

IBM Aspera Files

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者をいいます。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別個の「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

IBM Aspera Files は、どのようなサイズのファイルやフォルダーでも、ユーザーまたは異なる組織間で、安全に交換することが可能です。Aspera Files では、クラウドやオンプレミス上の複数のストレージ・システムに、ファイルやフォルダーを保存し、簡単にアクセスできます。ファイルがどこにあると、従来のコラボレーションの限界を超えて、ローカル、またはリモートの同僚たちとブラウジングまたはドラッグ・アンド・ドロップの操作でファイルを共有できます。Aspera Files は、他のファイル転送技術の制限を克服する Aspera の FASP プロトコルを使用します。ネットワーク状況、拠点間の距離、またはファイル・サイズ、種類、終了に関係なく大規模なデータ群を移動でき、Aspera の技術によってコラボレーション、共有、コンテンツの配信における新しい世界がひらきます。

1.1 IBM Aspera Files Personal Edition

この「クラウド・サービス」の Personal Edition は、サブスクリプションとして従量課金制で利用可能です。これには以下が含まれます。

- Aspera Files Web Application へのアクセス
- Aspera Transfer Platform へのアクセス
- 1つのワークスペース
- 1TB のクラウド・ストレージ

1.2 IBM Aspera Files Business Edition

この「クラウド・サービス」の Business Edition は、サブスクリプションとして従量課金制で利用可能です。これには以下が含まれます。

- Aspera Files Web Application へのアクセス
- Aspera Transfer Platform へのアクセス
- 10のワークスペース
- 5TB のクラウド・ストレージ

1.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

この「クラウド・サービス」の Enterprise Edition は、サブスクリプションとして従量課金制で利用可能です。これには以下が含まれます。

- Aspera Files Web Application へのアクセス
- Aspera Transfer Platform へのアクセス
- 100のワークスペース
- 10TB のクラウド・ストレージ

1.4 従量課金制プラン

お客様は、特定のサブスクリプション期間や特定の使用許諾数量にコミットする必要なく、従量課金制モデルで「クラウド・サービス」を使用できます。お客様は、各暦月中の「クラウド・サービス」の実際の使用量に対して、「取引文書」に記載された料金で請求されます。この従量課金制モデルでは、超過料金は発生しません。

1.5 オプション・サービス

1.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

この従量課金制の「クラウド・サービス」は、お客様がサブスクリプションに含まれる量を超えて追加のクラウド・ストレージを使用することを可能にします。お客様は、各月の最後の暦日の測定に応じた利用料金で超過ストレージについて請求されます。

1.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

本「クラウド・サービス」は、お客様が IBM Aspera Enterprise Server、IBM Aspera Connect Server および IBM Aspera Point-to-Point Client を Aspera Files Web Application に接続することを可能にします。お客様は、接続した「アプリケーション・インスタンス」ごとに請求されます。

1.5.3 IBM Aspera Files Egress

この従量課金制の「クラウド・サービス」には Egress 帯域幅が含まれ、以下のいずれかの場合に請求されます。

- 12 か月に満たないサブスクリプション期間または従量課金制の使用量が 10TB の Egress per Month を超える場合。
- 12 か月以上のサブスクリプション期間が 120TB の Egress per Month を超える場合。

Aspera Files Egress 帯域幅は、Base Plan には適用されません。

1.6 Base Plan

Base Plan には、「クラウド・サービス」のストレージまたはお客様の使用について必要とされる一定のプログラムに対する使用許諾は含まれません。お客様は、IBM Aspera Enterprise Server、IBM Aspera Connect Server、IBM Aspera Point-to-Point Client または IBM Aspera Platform on Demand (以下「関連する IBM プログラム」といいます。) に対する十分な使用許諾、ならびに「関連する IBM プログラム」で「Base Plan クラウド・サービス」を使用するために十分なストレージを取得する必要があります。

1.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

Personal Edition のサブスクリプションには、以下が含まれます。

- Aspera Files Web Application へのアクセス
- 1 つのワークスペース

1.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

Business Edition のサブスクリプションには、以下が含まれます。

- Aspera Files Web Application へのアクセス
- 10 のワークスペース

1.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

Enterprise Edition のサブスクリプションには、以下が含まれます。

- Aspera Files Web Application へのアクセス
- 100 のワークスペース

1.7 Base Plan オプション・サービス

1.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

本「クラウド・サービス」は、お客様が IBM Aspera Enterprise Server、IBM Aspera Connect Server および IBM Aspera Point-to-Point Client を Aspera Files Web Application に接続することを可能にします。お客様は、接続した「アプリケーション・インスタンス」ごとに請求されます。

1.8 関連する IBM プログラム

「クラウド・サービス」サブスクリプションには、「関連する IBM プログラム」に対するサブスクリプション & サポートは含まれていません。お客様は、「関連する IBM プログラム」に適用されるライセンス資格およびサブスクリプション & サポートを取得していることを表明するものとします。「クラウ

ド・サービス」のサブスクリプション期間中、お客様は「関連する IBM プログラム」に対するサブスクリプション & サポートを最新の状態に維持しなければなりません。

2. セキュリティーの内容

「クラウド・サービス」は、IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」(<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> で入手可能) および本項で規定される追加条件に従うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles」が変更されることがあっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

本「クラウド・サービス」は、PI や SPI などの規制対象データに関する特定のセキュリティー要件に合わせて設計されていません。お客様は、お客様が「クラウド・サービス」に関連して使用するコンテンツのタイプについて、本「クラウド・サービス」がお客様のニーズを満たすものかどうか判断する責任を負います。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「クラウド・サービス」に関して、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント(以下「SLA」といいます。)を提供します。「SLA」は保証ではありません。

「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。「クラウド・サービス」について利用する場合、本 SLA は Aspera Files On-Premise Nodes または Aspera on Demand が利用または運用できないことを理由として適用されることはありません。

3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」の可用性に影響を及ぼした事象について最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM Aspera テクニカル・サポート・ヘルプデスク (<http://asperasoft.com/support/> または support@aseprasoft.com) に対して「重要度 1」のサポート・チケットを記録しなければなりません。このチケットにはロスしたサービスの日時、受領したエラー・メッセージ(該当するものがある場合)、連絡先情報、および該当する場合にはサービス可用性の中断に関する詳細説明(ログを含みます。)を含める必要があります。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援しなければなりません。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、契約月の末日から 3 営業日以内に提出しなければなりません。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「クラウド・サービス」の実稼働システム処理が利用できない時間(以下「ダウンタイム」といいます。)に基づいた「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「クラウド・サービス」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティーに関する事故もしくはお客様によるセキュリティー・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「クラウド・サービス」に対する年額料金の 1/12 の 10% を超えないものとします。

3.2 サービス・レベル

「契約月」における「クラウド・サービス」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (申告の対象である「契約月」における 「月額サブスクリプション料金」* の割合)
<99%	2%
<97.5%	5%

* 「クラウド・サービス」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、申告の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウンタイム」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。

例:「契約月」における「ダウンタイム」が合計 500 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 予定外の「ダウンタイム」500 分 = 42,700 分 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.8% の可用性につき 2% の「可用性クレジット」
--	---

4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」に対するテクニカル・サポートが、電話、電子メール、オンライン・フォーラム、およびオンライン問題報告システムを介して提供されます。「テクニカル」サポートの情報ならびにその他の情報およびプロセスは、以下の Web サイトで閲覧可能です。<http://asperasoft.com/support> テクニカル・サポートは「クラウド・サービス」と共に提供されるものであり、別個のオフアリングとして提供されるものではありません。

重要度	重要度の定義	サポート時間内の 目標応答時間
1	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重要な機能が作動不能である、または重要なインターフェースが機能しない状態。これは通常実稼働環境に適用され、サービスにアクセスできないことによって業務に重大な影響が生じることを示します。この状況は、即時に解決する必要があります。	1 時間以内
2	著しい事業影響 利用中にサービスのフィーチャーまたは機能が著しく制限されているか、お客様が事業の最終期限に間に合わない危険にさらされている状態。	2 営業時間以内
3	軽度の事業影響 サービスまたは機能を使用することができ、業務に重大な影響が表れていないことを示す。	4 営業時間以内
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	1 営業日以内

5. エンタイトルメントおよび課金情報

5.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- a. **「ギガバイト」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「ギガバイト」とは、2 の 30 乗バイトのデータとして定義されます(1,073,741,824 バイト)。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」によって処理される「ギガバイト」の総数をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- b. **「テラバイト」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。1 テラバイトは、2 の 40 乗バイトです。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」によって処理される「テラバイト」の総数をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

- c. 「アプリケーション・インスタンス」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「クラウド・サービス」に接続された「アプリケーション」の「インスタンス」ごとに、「アプリケーション・インスタンス」のエントリーメントが必要となります。「アプリケーション」に複数のコンポーネントが含まれており、各コンポーネントが、異なる目的を果たす、別々のユーザー・ベースである、「クラウド・サービス」に別々に接続されている、もしくは「クラウド・サービス」で別々に管理されているといった場合には、かかる各コンポーネントは、個別の「アプリケーション」とみなされます。さらに、「アプリケーション」のテスト、開発、ステージング、および実稼働の各環境は、それぞれが「アプリケーション」の個別のインスタンスとみなされ、それぞれについてエントリーメントを取得しなければならないものとします。1つの環境に含まれる「アプリケーション」の複数のインスタンスは、それぞれが「アプリケーション」の個別のインスタンスとみなされ、それぞれについてエントリーメントを取得しなければならないものとします。お客様は、お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」に接続された「アプリケーション・インスタンス」の数をカバーするのに十分なエントリーメントを取得しなければならないものとします。

5.2 1か月に満たない期間の料金

「取引文書」に記載された1か月に満たない期間の料金は、按分にて算定される場合があります。

5.3 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエントリーメントの範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の記載に従い、その超過分について請求されます。

5.4 従量課金制

「取引文書」で指定される従量課金オファリングは、お客様が従量課金サービスを利用するまで請求されません。利用された場合、「取引文書」に定める料金に従って、お客様に請求がなされます。

6. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「クラウド・サービス」へのお客様のアクセスについて、IBMがお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「クラウド・サービス」が自動的に更新されるか、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

初回の期間が12か月より短い場合、お客様が期間満了日の少なくとも30日前までに書面により更新しないことを通知する場合を除き、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

初回の期間が12か月以上の場合、「クラウド・サービス」は、お客様が60日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「クラウド・サービス」は、かかる60日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

7. 追加情報

7.1 Cookie

お客様は、IBMが「クラウド・サービス」の通常の運用およびサポートの一部として、トラッキングおよびその他の技術により、「クラウド・サービス」の利用に関連してお客様(お客様の従業員および従契約者)から個人情報を収集することがあることを認識し、これに同意するものとします。IBMによるこのような情報収集は、ユーザー・エクスペリエンスの向上またはお客様との対話の調整を目的とし、「クラウド・サービス」の有効性について使用統計および情報を収集するために行うものです。お客様は、IBM、その他のIBMグループ会社およびその従契約者が、営業活動を行う地域において、適用法に従い、IBM、その他のIBMグループ会社およびそれぞれの従契約者の範囲内で、収集した個人情報を以上の目的のために処理することができるよう、お客様が同意を取得すること、または取得済みであることを確認するものとします。IBMは、収集した個人情報へのアクセス、更新、修正または削除について、お客様の従業員および従契約者からの要求に従うものとします。

7.2 データ・プライバシー

IBMおよびお客様はそれぞれ、本契約に基づいてお客様のためにIBMが保管または処理する個人データ(適用されるデータ保護法の定義に基づく。以下「お客様データ」といいます。)に適用されるデータ保

護法に基づく各々の義務を履行する責任を負うものとします。本契約を締結することにより、お客様は IBM を「お客様データ」のデータ「プロセッサ」に指名するものとします。お客様は、本契約に基づき IBM が行う「お客様データ」の処理の目的および手段の判断について一切の責任を負うものとします。これには、お客様の指示に従ってかかる処理を行ったことにより、IBM が適用されるデータ保護法違反とならないようにすることも含まれます。IBM およびお客様はそれぞれ、適用されるデータ保護法を遵守するために相手方が採用している措置を調査するものではないことに同意するものとします。本契約のいずれの条項も、IBM またはお客様が適用されるデータ保護法を遵守するために必要とみなす措置を講じることを妨げるものではありません。お客様は、本契約に記載されるセキュリティ対策が、適用されるデータ保護法で要求される「お客様データ」を保護するのに適切な技術的対策および組織的対策を含むものであることを判断する一切の責任を負うことに同意するものとします。IBM は、本契約に定めがあり、且つ「お客様データ」の「プロセッサ」として実施するものを除き、「お客様データ」に関するセキュリティ対策を実施または遵守する義務を負うものではありません。IBM は本契約の記載に従い、またサービスを実施するために必要または適切と IBM が合理的に判断する内容に基づき、「お客様データ」を処理するものとします。お客様は、本契約に基づき、IBM またはお客様による「お客様データ」の国外への移転が適用されるデータ保護法に準拠していることを判断する一切の責任を負うものとします。

7.3 セキュリティ実施について

IT システム・セキュリティには、お客様の社内あるいは社外からの不正アクセスの防止、検出、および対応をすることによってシステムや情報を保護することが含まれます。不正アクセスにより、情報の改ざん、破壊、または悪用を招くおそれがあるほか、お客様のシステムが誤用された場合には他者のシステムを攻撃するおそれがあります。セキュリティに対する包括的なアプローチがない場合には、いかなる IT システムも製品も完全に安全な状態とみなされるものではなく、また、単一の製品や単一のセキュリティ対策のみで極めて効果的に不正アクセスを防止できるものではありません。IBM のシステムおよび製品は、セキュリティに関する包括的な取り組みの一環として設計されています。これには必然的に追加の運用手順が含まれますが、これを最も効果的なものとするには、他のシステム、製品、またはサービスが必要となる場合があります。IBM は、他者の悪意のある行為または違法行為によって、システムおよび製品が影響を受けないことを保証するものではありません。

7.4 利用量の計測

「クラウド・サービス」は、IBM が計測サービスにより「クラウド・サービス」の利用量を監視および報告する必要のある課金単位に基づいて販売されます。

7.5 外部ユーザー・アクセス

お客様は「外部ユーザー」に「クラウド・サービス」へのアクセスを付与することを選択することができます。「外部ユーザー」とは、お客様の従業員以外、お客様が賃金を支払っている者以外、あるいはお客様の代理人以外の個人をいいます。お客様で採用されているか、またはお客様による支払いを受けているが、かかる関係の範囲内で「クラウド・サービス」にアクセスしない個人は「外部ユーザー」に該当する場合があります。お客様は、それらの「外部ユーザー」に対して次の責任を負うものとします（ただしこれらの責任に限られません）。a) 「外部ユーザー」による「クラウド・サービス」に関連するあらゆる請求、または b) 「外部ユーザー」による「クラウド・サービス」の不正利用。