

### IBM Sterling B2B Services

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

#### 1. Service Cloud

##### 1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

##### 1.1.1 IBM Sterling B2B Services

IBM Sterling B2B Service est une solution B2B (business-to-business) integration-as-a-service basée sur le Cloud, qui permet la connectivité et la collaboration entre le Client et ses clients et fournisseurs et les entités organisationnelles avec lesquelles le Client a des relations commerciales (les « Partenaires Commerciaux »). Le Service Cloud est basé sur un réseau à valeur ajoutée (« RVA ») dénommé IBM Sterling B2B Collaboration Network. Le Service Cloud permet la visibilité et la maîtrise des processus partagés avec des entreprises tierces et peut fournir des fonctions d'intégration et de prise en charge des communautés de Partenaires Commerciaux d'un client.

Le principal composant du Service Cloud est Transport. Le Service Cloud établit une connectivité et la collaboration avec des Partenaires Commerciaux et assure la visibilité et la maîtrise des processus partagés avec des entreprises tierces. Les Services incluent, sans que cette liste soit limitative, le transport des données, la copie carbone, la conversion de caractère délimiteur, le reformatage de document et le traitement FIFO (First-In-First-Out). IBM mettra en place l'infrastructure du matériel, des logiciels et des communications pour le Service Cloud. Le Client et IBM conserveront chacun la responsabilité du contrôle d'accès, des firewalls, de la sécurité utilisateur et du matériel au niveau de leur point d'entrée réseau respectif. Dans le cadre de ce Service Cloud, IBM mettra en œuvre une connectivité entre le Client et IBM et collaborera avec le Client pendant le test de connectivité commun entre le Client et IBM. Comme indiqué dans le Document de Transaction, IBM fournira des Boîtes aux Lettres sur le réseau IBM B2B Collaboration Network, chacune étant un espace de stockage électronique privé attribué au Client qui permet à ce dernier d'envoyer, de stocker et de recevoir des données électroniques. Le Client peut également choisir d'utiliser des Entrées de Boîte aux Lettres qui sont des composants d'une Boîte aux Lettres, permettant le dépôt et la récupération des données.

#### 1.2 Services Optionnels

##### 1.2.1 Services de Support Premium

Cette offre de support facultative fournit une équipe dédiée de ressources affectées disponibles pour les problèmes du Client en matière de support, en sus du support technique de base d'IBM. Ce Service Cloud n'est disponible qu'en Amérique du Nord.

##### 1.2.2 Options relatives au réseau

Les services de configuration seront fournis à un site détenu ou contrôlé par le Client ou sur un site IBM, selon le cas.

###### a. IBM Sterling B2B Services Collaboration Network – Co-Managed VPN Set-up

Permet de collaborer avec le Client pour configurer le réseau privé virtuel (VPN) du Client pour la connexion au réseau IBM B2B Collaboration Network.

###### b. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Managed AS2 Set-up

Comprend une configuration de la connexion AS2 gérée du Client au Réseau IBM B2B Collaboration Network.

###### c. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – OFTP2 Set-up

Fournit l'OFTP2 pour la connexion au Réseau IBM B2B Collaboration Network.

### 1.2.3 Services de communauté

- a. **IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Standard Partner Survey**

Permet d'envoyer aux Partenaires Commerciaux du Client un modèle d'enquête existant pour collecter des données sur les fonctionnalités et plans EDI. Le Client doit fournir une liste de Partenaires Commerciaux.
- b. **IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Custom Partner Survey**

Permet d'assembler et d'envoyer une enquête pour collecter des données auprès des Partenaires Commerciaux du Client. Le Client doit définir les questions à poser et fournir une liste de Partenaires Commerciaux.
- c. **IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Document Verification Service**

Permet de vérifier la conformité initiale de chaque Partenaire Commercial avec les spécifications EDI du Client en testant les Documents entrants des Partenaires Commerciaux par rapport aux spécifications EDI du Client. IBM a pour tâche de partager les spécifications avec les Partenaires Commerciaux, de configurer le test avec les Partenaires Commerciaux, de notifier au Client lorsque chaque Partenaire Commercial réussit le test et d'établir des rapports récapitulatifs bihebdomadaires. Le Client doit fournir les spécifications de mappage des Documents à tester ainsi qu'une liste de Partenaires Commerciaux. Les redevances d'abonnement à ce service seront fondées sur chaque type de Document testé par Partenaire Commercial.
- d. **IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Conversion Service**

Permet de collaborer avec le Client pour convertir le trafic VAN existant et la communauté de Partenaires Commerciaux du Client pour la connexion au réseau IBM B2B Collaboration Network. IBM a pour tâche de contacter les Partenaires Commerciaux, d'informer les RVA des Partenaires Commerciaux de la modification, d'attribuer un Identifiant de société à la Boîte aux Lettres du réseau Collaboration Network du Partenaire Commercial, de confirmer que les autres RVA ont correctement acheminé les Identifiants, de surveiller les Boîtes aux lettres du Client pendant cinq (5) jours ouvrables et de collaborer avec le Client pour résoudre les problèmes liés aux Partenaires Commerciaux/RVA. Le Client doit fournir une liste de Partenaires Commerciaux.
- e. **IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Recruitment Service**

Permet de recruter des Partenaires Commerciaux pour qu'ils rejoignent la communauté de Partenaires Commerciaux du Client. IBM entreprendra jusqu'à trois (3) tentatives pour contacter les Partenaires Commerciaux afin de déterminer s'ils respectent la demande du Client pour rejoindre sa communauté B2B, et fournira au Client des mises à jour hebdomadaires de l'avancement du programme. Le Client doit fournir une liste de Partenaires Commerciaux.
- f. **IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Test Coordination Service**

Permet la coordination du processus de test de bout en bout entre le Partenaire Commercial et le Client. Les prestations d'IBM comprennent le partage des spécifications avec les Partenaires Commerciaux, la planification des tests de bout en bout initiaux, la surveillance des résultats de test et leur communication aux parties respectives pour faciliter les actions correctives appropriées, ainsi que la coordination d'une date de mise en route une fois que les tests ont abouti et qu'ils ont été validés. Le Client doit fournir les spécifications de mappage des Documents à tester ainsi qu'une liste de Partenaires Commerciaux. Les redevances d'abonnement à ce service seront fondées sur chaque type de Document testé par Partenaire Commercial.

### 1.2.4 Services « à la demande »

- a. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Client Services Assisted Mailslot Status Check**

Permet à IBM de vérifier l'état d'un Fichier ou échange EDI dans une Entrée de Boîte aux Lettres et d'informer si les données ont été ou non détectées et, dans le cas où les données ont été détectées, si l'échange ou le Fichier a été récupéré. Ces détails sont communiqués par téléphone ou par courrier électronique.

- b. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Client Services Assisted Restore**  
Permet à IBM de restaurer des données dans une Entrée de Boîte aux Lettres après archivage.
- c. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Mailbox Set-up**  
Permet d'allouer et de configurer l'Entrée de Boîte aux Lettres via laquelle le Client va envoyer et recevoir des données.

## 2. **Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données**

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

### **IBM Supply Chain Business Network Essentials Edition**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

### **IBM Digital Analytics**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

### **IBM Watson Customer Experience Analytics**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

## 3. **Niveaux de Service et Support Technique**

### 3.1 **Accord relatif aux Niveaux de Service**

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

<b>Disponibilité</b>	<b>Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)</b>
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

\* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

#### 3.1.1 **Exclusion**

Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel multiplié par le nombre de connexions du Client au service SCBN, moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel, multiplié par le nombre de connexions du Client au service SCBN.

#### 3.2 **Support Technique**

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et

processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## **4. Redevances**

### **4.1 Unités de mesure des redevances**

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- a. Une Connexion est une liaison ou une association d'une base de données, d'un serveur, d'une application ou de tout autre type de périphérique mis ou qui a été mis à disposition des Services Cloud.
- b. Un Document désigne un volume limité de données enveloppées par un enregistrement d'en-tête et de fin, signalant le début et la fin ou toute représentation électronique d'un document physique traité par les Services Cloud. Pour les besoins de ce Service Cloud, la taille de document moyenne standard est de 3 à 5 kilocaractères ; IBM se réserve le droit de facturer des frais de traitement de données supplémentaires si les documents du Client dépassent des plages raisonnables.
- c. Un Identifiant Entité est un identificateur unique pour toute entité identifiée dans les Services Cloud.
- d. Un Kilocaractère correspond à mille octets traités par les Services Cloud.
- e. Une Demande désigne l'acte du Client autorisant IBM à réaliser un service soumis aux Services Cloud ou gérés par ces derniers.

### **4.2 Redevances des Services à Distance**

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

## **5. Dispositions Additionnelles**

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1<sup>e</sup> janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

### **5.1 Réseaux Tiers**

La transmission de Contenu à destination et à partir du Service Cloud par le Client et ses Partenaires Commerciaux peut utiliser des réseaux tiers. Il appartient au Client de choisir les protocoles et moyens servant à transmettre du contenu sur le Service Cloud et par le biais de réseaux tiers. Il est conseillé au Client d'utiliser la technologie appropriée, telle qu'un chiffrement adéquat, s'il souhaite protéger son contenu, notamment les Identifiants Client et les mots de passe.

### **5.2 Liens vers des sites Web ou Services Tiers**

La transmission de Contenu à destination et à partir du Service Cloud par le Client et ses Partenaires Commerciaux peut utiliser des réseaux tiers. Il appartient au Client de choisir les protocoles et moyens servant à transmettre du contenu sur le Service Cloud et par le biais de réseaux tiers. Il est conseillé au Client d'utiliser la technologie appropriée, telle qu'un chiffrement adéquat, s'il souhaite protéger son contenu, notamment les Identifiants Client et les mots de passe.

### **5.3 Extensions uniques**

Si le Service Cloud contient des exits utilisateur permettant au Client (ou à un tiers désigné par le Client) de configurer une application logicielle IBM et que le Client (ou le tiers qu'il a désigné) utilise les exits utilisateur, IBM n'est responsable d'aucune configuration résultante (« Extensions uniques ») et les Extensions uniques du Client ne font pas partie du Service Cloud.

### **5.4 Accès Utilisateur Invité**

Le Client et tout utilisateur tiers du Service Cloud autorisé par le Client à accéder au Service Cloud pour échanger des données avec le Client ou pour utiliser le Service Cloud au nom du Client (« Utilisateur Invité ») pourront être amenés à signer un contrat en ligne fourni par IBM afin d'accéder au Service Cloud et l'utiliser. Le Client est responsable de ces Utilisateurs Invités, y compris, mais sans s'y limiter, a) toutes

réclamations faites par les Utilisateurs Invités en rapport avec le Service Cloud, b) les frais encourus par l'Utilisateur Invité ou c) toute utilisation incorrecte du Service Cloud par ces Utilisateurs Invités.

## **5.5 Echange de données**

Le Service Cloud peut inclure (1) l'envoi ou la réception de données entre le Client et ses Partenaires Commerciaux, (2) la transmission de données à destination et à partir des Partenaires Commerciaux du Client via des connexions directes avec IBM ou via des interconnexions par l'intermédiaire d'un ou plusieurs réseaux ou passerelles fournis par des tiers (désignés ci-après par « Services d'Interconnexion » et chaque tiers dénommé ci-après « Fournisseur d'Interconnexion »), ou (3) certains services de conversion ou autres services associés. IBM est autorisée à transférer ou à stocker les données hors du pays dans lequel le Client ou les Partenaires Commerciaux du Client résident, uniquement en vue de fournir le Service Cloud ou conformément à la législation en vigueur ou à une procédure judiciaire. **SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS D'UN CONTRAT DISTINCT ENTRE LE CLIENT ET UN FOURNISSEUR D'INTERCONNEXION, LES FOURNISSEURS D'INTERCONNEXION NE SERONT EN AUCUN CAS RESPONSABLES VIS-À-VIS DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE LA FOURNITURE DU SERVICE CLOUD.**

## **5.6 Conservation des Données**

Sauf mention contraire dans le descriptif des Services Cloud disponibles, IBM conservera et assurera la visibilité en ligne des données pendant au minimum 35 et au maximum 42 jours, via des outils de visibilité basés sur un navigateur. Une fois que les données ne sont plus disponibles, elles sont purgées et ne sont pas récupérables.

## **5.7 Exclusions**

Les instances des scripts exécutant le traitement personnalisé des données avant conversion (entrante ou sortante) ne sont pas documentées ou incluses dans le Service Cloud.

Le Service Cloud peut comprendre la transmission de contenu, y compris l'identifiant et le mot de passe du Client, à partir, à destination ou via des systèmes ou réseaux tiers, tels que l'Internet et autres Services d'Interconnexion, sur lesquels IBM n'exerce aucun contrôle et dont IBM n'est pas responsable. IBM ne déclare ou ne garantit pas que le contenu arrivant dans l'environnement de Service Cloud a été traité par l'expéditeur du contenu comme étant confidentiel ou que le contenu transmis à partir de l'environnement de Service Cloud sera traité par le destinataire comme étant confidentiel. En conséquence, le Client devra chiffrer le contenu s'il souhaite qu'il soit illisible ou indéchiffrable dans l'environnement de Service Cloud ou lorsqu'il est en transit sur les réseaux d'IBM et sur d'autres réseaux tiers, y compris tous Services d'Interconnexion. Le Client est responsable du et assume tout risque lié au choix des protocoles et moyens qu'il utilise pour transmettre le contenu via IBM et d'autres réseaux tiers.

## **5.8 Logiciels et Equipements de Communication**

IBM doit valider tous les logiciels de communication servant à transmettre des données à IBM (et à recevoir des données d'IBM). Si le Service Cloud nécessite la connexion des équipements du Client aux équipements d'IBM (à l'aide de périphériques de communication ou d'équipements de terminal d'une entreprise de télécommunication), le type des périphériques et des équipements fournis (et utilisés) par le Client doit être approuvé par IBM. IBM a le droit exclusif de sélectionner ses propres équipements, logiciels et entreprises de télécommunication pour fournir le Service Cloud. Sauf mention contraire dans les présentes, le Client est responsable de l'obtention d'un compte et d'une connexion au service Internet approprié permettant d'accéder au Service Cloud.

## **5.9 Obligations du Client**

Le Client acceptera (et, le cas échéant, demandera à ses Partenaires Commerciaux) :

- a. d'appliquer la sécurité adéquate aux applications, matériels (y compris l'installation et la maintenance de firewalls appropriés pour empêcher tout accès non autorisé), Boîtes aux Lettres et transmissions respectifs du Client et surveiller ces Boîtes aux Lettres et transmissions ;
- b. de notifier à IBM tout incident ou erreur de conversion et de traitement, toute transmission non conforme, tout incident d'émission ou de réception des transmissions ou toute impossibilité d'accéder à une Boîte aux Lettres quelle qu'elle soit ;
- c. d'inspecter les données quant à leur exactitude et exhaustivité et de chiffrer les données si le Client est tenu de faire en sorte (ou souhaite) qu'elles soient illisibles ou indéchiffrables dans

l'environnement de Service Cloud ou lorsqu'elles sont en transit sur les réseaux d'IBM ou sur d'autres réseaux tiers, y compris tous Services d'Interconnexion ;

- d. de définir les paramètres de transmission et de traitement de données applicables ;
- e. de veiller à ce que des protections appropriées soient en place pour l'identification des erreurs de données, de traitement et de transmission ;
- f. de conserver suffisamment de données, de fichiers et d'autres éléments aidant IBM à récupérer l'ensemble des données, fichiers et autres éléments (tels que fichiers carte, fichiers bande, fichiers disque et sorties imprimante) nécessaires pour ré-exécuter tout service fourni par le Service Cloud ;
- g. de mettre en œuvre une connectivité entre le Client et IBM et de collaborer avec IBM pendant le test de connectivité commun entre le Client et IBM ;
- h. de fournir les informations suivantes, pour tout composant de Service Cloud pour lequel le Client est tenu de fournir une liste de Partenaires Commerciaux :
  - (1) Nom et Adresse des Partenaires Commerciaux ;
  - (2) Nom et Numéro de Téléphone de la personne à contacter ;
  - (3) Numéro de Télécopie (le cas échéant) ;
  - (4) Adresse E-mail ;
  - (5) Fournisseur de services à valeur ajoutée (le cas échéant) ; et
  - (6) Qualifiant et Identifiant (le cas échéant) ;
- i. de gérer la continuité des opérations et de communiquer avec la communauté de Partenaires Commerciaux, en ce qui concerne les périodes de test, les migrations et les conversions du Service Cloud et les conversions vers le Service Cloud ;
- j. de fournir, sur demande raisonnable, des diagrammes d'architecture de systèmes, de la sécurité et des communications ;
- k. de veiller à ce que le personnel du Client soit disponible pour fournir une assistance, à la demande raisonnable d'IBM ; et
- l. de vérifier que chaque Utilisateur de Service Cloud protège son identifiant de Compte et son mot de passe et qu'il contrôle la liste des personnes qui ont accès à un Compte d'Utilisateur de Service Cloud ou qui utilisent le Service Cloud pour le compte du Client.

## 5.10 Responsabilités d'IBM

IBM ne sera pas responsable :

- a. des erreurs ou incidents liés aux équipements ou logiciels du Client ou d'un tiers quel qu'il soit ;
- b. de toute absence d'intervention du Client ou d'un tiers suite à une communication transmise au Client ou par le Client ;
- c. de la solvabilité ou de la fiabilité de l'un quelconque des Partenaires Commerciaux du Client ;
- d. des données transmises de façon incorrecte par le Client ou des Partenaires Commerciaux du Client ;
- e. des Services d'Interconnexion du Client (ou de tout incident ou erreur des Services d'Interconnexion) du fait du Client, d'un Fournisseur d'Interconnexion du Client ou des Partenaires Commerciaux du Client ou en raison d'un événement de force majeure quel qu'il soit ; ou
- f. de la fourniture de tout service de migration inverse si IBM a résilié une partie du Contrat.

## 5.11 Définitions

- a. **Fichier** : un ou plusieurs enregistrements de données, d'informations ou de programmes regroupés à l'aide d'un nom spécifique.
- b. **Boîte aux Lettres** : espace de stockage électronique sécurisé et privé attribué au Client et permettant à ce dernier d'envoyer, de stocker et de recevoir des données électroniques.
- c. **Entrée de Boîte aux Lettres** : composant d'une Boîte aux lettres, permettant le dépôt et la récupération des données.

## **5.12 Pan European Public Procurement OnLine (PEPPOL)**

Le Service Cloud fournit un point d'accès PEPPOL et un Fournisseur de Métadonnées de Service (SMP) qui permet aux utilisateurs du réseau de livraison électronique PEPPOL d'interopérer à l'aide d'un ensemble de processus métier et normes techniques communs. Le point d'accès IBM disponible par le biais du Service Cloud fournit la connectivité au réseau de livraison électronique PEPPOL pour les Client qui ont activé le Service Cloud pour PEPPOL. Le point d'accès IBM a été établi conformément au Contrat OpenPEPPOL Transport Infrastructure Agreement (TIA) disponible sur le site [www.peppol.eu](http://www.peppol.eu). Les coordonnées des représentants OpenPEPPOL responsables du logiciel de point d'accès se trouvent sur le site PEPPOL. Le Client reconnaît et accepte que la capacité d'IBM à fournir certaines fonctions, notamment servir de Point d'Accès PEPPOL, est soumise aux contrats conclus avec des tiers. Si ces contrats tiers modifient, interrompent ou résilient le droit d'IBM à fournir une telle fonction, IBM peut immédiatement modifier la fonction de sorte qu'elle soit conforme aux instructions des tiers ou cesser de fournir ladite fonction dans le cadre du Service Cloud.

## **5.13 Services d'Interopérabilité**

IBM est autorisée à transférer ou à stocker les données hors du pays dans lequel le Client ou ses partenaires résident, uniquement en vue de fournir le Service Cloud ou conformément à la législation en vigueur ou à une procédure judiciaire. SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS D'UN CONTRAT DISTINCT ENTRE LE CLIENT ET UN FOURNISSEUR D'INTERCONNEXION, LES FOURNISSEURS D'INTERCONNEXION NE SERONT EN AUCUN CAS RESPONSABLES VIS-À-VIS DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE LA FOURNITURE DU SERVICE CLOUD.