

IBM Aspera Files

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran de Generelle betingelsene. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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 Tilknyttede IBM-programmer

IBM SaaS-abonnementene omfatter ikke Abonnement og brukerstøtte for de Tilknyttede IBM-programmene. Kunden bekrefter at Kunden har anskaffet nødvendig antall lisensrettigheter og Abonnement og brukerstøtte for de Tilknyttede IBM-programmene. I abonnementsperioden for IBM SaaS må Kunden opprettholde Abonnement og brukerstøtte for de Tilknyttede IBM-programmene.

2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- Gigabyte** er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Gigabyte er definert som 2 ophøyd i 30. potens byte med data (1.073.741.824 byte). Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Gigabyte som behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Terabyte** er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Terabyte er 2 ophøyd i 40 byte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Terabyte som behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Applikasjonsforekomst** (Application Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Det kreves en Applikasjonsforekomst-rettighet for hver forekomst av en Applikasjon som er koblet til IBM SaaS. Hvis en Applikasjon har flere komponenter som hver tjener et særskilt formål og/eller brukerbase, og som hver kan kobles til eller administreres av IBM SaaS, anses hver slik komponent som en separat Applikasjon. Dessuten anses hvert test-, utviklings-, opprioriterings- og produksjonsmiljø for en Applikasjon som en separat forekomst av Applikasjonen, og må ha en rettighet. Flere Applikasjonsforekomster i ett enkelt miljø anses også som egne forekomster av Applikasjonen, og hver forekomst må ha en rettighet. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Applikasjonsforekomster som er koblet til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

3.2 Priser for ekstra volum

Hvis faktisk bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som er oppgitt i Kjøpsbeviset (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

3.3 Betaling per bruk (Pay Per Use)

Pay per Use-løsninger som er identifisert i Transaksjonsdokumentet, blir ikke fakturert før Kunden bruker Pay per Use-tjenesten. Ved bruk faktureres Kunden i henhold til prisen som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

4. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse når den første abonnementsperioden er mindre enn tolv måneder, er det slik at hvis Kunden ikke minst 30 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk når den første abonnementsperioden er tolv måneder eller mer, vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 60 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 60 dager.

5. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS gis via telefon, e-post, online-fora og et online-system for problemrapportering. Alle bearbejdelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte her: <http://asperasoft.com/support/>.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontaktid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden
4	Minimal virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 1 arbeidsdag

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM

SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

6.2 Beskyttelse av personopplysninger

Kunden og IBM er begge ansvarlig for å overholde partenes respektive forpliktelser i henhold til gjeldende lovgivning om personvern som gjelder for personopplysninger (slik dette er definert i gjeldende lovgivning om personvern) som lagres eller behandles av IBM for Kunden under denne Avtalen ("Kundens data"). Ved å inngå denne Avtalen utpeker Kunden IBM som databehandler for Kundens data. Kunden er alene ansvarlig for å fastsette formålet med og midlene for IBMs behandling av Kundens data under denne Avtalen, inkludert at slik behandling ifølge Kundens instruksjoner ikke vil føre til brudd på gjeldende lovgivning om personvern fra IBMs side. Kunden og IBM aksepterer begge å ikke etterforske hvilke tiltak den andre parten treffer for å etterkomme gjeldende lovgivning om personvern. Ingen av bestemmelsene i Avtalen hindrer IBM eller Kunden i å treffe de tiltakene vedkommende part anser som nødvendig for å etterkomme gjeldende lovgivning om personvern. Kunden bekrefter at Kunden alene er ansvarlig for å avgjøre om sikkerhetstiltakene som er spesifisert i Avtalen, er tilstrekkelige tekniske og organisasjonsmessige tiltak for å beskytte Kundens data i henhold til gjeldende lovgivning om personvern. Det kreves ikke at IBM skal utføre eller overholde andre sikkerhetstiltak i forbindelse med Kundens data enn sikkerhetstiltakene som er spesifisert i denne Avtalen, og slik det kreves som Behandler av Kundens data; IBM skal behandle Kundens data slik det er oppgitt i denne Avtalen, og slik IBM med rimelighet kan anse som nødvendig eller hensiktsmessig for utførelsen av tjenestene. Kunden er alene ansvarlig for å avgjøre om en overføring av Kundens data over en landegrense utført av IBM eller Kunden under denne Avtalen er i overensstemmelse med gjeldende lovgivning om personvern.

6.3 Erklæring om sikkerhetspraksis

Sikkerhet for IT-systemer omfatter beskyttelse av systemer og informasjon gjennom å forhindre, oppdage og reagere på uautorisert tilgang fra personer både innenfor og utenfor Kundens virksomhet. Uautorisert tilgang kan føre til endring, ødeleggelse eller urettmessig tilegnelse av informasjon, eller til misbruk av Kundens systemer for å angripe andre systemer. Uten en omfattende tilnærming til sikkerhet kan ingen IT-systemer eller produkter anses som fullstendig sikre, og ikke noe enkeltprodukt eller sikkerhetstiltak kan være fullstendig effektivt når det gjelder å forhindre uautorisert tilgang. IBMs systemer og produkter er utformet for å inngå som en del av en omfattende sikkerhetstilnærming, noe som nødvendigvis vil kreve ekstra driftsprosedyrer, og som kan kreve andre systemer, produkter eller tjenester for å være mest mulig effektive. IBM garanterer ikke at systemer og produkter er immune mot skadelige eller ulovlige aktiviteter fra noen part.

6.4 Bruksmåling

IBM SaaS selges under målenheter for omkostninger som krever at IBM overvåker og rapporterer bruken av IBM SaaS via en måletjeneste.

6.5 Tilgang som Ekstern bruker

Kunden kan velge å gi Eksterne brukere tilgang til IBM SaaS. En Ekstern bruker er en unik person som ikke er ansatt eller betalt av Kunden eller handler på vegne av Kunden. En person som er ansatt eller betalt av Kunden, men som ikke får tilgang til IBM SaaS i tilknytning til en slik relasjon, kan være en Ekstern bruker. Kunden er ansvarlig for disse Eksterne brukerne, inkludert men ikke begrenset til a) krav fra de Eksterne brukerne knyttet til IBM SaaS, eller b) feilaktig bruk av IBM SaaS av disse Eksterne brukerne.

6.6 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelingssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

Vedlegg A

1. IBM Aspera Files

IBM Aspera Files sørger for sikker utveksling av filer og mapper av enhver størrelse mellom brukere, selv mellom forskjellige organisasjoner. Ved hjelp av Aspera Files kan brukerne lagre og få rask tilgang til filer og mapper i flere nettskybaserte og lokale lagringssystemer. Deling mellom brukere er mulig ved hjelp av blaing eller dra-og-slipp, uavhengig av hvor filene er plassert, noe som frigjør samarbeidsmulighetene fra de tradisjonelle grensene mellom kollegaer lokalt og eksternt. Aspera Files bruker Asperas FASP-protokoll, som ikke har samme begrensninger som andre filoverføringsteknologier. Ved å kunne flytte store datasett – uavhengig av nettverksbetingelser, fysisk avstand mellom steder, filstørrelse, filtype eller antall filer – åpner Aspera-teknologien for en ny verden av samarbeid, deling og levering av innhold.

2. Løsninger

2.1 IBM Aspera Files Personal Edition

Personal Edition-utgaven av IBM SaaS er tilgjengelig som et abonnement og på Pay per Use-basis. Den omfatter følgende:

- Tilgang til Aspera Files Web Application
- Tilgang til Aspera Transfer Platform
- 1 arbeidsområde
- 1 TB med nettskybasert lagerplass

2.2 IBM Aspera Files Business Edition

Business Edition-utgaven av IBM SaaS er tilgjengelig som et abonnement og på Pay per Use-basis. Den omfatter følgende:

- Tilgang til Aspera Files Web Application
- Tilgang til Aspera Transfer Platform
- 10 arbeidsområder
- 5 TB med nettskybasert lagerplass

2.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

Enterprise Edition-utgaven av IBM SaaS er tilgjengelig som et abonnement og på Pay per Use-basis. Den omfatter følgende:

- Tilgang til Aspera Files Web Application
- Tilgang til Aspera Transfer Platform
- 100 arbeidsområder
- 10 TB med nettskybasert lagerplass

2.4 Betaling per bruk (Pay Per Use)

Kunden kan bruke IBM SaaS under en Pay Per Use-modell der Kunden ikke trenger å forplikte seg til en bestemt abonnementsperiode eller et bestemt antall rettigheter. Kunden blir fakturert for faktisk bruk av IBM SaaS i hver kalendermåned til prisen som fremkommer i Transaksjonsdokumentet. Pay Per Use-modellen omfatter ikke priser for ekstra volum.

2.5 Valgbare tjenester

2.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Denne IBM SaaS Pay Per Use-løsningen gjør det mulig for Kunden å bruke mer nettskybasert lagerplass enn det som er inkludert i Kundens abonnement. Kunden blir fakturert for den ekstra lagerplassen ifølge bruksprisen og måling utført på den siste kalenderdagen i hver måned.

2.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Denne IBM SaaS-løsningen gjør det mulig for Kunden å koble IBM Aspera Enterprise-servere, IBM Aspera Connect-servere og IBM Aspera Point-to-Point-klienter til Aspera Files Web Application. Kunden blir fakturert for hver Applikasjonsforekomst som er tilkoblet.

2.5.3 IBM Aspera Files Egress

Denne IBM SaaS Pay Per Use-løsningen omfatter Egress-båndbredde og blir fakturert når:

- En abonnementsperiode på mindre enn tolv måneder eller Pay Per Use-forbruk overstiger 10 TB med Egress-båndbredde per måned; eller
- En abonnementsperiode på tolv måneder eller mer overstiger 120 TB med Egress-båndbredde per år.

Aspera Files Egress-båndbredde gjelder ikke for Base Plan-løsninger.

2.6 Base Plan-løsninger

Base Plan-løsninger omfatter ikke lagerplass for IBM SaaS eller Kundens rett til å bruke bestemte nødvendige programmer. Kunden må anskaffe tilstrekkelig antall rettigheter til IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client eller IBM Aspera Platform on Demand ("Tilknyttede IBM-programmer") samt tilstrekkelig lagerplass til å kunne bruke en IBM SaaS Base Plan-løsning sammen med de Tilknyttede IBM-programmene.

2.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

Personal Edition-abonnementet omfatter følgende:

- Tilgang til Aspera Files Web Application
- 1 arbeidsområde

2.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

Business Edition-abonnementet omfatter følgende:

- Tilgang til Aspera Files Web Application
- 10 arbeidsområder

2.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

Enterprise Edition-abonnementet omfatter følgende:

- Tilgang til Aspera Files Web Application
- 100 arbeidsområder

2.7 Valgbare tjenester for Base Plan-løsninger

2.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Denne IBM SaaS-løsningen gjør det mulig for Kunden å koble IBM Aspera Enterprise-servere, IBM Aspera Connect-servere og IBM Aspera Point-to-Point-klienter til Aspera Files Web Application. Kunden blir fakturert for hver Applikasjonsforekomst som er tilkoblet.

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som angitt i et Kjøpsbevis (PoE). Servicenivåavtalen er ikke en garanti. Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for Kunden og gjelder kun for bruk i produksjonsmiljøer. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke ved utilgjengelige eller ikke-operative Aspera Files On-Premise Nodes eller Aspera on Demand når disse brukes sammen med IBM SaaS.

1. Tilgjengelighetskrediteringer

Kunden må logge en problempost med Alvorsgrad 1 hos IBM Aspera Help Desk for teknisk støtte (<http://asperasoft.com/support/> eller support@aseprasoft.com) innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på en hendelse som påvirket tilgjengeligheten av IBM SaaS. Problemposten må angi datoer og klokkeslett for tapet av tjenesten, eventuelle feilmeldinger som er mottatt, kontaktopplysninger, og en fullstendig beskrivelse av avbruddet i tjenestens tilgjengelighet, inkludert logger hvis det er aktuelt. Kunden må i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre problemdiagnose og finne en løsning for problemet.

Et krav knyttet til en problempost ved mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale må sendes senest sju arbeidsdager etter slutten av nedetiden som kravet gjelder, når de tekniske problemene er løst. Kompensasjon for et gyldig SLA-krav gis i form av en kreditering mot en fremtidig faktura for IBM SaaS basert på hvor lenge produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS ikke har vært tilgjengelig ("Nedetid"). Nedetid måles fra tidspunktet Kunden rapporterer hendelsen til tidspunktet IBM SaaS er gjenopprettet, og omfatter ikke tid i forbindelse med en planlagt eller annonsert nedetid for vedlikehold; årsaker utenfor IBMs kontroll; problemer med Kundens eller en tredjeparts innhold eller teknologi, design eller instruksjoner; systemkonfigurasjoner og plattformer som ikke støttes, eller andre feil fra Kundens side; eller sikkerhetshendelser forårsaket av Kunden eller Kundens testing av sikkerheten. For hver sammenhengende periode på tretti (30) minutter med Nedetid skal IBM benytte høyeste aktuelle kompensasjon basert på kumulativ tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av hver avtalemåned, som vist i tabellen nedenfor. Samlet kompensasjon for en avtalemåned skal ikke overstige 10 prosent av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet Kunden betaler for IBM SaaS.

2. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en avtalemåned

Tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned	Kompensasjon (% av månedlig abonnementspris* for avtalemånedens som kravet gjelder)
< 99 %	2 %
< 97,5 %	5 %

* Hvis IBM SaaS ble kjøpt fra en IBM Business Partner, blir den månedlige abonnementsprisen beregnet basert på den gjeldende listepriisen for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for avtalemånedens som Kravet gjelder, redusert med 50 %. IBM gir Kunden en direkte tilgjengelig refusjon.

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtalemåned, minus totalt antall minutter med Nedetid i en avtalemåned, dividert på totalt antall minutter i avtalemånedens.

Eksempel: 500 minutter samlet Nedetid i en avtalemåned

43.200 minutter i en avtalemåned med 30 dager - 500 minutter med Nedetid = 42.700 minutter <hr/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned
---	---