

### IBM Aspera Files

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

#### 1. Servicio de Cloud

IBM Aspera Files permite el intercambio seguro de archivos y carpetas de cualquier tamaño entre usuarios, incluso entre organizaciones distintas. Mediante el uso de Aspera Files, los usuarios pueden almacenar archivos y carpetas y acceder fácilmente a ellos en diversos sistemas de almacenamiento en entornos locales y basados en cloud. Se permite el uso compartido entre usuarios mediante exploración o mediante acciones de tipo arrastrar-soltar, independientemente de la ubicación de los archivos, posibilitando la libre colaboración fuera de los límites tradicionales entre usuarios en ubicaciones locales y remotas. Aspera Files utiliza el protocolo FASP de Aspera, que supera las limitaciones de otras tecnologías de transferencia de archivos. Gracias al movimiento de grandes conjuntos de datos, independientemente de las condiciones de la red, la distancia física entre los sitios y el tamaño o número de archivo, la tecnología Aspera abre un nuevo espectro de colaboración, intercambio y suministro de contenido.

##### 1.1 IBM Aspera Files Personal Edition

La Personal Edition de este Servicio de Cloud está disponible como suscripción y en forma de pago por uso. Incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- Acceso a la plataforma de transferencia de Aspera (Transfer Platform)
- 1 espacio de trabajo
- 1 TB de almacenamiento en cloud

##### 1.2 IBM Aspera Files Business Edition

La Business Edition de este Servicio de Cloud está disponible como suscripción y en forma de pago por uso. Incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- Acceso a la plataforma de transferencia de Aspera (Transfer Platform)
- 10 espacios de trabajo
- 5 TB de almacenamiento en cloud

##### 1.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

La Enterprise Edition de este Servicio de Cloud está disponible como suscripción y en forma de pago por uso. Incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- Acceso a la plataforma de transferencia de Aspera (Transfer Platform)
- 100 espacios de trabajo
- 10 TB de almacenamiento en cloud

##### 1.4 Plan de Pago por Uso

El Cliente puede utilizar el Servicio de Cloud en un modelo de pago por uso sin necesidad de que el Cliente se comprometa a un periodo de suscripción o a una cantidad específica del derecho de titularidad. Se cobrará al Cliente por el uso real del Servicio de Cloud cada mes natural según la tarifa especificada en el Documento Transaccional. El modelo de pago por uso no incurre en cargos por uso en exceso.

## **1.5 Servicios Opcionales**

### **1.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage**

Este Servicio de Cloud de pago por uso permite al Cliente utilizar almacenamiento en cloud adicional por encima del que se incluye en su suscripción. Se cobrará al Cliente por el exceso de almacenamiento bajo la tarifa de utilización según la medición del último día natural de cada mes.

### **1.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node**

Este Servicio de Cloud permite al Cliente conectar instancias de IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server e IBM Aspera Point-to-Point Client a la aplicación web de Aspera Files (Web Application). Se cobrará al Cliente por cada Instancia de Aplicación conectada.

### **1.5.3 IBM Aspera Files Egress**

Este Servicio de Cloud de pago por uso incluye ancho de banda de salida y se cobrará cuando:

- Un periodo de suscripción de menos de doce meses o el consumo de pago por uso supere los TB de salida al mes; o
- Un periodo de suscripción de doce meses o más supere los 120 TB de salida al año.

El ancho de banda de Aspera Files Egress no se aplica a los Planes Básicos.

## **1.6 Plan Básico**

Los Planes Básicos no incluyen almacenamiento para el Servicio de Cloud o derechos de titularidad para determinados programas necesarios para el uso del Cliente. Se requiere que el Cliente obtenga derechos de titularidad suficientes para IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client o IBM Plataforma Aspera on Demand ("Programas de IBM Asociados"), así como almacenamiento suficiente para utilizar cualquier Servicio de Cloud de Plan Básico con los Programas de Cloud Asociados.

### **1.6.1 Plan Básico de IBM Aspera Files Personal Edition**

La suscripción a Personal Edition incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- 1 espacio de trabajo

### **1.6.2 Plan Básico de IBM Aspera Files Business Edition**

La suscripción a Business Edition incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- 10 espacios de trabajo

### **1.6.3 Plan Básico de IBM Aspera Files Enterprise Edition**

La suscripción a Enterprise Edition incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- 100 espacios de trabajo

## **1.7 Servicios Opcionales del Plan Básico**

### **1.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node**

Este Servicio de Cloud permite al Cliente conectar instancias de IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server e IBM Aspera Point-to-Point Client a la aplicación web de Aspera Files (Web Application). Se cobrará al Cliente por cada Instancia de Aplicación conectada.

## **1.8 Programas de IBM Asociados**

Las suscripciones al Servicio de Cloud no incluyen Suscripción y Soporte para Programas de IBM Asociados. El Cliente manifiesta que ha adquirido los derechos de titularidad de licencia aplicables y la Suscripción y Soporte para los Programas de IBM Asociados. Durante el período de suscripción al Servicio de Cloud, el Cliente deberá mantener actualizada la Suscripción y Soporte para los Programas de IBM Asociados.

## 2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para datos regulados, como PI o SPI. El Cliente es responsable de determinar si este Servicio de Cloud cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el Servicio de Cloud.

## 3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos. Este SLA no se aplica debido a la falta de disponibilidad o la no operatividad de Aspera Files On-Premise Nodes o Aspera on Demand cuando se utilizan con el Servicio de Cloud.

### 3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM Aspera (<http://asperasoft.com/support/> o [support@aseprasoft.com](mailto:support@aseprasoft.com)), en un plazo de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El ticket debe incluir las fechas y las horas de pérdida del servicio, los mensajes de error recibidos (si los hay), información de contacto y una descripción completa de la interrupción de la disponibilidad del servicio, incluidos los registros, si es aplicable. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

### 3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

| Disponibilidad durante un mes contratado | Compensación<br>(% de la cuota de suscripción mensual* para el mes<br>contratado que es objeto de una reclamación) |
|--|--|
| <99%                                     | 2%   |
| <97,5%                                   | 5%   |

\* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

|   |  |
|---|--|
| 43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días<br>- 500 minutos de Tiempo de Inactividad<br>= 42.700 minutos<br><hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutos en total | =2% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado |
|---|--|

#### 4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de teléfono, correo electrónico, foros en línea y un sistema de notificación de problemas online. Se puede encontrar información de soporte técnico y otros procesos e informaciones en: <http://asperasoft.com/support>. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

| Severidad | Definición de Severidad   | Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte |
|-----------|---|---|
| 1         | <b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b><br>La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata. | En el plazo de una hora                                       |
| 2         | <b>Impacto de negocio significativo:</b><br>El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.  | En el plazo de dos horas laborables                           |
| 3         | <b>Impacto de negocio menor:</b><br>Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.  | En el plazo de cuatro horas laborables                        |
| 4         | <b>Impacto de negocio mínimo:</b><br>Una consulta o una solicitud no técnica.   | En el plazo de 1 día laborable                                |

#### 5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

##### 5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Gigabyte:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.ª potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.
- b. **Terabyte:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un terabyte son 2 bytes elevados a la 40ª potencia. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Terabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.
- c. **Instancia de Aplicación:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Se requiere un derecho de titularidad de Instancia de Aplicación por cada instancia de una Aplicación que esté conectada al Servicio de Cloud. Si una Aplicación tiene varios componentes, cada uno de los cuales con un objetivo y/o un usuario destinatario distinto, y cada uno de ellos puede ser conectado a o gestionado por el Servicio de Cloud, cada componente se considera una Aplicación independiente. Además, los entornos de pruebas, desarrollo, puesta en escena, transferencia y producción para una Aplicación son considerados como instancias independientes de la Aplicación y cada uno debe tener un derecho de titularidad. Varias instancias de Aplicación en

un único entorno son consideradas como instancias independientes de la Aplicación y cada una debe tener un derecho de titularidad. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

## **5.2 Cargo Mensual Parcial**

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

## **5.3 Cargo por Uso en Exceso**

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

## **5.4 Cargos de Pago por Uso**

Las ofertas de pago por uso identificadas en el Documento Transaccional no se facturarán hasta que el Cliente utilice el servicio de pago por uso. Cuando se utilice, el Cliente recibirá una factura de acuerdo con el precio especificado en el Documento Transaccional.

## **6. Opciones de Vigencia y Renovación**

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, cuando el plazo inicial sea inferior a doce meses, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 30 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, cuando el plazo inicial es como mínimo de doce meses, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 60 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 60 días.

## **7. Información Adicional**

### **7.1 Cookies**

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso del Servicio de Cloud, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia del Servicio de Cloud de IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.

### **7.2 Privacidad de los Datos**

IBM y el Cliente son responsables de cumplir con sus respectivas obligaciones en virtud de las leyes de protección de datos personales aplicables que rigen los datos personales (como se define en las leyes de protección de datos personales aplicables) que almacena o procesa IBM para el Cliente en virtud de este Acuerdo ("Datos del Cliente"). Mediante la ejecución de este Acuerdo, el Cliente designa a IBM como Encargado del Tratamiento de los Datos del Cliente. El Cliente es el único responsable de determinar la finalidad y los métodos utilizados para el procesamiento de Datos Personales por parte de IBM bajo este Acuerdo, incluyendo que el procesamiento establecido en las instrucciones del Cliente no suponga la infracción, por parte de IBM, de las leyes de protección de datos personales aplicables. IBM y el Cliente reconocen que no están investigando los pasos que la otra parte está llevando a cabo para cumplir con las leyes de protección de datos personales aplicables. Ninguna disposición del presente Acuerdo impedirá a IBM o al Cliente llevar a cabo los pasos que consideren necesarios para cumplir con las leyes de protección de datos personales aplicables. El Cliente reconoce que es el único responsable de determinar que las medidas de seguridad especificadas en el presente Acuerdo constituyen medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los Datos del Cliente como requieran las leyes de

protección de datos personales aplicables. IBM no está obligado a ejecutar o cumplir las medidas de seguridad relativas a los Datos del Cliente distintos de los especificados en el presente Acuerdo y como Encargado del Tratamiento de los Datos del Cliente; IBM procesará los Datos del Cliente como se especifica en el presente Acuerdo, y como IBM considere razonablemente necesario o apropiado para prestar los Servicios. El Cliente es el único responsable de determinar que cualquier transferencia internacional de Datos de Cliente hecha por IBM o por el mismo Cliente, y bajo este Acuerdo, cumpla con las leyes de protección de datos personales aplicables.

### **7.3 Descripción de Prácticas de Seguridad**

La seguridad de los sistemas de TI implica la protección de los sistemas y la información a través de la prevención, la detección y la respuesta frente al acceso indebido desde el interior y el exterior de la empresa. El acceso indebido puede comportar información alterada, destruida o apropiada indebidamente, o puede suponer el mal uso de los sistemas del Cliente para atacar a otros usuarios. Sin un enfoque global de seguridad, ningún sistema o producto de TI puede hacerse completamente seguro y ningún producto o medida de seguridad puede ser totalmente eficaz en la prevención del acceso indebido. Los sistemas y productos de IBM están diseñados para formar parte de un enfoque de seguridad integral, que necesariamente implicará procedimientos adicionales de funcionamiento y podrá requerir que otros sistemas, productos o servicios sean más eficaces. IBM no garantiza que los sistemas y productos son inmunes ante conductas malintencionadas o ilegales de alguna de las partes.

### **7.4 Medición del Uso**

El Servicio de Cloud se vende bajo una métrica de cargo que requiere que IBM monitorice y notifique el uso del Servicio de Cloud a través de un servicio de medición.

### **7.5 Acceso de Usuarios Externos**

El Cliente puede optar por dar a los usuarios externos acceso al Servicio de Cloud. Un Usuario Externo es una única persona, no empleado del Cliente, que no recibe pagos del Cliente o que no actúa en representación del Cliente. Una persona que sea empleado del Cliente o que reciba pagos del Cliente, pero no acceda al Servicio de Cloud dentro del ámbito de esa relación, puede ser un Usuario Externo. El Cliente es el único responsable ante estos usuarios externos, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los usuarios externos relacionados con el Servicio de Cloud o b) cualquier uso indebido del Servicio de Cloud por parte de estos usuarios externos.