

IBM Aspera Files

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

IBM Aspera Files ermöglicht den sicheren Austausch von Dateien und Ordnern jeder beliebigen Größe zwischen Benutzern, auch über Unternehmensgrenzen hinweg. Mit Aspera Files können die Benutzer Dateien und Ordner in mehreren cloudbasierten und On-Premise-Speichersystemen speichern und jederzeit darauf zugreifen. Die gemeinsame Nutzung wird unabhängig vom Speicherort der Dateien durch Browsing- oder Drag-and-drop-Funktionen ermöglicht, wodurch die traditionellen Grenzen der Zusammenarbeit zwischen Kollegen sowohl an lokalen als auch an fernen Standorten aufgebrochen werden. Aspera Files verwendet das FASP-Protokoll von Aspera, das die Beschränkungen anderer Dateiübertragungstechnologien überwindet. Durch die Übertragung großer Datenmengen – unabhängig von den Netzbedingungen, der physischen Entfernung zwischen den Standorten und der Dateigröße, dem Dateityp oder der Anzahl der Dateien – eröffnet die Aspera-Technologie eine neue Welt der Zusammenarbeit, der gemeinsamen Nutzung und der Bereitstellung von Inhalten.

1.1 IBM Aspera Files Personal Edition

Die Personal Edition des Cloud-Service ist auf Subscription- und auf Pay-per-Use-Basis verfügbar und schließt Folgendes ein:

- Zugriff auf die Aspera Files-Webanwendung
- Zugriff auf die Aspera Transfer Platform
- 1 Arbeitsbereich
- 1 TB Cloudspeicher

1.2 IBM Aspera Files Business Edition

Die Business Edition des Cloud-Service ist auf Subscription- und auf Pay-per-Use-Basis verfügbar und schließt Folgendes ein:

- Zugriff auf die Aspera Files-Webanwendung
- Zugriff auf die Aspera Transfer Platform
- 10 Arbeitsbereiche
- 5 TB Cloudspeicher

1.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

Die Enterprise Edition des Cloud-Service ist auf Subscription- und auf Pay-per-Use-Basis verfügbar und schließt Folgendes ein:

- Zugriff auf die Aspera Files-Webanwendung
- Zugriff auf die Aspera Transfer Platform
- 100 Arbeitsbereiche
- 10 TB Cloudspeicher

1.4 Pay-Per-Use-Plan

Der Kunde kann den Cloud-Service unter einem Pay-Per-Use-Modell einsetzen, ohne sich auf eine bestimmte Subscription-Laufzeit oder ein bestimmtes Berechtigungsvolumen festlegen zu müssen. Dabei wird dem Kunden die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während jedes Kalendermonats zu dem im Auftragsdokument angegebenen Verrechnungssatz in Rechnung gestellt. Beim Pay-Per-Use-Modell fallen keine Gebühren für Nutzungsüberschreitungen an.

1.5 Optionale Services

1.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Dieser Cloud-Service mit nutzungsabhängiger Bezahlung ermöglicht es dem Kunden, über den in seiner Subscription enthaltenen Cloudspeicher hinaus zusätzlichen Speicher zu nutzen. Der zusätzliche Speicher wird mit der Nutzungsrate berechnet, die am letzten Kalendertag jedes Monats gemessen wird.

1.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Dieser Cloud-Service ermöglicht es dem Kunden, IBM Aspera Enterprise Servers, IBM Aspera Connect Servers und IBM Aspera Point-to-Point Clients mit der Aspera Files-Webanwendung zu verbinden. Dem Kunden wird jede verbundene Anwendungsinstanz in Rechnung gestellt.

1.5.3 IBM Aspera Files Egress

Dieser Cloud-Service mit nutzungsabhängiger Bezahlung stellt die Egress-Bandbreite (ausgehende Bandbreite) zur Verfügung und wird in Rechnung gestellt, wenn:

- während einer Subscription-Laufzeit von weniger als 12 Monaten oder bei einem Verbrauch mit nutzungsabhängiger Bezahlung 10 TB an Egress-Bandbreite pro Monat überschritten werden; oder
- während einer Subscription-Laufzeit von zwölf Monaten oder länger 120 TB an Egress-Bandbreite pro Jahr überschritten werden.

Aspera Files Egress-Bandbreite gilt nicht für Base Plan-Angebote.

1.6 Base Plan

Base Plans beinhalten keinen Speicher für den Cloud-Service oder Berechtigungen für bestimmte erforderliche Programme zur Nutzung durch den Kunden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client oder IBM Aspera Platform on Demand („Zugehörige IBM Programme“) sowie genügend Speicher für die Nutzung der Base Plan-Angebote des Cloud-Service zusammen mit den zugehörigen IBM Programmen erwerben.

1.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

Bei der Subscription für die Personal Edition ist Folgendes inbegriffen:

- Zugriff auf die Aspera Files-Webanwendung
- 1 Arbeitsbereich

1.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

Bei der Subscription für die Business Edition ist Folgendes inbegriffen:

- Zugriff auf die Aspera Files-Webanwendung
- 10 Arbeitsbereiche

1.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

Bei der Subscription für die Enterprise Edition ist Folgendes inbegriffen:

- Zugriff auf die Aspera Files-Webanwendung
- 100 Arbeitsbereiche

1.7 Optional Services für Base Plan-Angebote

1.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Dieser Cloud-Service ermöglicht es dem Kunden, IBM Aspera Enterprise Servers, IBM Aspera Connect Servers und IBM Aspera Point-to-Point Clients mit der Aspera Files-Webanwendung zu verbinden. Dem Kunden wird jede verbundene Anwendungsinstanz in Rechnung gestellt.

1.8 Zugehörige IBM Programme

Die Cloud-Service-Subscriptions beinhalten keine Subscription und Support für die zugehörigen IBM Programme. Der Kunde versichert, dass er die erforderlichen Lizenzberechtigungen sowie Subscription und Support für die zugehörigen IBM Programme erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit für den Cloud-Service muss der Kunde Subscription und Support für die zugehörigen IBM Programme aufrechterhalten.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Daten, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieser Cloud-Service seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit dem Cloud-Service verwendet, erfüllt.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen. Dieses SLA kommt nicht zur Anwendung, wenn Aspera Files On-Premise Nodes oder Aspera on Demand bei der Nutzung in Verbindung mit dem Cloud-Service nicht verfügbar oder nicht funktionsfähig ist.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Aspera Help-Desk für technische Unterstützung (<http://asperasoft.com/support/> oder support@aseprasoft.com) öffnen. Das Ticket muss das Datum und die Uhrzeiten der Serviceunterbrechung, ggf. empfangene Fehlermeldungen sowie Kontaktinformationen und eine vollständige Beschreibung der Unterbrechung der Serviceverfügbarkeit, einschließlich eventueller Protokolle, enthalten. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99 %	2 %
<97,5 %	5 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	---

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per Telefon, per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse sind unter <http://asperasoft.com/support> zu finden. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

5. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. **Gigabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Gigabyte entspricht 2 hoch 30 Byte (1.073.741.824 Byte). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet werden.
- b. **Terabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Terabyte entspricht 2 hoch 40 Byte. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Terabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet werden.
- c. **Anwendungsinstanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Für jede Instanz einer Anwendung, die mit dem Cloud-Service verbunden wird, muss eine Berechtigung erworben werden. Besteht eine Anwendung aus mehreren Komponenten, die jeweils einem bestimmten Zweck

und/oder einer bestimmten Benutzerschaft dienen und mit dem Cloud-Service verbunden oder vom Cloud-Service verwaltet werden können, dann wird jede dieser Komponenten als separate Anwendung betrachtet. Test-, Entwicklungs-, Staging- und Produktionsumgebungen für eine Anwendung werden ebenfalls als separate Instanzen der Anwendung betrachtet, die jeweils eine Berechtigung benötigen. Mehrere Anwendungsinstanzen in einer einzelnen Umgebung werden als separate Instanzen der Anwendung betrachtet, die jeweils eine Berechtigung benötigen. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Anwendungsinstanzen abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, mit dem Cloud-Service verbunden werden.

5.2 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

5.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

5.4 Nutzungsabhängige Gebühren (Pay-per-Use-Prinzip)

Im Auftragsdokument enthaltene Angebote mit nutzungsabhängigen Gebühren werden erst in Rechnung gestellt, wenn der Kunde den betreffenden Service in Anspruch nimmt. Bei Inanspruchnahme wird der im Auftragsdokument festgelegte Verrechnungssatz berechnet.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung und einer Erstlaufzeit von weniger als 12 Monaten wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 30 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung und einer Erstlaufzeit von 12 Monaten oder länger steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 60 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 60-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Informationen

7.1 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für den Cloud-Service über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität des Cloud-Service erfassen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

7.2 Datenschutz

IBM und der Kunde sind für die Einhaltung ihrer jeweiligen Verpflichtungen unter den geltenden Datenschutzgesetzen in Bezug auf personenbezogene Daten (gemäß der Definition des Begriffs in den geltenden Datenschutzgesetzen), die von IBM unter dieser Vereinbarung für den Kunden gespeichert oder verarbeitet werden (nachfolgend „Kundendaten“ genannt) selbst verantwortlich. Durch Abschluss

dieser Vereinbarung ernennt der Kunde IBM zum Auftragsverarbeiter für die Kundendaten. Der Kunde bleibt allein dafür verantwortlich, über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung der Kundendaten durch IBM unter dieser Vereinbarung zu entscheiden, insbesondere dafür, dass IBM durch die Verarbeitung gemäß seinen Anweisungen nicht gegen geltende Datenschutzgesetze verstößt. IBM und der Kunde bestätigen jeweils, dass sie die Maßnahmen der anderen Partei zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze nicht überprüfen werden. Durch die Bestimmungen dieser Vereinbarung ist weder IBM noch der Kunde daran gehindert, alle Maßnahmen durchzuführen, die zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze für notwendig erachtet werden. Der Kunde bestätigt, dass er allein die Verantwortung dafür trägt, zu entscheiden, ob die in dieser Vereinbarung angegebenen Sicherheitsmaßnahmen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Kundendaten im Sinne der geltenden Datenschutzgesetze darstellen. IBM ist nicht verpflichtet, andere außer den in dieser Vereinbarung angegebenen oder den für Auftragsverarbeiter geltenden Sicherheitsmaßnahmen für die Kundendaten durchzuführen oder zu beachten. IBM wird die Kundendaten gemäß dieser Vereinbarung und in dem Umfang verarbeiten, den IBM zur Bereitstellung der Services für notwendig oder angebracht hält. Der Kunde entscheidet alleine darüber, ob grenzüberschreitende Datenübermittlungen von Kundendaten durch IBM oder den Kunden unter dieser Vereinbarung den geltenden Datenschutzgesetzen entsprechen.

7.3 Erklärung zu Sicherheitsvorkehrungen

Zur Sicherheit von IT-Systemen gehört der Schutz von Systemen und Informationen in Form von Vorbeugung, Erkennung und Reaktion auf unbefugte Zugriffe innerhalb des Unternehmens und von außen. Unbefugte Zugriffe können das Ändern, Löschen oder die missbräuchliche oder unsachgemäße Nutzung von Informationen sowie die Beschädigung oder den Missbrauch der Kundensysteme für Attacken auf andere zur Folge haben. Ohne einen umfassenden Sicherheitsansatz sollte kein IT-System oder -Produkt als vollständig sicher angesehen werden und kein einzelnes Produkt und keine einzelne Sicherheitsmaßnahme kann unbefugte Zugriffe vollständig verhindern. IBM Systeme und Produkte werden als Teil eines umfassenden Sicherheitskonzepts entwickelt, sodass die Einbeziehung zusätzlicher Betriebsprozesse erforderlich ist. Ferner wird vorausgesetzt, dass andere Systeme, Produkte oder Services so effektiv wie möglich sind. IBM übernimmt keinerlei Gewähr dafür, dass Systeme und Produkte vollkommen vor böswilligem oder rechtswidrigem Verhalten Dritter geschützt sind.

7.4 Nutzungsüberwachung

Der Cloud-Service wird unter Gebührenmetriken verkauft, die es erforderlich machen, dass IBM die Nutzung des Cloud-Service über einen Messservice überwacht und aufzeichnet.

7.5 Zugriff für externe Benutzer

Der Kunde kann externen Benutzern Zugriff auf den Cloud-Service erteilen. Ein externer Benutzer ist eine bestimmte Person, die weder im Kundenunternehmen angestellt ist, noch vom Kundenunternehmen bezahlt wird oder im Namen des Kundenunternehmens handelt. Eine Person, die im Kundenunternehmen angestellt ist oder von diesem bezahlt wird, aber nicht im Rahmen dieser Beziehung auf den Cloud-Service zugreift, kann ein externer Benutzer sein. Der Kunde ist für die externen Benutzer verantwortlich, einschließlich, aber nicht beschränkt auf a) jegliche Forderungen der externen Benutzer in Bezug auf den Cloud-Service oder b) die missbräuchliche Verwendung des Cloud-Service durch die externen Benutzer.