

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM QRadar on Cloud

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия на офертата SaaS") и документ със заглавието Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия"), достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, Специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

Условията за употреба (УУ) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (УУ) представляват пълният договор.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия за оферта SaaS:

- IBM QRadar on Cloud Basic Service
- IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade
- IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade
- IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade
- IBM QRadar on Cloud Flows Add-On
- IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

2. Метрики за фактуриране

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за фактуриране, както е указано в Документа по сделката:

- Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчен брой пълномощни за всеки Потребителски модел на IBM SaaS, който е наличен за достъп и употреба по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.
- Събития на секунда (EPS)** – мерна единица, по която може да бъде придобит IBM SaaS. Събитие представлява всяка проява на конкретно събитие, което се обработва от или е свързано с използването на пълномощия за IBM SaaSufficient, което трябва да бъде придобито, за да се покрие броят Събития за секунда, които трябва да бъдат събрани и обработени от IBM SaaS по време на периода на измерване, указан в Лицензионния сертификат на Клиента (ЛС) или в Документа по сделката.
За целите на този IBM SaaS, Събитие представлява журнално събитие, генерирано от сървър, приложение или устройство, което може да бъде обработено за конкретна цел.
- Десет хиляди потока** – за Минута представлява мерна единица, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Поток представлява запис от комуникации между два хоста. Всички пакети, които съдържат един и същ изходен IP, IP за местоназначение, изходен порт, порт по местоназначение и протокол, се комбинират, за да се превърнат в един запис за Поток. Трябва да бъде придобит достатъчен брой пълномощия, за да се покрие най-големият брой Потоци в рамките на едноминутен интервал, закръглен до най-близките Десет хиляди единици, управлявани и обработвани чрез IBM SaaS през периода на измерване, посочен в ЛС на Клиента или в Документа по сделката.

- d. **256 актива** – е мерна единица, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Актив представлява всеки реален ресурс или елемент на стойност, който се управлява, включително производствено оборудване, съоръжение, транспортиране, IT хардуер и софтуер. Всеки ресурс или елемент с уникален идентификатор в IBM SaaS представлява отделен Актив. Трябва да бъде придобит достатъчен брой пълномощия, за да се покриват Активите, закръглено до най-близките 256 единици, до които се осъществява достъп и управлявани чрез IBM SaaS през периода на измерване, посочен в ЛС на Клиента или в Документа на сделката. Всяко пълномощие за 256 Актива представлява 256 актива.

3. Цени и фактуриране

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 Частични месечни цени

Частична месечна цена, както е указано в Документа по сделката, може да бъде определена по размер на пропорционална база.

4. Опции за подновяване на Абонаментния период за IBM SaaS

Срокът на IBM SaaS започва на датата, на която IBM известява Клиента за неговия достъп до IBM SaaS, както е документирано в Лицензионния сертификат. Лицензионният сертификат ще укаже дали IBM SaaS се обновява автоматично, продължава на базата на дългосрочна употреба или се прекратява в края на срока.

За автоматично подновяване, освен ако Клиентът не предостави писмено известие да не се подновява поне 90 дни преди датата на изтичане на срока, IBM SaaS автоматично ще се поднови за срока, посочен в Лицензионния сертификат.

За дългосрочна употреба, IBM SaaS ще продължи да бъде достъпен на базата месец за месец, докато Клиентът не предостави писмено 90-дневно предизвестие за прекратяване. IBM SaaS ще остане достъпен до края на календарния месец след този 90-дневен срок.

5. Техническа поддръжка

Техническата поддръжка за IBM SaaS се предоставя чрез имейл, онлайн форуми и система за онлайн докладване на проблеми. Всички подобрения, актуализации и други материали, предоставени от IBM като част от всяка такава техническа поддръжка, се считат за част от IBM SaaS и следователно се регулират от тези Условия за употреба. Техническата поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта.

Повече информация относно часовете на достъпност, имейл адреси, онлайн системи за докладване на проблеми и други комуникационни средства и процеси за техническа поддръжка са описани в Ръководството за поддръжка на IBM Software as a Service.

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
1	Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга: Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение.	В рамките на 1 час Извън САЩ/Канада в рамките на 24 работни часа	Денонощно
2	Значително въздействие върху бизнеса: Сервизна бизнес характеристика или функция на услугата е ограничена в значителна степен по отношение на нейното използване или Клиентът е застрашен от пропускане на работни крайни срокове.	В рамките на 2 работни часа Извън САЩ/Канада в рамките на 24 работни часа	Работни часове от понеделник до петък

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
3	Незначително въздействие върху бизнеса: Указва, че услугата или функционалността може да се използват и не указват критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа Извън САЩ/Канада в рамките на 24 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
4	Минимално въздействие върху бизнеса: Запитване или нетехническа заявка.	В рамките на 1 работен ден Извън САЩ/Канада в рамките на 24 работни часа	Работни часове от понеделник до петък

6. Допълнителни условия на офертата IBM SaaS

6.1 Общи

Клиентът се съгласява, че IBM може публично да посочи Клиента като абонат на IBM SaaS в обществено или маркетинг съобщение.

6.2 Бисквитки

Клиентът е наясно и се съгласява, че IBM може, като част от нормалната работа и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (служители и изпълнители на Клиента), свързана с употребата на IBM SaaS, чрез проследяване и други технологии. IBM прави това, за да натрупва статистика за потребление и информация относно ефективността на нашия IBM SaaS с цел подобряване на практическата работа на потребителите и/или персонализиране на взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че ще придобие или е придобил съгласие за позволяване на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, независимо от мястото, на което ние и нашите подизпълнители осъществяваме бизнес, в съответствие с приложимия закон. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправяне или изтриване на тяхната събрана лична информация.

6.3 Разрешаващ софтуер – допълнителни условия

Клиентът може да инсталира и използва единствено до десет (10) копия на разрешаващия софтуер. Употребата от страна на Клиента на Разрешаващ софтуер се регулира от условията на приложимото лицензионно споразумение, което съпътства софтуера. Ако условията на приложимото лицензионно споразумение са в конфликт с Условията за употреба ("ToU") относно употребата на Разрешаващ софтуер, условията в тези ToU ще имат предимство.

6.4 Обработка на данни

Данните на Клиента, които са изпратени към IBM SaaS няма да бъдат съхранявани в САЩ, Канада, Германия и Бразилия.

Служителите и подизпълнителите на IBM, които се намират в следните държави, също имат право на достъп до данните на Клиента, които се изпращат на IBM SaaS като част от предоставянето на поддръжка за IBM SaaS:

- САЩ
- Саудитска Арабия
- Индия
- Австралия
- Япония

- Белгия
- Коста Рика
- Бразилия
- Полша
- Ирландия
- Обединено кралство
- Германия
- Канада

6.5 Законна употреба на IBM SaaS

IBM SaaS е проектиран да помага на Клиента да подобри защитната си среда и данните. Използването на IBM SaaS може да намеси различни закони или регулации, включително отнасящите се до поверителност, защита на данните, заетост и електронни комуникации и съхранение. IBM SaaS може да се използва само за законосъобразни цели или по законосъобразен начин. Клиентът е съгласен да използва IBM SaaS съгласно и поема всякаква отговорност за съгласуване с приложимите закони, регулации и политики. Клиентът гарантира, че ще придобие или че е придобил всички съгласия, разрешения или лицензи, които са необходими за позволяване на законната употреба на IBM SaaS.

6.6 Местоположения на извлечени ползи

Когато е приложимо, се начисляват данъци въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще начисли данъци въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът е задължен да поддържа тази информация актуална и да информира IBM за всички промени.

6.7 Лична информация

IBM SaaS ще позволи на Клиентите да въвеждат и управляват съдържание, съдържащо информация, която може да се счита за лична информация ("PI") съгласно приложимите закони за поверителност:

- Имена на лица
- Имейл адреси
- Потребителски идентификатори/входни имена
- IP адреси/MAC адреси
- URL адреси
- Информация за геолокация
- Идентификатори и серийни номера на устройства

IBM SaaS не е проектиран за специфични изисквания за сигурност за регулирано съдържание, като например лична информация или поверителна лична информация. Клиентът е задължен да определи дали IBM SaaS покрива неговите потребности по отношение на типа на съдържанието, което Клиентът използва във връзка с IBM SaaS.

7. Данни за сигурност

Като част от IBM SaaS, това включва дейности по отчитане. IBM ще подготви и поддържа деидентифицирана и/или съвкупна информация, събрана от услугата IBM SaaS ("Данни за сигурност"). Данните за сигурност няма да идентифицират Клиента или което и да било лице, с изключение на посочените в (d) по-долу. С описаното тук Клиентът се съгласява допълнително, че IBM може да използва и/или копира данните за сигурност за следните цели:

- публикуване и/или разпространение на Данни за сигурност (напр., в компилации и/или анализи, свързани с киберсигурност);
- разработване или подобряване на продукти или услуги;

- c. провеждане на проучване вътрешно или с трети страни; и
- d. законно споделяне или потвърдена информация на трети страни.

Приложение А

Офертата IBM QRadar on Cloud предоставя разширено решение за проучване за сигурност от Облака на IBM, базиран на продукт IBM Security QRadar SIEM. Тя позволява на Клиентите да събират, съпоставят и съхраняват събития, които са генерирани както в обекта, така и в облачната среда, и да извършват управление на защитата и заплахите по начин, подобен на този при продукта QRadar SIEM, разположен на обекта. Като част от офертата IBM също така осигурява денонощно наблюдение на инфраструктурата и прилага последното софтуерно ниво или важни актуализации, когато има налични такива.

1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Тази IBM SaaS оферта включва първоначално внедряване на облачна инфраструктура, продължително наблюдение на облачната инфраструктура и софтуерна поддръжка, покритие на клиентски заявки или проблеми, както и капацитет от 1000 EPS за събиране и обработване на регистрационни събития.

2. Функции по желание

2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade

Тази оферта представлява надстройка, която осигурява допълнителен капацитет от 1000 EPS за събиране и обработване на регистрационни събития. Клиентът може да закупи множество бройки от тази надстройка - до максималното EPS ниво, което услугата поддържа.

2.2 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Тази оферта представлява надстройка, която осигурява допълнителен капацитет от 1000 EPS за събиране и обработване на регистрационни събития, но само за временен брой месеци. Клиентът може да закупи множество бройки от тази надстройка - до максималното EPS ниво, което услугата поддържа. Интеграцията на тази част има за цел да позволи на Клиента, който се нуждае от покритие по време на пикови периоди, да покрие тези изисквания чрез временна надстройка на капацитета. В края на периода временното увеличение на капацитета ще бъде премахнато от средата на Клиента.

2.3 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade

Надстройването на капацитета за данни добавя допълнително съхранение и разширява анализите. Надстройването на капацитета предоставя на клиентите до 1 пълна година съхранение на данни.

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Интегрира се с IBM QRadar SIEM и обработващите инструменти за потоците, за да предостави видимост за приложение Layer 7 и анализ на потоци, което ще помогне на Клиента да установи, засече и отговори на дейности в рамките на цялата си мрежа.

2.4 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Колекторът и обработващите инструменти са инсталирани като софтуер в Client Data Gateway. Данните се изпращат до хоствана среда, където са достъпни за корелация и за изобразяване в портала. Колекторът обработва външни потоци от данни, като предоставя мрежова видимост от тип Layer 3.

2.5 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Проактивно установява и открива уязвимости в защитата на мрежови устройства и приложения, добавя контекст и поддържа приоритизирането на дейности по коригиране и смекчаване.

IBM Условия за употреба – Споразумение за ниво на обслужване

Приложение Б

IBM предоставя следното споразумение за ниво на обслужване ("СНО") за IBM SaaS, както е посочено в Лицензионния сертификат (ЛС). СНО не представлява гаранция. Споразумението за ниво на обслужване е достъпно само за Клиента и се прилага само за употреба в производствени среди.

1. Кредити за достъпност

Клиентът трябва да подаде към помощния център за техническа поддръжка на IBM билет за поддръжка с Ниво на сериозност 1 в рамките на 24 часа след първото узнаване, че дадено събитие е имало ефект върху достъпността на IBM SaaS. Клиентът трябва да подпомогне IBM при всяка диагностика и разрешаване на даден проблем.

Претенция за билет за поддръжка при неуспех за спазването на Споразумението за ниво на обслужване трябва да бъде подадена в рамките на три работни дни след края на договорния месец. Компенсация за валидна претенция спрямо Споразумението за ниво на обслужване ще бъде кредит за бъдеща фактура за IBM SaaS, въз основа на времетраенето, по време на което обработката на работната система за IBM SaaS не е достъпна ("Престой"). Престоят се измерва от момента, в който Клиентът докладва събитието, до момента, в който IBM SaaS е възстановен и не включва време, свързано с планирано или оповестено прекъсване на работата поради профилактика; причини извън контрола на IBM; проблеми със съдържание или технология, дизайни или инструкции на Клиента или трета страна; неподдържани системи конфигурации и платформи или други грешки на Клиента; или причинен от Клиента инцидент със сигурността или тестване на сигурността от Клиента. IBM ще приложи най-високата приложима компенсация, въз основа на кумулативната достъпност на IBM SaaS през всеки договорен месец, както е показано в таблицата по-долу. Общата компенсация по отношение на всеки договорен месец не може да надвишава 10 процента от една дванадесета (1/12-та) от годишната цена за IBM SaaS.

За пакетни IBM SaaS (индивидуални IBM SaaS оферти в пакет, които се продават заедно като една оферта на една комбинирана цена) компенсацията ще бъде изчислена на базата на единична комбинирана месечна цена за пакетен IBM SaaS, не спрямо месечната абонаментна такса за всеки отделен IBM SaaS. Клиентът може да подава искания само във връзка с един индивидуален IBM SaaS в пакет по едно и също време.

2. Нива на услуга

Достъпност на IBM SaaS по време на Договорен месец, както следва:

Достъпност по време на договорен месец	Компенсация (% от месечната такса за абонамент за договорен месец, който е предмет на дадена претенция)
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 96%	10%

* Ако IBM SaaS е бил придобит от Бизнес партньор на IBM, месечната абонаментна такса ще се изчисли спрямо актуалния към момента ценоразпис за IBM SaaS, който е в сила за договорния месец, който е предмет на претенцията, с отстъпка в размер на 50%. IBM ще предостави на Клиента директна отстъпка.

Достъпността, изразена като процент, се изчислява както следва: общият брой минути в договорен месец минус общия брой на минутите на време на престой в договорния месец, разделено на общия брой минути в договорния месец.

Пример: 250 минути общ престой по време на договорния месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни	
- 250 минути Престой	
= 42,950 минути	= 2 % кредит за Наличност за 99,4% наличност по време на договорния месец
<hr/>	
43 200 общо минути	