

### IBM Aspera Files

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo e la PoE applicabile (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

#### 1. Servizio Cloud

IBM Aspera Files consente lo scambio protetto di file e cartelle di qualsiasi dimensione tra utenti, anche attraverso organizzazioni separate. L'utilizzo di Aspera Files, gli utenti possono memorizzare e accedere facilmente a file e cartelle su più sistemi di storage basati su cloud in sede. La condivisione tra gli utenti è abilitata navigando tramite browser o trascinando-e-rilasciando, indipendentemente da dove si trovano i file, rendendo la collaborazione indipendente dai confini tradizionali tra colleghi nelle sedi sia locali che remote. Aspera Files utilizza il protocollo FASP di Aspera andando oltre i limiti di altre tecnologie di trasferimento file. Spostando grandi insiemi di dati - indipendentemente dalle condizioni della rete, dalla distanza fisica tra i siti, dalle dimensioni, dal tipo o numero di file – la tecnologia Aspera consente un nuovo mondo di collaborazione, condivisione e distribuzione dei contenuti.

##### 1.1 IBM Aspera Files Personal Edition

L'offerta Personal Edition di questo Servizio Cloud è disponibile come abbonamento in base alla modalità 'pay per use'. Include:

- accesso all'Applicazione Web di Aspera Files
- accesso alla Piattaforma di Trasferimento Aspera
- 1 Area di Lavoro
- 1 TB di storage cloud

##### 1.2 IBM Aspera Files Business Edition

L'offerta Business Edition di questo Servizio Cloud è disponibile come abbonamento in base alla modalità 'pay per use'. Include:

- accesso all'Applicazione Web di Aspera Files
- accesso alla Piattaforma di Trasferimento Aspera
- 10 Aree di Lavoro
- 5 TB di storage cloud

##### 1.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

L'offerta Enterprise Edition di questo Servizio Cloud è disponibile come abbonamento in base alla modalità 'pay per use'. Include:

- accesso all'Applicazione Web di Aspera Files
- accesso alla Piattaforma di Trasferimento Aspera
- 100 Aree di Lavoro
- 10 TB di storage cloud

##### 1.4 Piano 'Pay Per Use'

Il Cliente può utilizzare il Servizio Cloud in base al modello 'pay per use' senza l'impegno da parte del Cliente per un periodo specifico di abbonamento o per una quantità specifica di titolarità. Al Cliente saranno addebitati i corrispettivi per l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud in ogni mese solare in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine. Per il modello 'pay per use' non sono previsti corrispettivi di sovrapprezzo.

##### 1.5 Servizi Opzionali

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

Questo Servizio Cloud, basato sul modello 'pay per use', consente al Cliente di usare ulteriore storage cloud oltre a quello incluso nell'abbonamento del Cliente. Al Cliente sarà addebitato lo storage in eccesso misurato l'ultimo giorno solare di ciascun mese, in base alla tariffa di utilizzo.

### 1.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Questo Servizio Cloud consente al Cliente di collegare i Server IBM Aspera Enterprise, IBM Aspera Connect e i Client IBM Aspera Point-to-Point all'Applicazione Web Aspera Files. Al Cliente saranno addebitati i corrispettivi per ciascuna Istanza dell'Applicazione collegata.

### 1.5.3 IBM Aspera Files Egress

Questo Servizio Cloud 'pay per use' include l'ampiezza di banda 'egress' e sarà addebitato quando:

- un periodo di abbonamento inferiore a 12 (dodici) mesi o un utilizzo 'pay per use' supera 10TB di 'egress' al mese; o
- un periodo di abbonamento inferiore a 12 (dodici) mesi o più supera 120TB di 'egress' all'anno.

L'ampiezza di banda di Aspera Files Egress non si applica ai Piani di Base.

## 1.6 Piano di Base

I Piani di Base non includono lo storage per il Servizio Cloud o le titolarità per alcuni programmi richiesti ad uso del Cliente. Il Cliente deve ottenere titolarità sufficienti per IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client o IBM Aspera Platform on Demand ("Programmi IBM Associati"), nonché storage sufficiente per utilizzare qualsiasi Piano di Base del Servizio Cloud con i Programmi IBM Associati.

### 1.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

L'abbonamento alla versione Personal Edition include:

- accesso all'Applicazione Web di Aspera Files
- 1 Area di Lavoro

### 1.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

L'abbonamento alla versione Business Edition include:

- accesso all'Applicazione Web di Aspera Files
- 10 Aree di Lavoro

### 1.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

L'abbonamento alla versione Enterprise Edition include:

- accesso all'Applicazione Web di Aspera Files
- 100 Aree di Lavoro

## 1.7 Servizi Opzionali del Piano di Base

### 1.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Questo Servizio Cloud consente al Cliente di collegare i Server IBM Aspera Enterprise, IBM Aspera Connect e i Client IBM Aspera Point-to-Point all'Applicazione Web Aspera Files. Al Cliente saranno addebitati i corrispettivi per ciascuna Istanza dell'Applicazione collegata.

## 1.8 Programmi IBM Associati

Gli abbonamenti del Servizio Cloud non includono l'Abbonamento ed il Supporto per i Programmi IBM Associati. Il Cliente dichiara di aver acquistato le titolarità di licenza applicabili e l'Abbonamento e il Supporto per i Programmi IBM Associati. Durante il periodo di abbonamento al Servizio Cloud, il Cliente deve mantenere aggiornato l'Abbonamento e il Supporto per i Programmi IBM Associati.

## 2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

Questo Servizio Cloud non è progettato in base a requisiti di sicurezza specifici per dati disciplinati dalla normativa vigente come, ad esempio, PI o SPI (informazioni personali o informazioni personali sensibili). Il Cliente è responsabile di determinare se questo Servizio Cloud soddisfa le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuto che il Cliente utilizza in connessione con il Servizio Cloud.

### 3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione. Questo SLA non sarà applicato a causa della indisponibilità o inutilizzabilità di Aspera Files On-Premise Nodes o Aspera on Demand quando vengono utilizzati con il Servizio Cloud.

#### 3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM Aspera (<http://asperasoft.com/support/> o [support@aseprasoft.com](mailto:support@aseprasoft.com)) entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il ticket deve includere le date e gli orari dell'interruzione del servizio, i messaggi di errore ricevuti (se presenti), le informazioni di contatto e la descrizione completa dell'interruzione del servizio includendo i log, se applicabile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con i contenuti, le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

#### 3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
<99%	2%
<97,5%	5%

\* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr/> 43.200 minuti totali	

## 4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite telefono, email, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. Le informazioni sul Supporto tecnico e altre informazioni di contatto e procedure sono disponibili alla pagina web <http://asperasoft.com/support>. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
1	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro 1 (una) ora
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo

## 5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

### 5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- Gigabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'unità Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Gigabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.
- Terabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Terabyte equivale a 2 alla quarantesima potenza di byte. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Terabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.
- Istanza dell'Applicazione** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Per ciascuna istanza di un'Applicazione collegata al Servizio Cloud è richiesta una titolarità Istanza dell'applicazione. Se un'Applicazione è composta da più componenti, ciascuno dei quali soddisfa uno scopo diverso e/o una base di utenti, e ciascuno dei quali può essere connesso al Servizio Cloud o da questo monitorato, ognuno di tali componenti viene considerato come Applicazione separata. Inoltre gli ambienti di test, sviluppo, staging e produzione di un'Applicazione sono considerati come istanze separate dell'Applicazione e ciascuno di essi ha una propria titolarità. Più istanze dell'applicazione all'interno di un singolo ambiente sono considerate istanze separate dell'Applicazione e ciascuna deve avere una titolarità. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Istanze dell'applicazione connesse al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

### 5.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere ripartito proporzionalmente.

### 5.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

## 5.4 Corrispettivi 'Pay Per Use'

Le offerte 'Pay per use' identificate nel Documento d'Ordine non saranno fatturate finché il Cliente non utilizzerà il servizio 'pay per use'. Una volta utilizzato, al Cliente sarà inviata la fattura in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

## 6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procederà sulla base di un uso continuativo o se terminerà alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, quando il periodo iniziale è inferiore a dodici (12) mesi, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 30 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud saranno rinnovati automaticamente per il periodo contrattuale specificato nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, quando il periodo iniziale è inferiore a dodici (12) mesi, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 60 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 60 giorni.

## 7. Ulteriori Informazioni

### 7.1 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere dati personali del Cliente (dei relativi dipendenti o dei fornitori) relativi all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia del Servizio Cloud, allo scopo di migliorare l'esperienza utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le dati personali, raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi fornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali dati personali da parte dei dipendenti e fornitori.

### 7.2 Tutela dei Dati Personali

IBM e il Cliente sono entrambi responsabili dell'adempimento delle rispettive obbligazioni ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (così come definita dalla normativa vigente in materia) memorizzati o elaborati da IBM per il Cliente in base al presente Accordo ("Dati del Cliente"). Sottoscrivendo il presente Accordo, il Cliente nomina IBM quale Responsabile del Trattamento dei Dati del Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile nel determinare i fini e i mezzi del trattamento dei Dati del Cliente da parte di IBM conformemente al presente Accordo, incluso il fatto che il trattamento eseguito in base alle istruzioni fornite dal Cliente non porrà IBM in violazione delle leggi applicabili sulla protezione dei dati personali. Le Parti convengono di non indagare sulle azioni intraprese dall'altra parte per adempiere alla normativa vigente sulla protezione dei dati personali. Le condizioni del presente Accordo non limitano in alcun modo le Parti ad intraprendere le azioni necessarie per adempiere alla normativa vigente sulla protezione dei dati personali. Il Cliente conviene di essere l'unico responsabile nel determinare che le misure adottate per la sicurezza specificate nel presente Accordo costituiscono le misure organizzative e le tecnologie appropriate per proteggere i Dati Personali del Cliente così come richiesto dalla normativa vigente sulla protezione dei dati personali. IBM non è tenuta ad eseguire o aderire ad alcuna misura di sicurezza riguardante i Dati del Cliente diversa da quelle specificate nel presente Accordo e, quale Responsabile del Trattamento dei Dati del Cliente; IBM tratterà i Dati del Cliente in base a quanto specificato nel presente Accordo e a quanto IBM ritiene ragionevolmente necessario o appropriato per eseguire i servizi. Il Cliente è l'unico responsabile nel determinare che qualsiasi trasferimento dei Dati del Cliente da parte di IBM o del Cliente stesso al di fuori del territorio nazionale, secondo quanto stabilito nelle Condizioni del presente Accordo, è conforme alle leggi vigenti che disciplinano la protezione dei dati personali.

### 7.3 Dichiarazione delle Procedure di Sicurezza

La sicurezza dei sistemi IT prevede la protezione dei sistemi e delle informazioni mediante la prevenzione, l'individuazione e la risposta ad accessi illeciti dall'interno e dall'esterno dell'azienda del Cliente. Un accesso illecito può causare la modifica, l'eliminazione o l'appropriazione indebita delle

informazioni o un abuso dei sistemi del Cliente per attaccare altri sistemi. Senza un approccio complessivo alla sicurezza, nessun prodotto o sistema IT può essere considerato completamente sicuro e nessun prodotto o misura di sicurezza può essere completamente efficace per evitare un accesso illecito. I prodotti ed i sistemi IBM sono progettati per essere parte integrante di un approccio completo alla sicurezza, che implica necessariamente l'utilizzo di procedure operative aggiuntive e potrebbe richiedere altri sistemi, prodotti o servizi per avere efficacia massima. IBM non garantisce che i sistemi e prodotti siano immuni dalla condotta dannosa o illegale da parte di terzi.

#### **7.4 Misurazione dell'utilizzo**

Il Servizio Cloud è venduto secondo un calcolo dei corrispettivi per cui è necessario che IBM controlli e documenti l'utilizzo del Servizio Cloud tramite un servizio di misurazione.

#### **7.5 Accesso di un Utente Esterno**

Il Cliente può scegliere di fornire ad Utenti Esterni l'accesso al Servizio Cloud. Un Utente Esterno è una persona singola, non impiegata, pagata o che agisce per conto del Cliente. Una persona impiegata o pagata dal Cliente ma che non dispone dell'accesso al Servizio Cloud incluso nell'ambito di quel rapporto può essere un Utente Esterno. Il Cliente è responsabile per tali Utenti Esterni, incluso a titolo esemplificativo ma non esaustivo in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte di Utenti Esterni inerenti al Servizio Cloud o b) qualsiasi uso improprio del Servizio Cloud da parte degli Utenti Esterni.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di Disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Cookies"; "Dichiarazione delle Procedure di Sicurezza"

---

Firma e timbro del Cliente

Data: