IBM Aspera Files

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. Cloud Service

IBM Aspera Files 支持在用户之间或不同组织之间安全地交换任何规模的文件和文件夹。使用 Aspera Files，用户可以在多个基于云的存储系统和内部部署存储系统中存储并随时访问文件和文件夹。无论文件位于何处，都可通过浏览和拖放来在用户之间进行共享，这有助于打破本地和远程地点中同事间的传统合作壁垒。Aspera Files 使用 Aspera 的 FASP 协议，可以克服其他文件传输技术的局限性。通过移动大型数据集（无论网络状况，站点之间的物理距离，文件大小、类型或数量），Aspera 技术开启了协作、共享和内容交付的新世界。

1.1 IBM Aspera Files Personal Edition

此 Cloud Service 的个人版可供订购，并按照使用情况收费。其中包括：

- Aspera Files Web 应用访问
- Aspera Transfer Platform 访问
- 1 个工作空间
- 1TB 的云存储空间

1.2 IBM Aspera Files Business Edition

此 Cloud Service 的业务版可供订购，并按照使用情况收费。其中包括：

- Aspera Files Web 应用访问
- Aspera Transfer Platform 访问
- 10 个工作空间
- 5TB 的云存储空间

1.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

此 Cloud Service 的企业版可供订购，并按照使用情况收费。其中包括：

- Aspera Files Web 应用访问
- Aspera Transfer Platform 访问
- 100 个工作空间
- 10TB 的云存储空间

1.4 按使用付费的计划

客户可按照“按使用付费”模式使用 Cloud Service，无需承诺特定的订购期限，或特定的权利数量。将按照交易文档中规定的比率，根据客户每个日历月内的 Cloud Service 实际使用情况向客户收取费用。“按使用付费”模式不会产生盘盈费用。

1.5 可选服务

1.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

此“按使用付费”的 Cloud Service 服务产品支持客户使用超过订购中所含数量的额外云存储空间。对于额外的存储空间，将按照每月最后一个日历日度量的利用率对客户进行收费。

1.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

此 Cloud Service 支持客户将 IBM Aspera Enterprise Servers、IBM Aspera Connect Servers 和 IBM Aspera Point-to-Point Clients 连接至 Aspera Files Web 应用。将向客户收取每个已连接的应用程序实例的费用。

1.5.3 IBM Aspera Files Egress

此“按使用付费”的 Cloud Service 包括出口带宽，并将在以下情况下收取费用：

- 订购期限少于 12 个月或按使用付费的使用量超过了每月 10TB 的出口带宽；或
- 订购期限为 12 个月或以上并且使用量超过了每年 120TB 的出口带宽。

Aspera Files Egress 带宽不适用于 Base Plan。

1.6 Base Plan

Base Plan 不包括 Cloud Service 的存储或客户使用某些程序所需的权利。客户必须获得 IBM Aspera Enterprise Server、IBM Aspera Connect Server、IBM Aspera Point-to-Point Client 或 IBM Aspera Platform on Demand（“关联 IBM 程序”）的足够权利，并获得足够的存储空间来使用带有关联 IBM 程序的任何 Base Plan Cloud Service。

1.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

个人版订购包括：

- Aspera Files Web 应用访问
- 1 个工作空间

1.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

业务版订购包括：

- Aspera Files Web 应用访问
- 10 个工作空间

1.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

企业版订购包括：

- Aspera Files Web 应用访问
- 100 个工作空间

1.7 Base Plan 可选服务

1.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

此 Cloud Service 支持客户将 IBM Aspera Enterprise Servers、IBM Aspera Connect Servers 和 IBM Aspera Point-to-Point Clients 连接至 Aspera Files Web 应用。将向客户收取每个已连接的应用程序实例的费用。

1.8 关联的 IBM 程序

Cloud Service 订购不包含关联 IBM 程序的升级和支持。客户表示，自己已购买适用的许可权利和针对关联 IBM 程序的升级和支持。在 Cloud Service 订购周期内，客户必须保持关联 IBM 程序的当前升级和支持。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

此 Cloud Service 并非旨在满足任何受管控数据（如 PI 或 SPI）的特殊安全要求。客户负责确定在客户使用的与 Cloud Service 有关的内容类型方面，此 Cloud Service 是否符合客户需求。

3. 服务标准协议

IBM 根据 PoE 中的规定为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。由于 Aspera Files On-Premise Nodes 或 Aspera on Demand 与 Cloud Service 共同使用时会产生无效性或不可操作性，此 SLA 不适用。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现影响 Cloud Service 可用性的事件 24 小时内，通过 IBM Aspera 技术支持帮助中心（http://asperasoft.com/support/ 或 support@aseprasoft.com）记录 1 级严重性支持凭单。凭单必须包含服务停止的日期和时间、收到的错误消息（如果有）、联系信息和服务可用性中断的完整描述，包括日志（如果适合）。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 （受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比）
< 99%	2%
<97.5%	5%

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟 ——————————— 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性

4. 技术支持

针对 Cloud Service 的技术支持通过电话、电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统来提供。可以在以下站点中找到技术支持联系信息和其他信息和流程：http://asperasoft.com/support。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
1	**关键业务影响/服务停止：** 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	1 小时内
2	**严重业务影响：** 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止期限。	2 个工作小时内
3	**轻微业务影响：** 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内
4	**最小业务影响：** 咨询或非技术请求。	1 个工作日内

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

a. **千兆字节** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。千兆字节定义为 2 的 30 次方个字节的数据（1,073,741,824 字节）。 必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间由 Cloud Service 处理的千兆字节数据总数。

b. **太字节** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。1 太字节是 2 的 40 次方字节。 必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间由 Cloud Service 处理的百万兆字节数据总数。

c. **应用程序实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。连接到 Cloud Service 的应用程序的每一个实例都需要一份应用程序实例授权。如果应用程序包含多个组件，每个组件都为不同的目的和/或用户群提供服务，并且每个组件都可连接到 Cloud Service 或由 Cloud Service 进行管理，那么每个此类组件都被视为一个单独的应用程序。此外，应用程序的测试、开发、登台和生产环境均被认为是应用程序的单独实例，每个实例都必须获得一份权利。单一环境中的多个应用程序实例中的每一个均被认为是应用程序的单独实例，每个实例都必须获得一份权利。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间连接到 Cloud Service 的应用程序实例数。

5.2 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

5.3 盘盈费用

如果评估期间 Cloud Service 的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户收取盘盈费用。

5.4 按使用付费的费用

只有客户使用“按使用付费”服务，才会对交易文档中包含的按使用付费产品开具发票。使用时，客户将会收到根据交易文档中指定的价格所开具的发票。

6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于初始期限不足十二个月情况下的自动续约，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 30 天发出不再续约的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续约。

对于初始期限为 12 个月或更长时间情况下的持续使用，在客户提前 60 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于此类 60 天期限过后的日历月末结束。

7. 其他信息

7.1 Cookies

客户了解并同意，在 Cloud Service 正常运行和支持过程中，IBM 可向客户（您的员工和承包商）通过跟踪和其他技术收集有关 Cloud Service 的使用情况的个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其分包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的分包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息的请求。

7.2 数据隐私

IBM 和客户各自负责履行他们所适用的数据保护法律下的相应义务，IBM 根据本协议为客户存储或处理的个人数据受这些法律的管辖（“客户数据”，如相应的数据保护法律中所定义）。通过执行本协议，即表示客户委派 IBM 作为客户数据的数据处理机构。客户仍自行负责确定 IBM 根据此协议处理客户数据的目的和方式，包括根据客户指示信息进行此类处理不会使 IBM 违反适用的数据保护法律。IBM 和客户都确认，不会

调查对方为遵守相应的数据保护法律而采取的步骤。本协议中的任何内容都不会阻止 IBM 或客户采取它所认为的必要步骤来遵守相应的数据保护法律。客户确认其自行负责确定本协议中指定的安全措施构成了相应的技术和组织措施，以根据相应数据保护法律的要求为客户数据提供保护。IBM 无需执行或遵守本协议中规定的安全措施以外的任何有关客户数据的安全措施，并且作为客户数据的处理机构，IBM 将按照本协议的规定，以 IBM 合理地认为服务执行所必要或者适合的方式来处理客户数据。客户自行负责确定 IBM 或客户按照本协议进行的任何客户数据跨境传输均符合适用的数据保护法律。

7.3 安全实践声明

IT 系统安全性涉及通过防御、检测和响应来自企业内部和外部的不正当访问，来保护系统和信息。不正当的访问可能导致信息被篡改、破坏或盗用，或者导致您的系统遭到误用而攻击别人。如果没有全面的安全性处理方法，没有任何 IT 系统或产品应被视为是完全安全的，没有单一的产品或安全措施能够完全有效地防止不正当访问。IBM 系统和产品旨在成为全面安全方法的一部分，它必定涉及额外的操作程序，并可能要求其他系统、产品或服务更加有效。IBM 不保证系统和产品免受任何一方的恶意或非法行为侵扰。

7.4 使用计量

Cloud Service 根据收费标准销售，IBM 需要通过计量服务监视和报告 Cloud Service 的使用情况。

7.5 外部用户访问权

客户可以选择向外部用户提供对 Cloud Service 的访问权。“外部用户”指不受客户雇佣、不由客户支付薪酬也不代表客户的单独人员。受客户聘用或者由客户支付薪酬，但是不在此关系范围内访问 Cloud Service 的人员，同样可能是外部用户。客户对这些外部用户负责，包括但不限于：a) 外部用户提出的与 Cloud Service 相关的任何索赔，或 b) 这些外部用户对 Cloud Service 的任何误用。