

IBM Sterling B2B Services

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 Produkty oferowane

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych:

1.1.1 IBM Sterling B2B Services

IBM Sterling B2B Service to działające w chmurze rozwiązanie firma-firma (B2B) typu „integracja jako usługa”, które umożliwia łączność i współpracę między Klientem a jego klientami, dostawcami i jednostkami organizacyjnymi, z którymi Klient utrzymuje relacje handlowe („Partnerami Handlowymi”). Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oparta na sieci wnoszącej wartość dodaną (VAN) o nazwie IBM Sterling B2B Collaboration Network. Usługa Przetwarzania w Chmurze zapewnia wgląd w procesy biznesowe realizowane we współpracy z zewnętrznymi firmami oraz kontrolę nad takimi procesami. Ponadto umożliwia socjalizację („onboarding”) Partnerów Handlowych Klienta i zapewnia im wsparcie społeczności.

Głównym komponentem Usługi Przetwarzania w Chmurze jest Transport. Usługa Przetwarzania w Chmurze zapewnia łączność i współpracę z Partnerami Handlowymi, widoczność procesów biznesowych realizowanych we współpracy z firmami zewnętrznymi oraz kontrolę nad takimi procesami. Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmują w szczególności transport danych, funkcję kopiowania, konwersję separatorów, wyodrębnianie dokumentu i przetwarzanie metodą FIFO. IBM utworzy dla Usługi Przetwarzania w Chmurze infrastrukturę złożoną ze sprzętu, oprogramowania i systemów komunikacyjnych. Klient i IBM pozostają odpowiedzialni za kontrolę dostępu, firewalla, bezpieczeństwo użytkowników i sprzęt na odpowiadającym im punkcie wejścia do sieci. W ramach niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze z IBM zaimplementuje połączenie między Klientem a IBM i we współpracy z Klientem przeprowadzi wspólne testy takiego połączenia. Zgodnie z dalszą częścią Dokumentu Transakcyjnego IBM dostarczy Skrzynki Pocztove do sieci IBM B2B Collaboration Network, z których każda jest prywatnym miejscem elektronicznego przechowywania danych przydzielanym Klientowi w celu umożliwienia mu wysyłania, zapisywania i odbierania danych elektronicznych. Klient może również używać Skrzynek Indywidualnych, tj. części Skrzynki Pocztovej, które umożliwiają wysyłanie i odbieranie danych.

1.2 Usługi Opcjonalne

1.2.1 Usługi wsparcia Premium

W ramach tej opcjonalnej oferty do Klienta przypisywany jest dedykowany zespół, który zapewni Klientowi wsparcie wykraczające poza zakres podstawowego wsparcia technicznego IBM. Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze jest dostępna tylko w Ameryce Północnej.

1.2.2 Opcje sieciowe

Usługi Konfigurowania będą świadczone, w zależności od przypadku, na rzecz lokalizacji IBM bądź lokalizacji należącej do Klienta lub przez niego kontrolowanej.

a. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network Co-Managed VPN Set-up (sieć współpracy – konfiguracja wspólnie zarządzanej sieci VPN)

Usługa ta obejmuje współpracę z Klientem w celu skonfigurowania sieci VPN Klienta i połączenia jej z siecią IBM B2B Collaboration Network.

b. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Managed AS2 Set-up (sieć współpracy – konfiguracja zarządzanej usługi AS2)

Usługa ta obejmuje skonfigurowanie zarządzanego połączenia AS2 z siecią IBM B2B Collaboration Network.

c. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – OFTP2 Set-up (sieć współpracy – konfiguracja łączności OFTP2)

Usługa ta obejmuje udostępnienie łączności OFTP2 z siecią IBM B2B Collaboration Network.

1.2.3 Usługi dla społeczności

a. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Standard Partner Survey (usługi programistyczne dla społeczności – standardowa ankieta dla Partnerów)

Usługa ta obejmuje rozesłanie Partnerom Handlowym Klienta istniejącego szablonu ankiety w celu zebrania danych o możliwościach obsługi standardu EDI i planach na przyszłość. Klient musi udostępnić listę swoich Partnerów Handlowych.

b. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Custom Partner Survey (usługi programistyczne dla społeczności – niestandardowa ankieta dla Partnerów)

Usługa ta obejmuje utworzenie i rozesłanie ankiety w celu zebrania danych od Partnerów Handlowych Klienta. Klient musi zdefiniować pytania, które mają zostać zadane, oraz udostępnić listę swoich Partnerów Handlowych.

c. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Document Verification Service (usługi programistyczne dla społeczności – usługa weryfikacji dokumentów)

Usługa ta obejmuje sprawdzenie początkowej zgodności każdego z Partnerów Handlowych ze specyfikacjami EDI Klienta. Usługa jest realizowana przez testowanie dokumentów przychodzących od Partnerów Handlowych i porównywanie ich ze specyfikacjami EDI Klienta. Działania IBM obejmują udostępnianie partnerom handlowym specyfikacji, organizowanie testowania we współpracy z partnerami handlowymi, powiadamianie Klienta o przejściu testów przez każdego z partnerów handlowych oraz opracowywanie raportów podsumowujących raz na dwa tygodnie. Klient musi udostępnić specyfikację odwzorowań dla Dokumentów objętych testowaniem oraz listę swoich Partnerów Handlowych. Opłata za subskrypcję tej usługi będzie uzależniona od typu Dokumentu testowanego dla Partnera Handlowego.

d. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Conversion Service (usługi programistyczne dla społeczności – usługa konwersji dla Partnera)

Usługa ta obejmuje współpracę z Klientem w zakresie konwersji ruchu w sieci wnoszącej wartość dodaną (VAN) oraz związanej z nią społeczności Partnerów Handlowych na sieć IBM B2B Collaboration Network. Działania IBM obejmują kontaktowanie się z Partnerami Handlowymi, powiadamianie sieci VAN Partnerów Handlowych o zmianie, przypisywanie identyfikatora firmy sponsorującej do Skrzynki Pocztovej sieci IBM Collaboration Network danego Partnera Handlowego, potwierdzanie, że inne sieci VAN mają prawidłowo przekierowane identyfikatory, monitorowanie Skrzynek Poczty Klienta przez 5 (pięć) dni roboczych oraz współpracę z Klientem przy rozwiązywaniu problemów związanych z Partnerami Handlowymi lub sieciami VAN. Klient musi udostępnić listę swoich Partnerów Handlowych.

e. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Recruitment Service (usługi programistyczne dla społeczności – usługa rekrutacji Partnerów)

Usługa ta obejmuje rekrutację Partnerów Handlowych w celu skłonienia ich do skorzystania z inicjatywy społecznościowej Klienta. IBM podejmie maksymalnie 3 (trzy) próby komunikacji z Partnerami Handlowymi w celu określenia, czy zgodzą się zaakceptować zaproszenie Klienta do udziału w społeczności. Będzie również dostarczać cotygodniowe aktualizacje statusu programu. Klient musi udostępnić listę swoich Partnerów Handlowych.

f. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Test Coordination Service (usługi programistyczne dla społeczności – koordynacja testów Partnerów)

Usługa ta obejmuje koordynowanie kompleksowych procesów testowania między Partnerem Handlowym a Klientem. Działania IBM obejmują udostępnianie specyfikacji Partnerom Handlowym, planowanie kompleksowych testów wstępnych, monitorowanie wyników testów i informowanie o nich odpowiednich podmiotów w celu ułatwienia odpowiednich czynności naprawczych oraz koordynowanie daty uruchomienia po zakończeniu testów z wynikiem pozytywnym i ich zatwierdzeniu. Klient musi udostępnić specyfikację odwzorowań dla Dokumentów objętych testowaniem oraz listę swoich Partnerów Handlowych. Opłata za subskrypcję tej usługi będzie uzależniona od typu Dokumentu testowanego dla Partnera Handlowego.

1.2.4 Usługi na żądanie

a. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Client Services Assisted Mailslot Status Check (sieć współpracy – usługi dla klientów – pomoc w sprawdzaniu statusu Skrzynki Indywidualnej)**

Usługa ta obejmuje sprawdzanie przez IBM statusu pakietu wymiany danych EDI lub Pliku w Skrzynce Indywidualnej. Jeśli dane nie zostaną znalezione, przekazywana jest odpowiednia informacja. Jeśli dane zostaną znalezione, przekazywana jest informacja o tym, czy pakiet wymiany danych lub Plik został pobrany. Powyższe informacje są podawane telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

b. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Client Services Assisted Restore (sieć współpracy – usługi dla klientów – pomoc w odtwarzaniu)**

Usługa ta obejmuje odtwarzanie przez IBM danych z archiwum do Skrzynki Indywidualnej.

c. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Mailbox Set-up (sieć współpracy – konfigurowanie Skrzynki Pocztovej)**

Usługa ta obejmuje przydzielenie i skonfigurowanie Skrzynki Pocztovej, za pomocą której Klient będzie wysyłać i odbierać dane.

2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje DPD.

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. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

3.1 Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia Klientowi przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”). IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze, zgodnie z poniższą tabelą. Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy, pomniejszonej o łączną liczbę minut Wyłączenia Usługi w tym miesiącu, oraz łącznej liczby minut w tym miesiącu. Definicja Wyłączenia Usługi, opis procesu zgłaszania reklamacji oraz opis sposobu kontaktowania się z IBM w sprawach związanych z dostępnością usług znajdują się w podręczniku wsparcia dla Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM pod adresem https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostępność	Uznanie (% miesięcznej opłaty za subskrypcję*)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99,0%	5%

Dostępność	Uznanie (% miesięcznej opłaty za subskrypcję*)
Poniżej 95,0%	10%

* Opłata za subskrypcję oznacza cenę w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja.

3.1.1 Zastrzeżenie

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomnożonej przez liczbę połączeń Klienta z usługą SCBN i pomniejszonej o łączny czas trwania Przebojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy, oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomnożonej przez liczbę połączeń Klienta z usługą SCBN.

3.2 Wsparcie techniczne

Informacje o wsparciu technicznym dla Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym dane kontaktowe, poziomy istotności, godziny świadczenia usług, czasy reakcji oraz inne informacje i procesy, można znaleźć w podręczniku wsparcia IBM, dostępnym pod adresem <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> (należy wybrać odpowiednią Usługę Przetwarzania w Chmurze).

4. Opłaty

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Opłaty rozliczeniowe za Usługę Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Transakcyjnym. Przy sprzedaży niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar:

- Połączenie to łącze lub powiązanie z bazą danych, aplikacją, serwerem lub innym typem urządzenia, które zostały udostępnione dla Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Dokument to skończona ilość danych otoczonych nagłówkiem i rekordem końcowym, które wyznaczają początek i koniec dokumentu, lub dowolna elektroniczna reprezentacja dokumentu fizycznego przetwarzanego przez Usługę Przetwarzania w Chmurze. Na potrzeby niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze przyjmuje się, że przeciętny rozmiar dokumentu to 3-5 kilobajtów; IBM zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowych opłat, jeśli dokumenty Klienta wykraczają poza zasadne granice.
- Identyfikator Jednostki jest unikalnym identyfikatorem podmiotu określonego w ramach Usług Przetwarzania w Chmurze.
- Kilobajt definiuje się jako tysiąc bajtów przetwarzanych przez Usługę przetwarzania w Chmurze.
- Żądanie to działanie Klienta upoważniające IBM do wyświadczenia usługi, przesłane do Usług Przetwarzania w Chmurze lub zarządzane za ich pośrednictwem.

4.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługa zdalna traci ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy usługa zdalna została wykorzystana.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługę Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Sieci osób trzecich

Podczas transmisji zawartości do i z Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient i jego Partnerzy Handlowi mogą korzystać z sieci osób trzecich. Protokoły i środki służące do transmisji zawartości w Usłudze Przetwarzania w Chmurze oraz za pośrednictwem sieci osób trzecich wybiera Klient. Klientowi zaleca się używanie odpowiednich technologii, na przykład szyfrowania, do ochrony swojej zawartości, a w szczególności identyfikatorów i haseł.

5.2 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

Podczas transmisji zawartości do i z Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient i jego Partnerzy Handlowi mogą korzystać z sieci osób trzecich. Protokoły i środki służące do transmisji zawartości w Usłudze Przetwarzania w Chmurze oraz za pośrednictwem sieci osób trzecich wybiera Klient. Klientowi zaleca się używanie odpowiednich technologii, na przykład szyfrowania, do ochrony swojej zawartości, a w szczególności identyfikatorów i haseł.

5.3 Rozszerzenia Specyficzne

Jeśli Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje procedury zewnętrzne, które umożliwiają Klientowi (lub wyznaczonej przez Klienta osobie trzeciej) konfigurowanie aplikacji IBM, a Klient (lub wyznaczona przez Klienta osoba trzecia) korzysta z takich programów użytkownika, to IBM nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek utworzone w ten sposób konfiguracje (zwane dalej „Rozszerzeniami Specyficznymi”), a Rozszerzenia Specyficzne nie wchodzi w skład Usługi Przetwarzania w Chmurze.

5.4 Dostęp dla Użytkowników-Gości

Uzyskiwanie dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze i korzystanie z niej przez Klienta bądź osobę trzecią, która została upoważniona przez Klienta do korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze w celu wymiany danych z Klientem albo jej używania w imieniu Klienta (taka osoba będzie dalej zwana „Użytkownikiem-Gościem”), może wymagać zawarcia przez nich umowy elektronicznej przedstawionej przez IBM. Klient ponosi odpowiedzialność za takich Użytkowników-Gości, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników-Gości dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze; b) opłaty poniesione przez Użytkowników-Gości; c) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania takiej Usługi Przetwarzania w Chmurze przez takich Użytkowników-Gości.

5.5 Wymiana danych

Usługa Przetwarzania w Chmurze może obejmować (1) wysyłanie lub odbieranie danych między Klientem a jego Partnerami Handlowymi, (2) transmisję danych do Partnerów Handlowych Klienta i od takich Partnerów przy użyciu połączeń bezpośrednich z IBM bądź połączeń realizowanych za pośrednictwem jednej lub kilku bram lub sieci udostępnianych przez osoby trzecie (przy czym takie bramy lub sieci są dalej zwane „Usługami Połączeń Pośredniczących”, a każda taka osoba trzecia jest dalej zwana „Dostawcą Połączeń Pośredniczących”) lub (3) świadczenie określonych usług konwersji lub innych usług pokrewnych. IBM może przesyłać dane poza teren kraju, w którym znajduje się Klient lub jego Partnerzy Handlowi, bądź przechowywać dane poza terenem takiego kraju wyłącznie w celu udostępniania Usługi Przetwarzania w Chmurze bądź w zakresie wymaganym przez obowiązujące prawo lub procedury. POZA PRZYPADKAMI PRZEWDZIANYMI W ODREBNEJ UMOWIE MIĘDZY KLIENTEM A DOSTAWCĄ POŁĄCZEŃ POŚREDNICZĄCYCH DOSTAWCA TAKI NIE BĘDZIE W ŻADNYM RAZIE PONOSIĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI WOBEC KLIENTA W ZWIĄZKU Z UDOSTĘPNIANIEM USŁUGI PRZETWARZANIA W CHMURZE.

5.6 Przechowywanie danych

O ile w opisie dostępnych Usług Przetwarzania w Chmurze nie określono inaczej, IBM będzie przechowywać dane z okresu 35-42 dni i zapewni dostęp elektroniczny do tych danych za pośrednictwem narzędzi obsługiwanych w przeglądarce WWW. Dane, które nie są już dostępne, zostają usunięte bez możliwości odzyskania.

5.7 Zastrzeżenia

Instancje dostosowanych skryptów, które przeprowadzają niestandardowe przetwarzanie danych przed ich konwersją (na wejściu lub na wyjściu), nie są dokumentowane w niniejszej Usłudze Przetwarzania w Chmurze ani nią objęte.

Usługa Przetwarzania w Chmurze może się wiązać z transmisją zawartości (w tym Identyfikatora Klienta i hasła) z sieci lub systemów, do sieci lub systemów bądź za pośrednictwem sieci lub systemów osób trzecich, takich jak Internet i inne Usługi Połączeń Pośredniczących, nad którymi IBM nie sprawuje kontroli i za które IBM nie ponosi odpowiedzialności. IBM nie udziela żadnych gwarancji, że zawartość przychodząca do środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze została potraktowana jako poufna przez nadawcę ani że zawartość wysyłana ze środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie traktowana jako poufna przez odbiorcę. Z tego względu Klient powinien szyfrować zawartość, jeśli chce zapobiec jej odczytaniu lub deszyfrowaniu w środowisku Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz podczas przesyłania

przez sieci IBM i sieci osób trzecich, włączając w to ewentualne Usługi Połączeń Pośredniczących. Klient na własną odpowiedzialność i własne ryzyko wybiera protokoły i rozwiązania wykorzystywane do przesyłania zawartości w sieciach IBM i sieciach osób trzecich.

5.8 Oprogramowanie i urządzenia komunikacyjne

IBM musi zatwierdzić oprogramowanie komunikacyjne używane do przesyłania danych do IBM i odbierania danych od IBM. Jeśli do korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze niezbędne jest połączenie urządzeń Klienta z urządzeniami IBM (za pośrednictwem urządzeń komunikacyjnych operatora publicznego albo urządzeń terminalowych), wówczas urządzenia dostarczone i używane przez Klienta muszą być urządzeniami typu zatwierzonego przez IBM. IBM ma wyłączne prawo wybierania własnych urządzeń, oprogramowania i operatorów telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których świadczy Usługi Przetwarzania w Chmurze. O ile w niniejszym dokumencie nie określono inaczej, Klient odpowiada za uzyskanie odpowiednich kont i połączeń w ramach usług internetowych niezbędnych do korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze.

5.9 Obowiązki Klienta

Klient zobowiązuje się (a także zobowiąże swoich Partnerów Handlowych, jeśli ma to zastosowanie):

- a. zapewnić odpowiednie bezpieczeństwo swoich aplikacji i sprzętu (w tym zainstalować i konserwować odpowiednie firewalle zapobiegające dostępowi bez uprawnień), Skrzynek Pocztowych i transmisji, a także monitorować Skrzynki Pocztowe i transmisje;
- b. powiadomić IBM o błędach lub niepowodzeniach konwersji, błędach lub niepowodzeniach przetwarzania, niezgodnych transmisjach, niepowodzeniu wysyłania lub odbierania transmisji albo braku dostępu do Skrzynki Pocztovej;
- c. sprawdzić dokładność i kompletność danych oraz zaszyfrować je, jeśli Klient ma obowiązek (lub chce) uniemożliwić ich odczytanie lub odszyfrowanie w środowisku Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz w trakcie przesyłania za pośrednictwem sieci IBM i sieci osób trzecich, w tym wszelkich Usług Połączeń Pośredniczących;
- d. skonfigurować odpowiednie parametry przetwarzania danych i parametry transmisji;
- e. wdrożyć odpowiednie mechanizmy kontrolne, pozwalające identyfikować błędy danych, przetwarzania i transmisji;
- f. utrzymywać pomocnicze dane, pliki i inne materiały w zakresie niezbędnym do umożliwienia IBM odtworzenia wszelkich danych, plików i innych materiałów (takich jak pliki na kartach, taśmach i dyskach oraz wydruki) potrzebnych do ponownego wykonania dowolnej usługi świadczonej w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze;
- g. zaimplementować połączenie między Klientem a IBM i we współpracy z IBM przeprowadzić wspólne testy takiego połączenia;
- h. w przypadku każdego komponentu Usługi Przetwarzania w Chmurze, do którego Klient ma obowiązek dostarczyć listę swoich Partnerów Handlowych, podać następujące informacje:
 - (1) nazwę i adres Partnera,
 - (2) nazwiska i numery telefonu osób kontaktowych,
 - (3) numer faksu (jeśli jest dostępny),
 - (4) adres e-mail,
 - (5) dane dostawcy usług wnoszących wartość dodaną (jeśli ma zastosowanie),
 - (6) kwalifikator i identyfikator (jeśli mają zastosowanie);
- i. utrzymywać ciągłość biznesową i przekazywać społeczności Partnerów Handlowych informacje na temat spodziewanych okresów testowania, migracji i konwersji Usługi Przetwarzania w Chmurze;
- j. w odpowiedzi na uzasadnione żądanie dostarczyć diagramy systemów, zabezpieczeń i komunikacji;
- k. zapewnić dostępność personelu Klienta, który na uzasadnione żądanie będzie udzielał IBM pomocy;
- l. zagwarantować, aby każdy Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze chronił identyfikator i hasło do swojego Konta, oraz kontrolować dostęp do Konta Użytkownika Usługi Przetwarzania w Chmurze i korzystanie z dowolnej Usługi Przetwarzania w Chmurze w imieniu Klienta.

5.10 Obowiązki IBM

IBM nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. błędy i uszkodzenia urządzeń lub oprogramowania Klienta albo osób trzecich;
- b. niepodjęcie przez Klienta lub osobę trzecią działań w związku z przekazem przesłanym do (lub od) Klienta;
- c. zdolność kredytową lub wyniki Partnerów Handlowych Klienta;
- d. dane nieprawidłowo przesłane przez Klienta lub Partnera Handlowego Klienta;
- e. Usługi Połączeń Pośredniczących używane przez Klienta (lub jakiegokolwiek błędy lub uszkodzenia tych Usług Połączeń Pośredniczących) w zakresie, za który winę ponosi dostawca Usług Połączeń Pośredniczących Klienta, Partnerzy Handlowi Klienta lub sam Klient, lub które wynikają z wystąpienia siły wyższej;
- f. świadczenie usług migracji zwrotnej w przypadku rozwiązania przez IBM dowolnej części Umowy.

5.11 Definicje pojęć

- a. **Plik** – pakiet rekordów danych, informacji lub programów, opatrzony konkretną nazwą.
- b. **Skrzynka Pocztaowa** – miejsce prywatnego, bezpiecznego, elektronicznego przechowywania danych, przydzielane Klientowi w celu umożliwienia mu wysyłania, zapisywania i odbierania danych elektronicznych.
- c. **Skrzynka Indywidualna** – część Skrzynki Pocztowej, która umożliwia wysyłanie i odbieranie danych.

5.12 Obsługa standardu PEPPOL (Pan European Public Procurement OnLine)

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze zapewnia punkt dostępu oraz proces SMP (publikację metadanych usługi), które umożliwiają użytkownikom sieci PEPPOL eDelivery współpracę z użyciem zbioru wspólnych procesów biznesowych i standardów technicznych. Udostępniany przez Usługę Przetwarzania w Chmurze punkt dostępu umożliwia łączenie się z siecią PEPPOL eDelivery w przypadku tych Klientów, którzy aktywowali obsługę PEPPOL w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze. Punkt dostępu IBM został utworzony zgodnie z umową OpenPEPPOL Transport Infrastructure Agreement (TIA), dostępną pod adresem <http://www.peppol.eu>. Informacje kontaktowe przedstawicieli OpenPEPPOL odpowiedzialnych za program punktu dostępu można znaleźć w serwisie PEPPOL. Klient przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że zdolność IBM do udostępniania określonych funkcji, a w szczególności oferowania punktu dostępu PEPPOL, jest uzależniona od umów z osobami trzecimi. W przypadku, gdy taka osoba trzecia zmodyfikuje, zawiesi lub wycofa uprawnienie IBM do udostępniania danej funkcji, IBM ma prawo w stosownym zakresie niezwłocznie zmodyfikować tę funkcję w celu dostosowania się do instrukcji osoby trzeciej albo zaprzestać świadczenia tej funkcji w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.

5.13 Usługi w zakresie współdziałania

IBM może przysyłać dane poza teren kraju, w którym znajduje się Klient lub jego Partnerzy, bądź przechowywać dane poza terenem takiego kraju wyłącznie w celu udostępniania Usługi Przetwarzania w Chmurze bądź w zakresie wymaganym przez obowiązujące prawo lub procedury. POZA PRZYPADKAMI PRZEWDZIANYMI W ODRĘBNEJ UMOWIE MIĘDZY KLIENTEM A DOSTAWCĄ POŁĄCZEŃ POŚREDNICZĄCYCH DOSTAWCA TAKI NIE BĘDZIE W ŻADNYM RAZIE PONOSIĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI WOBEC KLIENTA W ZWIĄZKU Z UDOSTĘPNIANIEM USŁUGI PRZETWARZANIA W CHMURZE.