

IBM Aspera Files

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje in njegove pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. **Storitev v oblaku**

IBM Aspera Files omogoča varno izmenjavo datotek in map poljubnih velikosti med uporabniki in ločenimi organizacijami. Z uporabo Aspera Files uporabniki lahko shranjujejo in prosto dostopajo do datotek in map v sistemih shranjevanja v oblaku ali na mestu uporabe. Skupna raba datotek med uporabniki je omogočena s pomočjo iskanja in funkcije "povleci in spusti", ne glede na to, kje se datoteke nahajajo, kar omogoča bolj odprto in svobodno sodelovanje med kolegi na lokalni in oddaljeni ravni. Aspera Files uporablja protokol Aspera FASP, ki presega omejitve drugih tehnologij za prenos datotek. S premikanjem velikih podatkovnih nizov – ne glede na omrežne pogoje, fizično oddaljenost med lokacijami ter velikost, vrsto in število datotek – tehnologija Aspera odpira nov svet sodelovanja, skupne rabe in prenosa vsebin.

1.1 **IBM Aspera Files Personal Edition**

Personal Edition za to storitev v oblaku je na voljo v obliki naročnine in na podlagi plačila stroškov glede na uporabo. Vključuje naslednje:

- Dostop do Aspera Files Web Application
- Dostop do Aspera Transfer Platform
- 1 delovni prostor
- 1 TB prostora v shrambi v oblaku

1.2 **IBM Aspera Files Business Edition**

Business Edition za to storitev v oblaku je na voljo v obliki naročnine in na podlagi plačila stroškov glede na uporabo. Vključuje naslednje:

- Dostop do Aspera Files Web Application
- Dostop do Aspera Transfer Platform
- 10 delovnih mest
- 5 TB prostora v shrambi v oblaku

1.3 **IBM Aspera Files Enterprise Edition**

Enterprise Edition za to storitev v oblaku je na voljo v obliki naročnine in na podlagi plačila stroškov glede na uporabo. Vključuje naslednje:

- Dostop do Aspera Files Web Application
- Dostop do Aspera Transfer Platform
- 100 delovnih mest
- 10 TB prostora v shrambi v oblaku

1.4 **Načrt plačevanja stroškov glede na uporabo**

Naročnik lahko uporablja storitev v oblaku na podlagi modela plačevanja stroškov glede na uporabo, ne da bi se moral pri tem zavezati za določeno naročniško obdobje ali za določeno količino pooblastil. Naročniku se zaračuna dejanska uporaba storitve v oblaku za vsak za vsak koledarski mesec po ceniku, navedenem v transakcijskem dokumentu. Pri modelu plačevanja stroškov glede na uporabo ni zaračunavanja presežkov.

1.5 **Izbirne storitve**

1.5.1 **IBM Aspera Files Additional Storage**

Ta storitev v oblaku s plačilom stroškov glede na uporabo naročniku omogoča dodaten prostor za shranjevanje v oblaku poleg tistega, ki je vključen v naročnino. Naročniku se dodatni prostor zaračuna po tarifi za porabo kot je bil izmerjen na zadnji koledarski dan v mesecu.

1.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Te storitve v oblaku naročniku omogočajo povezavo IBM-ovih strežnikov Aspera Enterprise Servers, Aspera Connect Servers in Aspera Point-to-Point Clients z aplikacijo Aspera Files Web Application. Naročniku se zaračuna vsak povezan primerik aplikacije.

1.5.3 IBM Aspera Files Egress

Ta storitev v oblaku s plačilom stroškom glede na uporabo vključuje izhodno pasovno širino in se zaračuna v naslednjih primerih:

- naročniško obdobje, krajše od dvanajstih mesecev, ali poraba v okviru ponudbe stroškov glede na uporabo presega izhodno količino 10 TB na mesec ; ali
- naročniško obdobje dvanajstih mesecev ali dlje presega izhodno količino 120 TB na leto.

Pasovna širina Aspera Files Egress ne velja za osnovne načrte.

1.6 Osnovni načrt

Osnovni načrti ne vključujejo prostora za shranjevanje za storitve v oblaku ali pooblastil za nekatere zahtevane programe za naročnikovo uporabo. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za programe IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client ali IBM Aspera Platform on Demand ("Povezani IBM-ovi programi") in dovolj prostora za shranjevanje za uporabo kateregakoli osnovnega načrta storitev v oblaku s povezanimi IBM-ovimi programi.

1.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

Naročnina na Personal Edition vsebuje:

- Dostop do Aspera Files Web Application
- 1 delovni prostor

1.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

Naročnina na Business Edition vsebuje:

- Dostop do Aspera Files Web Application
- 10 delovnih mest

1.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

Naročnina na Enterprise Edition vsebuje:

- Dostop do Aspera Files Web Application
- 100 delovnih mest

1.7 Izbirne storitve osnovnega načrta

1.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Te storitve v oblaku naročniku omogočajo povezavo IBM-ovih strežnikov Aspera Enterprise Servers, Aspera Connect Servers in Aspera Point-to-Point Clients z aplikacijo Aspera Files Web Application. Naročniku se zaračuna vsak povezan primerik aplikacije.

1.8 Povezani IBM-ovi programi

Naročnine za storitve v oblaku ne vključujejo naročnine in podpore za povezane IBM-ove programe. Naročnik izjavlja, da je pridobil veljavna licenčna pooblastila in naročnino ter podporo za povezane IBM-ove programe. V obdobju naročnine na storitve v oblaku mora naročnik pravočasno poravnati naročnino in podporo za povezane IBM-ove programe.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/dsp>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovih načelih glede zaščite in zasebnosti podatkov ne bodo zmanjšale zaščite storitev v oblaku.

Te storitve v oblaku niso načrtovane v skladu z določenimi varnostnimi zahtevami za nadzorovane podatke, na primer osebne podatke ali občutljive osebne podatke. Naročnik je dolžan ugotoviti, ali te storitve v oblaku ustrezajo njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvami v oblaku.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih. Ta pogodba o ravni storitev ne velja v primeru nerazpoložljivosti ali nedelovanja storitev Aspera Files On-Premise Nodes ali Aspera on Demand pri uporabi v okviru storitev v oblaku.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1 pri IBM-ovi službi za tehnično podporo Aspera (<http://asperasoft.com/support/> ali support@aseprasoft.com) v roku 24 ur od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na razpoložljivost storitev v oblaku. Prijava mora vključevati datume in ure izgube storitve, prejeta sporočila o napakah (če obstajajo), kontaktne informacije in popoln opis prekinjene razpoložljivosti storitve, vključno z dnevniki (če so na voljo). Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnikoli diagnozi in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Kot nadomestilo bo za upravičen zahtevek po pogodbi o ravni storitev (SLA) izdan dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa izpada zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitve v oblaku.

3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99 %	2 %
<97,5 %	5 %

*Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
---	---

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek telefona, e-pošte, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah. Kontaktne informacije za tehnično podporo in druge informacije ter postopke lahko najdete na <http://asperasoft.com/support>. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne

5. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Gigabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Gigabajt je definiran kot 2 na 30. potenco bajtov podatkov (1.073.741.824 bajtov). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število gigabajtov, ki jih obdelajo storitve v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem potrdilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Terabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Terabajt znaša 2 na 40. potenco bajtov. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za skupno število terabajtov, ki jih obdelajo storitve v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Primerek aplikacije** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Pooblastilo za primerek aplikacije je zahtevano za vsak primerek aplikacije, ki je povezan s storitvami v oblaku. Če ima aplikacija več komponent in vsaka od njih služi točno določenemu namenu in/ali bazi uporabnikov, pri čemer je vsako mogoče povezati s storitvami v oblaku ali jo z njimi upravljati, se vsaka takšna komponenta upošteva kot ločena aplikacija. Prav tako se preizkusno, razvojno, uprizoritveno in produkcijsko okolje aplikacije vsako posebej šteje kot ločen primerek aplikacije in mora imeti svoje pooblastilo. Če je v enem samem okolju več primerkov aplikacije, se vsak posebej šteje kot ločen primerek aplikacije in mora imeti svoje pooblastilo. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število primerkov aplikacij, ki so povezani s storitvami v oblaku v meritvenem obdobju, določenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža.

5.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

5.4 Stroški glede na uporabo

Ponudbe s plačilom stroškov glede na uporabo, ki so določene v transakcijskem dokumentu, ne bodo zaračunane, dokler naročnik ne začne uporabljati storitve, ki se plača glede na uporabo. Ob uporabi se naročniku stroški zaračunajo v skladu s ceno, navedeno v transakcijskem dokumentu.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku v skladu z navedbami v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Kadar je začetno obdobje krajše od 12 mesecev, se na podlagi samodejnega podaljšanja naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljša za obdobje, ki je navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o nepodaljšanju najmanj 30 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprekinjeno na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne predloži 60-dnevnega predhodnega pisnega obvestila o odpovedi. Po takem 60-dnevem obdobju bodo storitve v oblaku še vedno na voljo do konca koledarskega meseca.

7. Dodatne informacije

7.1 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira naročnikove osebne podatke (podatke njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v povezavi z uporabo storitev v oblaku s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen v skladu z veljavno zakonodajo znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.

7.2 Zasebnost podatkov

IBM in naročnik sta odgovorna za skladnost s svojimi zadevnimi obveznostmi v okviru veljavne zakonodaje o varstvu podatkov, ki ureja osebne podatke (kot so določeni v veljavni zakonodaji o varstvu podatkov), ki jih IBM shranjuje ali obdeluje za naročnika v okviru te pogodbe ("naročnikovi podatki"). S podpisom te pogodbe naročnik IBM določi za obdelovalca naročnikovih podatkov. Naročnik je izključno odgovoren za določanje namenov in načinov IBM-ove obdelave naročnikovih podatkov v okviru te pogodbe, vključno s tem, da IBM s takšno obdelavo, ki je skladna z naročnikovimi navodili, ne krši veljavne zakonodaje o varstvu podatkov. IBM in naročnik potrujeta, da ne preiskujeta korakov, ki jih izvaja druga stranka za namen skladnosti z veljavno zakonodajo o varstvu podatkov. Nobena določba v tej pogodbi IBM-u in naročniku ne preprečuje ustreznega ukrepanja za namen skladnosti z veljavno zakonodajo o varstvu podatkov. Naročnik potrjuje, da je sam izključno odgovoren za presojo o tem, ali so varnostni ukrepi, navedeni v tej pogodbi, ustrezni tehnični in organizacijski ukrepi za zaščito naročnikovih podatkov, kot to zahteva veljavna zakonodaja o varstvu podatkov. IBM-u ni treba izvesti ali upoštevati nobenih varnostnih ukrepov v zvezi z naročnikovimi podatki, razen tistih, ki so navedeni v tej pogodbi, ter kot obdelovalec naročnikovih podatkov bo IBM obdeloval te podatke, kot je opredeljeno v pogodbi in kot IBM razumno meni, da je potrebno oz. primerno za izvajanje storitev. Naročnik je izključno odgovoren za presojo, da je vsak prenos naročnikovih podatkov prek državne meje s strani IBM-a ali naročnika v okviru te pogodbe skladen z veljavno zakonodajo o varstvu podatkov.

7.3 Izjava o varnostnih praksah

Zaščita sistemov IT vključuje varovanje sistemov in informacij s preprečevanjem, zaznavanjem in odzivanjem na nedovoljen dostop tako znotraj kot tudi izven naročnika. Nedovoljen dostop lahko povzroči spremembo, uničenje ali nedovoljeno uporabo informacij ali privede do zlorabe sistemov za vdor v druge sisteme. Brez celovitega pristopa k zaščiti se noben sistem ali produkt IT ne more šteti kot popolnoma zaščiten, prav tako noben produkt ali varnostni ukrep ne more popolnoma uspešno preprečiti nedovoljenega dostopa. IBM-ovi sistemi in produkti so zasnovani tako, da so del celovitega pristopa k zaščiti, kar bo nujno vključevalo dodatne operacijske postopke in bo zaradi kar največje učinkovitosti morda zahtevalo druge sisteme, produkte ali storitve. IBM ne jamči, da so sistemi in produkti imuni na zlonamerno ali nezakonito postopanje katerekoli osebe.

7.4 Merjenje uporabe

Storitve v oblaku se prodajajo v skladu z metrikami zaračunavanja, ki zahtevajo od IBM-a spremljanje in poročanje o uporabi storitev v oblaku prek storitve za merjenje.

7.5 Dostop zunanjih uporabnikov

Naročnik se lahko odloči, da bo zunanjim uporabnikom dodelil dostop do storitve v oblaku. Zunanji uporabnik je unikatna oseba, ki je naročnik ne zaposluje in ne plačuje ter ne deluje v imenu naročnika. Oseba, ki je zaposlena pri naročniku ali jo plačuje naročnik, vendar ne dostopa do storitve v oblaku v okviru tega odnosa, je lahko zunanji uporabnik. Naročnik je odgovoren za te zunanje uporabnike, kar med drugim vključuje odgovornost za a) morebitne zahtevke s strani zunanjih uporabnikov v zvezi s storitvijo v oblaku; ali b) morebitne zlorabe storitve v oblaku s strani teh zunanjih uporabnikov.