

IBM Inventory Visibility

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

1.1 IBM Inventory Visibility – Base

Inventory Visibility ist ein eigenständiges Cloud-Service-Angebot, das Lagebestände über mehrere Verkaufskanäle erfasst, um eine umfassende Ansicht aktueller und zukünftiger Bestandsinformationen in Echtzeit für die effiziente Nutzung und Vorhersage bereitzustellen. Dabei werden Bestände von internen und externen Quellenstandorten erfasst und die gegenwärtigen Vorräte, die auf dem Transport befindlichen Mengen und die derzeitige Nachfrage dargestellt. Inventory Visibility kann mit IBM Order Management oder anderen Bestellverwaltungssystemen sowie mit Finanz-, Steuer-, Zahlungs- und anderen Bestandsführungssystemen integriert werden.

Inventory Visibility unterstützt eine Vielzahl von Transaktionen, die mit dem Cloud-Service interagieren, bevor sie den endgültigen Status (abgeschlossen) erreichen, wie beispielsweise Vertriebsaufträge, Bestellungen, Transferaufträge, Bestellscheine, Pläne, Retouren, Reservierungen, Lieferungen und Versandaufträge. Jede einzelne dieser Transaktionen wird als ein Auftrag angesehen, der verwendet wird, um die Anzahl der für den Cloud-Service erforderlichen Berechtigungen für Auftragspositionen zu ermitteln. Transaktionen, die vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet werden, aber den endgültigen Status (abgeschlossen) ohne eine vorherige Interaktion mit dem Cloud-Service erreichen (z. B. Point-of-Sale-Transaktionen im Cash- und Carry-Geschäft) werden bei der Ermittlung der Anzahl der Berechtigungen für Auftragspositionen, die für den Cloud-Service benötigt werden, nicht berücksichtigt.

Die folgenden Ressourcen und Services sind Bestandteil der Subscription-Gebühren für diesen Cloud-Service:

- Eine (1) Produktionsumgebung
- Eine (1) Testumgebung
- Bis zu drei (3) Monate für Setup-Aktivitäten vor der Produktionsbereitschaft, wie nachstehend im Abschnitt „Setup-Services“ ausführlich beschrieben
- Disaster-Recovery
 - Das Ziel für die Wiederherstellungszeit (RTO) beträgt achtundvierzig (48) Stunden und das Ziel für den Wiederherstellungspunkt (RPO) beträgt vierundzwanzig (24) Stunden.

In dieser Servicebeschreibung werden die folgenden Begriffe mit den folgenden Bedeutungen verwendet:

Kundenerweiterungen sind Inhalte, die vom oder für den Kunden erstellt werden und bei denen es sich um zusätzlichen Code oder Prozesserweiterungen für den Cloud-Service handelt, mit denen der Cloud-Service an die spezifischen Bedürfnisse des Kunden angepasst wird. Kundenerweiterungen fallen in den Verantwortungsbereich des Kunden.

Produktionsumgebung ist die endgültige Position für die gesamte Arbeitssoftware im Cloud-Service. Dazu gehören die Cloud-Service-Anwendung, Systeme und unterstützende Systeminfrastruktur, die vom Kunden und seinen Endbenutzern auf operativer Basis für die Ausführung ihrer Geschäftsprozesse und Transaktionen verwendet werden.

Testumgebung ist eine IT-Umgebung, die eine einzelne, einer Produktionsinstanz funktional entsprechende Umgebung samt der unterstützenden Infrastruktur bietet und üblicherweise für Tests zur Qualitätssicherung, Leistungstests und abschließende Tests des Cloud-Service, der Cloud-Service-Anwendung und aller Kundenerweiterungen verwendet wird. In einer Testumgebung werden in der Regel ausschließlich stabile Code-Streams zur Vorbereitung für die endgültige Übernahme in andere Umgebungen bereitgestellt.

1.2 Zusätzliche Services

1.2.1 IBM Inventory Visibility – AddOn – Test Environment

Stellt eine (1) zusätzliche Testumgebung bereit.

1.2.2 IBM Inventory Visibility – AddOn – Time Objective

Bietet verbesserte Wiederherstellungsziele gegenüber Inventory Visibility – Base mit einem Ziel für die Wiederherstellungszeit (Recovery Time Objective, RTO) von vier (4) Stunden und einem Ziel für den Wiederherstellungspunkt (Recovery Point Objective, RPO) von zwei (2) Stunden im Falle einer Katastrophe.

1.2.3 IBM Inventory Visibility – AddOn – Time Zone Support

Ermöglicht die Unterstützung für Probleme, die nicht der Fehlerklasse 1 entsprechen, in einer zweiten oder dritten Zeitzone.

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

1.3.1 IBM Inventory Visibility – AddOn – Peak Hourly Burst Capability

Um Kalendermonate aufzufangen, in denen der im Cloud-Service unterstützte Spitzenwert der Auftragspositionen pro Stunde den durch die Berechtigung abgedeckten maximalen Spitzenwert der Auftragspositionen überschreitet, kann der Kunde den im nachstehenden Abschnitt „Angebotsstandards“ angegebenen Standardwert durch Aufstockungsvolumen (Burst Capabilities) erhöhen. Das Volumen kann in Einheiten von 1.000 Auftragspositionen pro Stunde aufgestockt werden und wird nutzungsabhängig (Pay-per-Use) in Rechnung gestellt. Dem Kunden wird dieses Volumen in den Monaten berechnet, für die er die erweiterte Verarbeitungskapazität angefordert hat, und nur solange ihm das Volumen zur Verfügung steht. Dieser Service muss mit einem Vorlauf von mindestens 60 Tagen vor dem Monat/den Monaten bestellt werden, in dem/denen die voraussichtliche Aufstockung erfolgt.

1.4 Setup-Services

1.4.1 IBM Inventory Visibility – AddOn – Production Readiness Extension

IBM wird einen Zeitrahmen für die Durchführung von Setup-Aktivitäten angeben, um den Cloud-Service für die Produktionsbereitschaft vorzubereiten. Bei der Subscription für IBM Inventory Visibility ist ein Setup-Zeitraum von bis zu drei (3) Monaten eingeschlossen. Die Setup-Aktivitäten umfassen:

- a. Onboarding in die Cloud-Service-Umgebungen
- b. Einrichtung der Netzkonnektivität und der Verbindungen zu den Back-End-Systemen des Kunden
- c. Vorbereitung der Produktionsumgebung, um dem Kunden die erstmalige Bereitstellung der Kundenerweiterungen zu ermöglichen

„Produktionsbereitschaft“ ist dann gegeben, wenn folgende Kriterien erfüllt sind: (1) Die Setup-Aktivitäten sind abgeschlossen und (2) der Kunde hat die erstmalige Bereitstellung der Kundenerweiterungen in der Produktionsumgebung abgeschlossen.

Die Subscription-Gebühren für den Cloud-Service, die im Auftragsdokument angegebenen sind, fallen ab Erreichen der Produktionsbereitschaft an.

Falls die Setup-Aktivitäten aufgrund von Umständen, die außerhalb der Kontrolle von IBM liegen, mehr Zeit in Anspruch nehmen als vorgesehen, werden dem Kunden für jeden weiteren Monat die Kosten für eine IBM Inventory Visibility – AddOn – Production Readiness Extension in Rechnung gestellt. Zu den Setup-Aktivitäten gehören keine Implementierungsservices, die unter einer gesonderten Servicevereinbarung abgewickelt werden.

2. Inhalte und Datenschutz

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben.

Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen und dessen Nutzung des Cloud-Service können mehrere Datenblätter zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen. Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datenblätter von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

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

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,9 %	2 %

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99 %	5 %
Unter 95 %	10 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird telefonisch, per E-Mail und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Der von IBM unter https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html zur Verfügung gestellte „Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Hunderttausend Auftragspositionen“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Auftrag ist ein beliebiger im Cloud-Service definierter Dokumenttyp. Auftragspositionen sind die Artikelpositionen auf einem Auftrag. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Gesamtzahl der Auftragspositionen (aufgerundet auf die nächsten Hunderttausend) abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet werden.
- „Tausend Auftragspositionen“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Auftrag ist ein beliebiger im Cloud-Service definierter Dokumenttyp. Auftragspositionen sind die Artikelpositionen auf einem Auftrag. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Gesamtzahl der Auftragspositionen (aufgerundet auf die nächsten Tausend) abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet werden.
- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Es müssen ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erworben werden, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

5.2 Setup-Gebühren

Für jeden bestellten Setup-Service wird eine einmalige Setup-Gebühr zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird die Nutzungsüberschreitung im Folgemonat zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.4 Nutzungsabhängige Gebühren (Pay-per-Use-Prinzip)

Nutzungsabhängige Gebühren werden zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz im Monat nach der Nutzung in Rechnung gestellt.

5.5 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht. Verlängerungen unterliegen einer jährlichen Preiserhöhung gemäß der Angabe in einem Angebot. Falls die automatische Verlängerung nach der Benachrichtigung von IBM über die VertriebsEinstellung des Cloud-Service eintritt, endet die Verlängerungslaufzeit mit Ablauf der derzeitigen Verlängerungslaufzeit oder zum angekündigten Datum der VertriebsEinstellung, wobei das frühere Datum maßgeblich ist.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribenten der Cloud-Services verweisen darf.

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

7.2 Angebotsstandards

In diesem Abschnitt werden die Angebotsstandards erläutert, die bestimmte funktionale und technische Begrenzungen und Parameter der einzelnen Edition-Subscriptions beschreiben (nachfolgend „Angebotsstandards“ genannt). Sofern zwischen IBM und dem Kunden nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, unterliegen die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden sowie die Implementierung oder Konfiguration des Cloud-Service und aller Kundenerweiterungen den Begrenzungen und Parametern, die in den nachstehenden Angebotsstandards beschrieben werden. Nutzungen, durch welche die nachstehenden Begrenzungen und Parameter überschritten werden, bedürfen der schriftlichen Zustimmung von IBM und können zusätzliche Gebühren für den Cloud-Service zur Folge haben, zuzüglich zu den Gebühren, die ggf. für damit verbundene Implementierungs- oder Anpassungsservices anfallen.

Der Spitzenwert der Auftragspositionen pro Stunde, der vom Cloud-Service unterstützt wird, erhöht sich entsprechend der Anzahl der jährlich per Subscription erworbenen Einheiten mit jeweils hunderttausend Auftragspositionen. Wenn der Kunde eine Erhöhung des Spitzenwertes der Auftragspositionen pro Stunde auf temporärer oder permanenter Basis benötigt, muss das Add-on Peak Hourly Burst Capability bestellt werden. Bei einer Überschreitung dieser Zahl kann die Leistung des Cloud-Service beeinträchtigt werden und das SLA ist nicht mehr anwendbar. Durch den Erwerb des Add-ons Peak Hourly Burst Capability kann die Kapazität weiter erhöht werden.

In der folgenden Tabelle sind die unterstützten Spitzenwerte der Auftragspositionen pro Stunde angegeben, wenn eine Subscription für die angegebene Anzahl an Berechtigungen mit Einheiten von jeweils hunderttausend Auftragspositionen erworben wird:

Pro Subscription erworbene Auftragspositionen in Einheiten von hunderttausend:	Spitzenwert der Auftragspositionen pro Stunde
1	500
2 bis 5	2.500
6 bis 10	5.000
11 bis 17	6.000
18 bis 25	9.000
26 bis 37	10.000
38 bis 50	18.000
51 bis 75	20.000
76 bis 100	24.000
101 bis 125	30.000
126 bis 250	40.000
251 bis 275	50.000
276 bis 500	60.000
501 bis 750	70.000
751 bis 1.000	80.000
1.001 bis 1.250	120.000
1.251 bis 2.500	155.000
2.501 bis 3.750	260.000
3.751 bis 5.000	360.000
5.001 bis 7.500	500.000
7.501 bis 10.000	800.000
10.001 und darüber	Wird von IBM basierend auf dem tatsächlichen Bedarf festgelegt

Beispiel: Ein Kunde, der eine Subscription für 42 Einheiten mit jeweils hunderttausend Auftragspositionen erworben hat, hat Anspruch auf einen Spitzenwert von 18.000 Auftragspositionen pro Stunde. Eine Subscription für das Add-on Peak Hourly Lines Capability ermöglicht dem Kunden für jede erworbene Berechtigung mit jeweils tausend Auftragspositionen eine Erhöhung seiner Kapazität um tausend Auftragspositionen pro Stunde. Es können mehrere Einheiten zusätzlich erworben werden, um die Kapazität in Vielfachen von 1.000 Auftragspositionen pro Stunde zu erhöhen.