

Descriptif de Service IBM Cloud

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service

Voici le Descriptif de Service de la Commande du Client :

1. Service Cloud

L'offre de Service Cloud, y compris l'offre de base et les dispositifs en option disponibles, est décrite ci-dessous et sélectionnée dans un Bon de Commande. Le Bon de Commande est constitué du Devis fourni et de l'Autorisation d'Utilisation (ci-après dénommée « PoE ») que le Client recevra et qui confirmera la date de début, la durée des Services Cloud et la date de début de la facturation.

1.1 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service est une solution B2B (business-to-business) Software-as-a-Service basée sur le cloud, qui permet les transferts de fichiers volumineux de machine à machine avec une communauté sélectionnée des partenaires commerciaux du client. Les partenaires commerciaux du Client sont des entités organisationnelles avec lesquelles le Client a des relations commerciales. IBM conservera et assurera la visibilité en ligne des données du Client dans le Service Cloud dont l'ancienneté est comprise entre 0 et 14 jours, via des outils de visibilité basés sur un navigateur. Au bout de 14 jours, les données sont purgées. Cependant, pour les protocoles FTP, SFTP, FTPS et OFTP2 nécessitant la collecte de données, les données ne sont disponibles qu'à des fins de collecte pendant une période de 7 jours, au bout de laquelle les données sont purgées.

IBM fournira les ressources de solution de l'offre de base décrite ci-dessous, afin de planifier, de générer et de mettre en œuvre le Service Cloud. Cela inclut les phases suivantes :

- a. La phase de conception de service correspond à la conception de l'environnement métier et technique. IBM fournira une évaluation de l'environnement existant du Client, y compris l'examen de tout document d'architecture précédemment élaboré, ainsi que toute collecte d'exigences supplémentaire qu'IBM juge nécessaire pour la configuration initiale des systèmes matériels, des communications, des interfaces d'application et des exigences des partenaires commerciaux.
- b. La phase de mise à disposition de service correspond à la migration de la communauté de partenaires commerciaux existante du Client (c-à-d, Identifiant Entité) vers le Service Cloud. Au cours de cette tâche, IBM :
 - (1) établira la connectivité entre le Client et le Service Cloud ;
 - (2) établira la connectivité entre les partenaires commerciaux du Client et le Service Cloud ;
 - (3) réalisera le test de connectivité conformément aux plans de test IBM ; et
 - (4) collaborera avec le Client pour gérer l'implémentation de la communauté de partenaires commerciaux du Client.
- c. La phase des opérations correspond à la gestion par IBM des opérations quotidiennes du Service Cloud. IBM utilisera et gèrera les installations hébergeant le matériel et les logiciels associés à l'infrastructure de transfert de fichier du Client dans le Service Cloud.

1.2 Codes dispositif en option (Optional Features)

1.2.1 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Encryption

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Encryption consiste à déchiffrer un fichier chiffré à l'aide de PGP pour lequel IBM et le Client ont échangé une clé, puis à le transmettre au Client ou à un partenaire commercial du Client, selon le cas, ou à chiffrer à l'aide de PGP un fichier non chiffré puis le transmettre au Client ou à un partenaire commercial du Client, selon le cas.

1.2.2 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Compression

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Compression consiste à décompresser un fichier compressé au format .zip puis le transmettre au Client ou à un partenaire commercial du Client, selon le cas, ou à compresser au format .zip un fichier non compressé puis le transmettre au Client ou à un partenaire commercial du Client, selon le cas.

1.2.3 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention consiste à stocker des gigaoctets de données pendant une période de temps prolongée prédéterminée. La quantité de données à stocker (telle qu'elle est mesurée le dernier jour de chaque mois) et la période de conservation des données sont indiquées dans le Bon de Commande du Client.

1.2.4 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support consiste à fournir une assistance pour les partenaires commerciaux du Client, notamment à répondre à leurs demandes d'informations concernant le Service Cloud et à déterminer l'étendue de tout incident lié à l'utilisation du Service Cloud par les partenaires commerciaux du Client, en vue de coordonner la résolution dudit incident avec le Client. IBM fournira l'assistance aux partenaires commerciaux du Client par courrier électronique ou par téléphone. Ce niveau de support s'ajoute au support standard fourni pour le Service Cloud.

1.2.5 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Processing

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Processing consiste à signaler le volume total de gigaoctets de données traité via le Service Cloud par le Client et les partenaires commerciaux du Client, tel qu'il est mesuré mensuellement.

1.2.6 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Set-up Services

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Set-up consiste à établir une connectivité avec les partenaires commerciaux du Client via l'un des protocoles pris en charge d'IBM sur le Service Cloud. Le Client doit fournir à IBM la liste des partenaires commerciaux avec lesquels il souhaite réaliser des échanges à l'aide du Service Cloud. IBM élaborera un plan de projet incluant la définition des rôles et responsabilités et établira un planning de déploiement pour compléter la mise en œuvre. IBM soumettra au nom du Client un questionnaire aux partenaires commerciaux du Client qui collectera les informations requises pour établir la connectivité. Si IBM ne peut pas communiquer avec l'un quelconque des partenaires commerciaux identifiés par le Client, IBM les adressera au Client de sorte que ce dernier puisse assumer la responsabilité de prendre contact avec le partenaire commercial et de compléter le questionnaire pour que le partenaire commercial puisse être configuré. IBM tentera à deux reprises de prendre contact avec chacun des partenaires commerciaux par courrier électronique, par télécopie ou par téléphone. Pour les tâches de communication qui échouent ou auxquelles les partenaires commerciaux ne répondent pas à la suite des deux tentatives d'IBM, IBM établira un appel de suivi pour satisfaire aux exigences. Ces services de configuration incluent également jusqu'à quatre (4) tests avec chaque partenaire commercial et la résolution des problèmes généraux liés au Service Cloud. IBM générera également, un certificat AS2 ou un nom AS2 pour le compte du Client, si nécessaire. IBM affectera une adresse IP pour le domaine fourni par le Client.

2. Description de la Sécurité

2.1 Règles de Sécurité

IBM applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont communiquées aux employés IBM. IBM exige une formation à la confidentialité et la sécurité pour le personnel qui prend en charge les centres de données IBM. IBM dispose d'une équipe chargée de la sécurité des informations. Les règles et normes de sécurité IBM sont examinées et ré-évaluées tous les ans. Les incidents de sécurité IBM sont traités conformément à une procédure détaillée de réponse après incident.

2.2 Contrôle d'Accès

L'accès aux Données Client, si nécessaire, n'est autorisé que par les représentants agréés du service de support IBM, conformément aux principes de répartition des tâches. Le personnel IBM utilise l'authentification à deux facteurs auprès d'un hôte de gestion de « passerelle » intermédiaire. Toutes les connexions sont des canaux chiffrés lors de l'accès aux Données Client. Tous les accès aux Données Client et le transfert des données vers ou hors de l'environnement d'hébergement sont consignés. L'utilisation du WIFI est interdite dans les centres de données IBM qui prennent en charge ce Service Cloud.

2.3 Intégrité et Disponibilité des Services

Les modifications des logiciels d'application et des systèmes d'exploitation sont régies par la procédure de gestion des modifications d'IBM. Les modifications des règles de pare-feu sont également régies par la procédure de gestion des modifications et sont examinées par le personnel de sécurité IBM avant d'être mises en œuvre. IBM surveille le centre de données 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le scannage

de vulnérabilité interne et externe est régulièrement effectué par des administrateurs autorisés et des fournisseurs tiers pour aider à détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Les systèmes de détection de logiciel malveillant (antivirus, détection d'intrusion, scannage de vulnérabilité et prévention contre les intrusions) sont utilisés dans tous les centres de données IBM. Les services de centre de données d'IBM prennent en charge de nombreux protocoles de distribution d'informations pour la transmission de données sur les réseaux publics. Exemples : HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME et VPN de site à site. Les données de sauvegarde destinées au stockage hors site sont chiffrées avant le transport.

2.4 Consignation des Activités

IBM gère des journaux de ses activités pour les systèmes, applications, référentiels de données, middleware et unités d'infrastructure de réseau qui sont capables de et configurés pour consigner l'activité. Pour minimiser la possibilité de contrefaçon et pour permettre l'analyse centralisée, la gestion d'alertes et la génération de rapports, l'activité est consignée en temps réel dans des référentiels de journaux centralisés. Les données sont signées pour empêcher la falsification. Les journaux sont analysés en temps réel et via des rapports d'analyse périodiques pour détecter les comportements anormaux. Le personnel des opérations est averti des anomalies et contacté, si nécessaire, un spécialiste de sécurité joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

2.5 Sécurité Physique

IBM gère des normes de sécurité physique conçues pour restreindre l'accès physique non autorisé aux centres de données IBM. Seuls des points d'accès limité existent dans les centres de données ; ils sont contrôlés par l'authentification à deux facteurs et surveillés par des caméras de surveillance. L'accès n'est autorisé qu'au personnel autorisé dont l'accès est approuvé. Le personnel des opérations vérifie l'approbation et émet un badge d'accès accordant l'accès nécessaire. Les employés auxquels ces badges sont destinés doivent restituer leurs autres badges d'accès et ne peuvent être en possession du badge d'accès au centre de données que pendant la durée de leur activité. L'utilisation des badges est consignée. Les visiteurs non IBM sont enregistrés dès leur arrivée dans les locaux et sont accompagnés lorsqu'ils se trouvent dans les locaux. Les zones de livraison et les plateformes de chargement ainsi que tous les autres lieux d'entrée des personnes non autorisées sont contrôlés et isolés.

2.6 Conformité

IBM certifie que ses principes en matière de protection de la vie privée sont conformes à ceux de l'accord Safe Harbor du Département du Commerce des États-Unis : avertissement, choix, transfert ultérieur, accès et exactitude, sécurité et mise en œuvre. IBM effectue annuellement des audits SSAE 16 (ou leur équivalent) conformes aux normes de l'industrie dans ses centres de données de production. IBM passe en revue les activités liées à la sécurité et la confidentialité quant à leur conformité aux besoins métier d'IBM. Des évaluations et des audits sont effectués régulièrement par IBM pour confirmer le respect des règles de sécurité des informations. Les employés d'IBM et les employés des fournisseurs suivent tous les ans une formation à la sensibilisation et à la sécurité de la main d'œuvre. Les membres du personnel sont informés tous les ans de leurs objectifs de travail et de leurs responsabilités quant au respect de l'éthique professionnelle, la confidentialité et les obligations de sécurité d'IBM.

3. Engagement de Niveau de Service

IBM fournit l'Accord sur les Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord sur les Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud. Le Client reconnaît que l'Accord sur les Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

3.1 Définitions

- a. « Crédit de Disponibilité » signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement au Service.
- b. « Réclamation » signifie une réclamation soumise par le Client à IBM, conformément à l'Accord sur les Niveaux de Service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. « Mois Contractuel » signifie chaque mois complet pendant la durée, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).

- d. « Durée d'Indisponibilité » signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service Cloud pour lequel ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service Cloud n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
- (1) indisponibilité planifiée à des fins de maintenance ;
 - (2) événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
 - (3) incidents liés aux applications, équipements ou données du Client ou d'un tiers ;
 - (4) non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Serveur ; ou
 - (5) conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.

« Evénement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.

« Niveau de Service » signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le niveau de service qu'elle fournit au titre du présent Accord sur les Niveaux de Service.

3.2 Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de gravité 1 (comme défini ci-dessous dans la section Support technique) pour chaque événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Evénement a eu une incidence sur l'utilisation du Service par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Evénement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Evénement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.
- c. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du Niveau de service obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Evénement au cours du même Mois Contractuel.
- d. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés pour tout Mois Contractuel ne dépassera en aucun cas 10 pour-cent (10%) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle que le Client paie à IBM pour le Service.

3.3 Niveaux de Service

Disponibilité du Service pendant un Mois Contractuel

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

La Disponibilité est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel (moins le nombre de minutes de la Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système) moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'indisponibilité non planifiée au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel (moins le nombre de minutes de la Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système), la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

Exemple : 500 minutes de Durée d'indisponibilité non planifiée totale pendant un Mois Contractuel

<p>Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours</p> <ul style="list-style-type: none"> - 200 minutes de Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité <p style="text-align: center;">= 42 500 minutes</p> <hr/> <p>Au total 43 200 minutes (- 200 minutes de Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système) dans un Mois Contractuel de 30 jours</p> <p style="text-align: center;">= 43 000 minutes</p>	<p style="text-align: center;">= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 98,8 % de Niveau de Service Obtenu</p>
---	---

3.4 Autres informations relatives à ce SLA

Ce SLA n'est fourni qu'aux clients d'IBM et ne s'applique pas aux réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant le Service Cloud ou à tout service bêta ou d'essai fourni par IBM. Le SLA ne s'applique qu'aux Services Cloud destinés à la production ; il ne s'applique donc pas aux environnements de non-production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement.

4. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Unités de Mesure des Redevances

Les Services Cloud sont mis à disposition en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes indiquées dans le Bon de Commande :

- a. **Identifiant Entité** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Identifiant Entité est un identificateur unique pour toute entité représentée dans le Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Identifiant Entité identifiés dans le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client ou dans un Bon de Commande.
Pour ce Service Cloud, l'Identifiant Entité est un identificateur unique destiné à une entité commerciale, quelle que soit la structure organisationnelle de cette entité commerciale.
- b. **Fichier** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Fichier correspond à un ou plusieurs enregistrements de données, d'informations ou de programmes regroupés à l'aide d'un nom spécifique. Des droits suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Fichiers traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») du Client ou dans un Bon de Commande.
- c. **Gigaoctet** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Gigaoctet représente 2 à la puissance 30 octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») du Client ou dans un Bon de Commande.

4.2 Redevances et Facturation

Le montant à régler pour le Service Cloud est indiqué dans le Bon de Commande.

4.2.1 Redevances Mensuelles Partielles

La redevance mensuelle partielle est un tarif journalier au prorata. Les redevances mensuelles partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible.

4.2.2 Dépassements

Si l'utilisation réelle par le Client du Service Cloud dépasse celle indiquée dans le Bon de Commande, le Client sera facturé pour cet excédent d'utilisation selon les tarifs de dépassement indiqués dans le Bon de Commande.

4.2.3 On-Demand

Les options à la demande (« On-Demand ») seront facturées le mois pendant lequel elles sont employées par le Client au tarif indiqué dans le Bon de Commande.

4.2.4 Configuration

Les frais de configuration seront indiqués dans un Bon de Commande.

5. Durée et Options de Renouvellement

5.1 Durée

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud décrit dans le Bon de Commande. La partie PoE ou le Bon de Commande confirmera la date exacte de début et de fin de la durée. Le Client est autorisé à augmenter son niveau d'utilisation du Service Cloud pendant la durée en contactant IBM ou le Partenaire Commercial IBM du Client. IBM confirmera dans le Bon de Commande le niveau d'utilisation accru.

5.2 Options de Renouvellement de la Durée des Services Cloud

Le Bon de Commande du Client indiquera si le Service Cloud sera renouvelé à la fin de la durée, en désignant la durée par l'une des options suivantes :

5.2.1 Renouvellement Automatique

Si le Bon de Commande du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite, à résilier la durée du Service Cloud arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la durée stipulée dans le Bon de Commande. Si IBM ou le Partenaire Commercial IBM du Client ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la durée arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour une durée d'un an ou pour la même durée que celle d'origine, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation.

5.2.2 Facturation Continue

Lorsque le Bon de Commande indique que la facturation du Client est continue, le Client continuera à avoir accès au Service Cloud et sera facturé en continu pour l'utilisation du Service Cloud. Pour cesser d'utiliser le Service Cloud et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à son Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Service Cloud. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

5.2.3 Renouvellement Requis

Lorsque le Bon de Commande indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », le Service Cloud sera résilié à la fin de la durée et l'accès du Client au Service Cloud sera supprimé. Pour continuer d'utiliser le Service Cloud au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de son représentant commercial IBM ou Partenaire Commercial IBM pour acheter une nouvelle période d'abonnement.

6. Support Technique

Le support technique du Service Cloud est disponible pendant la période d'abonnement. Le support technique standard peut être amélioré à l'aide des options de services de support Premium décrites dans la Section 1 ci-dessus.

Les horaires de disponibilité du service d'assistance par téléphone et par e-mail sont les suivants :

De 8 heures à 23 heures (heure de l'Est des Etats-Unis), du lundi au vendredi

Assistance Après les Horaires de Travail :

Le service d'assistance après les horaires de travail (hors des horaires de travail normaux indiqués ci-dessus) n'est disponible que pour les problèmes de gravité 1 pendant les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés.

Numéro d'urgence du service de support : 1-877-432-4300

E-mail : scn_support@us.ibm.com

Portail Web de support : <https://support.ibmcloud.com/>

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

7. Informations Complémentaires

- a. IBM peut (a) compiler et analyser des données anonymes, cumulées et récapitulatives liées à l'utilisation par le Client du Service Cloud, ainsi que (b) préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux à partir de cette compilation et cette analyse.
- b. IBM peut copier les données du Client sur un serveur non dédié à la production dans l'environnement des Services Cloud, dans le but exclusif de tester et d'améliorer la qualité des offres d'IBM.
- c. Le Service Cloud peut comprendre la transmission de contenu, y compris l'ID 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. Il se peut que les expéditeurs et les destinataires du contenu arrivant via l'environnement de Services Cloud pour la communauté commerciale du Client ne traitent pas ce contenu à titre confidentiel. En conséquence, le Client devra chiffrer le contenu s'il souhaite qu'il soit illisible ou indéchiffrable dans l'Environnement de Services Cloud ou lorsqu'il est en transit sur les réseaux d'IBM et sur d'autres réseaux tiers. 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.
- d. Le Service Cloud n'est pas conçu pour être conforme à la loi U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act (« HIPAA ») et ne peut pas être utilisé pour la transmission et le stockage des données personnelles de remboursement des frais médicaux ou autres informations sur la santé.
- e. IBM doit valider tous les logiciels, périphériques et équipements de communication servant à transmettre des données à IBM (et à recevoir des données d'IBM). Le Client est responsable de l'obtention d'un compte et d'une connexion au service Internet approprié permettant d'accéder au Service Cloud.
- f. L'utilisation réussie du Service Cloud par le Client dépendra de l'assistance du Client avec les garanties suivantes de la part du Client et de ses partenaires commerciaux :
 - (1) mettre en œuvre une connectivité entre le Client et IBM et collaborer avec IBM pendant le test de connectivité commun entre le Client et IBM ;
 - (2) appliquer la sécurité adéquate aux applications, matériels (y compris l'installation et la maintenance de pare-feux appropriés pour empêcher tout accès non autorisé), boîtes aux lettres et transmissions respectifs du Client et surveiller ces boîtes aux lettres et transmissions ;

- (3) inspecter les données quant à leur exactitude et exhaustivité et veiller à ce que des protections appropriées soient mises en place pour l'identification des erreurs de données, de traitement et de transmission ;
- (4) 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 ;
- (5) définir les paramètres de transmission et de traitement de données applicables ;
- (6) 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 ; et
- (7) gérer la continuité des opérations et communiquer avec sa 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.

7.2 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant des Services Cloud. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'un Service Cloud comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.