

## IBM Aspera Files

本「服務說明」敘述 IBM 提供予「客戶」之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

### 1. 雲端服務

IBM Aspera Files 可供使用者以安全方式進行任何大小之檔案及資料夾之交換，即使透過不同組織，亦同。Aspera Files 可讓使用者於多個雲端型及就地部署儲存系統上，儲存及備妥存取檔案及資料夾。不論檔案放在何處，使用者均可藉由瀏覽或拖放之方式共用檔案，身處本端及遠端位置之各位同事在進行協同作業時，不必再受限於傳統界限。Aspera Files 採用 Aspera 之 FASP 通訊協定，此通訊協定可超越其他檔案傳輸技術之限制。藉由移動大型資料集 - 不問網路狀況、網站間之實體距離及檔案之大小、類型或數量 - Aspera 技術開創協同作業、共用及內容傳遞之新紀元。

#### 1.1 IBM Aspera Files Personal Edition

本 Personal Edition 之「雲端服務」以訂用項目提供，並採用依使用付費之方式。本訂用項目包括：

- Aspera Files Web 應用程式存取
- Aspera 傳輸平台存取
- 1 個工作區
- 1TB 雲端儲存容量

#### 1.2 IBM Aspera Files Business Edition

本 Business Edition 之「雲端服務」以訂用項目提供，並採用依使用付費之方式。本訂用項目包括：

- Aspera Files Web 應用程式存取
- Aspera 傳輸平台存取
- 10 個工作區
- 5TB 雲端儲存容量

#### 1.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

本 Enterprise Edition 之「雲端服務」以訂用項目提供，並採用依使用付費之方式。本訂用項目包括：

- Aspera Files Web 應用程式存取
- Aspera 傳輸平台存取
- 100 個工作區
- 10TB 儲存容量

#### 1.4 依使用付費計劃

「客戶」得採用依使用付費之模式使用本「雲端服務」，而無需承諾特定訂用期間或特定授權數量。「客戶」於各曆月之「雲端服務」實際用量，需依「交易文件」所載費率計費。前揭依使用付費之模式不會致生超額使用費用。

#### 1.5 選用服務

##### 1.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

本依使用付費之「雲端服務」可讓「客戶」使用逾越其訂用項目所含範圍之額外雲端儲存容量。「客戶」之儲存容量超額使用，依各月最後日曆日所計算之使用率計費。

##### 1.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

本「雲端服務」可讓「客戶」將 IBM Aspera Enterprise Server、IBM Aspera Connect Server 及 IBM Aspera Point-to-Point Client 連接至 Aspera Files Web 應用程式。「客戶」所為各「應用程式實例」之連接，均需計費。

### 1.5.3 IBM Aspera Files Egress

本依使用付費「雲端服務」包含送出頻寬，且有下列情形者，需予計費：

- 訂用期間少於十二個月，或依使用付費之耗用每月送出容量超過 10TB；或
- 訂用期間為十二個月以上，且每年送出容量超過 120TB。

Aspera Files Egress 頻寬不適用於 Base Plan。

## 1.6 Base Plan

Base Plan 不含本「雲端服務」之儲存容量或若干供「客戶」使用之必要程式之授權。「客戶」必須取得 IBM Aspera Enterprise Server、IBM Aspera Connect Server、IBM Aspera Point-to-Point Client 或 IBM Aspera Platform on Demand（「相關聯 IBM 程式」）之足量授權數及足量儲存容量，方能搭配「相關聯 IBM 程式」一併使用 Base Plan Cloud Service。

### 1.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

Personal Edition 訂用項目包括：

- Aspera Files Web 應用程式存取
- 1 個工作區

### 1.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

Business Edition 訂用項目包括：

- Aspera Files Web 應用程式存取
- 10 個工作區

### 1.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

Enterprise Edition 訂用項目包括：

- Aspera Files Web 應用程式存取
- 100 個工作區

## 1.7 Base Plan 選用服務

### 1.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

本「雲端服務」可讓「客戶」將 IBM Aspera Enterprise Server、IBM Aspera Connect Server 及 IBM Aspera Point-to-Point Client 連接至 Aspera Files Web 應用程式。「客戶」所為各「應用程式實例」之連接，均需計費。

## 1.8 相關聯的 IBM 程式

本「雲端服務」訂用不含「相關聯 IBM 程式」之「產品更新與技術支援服務」。「客戶」聲明其已取「相關聯 IBM 程式」之適用授權及「產品更新與技術支援服務」。於本「雲端服務」之訂用期間，「客戶」必須維持「相關聯 IBM 程式」之最新「產品更新與技術支援服務」。

## 2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

本「雲端服務」並非為受管理資料之特定安全需求而設計，例如：個人資料 或 敏感性個人資料。「客戶」應負責判斷，本「雲端服務」，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，是否符合「客戶」之需求。

### 3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。倘若 Aspera Files On-Premise Nodes 或 Aspera on Demand 與本「雲端服務」搭配使用時有無法使用或操作之情形，則不適用本 SLA。

#### 3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響本「雲端服務」可用性之 24 小時內，先向 IBM Aspera 技術支援中心服務台 (<http://asperasoft.com/support/> 或 [support@aseprasoft.com](mailto:support@aseprasoft.com)) 記載「嚴重性層次 1」支援問題單。該問題單應包含失去服務之日期與時間、所收到之錯誤訊息 (若有)、聯絡資訊，以及有關服務可用性 (包括日誌) 中斷之完整說明 (視適用情形而定)。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間 (「停用時間」)。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

#### 3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
<99%	2%
<97.5%	5%

\*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度 (以百分比表示) 之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 500 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 「停用時間」500 分鐘 = 42,700 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 2% 可用度扣抵
總共 43,200 分鐘	

### 4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電話、電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。技術支援聯絡資訊及其他資訊與處理程序，請參閱下列網址：<http://asperasoft.com/support>。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	<b>顯著業務影響/服務停機：</b> 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。	1 小時內

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
2	<b>顯著業務影響：</b> 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內
3	<b>次要業務影響：</b> 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	4 營業小時內
4	<b>些微業務影響：</b> 查詢或非技術要求。	1 個營業日

## 5. 授權與付款資訊

### 5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「十億位元組 (GB)」** - 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一十億位元組 (GB) 係被定義為 2 之 30 次方位元組的資料 (1,073,741,824 個位元組)。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」處理之 GB 總數之授權。
- 兆位元組 (TB)** - 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一兆位元組為 2 之 40 次方位元組。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」處理之 TB 總數之授權數。
- 「應用程式實例」** - 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。每一個連接至「雲端服務」的「應用程式」實例都需要「應用程式實例」授權。若「應用程式」具有多重元件，且各元件均提供不同用途及/或使用者基本程式，並可連接至「雲端服務」或由其管理，則各該元件分別視為不同「應用程式」。此外，「應用程式」之測試、開發、暫置及正式作業環境分別視為不同「應用程式」實例，故各需一份授權。單一環境中之多個「應用程式」實例分別視為不同「應用程式」實例，皆各應備有一份授權。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋連接至「雲端服務」之「應用程式實例」數量之授權數。

### 5.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

### 5.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

### 5.4 依使用付款計費

「交易文件」中所載依使用付款供應項目者，將於「客戶」使用依使用付款服務時才就該使用開立發票。於「客戶」為前項使用後，將依「交易文件」規定的價格開立發票。

## 6. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約（起始期少於十二個月者），除非「客戶」於前項期間到期日三十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用（起始期為十二個月以上者），將依按月之方式持續提供「雲端服務」，至「客戶」提供六十日期前終止之書面通知為止。於前項到期日 60 日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

## 7. 其他資訊

### 7.1 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（含「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為「雲端服務」一般作業及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關本公司「雲端服務」效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

### 7.2 資料隱私權

IBM 及「客戶」應各自負責遵循其各別所適用之資料保護法所定義務，所稱個人資料，係指 IBM 依本合約規定，為「客戶」儲存或處理之個人資料（「客戶資料」）（此用詞之定義如各該所適用之資料保護法所示）。「客戶」於履行本合約時，即指定 IBM 為「客戶資料」之資料「處理者」。對於 IBM 依本合約規定處理「客戶資料」之目的與方法，其判斷仍由「客戶」負完全責任，包括依「客戶」之指示所為之該項處理，不得致使 IBM 違反所適用之資料保護法。IBM 與「客戶」各自確認其並未調查他方為遵循所適用之資料保護法所採取之步驟。本合約並未規定 IBM 或「客戶」不得為遵循所適用之資料保護法而採取其認為必要之步驟。「客戶」確認其應自行負責判斷，依所適用之資料保護法之規定，本合約所訂定之安全措施是否足以構成保護「客戶資料」而採取之適當技術及組織措施。IBM 除本合約所訂定關於安全措施及「客戶資料處理者」之責任外，無需執行或遵循其他有關「客戶資料」之安全措施；IBM 將依本合約之規定及其合理認為於執行服務時應採取之必要或適當方式處理「客戶資料」。「客戶」應自行負責判斷 IBM 或「客戶」依本合約規定對「客戶資料」所為跨境傳輸是否遵循所適用資料保護法之規定。

### 7.3 安全實務聲明

IT 系統安全包括對 貴客戶企業內外部之不當存取所為防範、偵測及回應，達成保護系統與資訊之目的。不當存取可能導致資訊遭到更改、損壞或盜用，或導致以不當方式使用 貴客戶之系統攻擊其他系統。因系統安全尚缺乏一種廣泛安全之方法，故不應認為有任何 IT 系統或產品可達到百分之百安全，也沒有一種產品或安全措施可以百分之百有效防範不當存取。IBM 系統及產品係設計為屬於廣泛安全措施之一部分，故必然涉及其他作業程序，而且可能要求其他系統、產品或服務必須具有極高成效。IBM 不保證系統及產品不受任何人惡意或不法行為之影響。

### 7.4 用量度量

本「雲端服務」之銷售，依計費度量為之，該計費度量需 IBM 透過度量服務監視及報告「雲端服務」用量。

### 7.5 外部使用者存取

「客戶」得選擇授予「外部使用者」對「雲端服務」之存取權。「外部使用者」係指非由「客戶」聘僱、付予薪資或非代表「客戶」行使行為之特定人員。由「客戶」聘僱或付予薪資但未於前揭關係所及範圍內存取「雲端服務」之人員，亦得為「外部使用者」。「客戶」對於此等「外部使用者」之行為應負其責任，包括且不限於 a) 因外部使用者使用此等「雲端服務」而提出的一切相關請求；或 b) 此等「外部使用者」對「雲端服務」所為之任何不當使用行為。