

IBM Aspera Files

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示缔约方及其授权用户和 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 FASP 高速传输技术, 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
- 20 个授权用户
- 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
- 100 名授权用户
- 100 个工作空间
- 5TB 的云存储空间
- 支持 IBM Aspera Drive
- 支持 IBM Aspera Mobile 应用
- 支持单点登录

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
- 500 个授权用户
- 不限制工作场所数量
- 10TB 的云存储空间
- 支持 IBM Aspera Drive
- 支持 IBM Aspera Mobile 应用
- 支持单点登录

1.4 IBM Aspera Files Elite Edition

此 Cloud Service 的 Elite Edition 可供订购，并按使用收费。其中包括：

- Aspera Files Web 应用访问
- Aspera Transfer Platform 访问
- 2500 个授权用户
- 不限制工作场所数量
- 100TB 的云存储空间
- 支持 IBM Aspera Drive
- 支持 IBM Aspera Mobile 应用
- 支持单点登录
- 非生产组织访问权
- IBM Aspera 开发人员网络访问权

1.5 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。将按照交易文档或 <https://store.asperasoft.com> 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。

1.6 IBM Aspera Files 授权用户

此 Cloud Service 支持客户使用超过订购中所含数量的额外授权用户。对于额外的授权用户，将按照每月最后一个日历日测得的使用率对客户进行收费。针对度量而言，授权用户是指那些在 Cloud Service 中具有生效帐户和拥有至少一个工作空间成员资格的用户。

1.7 可选服务

1.7.1 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。

1.7.2 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。

1.7.3 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。

1.8 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。

1.8.1 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

1.8.2 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

1.8.3 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

1.9 Base Plan 可选服务

1.9.1 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。

1.10 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.ibm.com/cloud/data-security> 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级 Cloud Service 的安全性。

如果客户（作为数据控制者）确定这些技术和组织的安全性措施对于处理过程所带来的风险以及要保护数据的性质是适当的，那么可以使用此 Cloud Service 来处理内容（包含个人数据）。客户承认此 Cloud Service 不提供相关功能用于保护个人敏感数据或受其他法规需求约束的数据。客户确认 IBM 并不了解内容中包含的数据类型，并且无法对 Cloud Service 或已实施的安全保护的适用性进行评估。

2.1 安全特性和责任

Cloud Service 实施以下安全特性：

- 加密 - 内置加密，通过客户端和服务端控制选项，采用传输中连线加密和静态加密方式
- 完整性验证 - 针对每个传输块的数据完整性验证
- 认证和访问控制 - 内置对租户专用的已认证 Aspera 存储根的支持。支持每个用户帐户的可配置读、写和列示访问。支持特定于平台的基于角色的访问控制。
- 自动恢复 - 从发生故障时的中断点自动执行重试和检查点恢复（单个文件和目录）。

当客户选择在位于美国的数据中心内托管 Cloud Service 时，此 Cloud Service 将包含在 IBM 隐私护盾证书中并适用，且遵循以下网站中的 IBM 隐私护盾隐私策略：

http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 Cloud Service 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（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

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	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 总时间 43,200 分钟	

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。	在 2 个工作小时之内
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。	在 1 个工作日之内

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. **授权用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。必须获取足够的权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内有权访问 Cloud Service 的“授权用户”的数量。
- b. **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（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。
- c. **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。
- d. **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，那么将在此类盘盈后的下个月按照交易文档中的指定的费率收取盘盈费用。

5.4 按使用付费的费用

在使用后的下个月将按照交易文档或 <https://store.asperasoft.com> 中指定的费率，对“按使用付费”发生的费用开账单。

5.5 验证

客户将 i) 按照 IBM 及其独立审计机构验证客户遵守协议的情况的合理所需，保存并根据请求提供记录和系统工具输出；并且 ii) 按照当时的价格及时订购并支付所需的权利，并按照 IBM 在发票中规定，支付此类验证的结果所确定的任何其他费用和赔偿。在 Cloud Service 期限内以及本协议到期后的两年内，这些合规性验证义务均保持有效。

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。

对于自动续约，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 60 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。

对于持续使用，除非客户提前 60 天发出终止书面通知，否则 Cloud Service 将以月为单位持续有效。Cloud Service 的有效期将于此类 60 天期限过后的日历月末结束。

7. 附加条款

7.1 通用条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为 Cloud Services 的订户。

7.2 支持软件

此 Cloud Service 包括以下支持软件，只能在 Cloud Service 期限内与客户对 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用该软件：

- 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 不包含 IBM Aspera Console 作为支持软件。
- 此 Cloud Service 的基本套餐不包含支持软件。

7.3 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。