



Conditions d'Utilisation IBM – Conditions spécifiques de l'Offre SaaS

IBM Aspera Files

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

1. Offres IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- IBM Aspera Files Personal Edition
- IBM Aspera Files Business Edition
- IBM Aspera Files Enterprise Edition
- IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Business Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Additional Storage
- IBM Aspera Files On-Premise Node
- IBM Aspera Files Egress

1.1 Logiciels IBM Associés

Les abonnements à l'Offre IBM SaaS n'incluent pas l'Abonnement et le Support des Logiciels IBM Associés. Le Client déclare qu'il a acquis les autorisations de licence applicables et l'Abonnement et le Support des Logiciels IBM Associés. Pendant la période d'abonnement à l'Offre IBM SaaS, le Client doit tenir à jour l'Abonnement et le Support pour les Logiciels IBM Associés.

2. Unités de mesure des redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes précisée dans le Document de Transaction :

- Gigaoctet** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») du Client ou dans un Document de Transaction.
- Téraoctet** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Téraoctet est 2 à la puissance 40 octets. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Téraoctets traités par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Instance d'Application** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un droit d'utilisation d'Instance d'Application est requis pour chaque instance d'une Application connectée à l'Offre IBM SaaS. Si une Application possède plusieurs composants, chacun visant un but et/ou une base utilisateur distincts et chacun de ces termes pouvant être connecté à ou géré par l'Offre IBM SaaS, chacun desdits composants est considéré comme étant une Application distincte. En outre, les environnements de test, de développement, de transfert et de production pour une Application

sont chacun considérés comme étant des instances distinctes de l'Application et chacun doit disposer d'un droit d'utilisation. Les instances d'Application multiples dans un environnement unique sont chacune considérées comme étant des instances distinctes de l'Application et chacune doit disposer d'un droit d'utilisation. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Instances d'Application connectées à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou le Document de Transaction du Client.

3. Redevances et facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

3.1 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

3.2 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle de l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction.

3.3 Paiement à l'Utilisation

Les offres de paiement à l'utilisation (Pay Per Use) indiquées dans le Document de Transaction ne seront facturées que lorsque le Client utilise le service de paiement à l'utilisation. Une fois ce dernier utilisé, le Client sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction.

4. Durée et Options de Renouvellement

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique lorsque la durée initiale est inférieure à douze mois, l'Offre IBM SaaS est automatiquement renouvelée pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 30 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu lorsque la durée initiale est supérieure ou égale à douze mois, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 60 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 60 jours.

5. Support Technique

Le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par téléphone, par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit Support Technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le support technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Des informations supplémentaires sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de Support Technique sont disponibles à l'adresse <http://asperasoft.com/support/>.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Temps de Réponse Initiaux
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défectueuse. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Temps de Réponse Initiaux
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable

6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

6.2 Confidentialité des Données

IBM et le Client sont chacun responsables du respect de leurs obligations respectives en vertu des lois en vigueur relatives à la protection des Données à caractère personnel (telles qu'elles sont définies dans les lois en vigueur relatives à la protection des données) qui sont stockées et traitées par IBM pour le Client au titre du présent Contrat (les « Données Client »). En signant le présent Contrat, le Client désigne IBM comme Sous-traitant du Traitement des Données Client. Le Client est seul responsable d'identifier la finalité et les moyens de traitement par IBM des Données Client dans le cadre du présent Contrat, et ce traitement, qui suit les instructions du Client, ne doit pas faire déroger IBM aux lois en vigueur relatives à la protection des données. IBM et le Client reconnaissent qu'ils ne mènent pas d'enquêtes sur les mesures que l'autre partie prend pour le respect des lois en vigueur relatives à la protection des données. Aucune disposition du présent Contrat n'empêche IBM ou le Client de prendre les mesures jugées nécessaires pour le respect des lois en vigueur relatives à la protection des données. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de déterminer que les mesures de sécurité stipulées dans le présent Contrat constituent des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données Client, comme requis par les lois en vigueur relatives à la protection des données. IBM n'est pas tenue d'exécuter ou de respecter les mesures de sécurité concernant les Données Client autres que celles stipulées dans le présent Contrat et, en tant que Sous-traitant du Traitement des Données Client, IBM traitera les Données Client comme indiqué dans le présent Contrat et comme jugé raisonnablement nécessaire ou approprié pour réaliser les services. Le Client est uniquement tenu de déterminer si tout transfert de Données Client effectué par IBM ou le Client hors du territoire au titre du présent Contrat est conforme aux lois en vigueur sur la protection des données.

6.3 Déclaration de Pratiques de Sécurité

La sécurité des systèmes informatiques implique la protection des systèmes et des informations par le biais de la prévention, la détection et la résolution des accès non autorisés tant de l'intérieur que de l'extérieur de l'entreprise du Client. Tout accès non autorisé peut entraîner l'altération, la destruction ou le détournement des informations ou l'utilisation abusive des systèmes du Client pour attaquer d'autres systèmes. Sans une approche globale de la sécurité, aucun système ou produit informatique ne doit être considéré totalement sécurisé et aucun produit ou mesure de sécurité ne peut être entièrement efficace pour empêcher tout accès non autorisé. Les systèmes et produits IBM sont conçus pour faire partie d'une approche de sécurité globale qui impliquera nécessairement des procédures opérationnelles supplémentaires et pourra exiger l'efficacité optimale d'autres systèmes, produits ou services. IBM ne

garantit pas que les systèmes et produits jouissent d'une immunité contre tout comportement malveillant ou illicite d'un tiers quel qu'il soit.

6.4 Décompte de l'utilisation

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction des unités de mesure de redevance qui exigent qu'IBM surveille et communique l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le biais d'un service de décompte.

6.5 Accès Utilisateur Externe

Le Client peut choisir d'accorder aux Utilisateurs Externes l'accès à l'Offre IBM SaaS. Un Utilisateur Externe est une personne unique, non employée ou payée par le Client ou non intervenant pour le compte du Client. Une personne employée ou payée par le Client mais n'accédant pas à l'Offre IBM SaaS dans le cadre de cette relation peut être un Utilisateur Externe. Le Client est responsable de ces Utilisateurs Externes, y compris, mais sans s'y limiter pour : a) toutes réclamations faites par les Utilisateurs Externes en rapport avec l'Offre IBM SaaS, b) toute utilisation incorrecte de l'Offre IBM SaaS par ces Utilisateurs Externes.

6.6 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

Annexe A

1. IBM Aspera Files

IBM Aspera Files permet l'échange sécurisé des fichiers et dossiers de toute taille entre les utilisateurs, voire entre des organisations distinctes. En utilisant Aspera Files, les utilisateurs peuvent stocker des fichiers et dossiers et y accéder dans plusieurs systèmes de stockage sur le Cloud et sur site. Le partage entre utilisateurs est activé par le biais de la navigation ou de la fonction glisser/déposer, quel que soit l'emplacement des fichiers, afin d'éliminer les limites classiques de la collaboration entre collègues tant sur les sites locaux que distants. Aspera Files utilise le protocole FASP d'Aspera qui surmonte les limites des autres technologies de transfert de fichier. En déplaçant des ensembles de données volumineux, quels que soient les conditions de réseau, les distances physiques entre les sites ainsi que la taille, le type ou le nombre de fichiers, la technologie Aspera ouvre un nouveau monde de collaboration, de partage et de distribution de contenu.

2. Offres

2.1 IBM Aspera Files Personal Edition

La version Personal Edition de l'Offre IBM SaaS est disponible sous forme d'abonnement et facturée selon la méthode de paiement à l'utilisation. Elle comprend ce qui suit :

- Accès à l'application Web Aspera Files
- Accès à Aspera Transfer Platform
- 1 espace de travail
- 1 To de stockage sur le Cloud

2.2 IBM Aspera Files Business Edition

La version Business Edition de l'Offre IBM SaaS est disponible sous forme d'abonnement et facturée selon la méthode de paiement à l'utilisation. Elle comprend ce qui suit :

- Accès à l'application Web Aspera Files
- Accès à Aspera Transfer Platform
- 10 espaces de travail
- 5 To de stockage sur le Cloud

2.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

La version Enterprise Edition de l'Offre IBM SaaS est disponible sous forme d'abonnement et facturée selon la méthode de paiement à l'utilisation. Elle comprend ce qui suit :

- Accès à l'application Web Aspera Files
- Accès à Aspera Transfer Platform
- 100 espaces de travail
- 10 To de stockage sur le Cloud

2.4 Forfait de paiement à l'utilisation

Le Client peut utiliser l'Offre IBM SaaS selon un modèle de paiement à l'utilisation sans engagement de durée d'abonnement spécifique ou de quantité de droits d'utilisation spécifique. L'utilisation réelle de l'Offre IBM SaaS pendant chaque mois calendaire sera facturée au Client au prix indiqué dans le Document de Transaction. Le modèle de paiement à l'utilisation n'entraîne pas de frais additionnels.

2.5 Services Optionnels

2.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Cette Offre IBM SaaS de paiement à l'utilisation (Pay Per Use) permet au Client d'utiliser du stockage supplémentaire sur le Cloud en plus de ce qui est inclus dans l'abonnement. Le Client sera facturé pour le stockage excédentaire au taux d'utilisation mesuré le dernier jour de chaque mois.

2.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Cette Offre IBM SaaS permet au Client de connecter IBM Aspera Enterprise Servers, IBM Aspera Connect Servers et IBM Aspera Point-to-Point Clients à l'application Web Aspera Files. Le Client sera facturé pour chaque Instance d'Application connectée.

2.5.3 IBM Aspera Files Egress

Cette Offre IBM SaaS de paiement à l'utilisation (Pay Per Use) comprend une bande passante de sortie et sera facturée quand :

- une durée d'abonnement inférieure à 12 mois ou la consommation selon la méthode de paiement à l'utilisation dépasse 10 To de sortie par mois ; ou
- une durée d'abonnement de douze mois ou plus dépasse 120 To de sortie par an.

La bande passante d'Aspera Files Egress ne s'applique pas aux Forfaits de base.

2.6 Forfait de base

Les Forfaits de base n'incluent pas de stockage pour l'Offre IBM SaaS ou de droits d'accès à certains logiciels requis destinés au Client. Le Client est tenu de se procurer des droits d'utilisation suffisants pour IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client ou IBM Aspera Platform on Demand (ci-après « Logiciels IBM Associés »), ainsi que suffisamment de stockage pour utiliser avec les Logiciels IBM Associés toute Offre IBM SaaS associée à un forfait de base.

2.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

L'abonnement à Personal Edition comprend ce qui suit :

- Accès à l'application Web Aspera Files
- 1 espace de travail

2.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

L'abonnement à Business Edition comprend ce qui suit :

- Accès à l'application Web Aspera Files
- 10 espaces de travail

2.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

L'abonnement à Enterprise Edition comprend ce qui suit :

- Accès à l'application Web Aspera Files
- 100 espaces de travail

2.7 Services optionnels du forfait de base

2.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Cette Offre IBM SaaS permet au Client de connecter IBM Aspera Enterprise Servers, IBM Aspera Connect Servers et IBM Aspera Point-to-Point Clients à l'application Web Aspera Files. Le Client sera facturé pour chaque Instance d'Application connectée.

Conditions d'Utilisation IBM – Accord relatif aux Niveaux de Service

Annexe B

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour l'Offre IBM SaaS, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE »). Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production. Ce SLA ne s'appliquera pas du fait de l'indisponibilité ou du dysfonctionnement d'Aspera Files On-Premise Nodes ou d'Aspera on Demand lorsqu'ils sont utilisés avec l'Offre IBM SaaS.

1. Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM Aspera (<http://asperasoft.com/support/> ou support@aseprasoft.com) dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité de l'Offre IBM SaaS. Ce ticket doit inclure les dates et heures de perte de service, les messages d'erreur reçus (s'il y a lieu), des informations de contact et la description complète de l'interruption de la disponibilité du service, y compris les journaux, le cas échéant. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les sept jours ouvrables suivant la fin de l'indisponibilité réclamée après la résolution des problèmes techniques. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture de l'Offre IBM SaaS en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où l'Offre IBM SaaS est restaurée ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. Pour chaque période d'Indisponibilité de trente (30) minutes consécutives, IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée de l'Offre IBM SaaS pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

2. Niveaux de Service

Disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99 %	2 %
< 97,5 %	5 %

* Si l'Offre IBM SaaS a été acquise auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

<p>Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes</p> <hr/> <p>Au total 43 200 minutes</p>	<p>= 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel</p>
--	--