

IBM Aspera Files

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

IBM Aspera Files permite el intercambio seguro de archivos y carpetas de cualquier tamaño entre usuarios, incluso entre organizaciones distintas. Mediante el uso de Aspera Files, los usuarios pueden almacenar archivos y carpetas y acceder fácilmente a ellos en diversos sistemas de almacenamiento en entornos locales y basados en cloud. Se permite el uso compartido entre usuarios mediante exploración o mediante acciones de tipo arrastrar-soltar, independientemente de la ubicación de los archivos, posibilitando la libre colaboración fuera de los límites tradicionales entre usuarios en ubicaciones locales y remotas. Aspera Files utiliza la tecnología de transporte de alta velocidad de FASP, que supera las limitaciones de otras tecnologías de transferencia de archivos. Gracias al movimiento de grandes conjuntos de datos, independientemente de las condiciones de la red, la distancia física entre los sitios y el tamaño o número de archivo, la tecnología Aspera abre un nuevo espectro de colaboración, intercambio y suministro de contenido.

1.1 IBM Aspera Files Personal Edition

La Personal Edition de este Servicio de Cloud está disponible como suscripción y en forma de pago por uso. Incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- Acceso a la plataforma de transferencia de Aspera (Transfer Platform)
- 20 Usuarios Autorizados
- 1 espacio de trabajo
- 1 TB de almacenamiento en cloud

1.2 IBM Aspera Files Business Edition

La Business Edition de este Servicio de Cloud está disponible como suscripción y en forma de pago por uso. Incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- Acceso a la plataforma de transferencia de Aspera (Transfer Platform)
- 100 Usuarios Autorizados
- 100 espacios de trabajo
- 5 TB de almacenamiento en cloud
- Soporte para IBM Aspera Drive
- Soporte para aplicaciones de IBM Aspera Mobile
- Soporte para Inicio de sesión único

1.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

La Enterprise Edition de este Servicio de Cloud está disponible como suscripción y en forma de pago por uso. Incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- Acceso a la plataforma de transferencia de Aspera (Transfer Platform)
- 500 Usuarios Autorizados
- Sin límite en el número de Espacios de trabajo
- 10 TB de almacenamiento en cloud
- Soporte para IBM Aspera Drive

- Soporte para aplicaciones de IBM Aspera Mobile
- Soporte para Inicio de sesión único

1.4 IBM Aspera Files Elite Edition

La Elite Edition de este Servicio de Cloud está disponible como suscripción y en forma de pago por uso. Incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- Acceso a la plataforma de transferencia de Aspera (Transfer Platform)
- 2500 Usuarios Autorizados
- Sin límite en el número de Espacios de trabajo
- 100 TB de almacenamiento en cloud
- Soporte para IBM Aspera Drive
- Soporte para aplicaciones de IBM Aspera Mobile
- Soporte para Inicio de sesión único
- Acceso a Empresa No Productiva
- Acceso a IBM Aspera Developer Network

1.5 Plan de Pago por Uso

El Cliente puede utilizar el Servicio de Cloud en un modelo de pago por uso sin necesidad de que el Cliente se comprometa a un periodo de suscripción o a una cantidad específica del derecho de titularidad. Se cobrará al Cliente por el uso real del Servicio de Cloud cada mes natural según la tarifa especificada en el Documento Transaccional o <https://store.asperasoft.com>. El modelo de pago por uso no incurre en cargos por uso en exceso.

1.6 Usuario Autorizado de IBM Aspera Files

Este servicio de Cloud permite al Cliente utilizar Usuarios Autorizados adicionales por encima de los que se incluyen en su suscripción. Se cobrará al Cliente por el exceso de Usuarios Autorizados bajo la tarifa de utilización según la medición del último día natural de cada mes. A efectos de valoración, los Usuarios Autorizados son aquellos con una cuenta activa en el Servicio de Cloud y pertenencia como mínimo a un Espacio de trabajo.

1.7 Servicios Opcionales

1.7.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Este Servicio de Cloud de pago por uso permite al Cliente utilizar almacenamiento en cloud adicional por encima del que se incluye en su suscripción. Se cobrará al Cliente por el exceso de almacenamiento bajo la tarifa de utilización según la medición del último día natural de cada mes.

1.7.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Este Servicio de Cloud permite al Cliente conectar instancias de IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server e IBM Aspera Point-to-Point Client a la aplicación web de Aspera Files (Web Application). Se cobrará al Cliente por cada Instancia de Aplicación conectada.

1.7.3 IBM Aspera Files Egress

Este Servicio de Cloud de pago por uso incluye ancho de banda de salida y se cobrará cuando:

- Un periodo de suscripción de menos de doce meses o el consumo de pago por uso supere los TB de salida al mes; o
- Un periodo de suscripción de doce meses o más supere los 120 TB de salida al año.

El ancho de banda de Aspera Files Egress no se aplica a los Planes Básicos.

1.8 Plan Básico

Los Planes Básicos no incluyen almacenamiento para el Servicio de Cloud o derechos de titularidad para determinados programas necesarios para el uso del Cliente. Se requiere que el Cliente obtenga derechos de titularidad suficientes para IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client o IBM Plataforma Aspera on Demand ("Programas de IBM Asociados"), así

como almacenamiento suficiente para utilizar cualquier Servicio de Cloud de Plan Básico con los Programas de Cloud Asociados.

1.8.1 Plan Básico de IBM Aspera Files Personal Edition

La suscripción a Personal Edition incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- 1 espacio de trabajo

1.8.2 Plan Básico de IBM Aspera Files Business Edition

La suscripción a Business Edition incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- 10 espacios de trabajo

1.8.3 Plan Básico de IBM Aspera Files Enterprise Edition

La suscripción a Enterprise Edition incluye:

- Acceso a la aplicación web de Aspera Files (Web Application)
- 100 espacios de trabajo

1.9 Servicios Opcionales del Plan Básico

1.9.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Este Servicio de Cloud permite al Cliente conectar instancias de IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server e IBM Aspera Point-to-Point Client a la aplicación web de Aspera Files (Web Application). Se cobrará al Cliente por cada Instancia de Aplicación conectada.

1.10 Programas de IBM Asociados

Las suscripciones al Servicio de Cloud no incluyen Suscripción y Soporte para Programas de IBM Asociados. El Cliente manifiesta que ha adquirido los derechos de titularidad de licencia aplicables y la Suscripción y Soporte para los Programas de IBM Asociados. Durante el período de suscripción al Servicio de Cloud, el Cliente deberá mantener actualizada la Suscripción y Soporte para los Programas de IBM Asociados.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud puede utilizarse para procesar contenido que contenga datos personales si el Cliente, como responsable del tratamiento de datos, determina que las medidas de seguridad técnicas y organizativas son apropiadas para los riesgos presentados por el procesamiento y la naturaleza de los datos a proteger. El Cliente reconoce que este Servicio de Cloud no ofrece dispositivos para la protección de datos personales sensibles o datos sujetos a requisitos regulatorios adicionales. El Cliente acepta que IBM no tiene conocimiento de los tipos de datos que se han incluido en el contenido y no puede hacer una evaluación de la idoneidad de los Servicios de Cloud o las protecciones de seguridad que están en vigor.

2.1 Características y Responsabilidades de Seguridad

El Servicio de Cloud implementa las características de seguridad siguientes:

- Cifrado: Incorporado en el cifrado de cable en tránsito y cifrado en reposo con opciones controladas del cliente y del servidor
- Verificación de Integridad: Verificación de la integridad de datos para cada bloque transmitido
- Autenticación y Control de Acceso: Soporte incorporado para raíces de almacenamiento autenticadas Aspera privadas para el propietario. Soporte para el acceso de configuración de lectura, escritura y lista por cuenta de usuario. Soporte para rol específico de plataforma basado en control de acceso.
- Reanudación automática: Reintento automático y reanudación de los puntos de comprobación (archivos únicos y directorios) desde el punto de interrupción del fallo.

Este Servicio de Cloud está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM y se aplica cuando el Cliente opta por alojar el Servicio de Cloud en un centro de datos ubicado en los Estados Unidos, y está sujeto a la Política de Privacy Shield de IBM, disponible en http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos. Este SLA no se aplica debido a la falta de disponibilidad o la no operatividad de Aspera Files On-Premise Nodes o Aspera on Demand cuando se utilizan con el Servicio de Cloud.

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM Aspera (<http://asperasoft.com/support/> o support@aseprasoftware.com), en un plazo de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El ticket debe incluir las fechas y las horas de pérdida del servicio, los mensajes de error recibidos (si los hay), información de contacto y una descripción completa de la interrupción de la disponibilidad del servicio, incluidos los registros, si es aplicable. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
<99%	2%
<97,5%	5%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días	
- 500 minutos de Tiempo de Inactividad	
= 42.700 minutos	=2% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado
<hr/>	
43.200 minutos en total	

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de teléfono, correo electrónico, foros en línea y un sistema de notificación de problemas online. Se puede encontrar información de soporte técnico y otros procesos e informaciones en: <http://asperasoft.com/support>. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora
2	Impacto de negocio significativo: El uso de un dispositivo o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborables
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- b. **Gigabyte:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.º potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.
- c. **Terabyte:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un terabyte son 2 bytes elevados a la 40ª potencia. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Terabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.
- d. **Instancia de Aplicación:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Se requiere un derecho de titularidad de Instancia de Aplicación por cada instancia de una Aplicación que esté conectada al Servicio de Cloud. Si una Aplicación tiene varios componentes, cada uno de los cuales con un objetivo y/o un usuario destinatario distinto, y cada uno de ellos puede ser conectado a o gestionado por el Servicio de Cloud, cada componente se considera una Aplicación independiente. Además, los entornos de pruebas, desarrollo, puesta en escena,

transferencia y producción para una Aplicación son considerados como instancias independientes de la Aplicación y cada uno debe tener un derecho de titularidad. Varias instancias de Aplicación en un único entorno son consideradas como instancias independientes de la Aplicación y cada una debe tener un derecho de titularidad. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

5.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

5.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

5.4 Cargos de Pago por Uso

Un cargo de pago por uso se facturará bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional o en <https://store.asperasoft.com>, en el mes posterior a dicho uso.

5.5 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Acuerdo, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 60 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 60 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 60 días.

7. Términos adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

7.2 Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el siguiente software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud:

- IBM Aspera Enterprise Server
- IBM Aspera Connect Server
- IBM Aspera Point-to-Point Client
- IBM Aspera Desktop Client
- IBM Aspera Server on Demand
- IBM Aspera Application Platform on Demand
- IBM Aspera Console

- IBM Aspera Files Personal Edition no incluye IBM Aspera Console como software de habilitación.
- Las Planificaciones Básicas del Servicio de Cloud no incluyen software de habilitación.

7.3 Acceso de Usuarios Externos

El Cliente puede optar por dar a los usuarios externos acceso al Servicio de Cloud. Un Usuario Externo es una única persona, no empleado del Cliente, que no recibe pagos del Cliente o que no actúa en representación del Cliente. Una persona que sea empleado del Cliente o que reciba pagos del Cliente, pero no acceda al Servicio de Cloud dentro del ámbito de esa relación, puede ser un Usuario Externo. El Cliente es el único responsable ante estos usuarios externos, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los usuarios externos relacionados con el Servicio de Cloud o b) cualquier uso indebido del Servicio de Cloud por parte de estos usuarios externos.