

IBM Sterling Inventory Control Tower

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 IBM Sterling Inventory Control Tower

IBM Sterling Inventory Control Tower es una aplicación basada en SaaS que proporciona al Cliente visibilidad sobre los datos y procesos de inventario aislados, ayuda a detectar eventos externos y a descubrir impactos de interrupción, y gestiona las excepciones en los flujos de trabajo para conseguir un mejor rendimiento.

El Servicio de Cloud incluye:

- IBM Inventory Visibility, que actúa como un sistema de registro que consolida vistas unificadas de saldos de inventario, oferta y demanda a través de canales.
- Dashboards con capacidades de desglose que resumen el estado del inventario y muestran los puntos en que la ejecución se desvía del plan en todas las ubicaciones.
- Ask Watson, con agentes de Watson capacitados para responder preguntas específicas del inventario.
- Guías de referencia y Salas de Resolución para acelerar la solución de problemas de inventario y prácticas recomendadas.

Las Salas de Resolución proporcionan un espacio virtual de colaboración donde los equipos pueden reunirse para identificar las causas de una interrupción y encontrar una solución. Se pueden incluir Usuarios Invitados dentro de una Sala de Resolución. Se exigirá a los Usuarios Invitados suscribir un acuerdo en línea proporcionado por IBM para poder acceder al Servicio de Cloud. El Cliente es el responsable del uso del Servicio de Cloud por parte de los Usuarios Invitados, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) las reclamaciones realizadas por Usuarios Invitados en relación con el Servicio de Cloud, b) los cargos contraídos por el Usuario Invitado o c) cualquier uso incorrecto del Servicio de Cloud por parte de los Usuarios Invitados. Los Usuarios Invitados solo pueden usar la Sala de Resolución y todos los demás usuarios deben tener una suscripción para usar el Servicio de Cloud. IBM se reserva el derecho de limitar el número de usuarios invitados en el futuro. Los Usuarios Invitados están limitados a 1 GB de cargas por Usuario Invitado disponibles para el almacenamiento de imágenes y archivos cargados.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Sterling Inventory Control Tower – Non-Production

Permite el uso del Servicio de Cloud como parte de las actividades no productivas del Cliente, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, pruebas, ajuste de rendimiento, diagnóstico de errores, benchmarking, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno de la oferta de Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El entorno no productivo del Servicio de Cloud se cobrará utilizando el mismo cálculo métrico de Sterling Inventory Control Tower por meses.

1.2.2 IBM Sterling Inventory Control Tower – Additional Authorized Users

Proporciona un Usuario Autorizado adicional al Servicio de Cloud.

1.2.3 IBM Sterling Inventory Control Tower AddOn for Inventory Visibility

Proporciona el uso del Servicio de Cloud a un Cliente de IBM Sterling Inventory Visibility existente.

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

Proporciona el uso del Servicio de Cloud a un Cliente de IBM Sterling Inventory Visibility existente y permite el uso del Servicio de Cloud como parte de las actividades no productivas del Cliente, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, pruebas, ajuste de rendimiento, diagnóstico de errores, benchmarking, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones

de uso interno de la oferta de Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El entorno no productivo del Servicio de Cloud se cobrará utilizando el mismo cálculo métrico de Sterling Inventory Control Tower for IBM Inventory Visibility por meses.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Sterling Control Tower One Time Setup

El servicio de configuración es necesario para aprovisionar el Servicio de Cloud IBM Sterling Inventory Control Tower o el Cliente de IBM Sterling Inventory Control Tower Add On for Inventory Visibility.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <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. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Instancia es una unidad de medición con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud.
- Una SKU (Stock Keeping Unit) es un elemento exclusivo en el catálogo de un proveedor o mayorista publicado gestionado o tratado simultáneamente por el Servicio de Cloud durante el período de medida. Para este Servicio de Cloud, el número total de SKU se calcula por el número total de SKU multiplicado por el número de ubicaciones donde se gestiona el inventario, multiplicado por la frecuencia de actualizaciones por día. La frecuencia de las actualizaciones puede ser una vez al día, ocho veces al día o 24 veces al día. IBM presupone que el diez por ciento del número total de SKU calculados se actualizará diariamente.

El Servicio de Cloud incluye 10 Usuarios Autorizados. El número máximo de actualizaciones de ubicaciones/SKU por hora es de dos millones.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

5.2 Pago por Uso

Los cargos de pago por uso, según se especifican en el Documento Transaccional, se aplicarán cuando el Cliente solicite la activación de la parte de pago por uso. Estos servicios de pago por uso deben coincidir con la instancia básica respectiva de la suscripción:

- 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 Habilitación de Aplicaciones de Terceros Integradas

El Servicio de Cloud admite una tecnología que permite al Cliente incrustar aplicaciones o datos en contexto dentro de la interfaz de usuario del Servicio de Cloud. El Cliente asume lo siguiente con respecto al uso de la función de aplicaciones integradas:

- Esta función se utiliza llamando a una API REST para cargar una URL de un origen externo.
- El Cliente debe tener una licencia o acuerdo adecuado con cualquier proveedor tercero para utilizar los datos del proveedor tercero a través de la función de aplicaciones integradas.
- Cualquier aplicación de terceros que el Cliente use a través de la función de aplicación integrada es responsabilidad del Cliente.
- IBM no asume la responsabilidad por la gestión de datos o la seguridad de los datos de terceros.

5.4 Entrada de Datos del Cliente

El cliente no puede cargar información personal confidencial ni datos regulados al Servicio de Cloud de IBM.

5.5 Creación de un Campo de Datos Personalizado

El Cliente puede crear campos de datos personalizados relacionados con las necesidades de su cadena de suministro. Este campo de datos personalizados no puede rellenarse con información personal confidencial o datos regulados cuando se utiliza el Servicio de Cloud de IBM.

6. Sustitución de Condiciones

6.1 Reutilización de Datos

Lo siguiente prevalece sobre cualquier disposición contradictoria el apartado Contenido y Protección de Datos de las condiciones básicas del Servicio de Cloud entre las partes: IBM no utilizará ni revelará los resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido (Insights) del Cliente o que de otro modo identifiquen al Cliente. IBM, no obstante, utilizará Contenido y otras informaciones derivadas del Contenido con la finalidad de mejorar el Servicio de Cloud y otros Servicios de Cloud que utilicen la misma tecnología subyacente.