

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

---

## IBM QRadar on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: Podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky") které jsou dostupné na následující adrese:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání. Podmínky užívání se řídí podmínkami mezinárodní smlouvy IBM International Passport Advantage Agreement, mezinárodní smlouvy IBM International Passport Advantage Express Agreement nebo mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

### 1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM 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. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě některé z níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- Události za sekundu (EPS)** – jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Událost je výskyt specifické události, která je zpracovávána službou IBM SaaS nebo souvisí s použitím služby IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Událostí za sekundu shromážděných a zpracovaných prostřednictvím IBM SaaS během období měření uvedeného v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka nebo v Transakčním dokumentu.  
Pro účely této služby IBM SaaS Událost znamená událost protokolu generovanou ze serveru, aplikace nebo zařízení, kterou lze zpracovat pro specifický účel.
- Deset tisíc kroků** – za minutu je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu IBM SaaS. Tok je záznam komunikace mezi dvěma hostiteli. Všechny pakety obsahující stejnou zdrojovou IP, cílovou IP, zdrojový port, cílový port a protokol se spojí do jednoho záznamu Toků. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění pro pokrytí nejvyššího počtu Toků za minutu po zaokrouhlení nahoru na nejbližší desetitisíce, spravovaných nebo zpracovaných prostřednictvím služby IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- 256 aktiv** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Aktivum je hmotný prostředek nebo položka s hodnotou, které budou spravovány, včetně výrobního vybavení, zařízení, dopravy, IT hardwaru a softwaru. Jakýkoli prostředek nebo položka s jedinečným identifikátorem ve službě IBM SaaS představuje samostatné Aktivum. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat Aktiva, po zaokrouhlení nahoru na nejbližší násobek 256, ke kterým bude služba IBM SaaS přístupovat nebo která bude spravovat během období měření uvedeného v

Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.  
Každé oprávnění 256 aktiv představuje 256 aktiv.

### 3. Poplatky a fakturace

Částka splatná za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

### 4. Možnosti prodloužení obnovení Období registrace IBM SaaS

Smluvní období pro poskytování služby IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po skončení takového 90denního období k dispozici do konce kalendářního měsíce.

### 5. Technická podpora

Technická podpora pro službu IBM SaaS je poskytována prostřednictvím e-mailu, online fór a online systému hlášení problémů. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny  Mimo USA/Kanadu do 24 hodin (v průběhu pracovní doby)	24 x 7
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)  Mimo USA/Kanadu do 24 hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)  Mimo USA/Kanadu do 24 hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne  Mimo USA/Kanadu do 24 hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

## 6. Dodatečné podmínky nabídky IBM SaaS

### 6.1 Obecná ustanovení

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb IBM SaaS v reklamních nebo marketingových sděleních.

### 6.2 Soubory cookie

Zákazník si je vědom toho a souhlasí s tím, že IBM smí v rámci své běžné činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit interakce Zákazníkovi. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

### 6.3 Aktivační software – dodatečné podmínky

Zákazník smí nainstalovat pouze maximálně deset (10) kopií Aktivačního softwaru. Na užívání Aktivačního softwaru Zákazníkem se vztahují tyto Podmínky užívání a podmínky příslušné licenční smlouvy, která je se softwarem poskytnuta. V případě konfliktu podmínek příslušné licenční smlouvy s ustanoveními Podmínek užívání týkajících se používání Aktivačního softwaru mají přednostní platnost ustanovení těchto Podmínek užívání.

### 6.4 Zpracování dat

Data Zákazníka, která jsou odesílána do IBM SaaS, budou uchovávána v USA, Kanadě, Německu a Brazílii.

K datům Zákazníka odesílaným do IBM SaaS v rámci poskytování podpory pro IBM SaaS mohou také přistupovat zaměstnanci a smluvní dodavatelé IBM působící v následujících zemích:

- USA
- Saúdská Arábie
- Indie
- Austrálie
- Japonsko
- Belgie
- Kostarika
- Brazílie
- Polsko
- Irsko
- Spojené království
- Německo
- Kanada

## 6.5 Použití služby IBM SaaS v souladu se zákonem

Účelem IBM SaaS je pomoci Zákazníkovi zlepšit jeho zabezpečení prostředí a dat. Použití IBM SaaS může implikovat různé právní předpisy, včetně předpisů týkajících se soukromí, ochrany dat, zaměstnání a elektronické komunikace a uchování. IBM SaaS lze používat pouze pro účely, které jsou v souladu s právními předpisy, a zákonným způsobem. Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM SaaS bude používat v souladu s platnými právními předpisy a zásadami a v této souvislosti přebírá veškerou odpovědnost. Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že získal nebo získá všechny souhlasy, oprávnění nebo licence nutné k používání IBM SaaS v souladu se zákony.

## 6.6 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

## 6.7 Osobní údaje

IBM SaaS Zákazníkovi umožňuje vkládat a spravovat obsah obsahující informace, které mohou být v souladu s platnými zákony o ochraně soukromí považovány za osobní údaje:

- Jména osob
- Emailové adresy
- ID uživatele/přihlašovací jména
- IP adresy/MAC adresy
- URL
- Informace o geografické poloze
- ID a sériová čísla zařízení

Služba IBM SaaS není navržena pro jakékoli specifické požadavky na zabezpečení regulovaného obsahu, jako například osobních údajů nebo citlivých osobních údajů. Zákazník nese odpovědnost za určení toho, zda služba IBM SaaS uspokojuje potřeby Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti se službou IBM SaaS používá.

## 7. Zabezpečení dat

V rámci služby IBM SaaS, která zahrnuje činnosti reportingu, IBM připraví a bude spravovat agregované informace a/nebo informace bez identifikace shromažďované ze služby IBM SaaS ("Data zabezpečení"). S výjimkou ustanovení v bodě (d) níže nebudou Data zabezpečení identifikovat Zákazníka ani jiné fyzické osoby. Zákazník dále vyjadřuje souhlas s tím, že IBM je oprávněna používat a/nebo kopírovat Data zabezpečení pouze k následujícím účelům:

- a. publikování a/nebo distribuce Dat zabezpečení (např. v kompilacích a/nebo analýzách týkajících se kybernetické bezpečnosti);
- b. vývoj a vylepšení produktů nebo služeb;
- c. interní výzkum nebo výzkum realizovaný se třetími osobami; a
- d. sdílení informací o potvrzeném pachatelovi, který je třetí stranou, v souladu se zákonem.

## Příloha A

Nabídka IBM QRadar on Cloud přináší pokročilé řešení pro informace o zabezpečení z portfolia IBM Cloud, které využívá produkt IBM Security QRadar SIEM. Umožňuje Zákazníkovi shromažďovat, korelovat a uchovávat události generované z místních i cloudových řešení a provádět správu zabezpečení a hrozeb stejně jako s produktem QRadar SIEM implementovaným v místě. V rámci nabídky IBM poskytuje také nepřetržité monitorování infrastruktury a používá nejnovější úroveň zabezpečení nebo důležité opravy, kdykoli jsou k dispozici.

### 1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Tato nabídka IBM SaaS zahrnuje počáteční implementaci cloudové infrastruktury, průběžné monitorování cloudové infrastruktury a údržbu softwaru, zpracování požadavků na změnu nebo problémů Zákazníka a kapacitu 1000 EPS pro shromažďování a zpracovávání událostí protokolu.

### 2. Volitelné komponenty

#### 2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade

Tato nabídka je upgrade služby, který poskytuje další kapacitu 1000 EPS pro shromažďování a zpracování událostí protokolu. Zákazník si může zakoupit několik jednotek tohoto upgradu, a to až do maximální úrovně EPS, kterou nabídka podporuje.

#### 2.2 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Tato nabídka je upgrade služby, který poskytuje další kapacitu 1000 EPS pro shromažďování a zpracování událostí protokolu, ale pouze pro dočasný počet měsíců. Zákazník si může zakoupit několik jednotek tohoto upgradu, a to až do maximální úrovně EPS, kterou nabídka podporuje. Účelem této části je umožnit Zákazníkovi, který vyžaduje pokrytí během období špičky během roku, splnit tyto požadavky prostřednictvím dočasného upgradu kapacity. Na konci období budou tato dočasná navýšení kapacity z prostředí Zákazníka odebrána.

#### 2.3 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade

Upgrade kapacity dat přidává další úložiště a rozšiřuje analýzu. Upgrade kapacity zákazníkům poskytuje až 1 úplný rok uložených dat.

##### IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Integruje se s IBM QRadar SIEM a procesory toku pro zajištění viditelnosti aplikace ve vrstvě 7 a analýzu toku, které Zákazníkovi pomohou rozpoznat a zjistit aktivity prostřednictvím sítě Zákazníka a reagovat na ně.

#### 2.4 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Kolektor a procesor se nasazují jako software na Bránu dat Zákazníka. Data jsou přenášena datovým proudem do hostovaného prostředí, které je k dispozici pro korelaci a zobrazení v portálu. Kolektor zpracovává externí toky dat a zajišťuje viditelnost sítě vrstvy 3.

#### 2.5 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Aktivně rozpoznává a zjišťuje síťová zařízení a slabá místa zabezpečení aplikací, doplňuje kontext a podporuje stanovení priorit nápravy a zmírňování aktivit.

## Příloha B

IBM poskytuje pro službu IBM SaaS následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

### 1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení služby IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovaným nebo nahlášeným výpadkem z důvodu údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem nebo technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

U spojených nabídek IBM SaaS (jednotlivé nabídky IBM SaaS prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za IBM SaaS v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé IBM SaaS. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální nabídky IBM SaaS v balíku.

### 2. Úrovně služeb

Dostupnost IBM SaaS v průběhu smluvního měsíčního období:

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
< 99,5 %	2 %
< 98 %	5 %
< 96 %	10 %

\* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: celkem 250 minut Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 250 minut Odstávek = 42 950 minut	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 99,4% dostupnost během smluvního měsíčního období
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43 200 minut celkem	