

### IBM Sterling B2B Services

В настоящем Описании Услуги описывается Облачная Услуга. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

#### 1. Облачная Услуга

##### 1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

##### 1.1.1 IBM Sterling B2B Services

IBM Sterling B2B Services - это облачное решение корпоративного класса (B2B) категории Интеграция в качестве услуги (IaaS), которое обеспечивает возможности соединения и совместной работы между Клиентом и заказчиками, поставщиками и организациями, с которыми у Клиента установлены деловые отношения (Торговые партнёры). В основе Облачной Услуги лежит сеть с дополнительными услугами (VAN), которая называется IBM Sterling B2B Collaboration Network. Облачная Услуга предоставляет средства наблюдения и контроля за бизнес-процессами, используемыми совместно с внешними компаниями, и обеспечивает введение в курс дела и поддержку сообщества для Торговых партнёров Клиента.

Основным компонентом Облачной Услуги является Транспортировка. Облачная Услуга предоставляет возможности соединения и совместной работы с Торговыми партнёрами, а также предоставляет средства наблюдения и контроля за бизнес-процессами, используемыми совместно с внешними компаниями. Облачные Услуги включают, но не ограничиваются этим, транспортировку данных, копию, преобразование разделителей, выделение фрагментов из документов (clipping) и обработку в формате FIFO ("первым прибыл, первым обслужен"). IBM установит аппаратное обеспечение, программное обеспечение и средства связи для Облачной Услуги. Клиент и IBM несут ответственность за управление доступом, брандмауэры, защиту пользователей, аппаратное обеспечение и прочие аспекты, каждый в своей точке входа в сеть. В рамках Облачной Услуги IBM будет обеспечивать связь между Клиентом и IBM и сотрудничать с Клиентом во время совместного тестирования связи между Клиентом и IBM. Как указано в Документе по Транзакции, IBM будет предоставлять Почтовые ящики в сети IBM B2B Collaboration Network, каждый из которых является личным пространством в электронном хранилище, выделенным Клиенту и позволяющим Клиенту отправлять, хранить и получать электронные данные. Клиент может также использовать Почтовые ячейки, которые являются компонентами Почтового ящика, позволяющими оставлять и забирать данные.

##### 1.2 Дополнительные услуги

##### 1.2.1 Услуги Поддержки класса Premium:

Это дополнительное предложение поддержки предоставляет выделенные ресурсы для решения проблем Клиента, выходящих за рамки базовой технической поддержки IBM. Настоящая Облачная Услуга доступна только в Северной Америке.

##### 1.2.2 Варианты организации сети

Услуги по настройке предоставляются в офисе, которым владеет или который контролирует Клиент, или в офисе IBM.

##### a. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network (Сеть для совместной работы) – Co-Managed VPN Set-up (Настройка совместно управляемой VPN)

Состоит из работы с Клиентом по настройке его VPN для подключения к сети IBM B2B Collaboration Network.

##### b. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network (Сеть для совместной работы) – Managed AS2 Set-up (Настройка управляемого AS2)

Состоит из настройки управляемого соединения AS2 Клиента с сетью IBM B2B Collaboration Network.

**c. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network (Сеть для совместной работы) – OFTP2 Set-up (Настройка OFTP2)**

Состоит из подготовки OFTP2 для подключения к сети IBM B2B Collaboration Network.

**1.2.3 Службы сообщества**

**a. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services (Услуги по развитию сообщества) – Standard Partner Survey (Стандартный опрос Партнёров)**

Состоит из рассылки существующего шаблона опроса для сбора данных о возможностях электронного обмена данными и о планах Торговым партнёрам Клиента. Клиент должен предоставить список Торговых партнёров.

**b. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services (Услуги по развитию сообщества) – Custom Partner Survey (Специальный опрос Партнёров)**

Включает составление и рассылку опроса для сбора данных от Торговых партнёров Клиента. Клиент должен подготовить вопросы для опроса и предоставить список Торговых партнёров.

**c. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services (Услуги по развитию сообщества) – Document Verification Service (Услуга проверки документов)**

Включает проверку начального соответствия каждого Торгового партнёра спецификациям EDI Клиента путём сопоставления входящих Документов от Торговых партнёров со спецификациями EDI Клиента. IBM осуществляет передачу торговым партнёрам информации о спецификациях, настройку тестирования с торговыми партнёрами, уведомление Клиента о том, как каждый торговый партнёр проходит тестирование, и составление сводных отчётов каждые две недели. Клиент должен предоставить спецификации преобразования Документов, которые подлежат проверке, и список торговых партнёров. Плата за подписку на данную услугу основывается на типах тестируемых Документов для каждого Торгового партнёра.

**d. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services (Услуги по развитию сообщества) – Partner Conversion Service (Услуга по преобразованию Партнёров)**

Состоит из совместной работы с Клиентом над преобразованием данных, передаваемых по сети с дополнительными услугами (VAN), и переводе сообщества Торговых партнёров Клиента в сеть IBM B2B Collaboration Network. Работа IBM включает общение с Торговыми партнёрами; уведомление VAN об изменении; присвоение ID компании-спонсора почтовому ящику Торгового партнёра в Сети IBM для совместной работы - IBM Collaboration Network; подтверждение того, что другие VAN правильно маршрутизируют ID; наблюдение за почтовыми ящиками Клиента в течение 5 рабочих дней и работу с Клиентом по решению вопросов с Торговыми партнёрами/VAN. Клиент должен предоставить список Торговых партнёров.

**e. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services (Услуги по развитию сообщества) – Partner Recruitment Service (Услуга подбора Партнёров)**

Состоит из подбора Торговых партнёров для участия в сообществе Торговых партнёров Клиента. IBM предпримет до трёх (3) попыток обращения к Торговым партнёрам, чтобы определить, удовлетворяют ли они требованиям Клиента к сообществу, и будет еженедельно предоставлять Клиенту обновлённую информацию о состоянии программы. Клиент должен предоставить список Торговых партнёров.

**f. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services (Услуги по развитию сообщества) – Partner Test Coordination Service (Услуга по координации тестирования партнёров)**

Состоит из координации сквозного процесса тестирования между Торговым партнёром и Клиентом. В числе выполняемых IBM задач: обмен спецификациями с Торговыми партнёрами, планирование начального сквозного тестирования, мониторинг и предоставление результатов тестов соответствующим сторонам для упрощения устранения недостатков и согласование даты ввода в эксплуатацию после успешного завершения тестирования и утверждения результатов. Клиент должен предоставить спецификации преобразования Документов, которые подлежат проверке, и список Торговых партнёров. Плата за подписку на данную услугу основывается на типах тестируемых Документов для каждого Торгового партнёра.

## 1.2.4 Услуги по требованию

- a. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network (Сеть для совместной работы) – Client Services Assisted Mailslot Status Check (Проверка состояния почтовой ячейки с помощью обслуживания клиентов)**

Состоит из проверки компанией IBM состояния электронного обмена данными или файла в почтовой ячейке и извещения о том, были ли найдены данные и, если были найдены, были ли данные/файл забраны. Эти сведения сообщаются по телефону или электронной почте.

- b. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network (Сеть для совместной работы) – Client Services Assisted Restore (Восстановление с помощью обслуживания клиентов)**

Состоит из предоставляемых IBM услуг по восстановлению данных в почтовой ячейке после архивирования.

- c. **IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network (Сеть для совместной работы) – Mailbox Set-up (Настройка почтового ящика)**

Состоит из выделения и настройки Почтового ящика, через который Клиент будет отправлять и получать данные.

## 2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (называемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется в том случае, если, и в той мере, в какой Общеввропейский регламент о защите персональных данных (EU/2016/679) (GDPR) применяется к персональным данным, включённым в Содержимое.

### IBM Supply Chain Business Network, версия Essentials

<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. Уровни обслуживания и техническая поддержка

### 3.1 Соглашение об уровне обслуживания

IBM предоставляет Клиенту следующее соглашение об уровне обслуживания в отношении доступности услуг (SLA). IBM будет применять наивысший применимый размер компенсации на основе совокупных показателей доступности Облачной Услуги в соответствии с нижеприведённой таблицей. Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце. Определение Простоя Услуги, процесс подачи претензий и способы информирования IBM о проблемах с доступностью услуги приводятся в справочнике по поддержке Облачных Услуг IBM, который можно найти в Интернете по адресу:

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Доступность	Кредит (% месячной платы за подписку*)
Менее 99,9%	2%
Менее 99,0%	5%
Менее 95,0%	10%

\* Плата за подписку – это договорная цена за месяц, являющийся предметом претензии.

### 3.1.1 Исключение

Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц, умноженное на количество соединений Клиента со службой SCBN, минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце, умноженное на количество соединений Клиента со службой SCBN.

## 3.2 Техническая поддержка

Информацию о Технической поддержке для Облачной Услуги, включая контактные данные службы поддержки, уровни серьёзности, часы работы, время ответа и другие сведения о поддержке и применимых процессах, можно найти, выбрав раздел "Облачная Услуга" в руководстве IBM по поддержке, доступном в Интернете по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Платежи

### 4.1 Системы расчёта оплаты

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- a. Соединение – это связь базы данных, приложения, сервера или устройства любого другого типа, которые были или становятся доступными для Облачных Услуг.
- b. Документ - это ограниченный объём данных, который заключён между заголовком документа и заключительной записью, обозначающими его начало и конец, или любое электронное представление физического документа, который обрабатывается Облачными Услугами. В рамках данной Облачной Услуги обычный средний размер документа составляет 3-5 Тысяч Символов; IBM оставляет за собой право определить размер дополнительной платы за обработку данных, если размер документов Клиента превышает разумные пределы.
- c. ID Объекта – это уникальный идентификатор любого объекта, идентифицируемого в рамках Облачной Услуги.
- d. Тысяча Символов - это тысяча байт, обрабатываемых Облачными Услугами.
- e. Запрос — это действие Клиента, которое уполномочивает IBM оказывать услугу; Запрос отправляется в Облачные Услуги или управляется ими.

### 4.2 Плата за дистанционные услуги

Срок действия дистанционной услуги истекает через 90 дней с момента приобретения независимо от того, была ли использована дистанционная услуга.

## 5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Сети третьих лиц

Для передачи содержимого в Облачную Услугу и из неё, осуществляемой Клиентом и Торговыми партнёрами Клиента, могут использоваться сети третьих лиц. Выбор протоколов и средств, используемых для передачи содержимого в Облачной Услуге и по сетям третьих лиц, остаётся за Клиентом. Если Клиент хочет защитить свое содержимое, Клиенту рекомендуется использовать соответствующие технологии, такие как надлежащий уровень шифрования, а также ID Клиента и пароли.

### 5.2 Ссылки на веб-сайты третьих лиц или иные ресурсы

Для передачи содержимого в Облачную Услугу и из неё, осуществляемой Клиентом и Торговыми партнёрами Клиента, могут использоваться сети третьих лиц. Выбор протоколов и средств, используемых для передачи содержимого в Облачной Услуге и по сетям третьих лиц, остаётся за Клиентом. Если Клиент хочет защитить свое содержимое, Клиенту рекомендуется использовать

соответствующие технологии, такие как надлежащий уровень шифрования, а также ID Клиента и пароли.

### **5.3 Уникальные Расширения**

Если Облачная Услуга содержит точки выхода к программам пользователя, с помощью которых Клиент (или назначенная Клиентом третья сторона) может конфигурировать прикладные программы IBM, и Клиент (или назначенная Клиентом третья сторона) использует точки выхода к программам пользователя, то IBM не несёт ответственности за получившиеся конфигурации (Уникальные Расширения) и Уникальные Расширения не являются частью Облачной Услуги.

### **5.4 Доступ Пользователей с правами Гостя**

Клиента и любых третьесторонних пользователей Облачной Услуги, авторизованных Клиентом на доступ к Облачной Услуге для обмена данными с Клиентом или на использование Облачной Услуги от имени Клиента (Пользователь с правами Гостя), могут попросить заключить в онлайн-форме соглашение, предоставленное IBM, чтобы осуществлять доступ к Облачной Услуге и использовать Облачную Услугу. Клиент несёт ответственность за этих Пользователей с правами Гостя, включая, но не ограничиваясь этим, а) все претензии Пользователей с правами Гостя относительно Облачной Услуги, б) расходы, понесённые Пользователями с правами Гостя, и с) любое неправильное использование Облачной Услуги Пользователями с правами Гостя.

### **5.5 Обмен данными**

В Облачную Услугу могут входить (1) отправка или получение данных между Клиентом и Торговыми партнёрами Клиента; (2) передача данных от Торговых партнёров и к Торговым партнёрам Клиента с использованием прямого соединения с IBM или межсетевого соединения через один или несколько шлюзов или сетей, предоставленных третьими сторонами ("Услуги Межсетевого соединения", а каждая третья сторона - "Провайдер Межсетевого соединения"); или (3) определённые услуги по преобразованию или другие связанные услуги. IBM может передавать или хранить данные за пределами страны, где расположена компания Клиента или Торговые партнёры Клиента, только с целью предоставления Облачной Услуги или в соответствии с требованиями применимого законодательства или судебного процесса. НИКАКОЙ ПРОВАЙДЕР МЕЖСЕТЕВОГО СОЕДИНЕНИЯ НИ В КАКОМ СЛУЧАЕ НЕ НЕСЁТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД КЛИЕНТОМ В СВЯЗИ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ОБЛАЧНОЙ УСЛУГИ, КРОМЕ КАК В СЛУЧАЯХ, УКАЗАННЫХ В ОТДЕЛЬНОМ СОГЛАШЕНИИ МЕЖДУ КЛИЕНТОМ И ПРОВАЙДЕРОМ МЕЖСЕТЕВОГО СОЕДИНЕНИЯ.

### **5.6 Хранение данных**

Если иное не указано в описании доступных Облачных Услуг, IBM будет хранить данные и обеспечивать их отображение с использованием средств браузера в течение как минимум 35 и максимум 42 дней. После того как данные перестают быть доступными, данные удаляются и не подлежат восстановлению.

### **5.7 Исключения**

Экземпляры пользовательских сценариев, выполняющих специальную обработку данных перед преобразованием (входящих или исходящих), не документируются и не являются частью Облачной Услуги.

Облачная Услуга может предполагать передачу содержимого (включая ID и пароли Клиента) от, к или через системы или сети третьих сторон, например, через Интернет или с использованием других услуг межсетевого соединения, над которыми IBM не осуществляет контроль и за которые IBM не несёт ответственности. IBM не заявляет и не гарантирует, что содержимое, поступающее в среду Облачной Услуги, считалось конфиденциальным со стороны отправителя или что содержимое, переданное из среды Облачной Услуги, будет считаться конфиденциальным у получателя. Соответственно, если Клиент хочет, чтобы содержимое не могло быть прочитано или расшифровано в среде Облачной Услуги и при передаче через сети IBM или третьих сторон, включая любые Услуги Межсетевого соединения, Клиент должен зашифровывать содержимое. Клиент несёт ответственность за выбор протоколов и средств для передачи содержимого по сетям IBM и третьих сторон и принимает на себя любые связанные с этим риски.

## 5.8 Программное обеспечение и оборудование, используемое для передачи данных

IBM должна одобрить всё программное обеспечение, используемое для передачи данных в (и получения данных от) IBM. Если для Облачной Услуги требуется подключение оборудования Клиента к оборудованию IBM (через обычные устройства связи или терминальное оборудование), тип устройств и оборудования, предоставленных (и используемых) Клиентом, должен быть одобрен IBM. IBM имеет исключительное и принадлежащее только ей право выбирать своё собственное оборудование, программное обеспечение и операторов связи для предоставления Облачной Услуги. Если иное не указано в настоящем документе, Клиент несёт ответственность за приобретение подходящей учётной записи для интернет-услуг и соединения для доступа к Облачной Услуге.

## 5.9 Ответственность Клиента

Клиент будет выполнять следующие действия (и будет при необходимости требовать их выполнения от своих Торговых партнёров):

- a. обеспечение надлежащей защиты приложений Клиента, аппаратного обеспечения (включая установку и обслуживание соответствующих брандмауэров для предотвращения несанкционированного доступа), Почтовых ящиков и передачи данных, а также мониторинг этих Почтовых ящиков и передачи данных;
- b. уведомление IBM обо всех ошибках и сбоях преобразования, ошибках и сбоях обработки, передаче недопустимых данных, сбоях отправки/приёма данных и невозможности доступа к Почтовым ящикам;
- c. проверка данных с точки зрения их точности и полноты и шифрование данных, если от Клиента требуют (или Клиент хочет), чтобы Данные не могли быть прочитаны или расшифрованы в среде Облачной Услуги и при передаче через сети IBM или третьих сторон, включая любые Услуги Межсетевого соединения;
- d. настройка соответствующих параметров обработки и передачи данных;
- e. обеспечение надлежащих мер безопасности для идентификации ошибок данных, обработки и передачи;
- f. поддержка вспомогательных данных, файлов и других материалов, позволяющих IBM восстановить все данные, файлы и другие материалы (например, файлы на картах памяти, файлы на магнитных лентах, файлы на дисках и выходы на принтер), необходимые для повторного выполнения любой из услуг, предоставляемых Облачной Услужой;
- g. обеспечение связи между Клиентом и IBM и сотрудничество с IBM во время совместного тестирования связи между Клиентом и IBM;
- h. для любого компонента Облачной Услуги, для которого Клиент должен предоставить список Торговых партнёров, необходимо указать следующую информацию:
  - (1) Наименование и адрес Партнёра;
  - (2) Имя и телефон контактного лица;
  - (3) Номер факса (если есть);
  - (4) Адрес электронной почты;
  - (5) Поставщик услуг с добавленной стоимостью (если применимо); и
  - (6) Классификатор и ID (если применимо);
- i. поддержка непрерывности бизнес-процессов и сообщение о своих ожиданиях сообществу Торговых партнёров, если это относится к периодам тестирования, миграциям и переходам с Облачной Услуги или на Облачную Услужу;
- j. предоставление по обоснованному запросу диаграмм архитектуры связи, защиты и систем;
- k. обеспечение доступности персонала Клиента для оказания помощи по обоснованному запросу IBM; и
- l. обеспечение того, чтобы каждый Пользователь Облачной Услуги защищал идентификационные данные и пароль своей Учётной записи, и контролировал, кто может осуществлять доступ к Учётной записи Пользователя Облачной Услуги или использовать какую-либо Облачную Услужу от имени Клиента.

## 5.10 Обязанности IBM

IBM не несёт ответственность за:

- a. Ошибки и сбои программного обеспечения и оборудования Клиента или любых третьих лиц;
- b. Невозможность Клиента (или третьего лица) обработать данные, переданные Клиенту (Клиентом);
- c. Кредитоспособность и работу любого из Торговых партнёров Клиента;
- d. Данные, неправильно переданные Клиентом или Торговыми партнёрами Клиента;
- e. Услуги Межсетевого соединения Клиента (и любые ошибки и сбои этих услуг), в той степени, в какой они зависят от провайдера Межсетевого соединения Клиента, Клиента или Торговых партнёров Клиента, и любые форс-мажорные обстоятельства;
- f. Проведение обратной миграции в случае расторжения компанией IBM любой части Соглашения.

## 5.11 Определения терминов

- a. **Файл** – совокупность данных, информации или записей программы, которой присвоено определённое имя.
- b. **Почтовый ящик** – личное, защищённое пространство в электронном хранилище, присвоенное Клиенту и позволяющее Клиенту отправлять, хранить и получать электронные данные.
- c. **Почтовая ячейка** – компонент Почтового ящика, который позволяет оставлять и забирать данные.

## 5.12 Общеввропейская платформа электронных госзакупок (PEPPOL)

Облачная Услуга предоставляет точку доступа к платформе PEPPOL и функцию Service Metadata Provider (SMP), что позволяет пользователям сети PEPPOL eDelivery взаимодействовать с использованием набора общих бизнес-процессов и технических стандартов. Точка доступа IBM, доступная через Облачную Услугу, обеспечивает связь с сетью PEPPOL eDelivery для Клиентов, которые включили поддержку PEPPOL в Облачной Услуге. Точка доступа IBM была создана в соответствии с Соглашением о транспортной инфраструктуре OpenPEPPOL (TIA), которое приведено в Интернете по адресу <http://www.peppol.eu>. Контактная информация представителей OpenPEPPOL, ответственных за программу точек доступа, приводится на веб-сайте PEPPOL. Клиент признаёт и соглашается с тем, что способность IBM предоставлять определённые функции, включая (без ограничений) возможность выступать в качестве Точки доступа к PEPPOL, зависит от соглашений с третьими лицами. В тех случаях, когда такое третье лицо приостановит или прекратит право IBM на предоставление такой функции, IBM может немедленно видоизменить функцию, чтобы обеспечить соблюдение инструкций третьего лица, либо перестать предоставлять такую функцию в составе Облачной Услуги.

## 5.13 Услуги взаимодействия

IBM может передавать или хранить данные за пределами страны, где расположены Клиент или его партнёры, только с целью предоставления Облачной Услуги или в соответствии с требованиями применимого законодательства или юридического процесса. НИКАКОЙ ПРОВАЙДЕР МЕЖСЕТЕВОГО СОЕДИНЕНИЯ НИ В КАКОМ СЛУЧАЕ НЕ НЕСЁТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД КЛИЕНТОМ В СВЯЗИ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ОБЛАЧНОЙ УСЛУГИ, КРОМЕ КАК В СЛУЧАЯХ, УКАЗАННЫХ В ОТДЕЛЬНОМ СОГЛАШЕНИИ МЕЖДУ КЛИЕНТОМ И ПРОВАЙДЕРОМ МЕЖСЕТЕВОГО СОЕДИНЕНИЯ.