

## IBM Aspera Files

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société et ses destinataires et utilisateurs autorisés du Service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

### 1. Service Cloud

IBM Aspera Files permet l'échange sécurisé des fichiers et dossiers de toute taille entre les utilisateurs, voire entre des organisations distinctes. En utilisant Aspera Files, les utilisateurs peuvent stocker des fichiers et dossiers et y accéder dans plusieurs systèmes de stockage sur le Cloud et sur site. Le partage entre utilisateurs est activé par le biais de la navigation ou de la fonction glisser/déposer, quel que soit l'emplacement des fichiers, afin d'éliminer les limites classiques de la collaboration entre collègues tant sur les sites locaux que distants. Aspera Files utilise le protocole FASP d'Aspera qui surmonte les limites des autres technologies de transfert de fichier. En déplaçant des ensembles de données volumineux, quels que soient les conditions de réseau, les distances physiques entre les sites ainsi que la taille, le type ou le nombre de fichiers, la technologie Aspera ouvre un nouveau monde de collaboration, de partage et de distribution de contenu.

#### 1.1 IBM Aspera Files Personal Edition

La version Personal Edition de ce Service Cloud est disponible sous forme d'abonnement et facturée selon la méthode paiement à l'utilisation. Elle comprend ce qui suit :

- Accès à l'application Web Aspera Files
- Accès à Aspera Transfer Platform
- 1 espace de travail
- 1 To de stockage sur le Cloud

#### 1.2 IBM Aspera Files Business Edition

La version Business Edition de ce Service Cloud est disponible sous forme d'abonnement et facturée selon la méthode paiement à l'utilisation. Elle comprend ce qui suit :

- Accès à l'application Web Aspera Files
- Accès à Aspera Transfer Platform
- 10 espaces de travail
- 5 To de stockage sur le Cloud

#### 1.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

La version Enterprise Edition de ce Service Cloud est disponible sous forme d'abonnement et facturée selon la méthode paiement à l'utilisation. Elle comprend ce qui suit :

- Accès à l'application Web Aspera Files
- Accès à Aspera Transfer Platform
- 100 espaces de travail
- 10 To de stockage sur le Cloud

#### 1.4 Forfait de paiement à l'utilisation

Le Client peut utiliser le Service Cloud selon un modèle de paiement à l'utilisation sans engagement de durée d'abonnement spécifique ou de quantité de droits d'utilisation spécifique. L'utilisation réelle du Service Cloud pendant chaque mois calendaire sera facturée au Client au prix indiqué dans le Document de Transaction. Le modèle de paiement à l'utilisation n'entraîne pas de frais additionnels.

#### 1.5 Services Optionnels

##### 1.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Ce Service Cloud de paiement à l'utilisation (Pay Per Use) permet au Client d'utiliser du stockage supplémentaire sur le Cloud en plus de ce qui est inclus dans l'abonnement. Le Client sera facturé pour le stockage excédentaire au taux d'utilisation mesuré le dernier jour de chaque mois.

### 1.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Ce Service Cloud permet au Client de connecter IBM Aspera Enterprise Servers, IBM Aspera Connect Servers et IBM Aspera Point-to-Point Clients à l'application Web Aspera Files. Le Client sera facturé pour chaque Instance d'Application connectée.

### 1.5.3 IBM Aspera Files Egress

Ce Service Cloud de paiement à l'utilisation (Pay Per Use) comprend une bande passante de sortie et sera facturé quand :

- une durée d'abonnement inférieure à 12 mois ou la consommation selon la méthode de paiement à l'utilisation dépasse 10 To de sortie par mois ; ou
- une durée d'abonnement de douze mois ou plus dépasse 120 To de sortie par an.

La bande passante d'Aspera Files Egress ne s'applique pas aux Forfaits de base.

## 1.6 Forfait de base

Les Forfaits de base n'incluent pas de stockage pour le Service Cloud ou de droits d'accès à certains logiciels requis destinés au Client. Le Client est tenu de se procurer des droits d'utilisation suffisants pour IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client ou IBM Aspera Platform on Demand (ci-après « Logiciels IBM Associés »), ainsi que suffisamment de stockage pour utiliser avec les Logiciels IBM Associés tout Service Cloud associé à un forfait de base.

### 1.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

L'abonnement à Personal Edition comprend ce qui suit :

- Accès à l'application Web Aspera Files
- 1 espace de travail

### 1.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

L'abonnement à Business Edition comprend ce qui suit :

- Accès à l'application Web Aspera Files
- 10 espaces de travail

### 1.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

L'abonnement à Enterprise Edition comprend ce qui suit :

- Accès à l'application Web Aspera Files
- 100 espaces de travail

## 1.7 Services optionnels du forfait de base

### 1.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Ce Service Cloud permet au Client de connecter IBM Aspera Enterprise Servers, IBM Aspera Connect Servers et IBM Aspera Point-to-Point Clients à l'application Web Aspera Files. Le Client sera facturé pour chaque Instance d'Application connectée.

## 1.8 Logiciels IBM Associés

Les abonnements au Service Cloud n'incluent pas l'Abonnement et le Support des Logiciels IBM Associés. Le Client déclare qu'il a acquis les autorisations de licence applicables et l'Abonnement et le Support des Logiciels IBM Associés. Pendant la période d'abonnement au Service Cloud, le Client doit tenir à jour l'Abonnement et le Support pour les Logiciels IBM Associés.

## 2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente Clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud n'a aucune exigence de sécurité spécifique aux données réglementées, telles que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si ce Service Cloud répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec le Service Cloud.

### 3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production. Ce SLA ne s'appliquera pas du fait de l'indisponibilité ou du dysfonctionnement d'Aspera Files On-Premise Nodes ou d'Aspera on Demand lorsqu'ils sont utilisés avec le Service Cloud.

#### 3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM Aspera (<http://asperasoft.com/support/> ou [support@aseprasoft.com](mailto:support@aseprasoft.com)) dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Service Cloud. Ce ticket doit inclure les dates et heures de perte de service, les messages d'erreur reçus (s'il y a lieu), des informations de contact et la description complète de l'interruption de la disponibilité du service, y compris les journaux, le cas échéant. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

#### 3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99 %	2 %
< 97,5 %	5 %

\* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
<hr/> Au total 43 200 minutes	

## 4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par téléphone, par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique sont disponibles à l'adresse <http://asperasoft.com/support>. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> 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
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> 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
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable

## 5. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

### 5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction de l'unité de mesure de redevance indiquée dans le Document de Transaction :

- Gigaoctet** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Téraoctet** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Téraoctet est 2 à la puissance 40 octets. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Téraoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Instance d'Application** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un droit d'utilisation d'Instance d'Application est requis pour chaque instance d'une Application connectée au Service Cloud. Si une Application possède plusieurs composants, chacun visant un but et/ou une base utilisateur distincts et chacun pouvant être connecté au Service Cloud ou géré par ce dernier, chacun desdits composants est considéré comme étant une Application distincte. En outre, les environnements de test, de développement, de transfert et de production pour une Application sont chacun considérés comme étant des instances distinctes de l'Application et chacun doit disposer d'un droit d'utilisation. Les instances d'Application multiples dans un environnement unique sont chacune considérées comme étant des instances distinctes de l'Application et chacune doit disposer d'un droit d'utilisation. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Instances d'Application connectées au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou le Document de Transaction du Client.

### 5.2 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

### **5.3 Redevances de dépassement**

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction.

### **5.4 Paiement à l'Utilisation**

Les offres de paiement à l'utilisation (Pay Per Use) indiquées dans le Document de Transaction ne seront facturées que lorsque le Client utilise le service de paiement à l'utilisation. Une fois ce dernier utilisé, le Client sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction.

## **6. Durée et Options de Renouvellement**

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique lorsque la durée initiale est inférieure à douze mois, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 30 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu lorsque la durée initiale est supérieure ou égale à douze mois, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 60 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 60 jours.

## **7. Informations Complémentaires**

### **7.1 Cookies**

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux du Service Cloud, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation du Service Cloud, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité du Service Cloud pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

### **7.2 Confidentialité des Données**

IBM et le Client sont chacun responsables du respect de leurs obligations respectives en vertu des lois en vigueur relatives à la protection des données personnelles (telles qu'elles sont définies dans les lois en vigueur relatives à la protection des données) qui sont stockées et traitées par IBM pour le Client au titre du présent Contrat (les « Données Client »). En signant le présent Contrat, le Client désigne IBM comme Sous-traitant du Traitement des Données Client. Le Client est seul responsable d'identifier la finalité et les moyens de traitement par IBM des Données Client dans le cadre du présent Contrat, et ce traitement, qui suit les instructions du Client, ne doit pas faire déroger IBM aux lois en vigueur relatives à la protection des données. IBM et le Client reconnaissent qu'ils ne mènent pas d'enquêtes sur les mesures que l'autre partie prend pour le respect des lois en vigueur relatives à la protection des données. Aucune disposition du présent Contrat n'empêche IBM ou le Client de prendre les mesures jugées nécessaires pour le respect des lois en vigueur relatives à la protection des données. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de déterminer que les mesures de sécurité stipulées dans le présent Contrat constituent des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données Client, comme requis par les lois en vigueur relatives à la protection des données. IBM n'est pas tenue d'exécuter ou de respecter les mesures de sécurité concernant les Données Client autres que celles stipulées dans le présent Contrat et, en tant que Sous-traitant du Traitement des Données Client, IBM traitera les Données Client comme indiqué dans le présent Contrat et comme jugé raisonnablement nécessaire ou approprié pour réaliser les services. Le Client est uniquement tenu de déterminer si tout transfert de Données Client effectué par IBM ou le Client hors du territoire au titre du présent Contrat est conforme aux lois en vigueur sur la protection des données.

### **7.3 Déclaration de Pratiques de Sécurité**

La sécurité des systèmes informatiques implique la protection des systèmes et des informations par le biais de la prévention, la détection et la résolution des accès non autorisés tant de l'intérieur que de l'extérieur de l'entreprise du Client. Tout accès non autorisé peut entraîner l'altération, la destruction ou le détournement des informations ou l'utilisation abusive des systèmes du Client pour attaquer d'autres systèmes. Sans une approche globale de la sécurité, aucun système ou produit informatique ne doit être considéré totalement sécurisé et aucun produit ou mesure de sécurité ne peut être entièrement efficace pour empêcher tout accès non autorisé. Les systèmes et produits IBM sont conçus pour faire partie d'une approche de sécurité globale qui impliquera nécessairement des procédures opérationnelles supplémentaires et pourra exiger l'efficacité optimale d'autres systèmes, produits ou services. IBM ne garantit pas que les systèmes et produits jouissent d'une immunité contre tout comportement malveillant ou illicite d'un tiers quel qu'il soit.

### **7.4 Décompte de l'utilisation**

Le Service Cloud est vendu en fonction des unités de mesure de redevance qui exigent qu'IBM surveille et communique l'utilisation du Service Cloud par le biais d'un service de décompte.

### **7.5 Accès Utilisateur Externe**

Le Client peut choisir d'accorder aux Utilisateurs Externes l'accès au Service Cloud. Un Utilisateur Externe est une personne unique, non employée ou payée par le Client ou non intervenant pour le compte du Client. Une personne employée ou payée par le Client mais n'accédant pas au Service Cloud dans le cadre de cette relation peut être un Utilisateur Externe. Le Client est responsable de ces Utilisateurs Externes, y compris, mais sans s'y limiter pour : a) toutes réclamations faites par les Utilisateurs Externes en rapport avec le Service Cloud, b) toute utilisation incorrecte du Service Cloud par ces Utilisateurs Externes.