventory Control Tower for IBM Inventory Visibility.

1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

1.3.1 IBM Sterling Control Tower One Time Setup

Αυτή η υπηρεσία ρύθμισης είναι απαραίτητη για την Υπηρεσία Cloud IBM Sterling Inventory Control Tower ή την προαιρετική υπηρεσία IBM Sterling Inventory Control Tower Add On for Inventory Visibility.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM, που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa>, και το(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(-τα) DPA), που διατίθενται στις ιστοσελίδες που παραπέμπουν οι παρακάτω διασυνδέσεις, παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων καθώς και τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται σε Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679), ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

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. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA)

Η IBM παρέχει στον Πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Διαθεσιμότητα	Credit (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Χρεώσεις

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι ένας μοναδικός χρήστης που έχει εξουσιοδοτηθεί να αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud.
- Μονάδα SKU (Stock Keeping Unit), εναλλακτικά Μονάδα Αποθήκης, είναι ένα μοναδικό είδος στον κατάλογο ενός προμηθευτή ή διανομέα το οποίο ταυτόχρονα δημοσιεύεται, βρίσκεται υπό διαχείριση ή υποβάλλεται σε επεξεργασία από την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης. Για αυτή την Υπηρεσία Cloud, ο συνολικός αριθμός Μονάδων SKU προκύπτει από τον πολλαπλασιασμό του συνόλου των Μονάδων SKU επί του αριθμού τοποθεσιών στις οποίες γίνεται διαχείριση αποθεμάτων επί της συχνότητας ενημερώσεων ανά ημέρα. Η συχνότητα ενημερώσεων μπορεί να είναι μία (1), οκτώ (8) ή είκοσι τέσσερις (24) φορές την ημέρα. Η IBM θεωρεί ότι θα ενημερώνεται καθημερινά το δέκα τοις εκατό (10%) του υπολογιζόμενου συνολικού αριθμού Μονάδων SKU.

Η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει δέκα (10) εξουσιοδοτημένους χρήστες. Ο μέγιστος αριθμός μονάδων SKU/τοποθεσίες ανά ώρα είναι δύο εκατομμύρια.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Επαλήθευση

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, στο βαθμό που είναι ευλόγως απαραίτητο ώστε να επαληθεύουν η IBM και ο ανεξάρτητος ελεγκτής της τη συμμόρφωση του Πελάτη με τις διατάξεις της Σύμβασης, και ii) θα παραγγέλλει και θα εξοφλεί άμεσα τα απαιτούμενα δικαιώματα έναντι των εκάστοτε ισχυουσών τιμών της IBM, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις και οφειλές που τυχόν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εν λόγω επαλήθευσης, όπως αυτές καθορίζονται από την IBM σε ένα τιμολόγιο. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επαλήθευσης συμμόρφωσης παραμένουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και για δύο επιπλέον έτη μετά τη λήξη αυτής της περιόδου.

5.2 Πληρωμή ανά Χρήση

Θα ισχύουν χρεώσεις πληρωμής ανά χρήση, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής, όταν ο Πελάτης ζητήσει την ενεργοποίηση του τμήματος πληρωμής ανά χρήση. Αυτές οι υπηρεσίες με πληρωμή ανά χρήση πρέπει να συμφωνούν με την αντίστοιχη βασική Περίπτωση Χρήσης της συνδρομής.

- 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 Υποστήριξη Ενσωματωμένων Εφαρμογών Τρίτων

Η Υπηρεσία Cloud υποστηρίζει μια τεχνολογία που παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα ενσωμάτωσης εφαρμογών ή δεδομένων στο περιβάλλον χρήστη της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης κατανοεί τα ακόλουθα σχετικά με τη χρήση της λειτουργίας ενσωματωμένων εφαρμογών:

- Για τη χρήση αυτής της λειτουργίας καλείται ένα REST API που φορτώνει μια διεύθυνση URL ενός τρίτου παρόχου.
- Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει κατάλληλη άδεια χρήσης ή να έχει συνάψει σχετική σύμβαση με τον τρίτο πάροχο για τη χρήση δεδομένων του εν λόγω παρόχου μέσω της λειτουργίας ενσωματωμένων εφαρμογών.
- Η χρήση οποιασδήποτε εφαρμογής τρίτου παρόχου από τον Πελάτη μέσω της λειτουργίας ενσωματωμένων εφαρμογών αποτελεί ευθύνη του Πελάτη.
- Η IBM δεν αναλαμβάνει την ευθύνη για τη διαχείριση ή την ασφάλεια των δεδομένων του τρίτου παρόχου.

5.4 Εισαγωγή Δεδομένων από τον Πελάτη

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να ανεβάζει στην Υπηρεσία IBM Cloud ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένα που υπόκεινται σε κανονιστικές απαιτήσεις.

5.5 Δημιουργία Προσαρμοσμένων Πεδίων Δεδομένων

Ο Πελάτης μπορεί να δημιουργεί προσαρμοσμένα πεδία δεδομένων ανάλογα με τις ανάγκες της εφοδιαστικής αλυσίδας του. Κατά τη χρήση της Υπηρεσίας IBM Cloud, δεν επιτρέπεται η συμπλήρωση των προσαρμοσμένων πεδίων δεδομένων με πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένα που υπόκεινται σε κανονιστικές απαιτήσεις.

6. Υπερισχύοντες Όροι

6.1 Επαναχρησιμοποίηση Δεδομένων

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο άρθρο Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη: Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Ωστόσο, η IBM μπορεί να χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο και άλλες πληροφορίες που προκύπτουν από το Περιεχόμενο στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud για το σκοπό της βελτίωσης αυτής της Υπηρεσίας Cloud και άλλων Υπηρεσιών Cloud που χρησιμοποιούν την ίδια υποκείμενη τεχνολογία.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.