

Descripción del Servicio

IBM Inventory Visibility

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

1.1 IBM Inventory Visibility – Base

Inventory Visibility es una oferta de Servicio de Cloud independiente. Inventory Visibility recoge los niveles de inventario en varios canales de venta para proporcionar una vista completa de la información de inventario actual y futura en tiempo real para una utilización eficiente y prometedora. Agrupa el inventario de las ubicaciones de origen interno y externo, con una representación de los suministros actuales, las cantidades en tránsito y la demanda actual. Inventory Visibility puede integrarse con IBM Order Management u otros sistemas de gestión de pedidos, así como con sistemas financieros, fiscales, de pago y otros sistemas relacionados con el inventario.

Inventory Visibility soporta varias transacciones que interactúan con el Servicio de Cloud antes de llegar al estado completo (terminal), incluyendo, sin limitación, órdenes de compra, programaciones, planes, reservas, envíos y recibos. Cada transacción se considerará un Pedido utilizado para determinar el número de derechos de titularidad de Línea de Pedido necesarios para el Servicio de Cloud. Las transacciones relacionadas con el estado del inventario que gestiona o procesa el Servicio de Cloud pero que alcanzan el estado completo (terminal) sin ninguna interacción previa con el Servicio de Cloud (por ejemplo, transacciones de punto de venta de tipo "cash and carry") no se usarán para determinar el número de derechos de titularidad de Línea de Pedido necesarios para el Servicio de Cloud.

Las cuotas de suscripción para este Servicio de Cloud incluyen los siguientes recursos y servicios:

- Un (1) Entorno Productivo
- Un (1) Entorno de Prueba
- Recuperación ante Desastre
 - Objetivo de Tiempo de Recuperación de cuarenta y ocho (48) horas y Objetivo de Punto de Recuperación (RPO) de veinticuatro (24) horas.

En esta Descripción del Servicio, las condiciones siguientes tienen los siguientes significados:

Extensiones del Cliente: significa Contenido creado por o para el Cliente que son adiciones de código o extensiones de proceso al Servicio de Cloud que personalizan el Servicio de Cloud a las necesidades específicas del Cliente. Las Extensiones del Cliente son responsabilidad del Cliente.

Entorno Productivo: es el punto de inactividad final para todo el software en ejecución en el Servicio de Cloud y comprende la aplicación del Servicio de Cloud, sistemas e infraestructura de sistemas de soporte a los cuales el Cliente y los usuarios finales del Cliente acceden y utilizan sobre una base operativa para ejecutar sus procesos y transacciones empresariales.

Entorno de Prueba: es un entorno computacional que proporciona una única instancia, funcionalmente equivalente, de producción y la infraestructura de soporte utilizada normalmente para el control de calidad, el rendimiento y las pruebas finales del Servicio de Cloud, incluyendo la aplicación del Servicio de Cloud y cualquier Extensión del Cliente. Un Entorno de Prueba normalmente solo tiene flujos estables de código desplegados en preparación de la última promoción a otros entornos.

1.2 Servicios Adicionales

1.2.1 IBM Inventory Visibility – AddOn – Test Environment

Proporciona un (1) Entorno de Prueba adicional.

1.2.2 IBM Inventory Visibility – AddOn – Time Objective

Proporciona una mejora a los objetivos de recuperación que se incluyen en Visibilidad de inventario (Inventory Visibility) - Servicio Base, con un Objetivo de Tiempo de Recuperación Tras Desastre de cuatro (4) horas y un Objetivo de Punto de Recuperación Tras Desastre de dos (2) horas.

1.2.3 IBM Inventory Visibility – AddOn – Time Zone Support

Activa el soporte para casos que no sean de Severidad 1 en un segundo o tercer huso horario adicional.

1.3 Servicios de Pago por Uso

1.3.1 IBM Inventory Visibility – AddOn – Peak Hourly Burst Capability

Para incluir los meses naturales donde el número pico de Líneas de Pedido por hora soportadas en el Servicio de Cloud exceda el pico máximo de Líneas de Pedido por hora bajo derecho de titularidad, el Cliente puede aumentar las capacidades de bursting de las normas que se especifican en el apartado Normas de Oferta a continuación. La capacidad de bursting puede aumentarse en incrementos de 1000 Líneas de Pedido por hora y se facturara sobre una base de pago por uso. Se facturará al Cliente por esta capacidad durante los meses en los que haya solicitado la capacidad de procesamiento ampliada y solo durante el tiempo que la capacidad esté disponible para uso del Cliente. Este servicio debe solicitarse al menos con 60 días de antelación a los meses en que se espera que ocurra el bursting previsto.

2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

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

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el período durante el cual el tratamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de teléfono, correo electrónico y un sistema de informes de problemas en línea. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Cien Mil Líneas de Pedido es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Pedido significa cualquier tipo de documento definido en el Servicio de Cloud. Las Líneas de Pedido son las líneas de artículos en un Pedido. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Líneas de Pedido gestionadas o procesadas por el Servicio de Cloud, redondeado al Cien Mil más cercano, durante el periodo de medición especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.
- Mil Líneas de Pedido es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Pedido significa cualquier tipo de documento definido en el Servicio de Cloud. Las Líneas de Pedido son las líneas de artículos en un Pedido. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Líneas de Pedido gestionadas o procesadas por el Servicio de Cloud, redondeado al Millar más cercano, durante el periodo de medición especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.

- Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

5.2 Cargos de Configuración

Se facturará un cargo único de configuración, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración solicitado.

5.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

5.4 Cargos de Pago por Uso

Se facturará un cargo de pago por uso bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, en el mes posterior a dicho uso.

5.5 Frecuencia de Facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. Se considera que el Cliente tiene acceso al Servicio de Cloud y, como tal, está obligado a comenzar el pago de acuerdo con los Documentos Transaccionales, cuando el Cliente puede conectarse al Servicio de Cloud, configurarlo, personalizarlo o probarlo. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE. Las renovaciones están sujetas a un aumento de precio anual, según se especifique en un presupuesto. En el caso de que la renovación automática se realice después de la recepción de un aviso de retirada del Servicio de Cloud por parte de IBM, el plazo de renovación terminará en la fecha más próxima siguiente: el final del plazo de renovación actual o la fecha de retirada anunciada.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos Adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

7.2 Normas de Oferta

Este apartado describe las normas de oferta que describen ciertos límites funcionales y técnicos y los parámetros de cada suscripción de tipo Edition ("Normas de Oferta"). A menos que se acuerde lo contrario por escrito entre IBM y el Cliente, el uso por parte del Cliente del Servicio de Cloud y cualquier

implementación o configuración del Servicio de Cloud y de las Extensiones del Cliente está sujeto a los límites y parámetros descritos en las Normas de Oferta establecidas a continuación. El uso que supere los límites y parámetros siguientes requiere el acuerdo por escrito de IBM y puede suponer cargos adicionales por el Servicio de Cloud, además de los cargos por los servicios de implementación o personalización asociados.

El pico de Líneas de Pedido por hora soportado por el Servicio de Cloud aumenta a medida que el número suscrito de Mil Líneas de Pedido anuales aumenta. Si el Cliente requiere un aumento del pico de Líneas de Pedido por hora sobre una base temporal o permanente, debe solicitarse el componente de Peak Hourly Burst Capability. Si se supera esta cifra, el rendimiento del Servicio de Cloud puede degradarse y el SLA ya no se aplicará. Puede adquirirse capacidad adicional a través de la compra del complemento Peak Hourly Burst Capability.

Esta tabla indica el pico de Líneas de Pedido por hora soportado para la cantidad de unidades de derecho de titularidad de Cien Mil Líneas de Pedido suscritas:

Unidades de Cien Mil Líneas de Pedido Suscritas	Pico de Líneas de Pedido por Hora
1	500
2 a 5	2.500
6 a 10	5.000
11 a 17	6.000
18 a 25	9.000
26 a 37	10.000
38 a 50	18.000
51 a 75	20.000
76 a 100	24.000
101 a 125	30.000
126 a 250	40.000
251 a 275	50.000
276 a 500	60.000
501 a 750	70.000
751 a 1.000	80.000
1.001 a 1.250	120.000
1.251 a 2.500	155.000
2.501 a 3.750	260.000
3.751 a 5.000	360.000
5.001 a 7.500	500.000
7.501 a 10.000	800.000
A partir de 10.001	A determinar por parte de IBM en base a los requisitos actuales

Por ejemplo: un Cliente que se ha suscrito a 42 unidades de Cien Mil Líneas de Pedido puede tener un Pico de Líneas de Pedido por Hora de 18.000 líneas. La suscripción al complemento Peak Hourly Lines Capability permite al Cliente aumentar su capacidad en mil Líneas de Pedido en cualquier hora por derecho de titularidad de Mil Líneas de Pedido. Pueden adquirirse múltiples unidades adicionales para aumentar la capacidad en múltiplos de 1.000 líneas de pedido por hora.