

IBM QRadar on Cloud

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke Produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter ("Aftalen"), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- 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. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende måleenheder, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Begivenheder pr. sekund (Events Per Second – EPS)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Begivenhed er en forekomst af en specifik begivenhed, der behandles af eller er relateret til brugen af IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Begivenheder pr. sekund, som indsamles og behandles af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

Det gælder for dette IBM SaaS-produkt, at en Begivenhed er en logbegivenhed, der genereres fra en server, applikation eller enhed og kan behandles til et bestemt formål.
- Titusind Strømme (Ten Thousand Flows)** – pr. Minut er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Strøm er en record for kommunikation mellem to værtscomputere. Alle de pakker, der indeholder samme kilde-IP, destinations-IP, kildeport, destinationsport og protokol, kombineres til én Strøm-record. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det højeste antal Strømme inden for et interval på ét minut, rundet op til nærmeste Titusind, som håndteres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- 256 Aktiver (256 Assets)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Et Aktiv er en materiel ressource eller en værdigenstand, som kan administreres, herunder produktionsudstyr, bygninger, transportmidler, IT-hardware og -software. En ressource eller en genstand med en entydig id i IBM SaaS-produktet er et separat Aktiv. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Aktiver, rundet op til nærmeste 256, som tilgås eller administreres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet. Hver brugsret til 256 Aktiver dækker 256 Aktiver.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvist.

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornys IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

5. Teknisk support

Teknisk support til IBM SaaS-produktet leveres via e-mail, onlineforummer og et onlinesystem til problemrapportering. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Vejledningen IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

| Problem-klassificering | Definition af problemklassificering | Målsætninger for reaktionstider | Dækning – reaktionstid |
|------------------------|--|---|--------------------------------|
| 1 | Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning. | Inden for 1 time Uden for USA/Canada: inden for 24 arbejdstimer | 24 x 7 |
| 2 | Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes. | Inden for 2 arbejdstimer Uden for USA/Canada: inden for 24 arbejdstimer | Mandag – fredag i arbejdstiden |
| 3 | Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften. | Inden for 4 arbejdstimer Uden for USA/Canada: inden for 24 arbejdstimer | Mandag – fredag i arbejdstiden |

| Problem-klassificering | Definition af problemklassificering | Målsætninger for reaktionstider | Dækning – reaktionstid |
|-------------------------------|--|--|--------------------------------|
| 4 | Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning | Inden for 1 arbejdsdag Uden for USA/Canada: inden for 24 arbejdstimer | Mandag – fredag i arbejdstiden |

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS

6.1 Generelt

Kunden bekræfter, at IBM offentligt må henvise til Kunden som abonnent på IBM SaaS-produktet i reklame- eller marketingmateriale.

6.2 Cookies

Kunden er indforstået med og accepterer, at IBM – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamler personoplysninger fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS og har til formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet samtykke til, at IBM kan behandle de indsamlede personoplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personoplysninger.

6.3 Aktiveringssoftware – Tillægsvilkår

Kunden må kun installere og benytte op til ti (10) kopier af Aktiveringssoftwaren. Kundens brug af Aktiveringssoftwaren er reguleret af disse Vilkår for brug og af vilkårene i den gældende licensaftale, som følger med softwaren. Hvis der er uoverensstemmelse mellem vilkårene i den gældende licensaftale og vilkårene i disse Vilkår for brug vedrørende brug af Aktiveringssoftware, har vilkårene i disse Vilkår for brug forrang.

6.4 Databehandling

Kundens data, som sendes til IBM SaaS-produktet, opbevares i USA, Canada, Tyskland og Brasilien. IBM-medarbejdere og underleverandører, som er placeret i følgende lande, kan også have adgang til Kundens data, som sendes til IBM SaaS-produktet, i forbindelse med levering af support til IBM SaaS-produktet:

- USA
- Saudi-Arabien
- Indien
- Australien
- Japan
- Belgien
- Costa Rica
- Brasilien
- Polen
- Irland
- Storbritannien
- Tyskland
- Canada

6.5 Lovlig brug af IBM SaaS-produktet

IBM SaaS-produktet har til formål at hjælpe Kunden med at forbedre sit sikkerhedsmiljø og sine data. Brugen af IBM SaaS-produktet kan være underlagt forskellige love eller regler, inklusive lovgivning vedrørende beskyttelse af persondata, ansættelse, elektronisk kommunikation og opbevaring af data. IBM SaaS-produktet må kun anvendes til lovlige formål og på lovlig vis. Kunden accepterer at anvende IBM SaaS-produktet i henhold til relevante love, regler og politikker og påtager sig ethvert ansvar for at overholde disse. Kunden garanterer, at Kunden har indhentet eller vil indhente alle samtykker, tilladelser eller licenser, som er nødvendige for at kunne bruge IBM SaaS-produktet på lovlig vis.

6.6 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokationer, Kunden identificerer som værende den eller de lokationer, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokation ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

6.7 Personoplysninger

Med IBM SaaS-produktet kan Kunden indsætte og administrere indhold, som indeholder oplysninger, der kan betragtes som personoplysninger ifølge gældende persondatalovgivning:

- Navne på enkeltpersoner
- E-mailadresser
- Bruger-id'er/logonnavne
- IP-adresser/MAC-adresser
- URL'er
- Oplysninger om geografisk placering
- Enheds-id'er og serienumre

IBM SaaS-produktet er ikke designet til at overholde specifikke sikkerhedskrav for indhold omfattet af regulering, f.eks. personoplysninger eller følsomme personoplysninger. Det er Kundens ansvar at afgøre, om IBM SaaS-produktet opfylder Kundens behov, for så vidt angår den type indhold, Kunden bruger sammen med IBM SaaS-produktet.

7. Sikkerhedsdata

IBM vil som del af det IBM SaaS-produkt, der inkluderer rapporteringsaktiviteter, forberede og vedligeholde afidentificerede og/eller sammenfattede informationer, som er indsamlet fra IBM SaaS-Serviceydelsen (Sikkerhedsdata). Sikkerhedsdataene identificerer ikke Kunden eller enkeltpersoner, medmindre det er angivet under (d) nedenfor. Kunden accepterer yderligere, at IBM må bruge og/eller kopiere Sikkerhedsdata til følgende og udelukkende til følgende formål:

- a. publicering og/eller distribution af Sikkerhedsdata (f.eks. i kompileringer og/eller analyser, som vedrører cybersikkerhed).
- b. udvikling eller udvidelse af produkter eller serviceydelser.
- c. forskningsaktiviteter internt eller sammen med tredjeparter og
- d. lovlig deling af oplysninger om bekræftede uvedkommende tredjepartspersoner.

Bilag A

IBM QRadar on Cloud-produktet tilbyder en avanceret sikkerhedsløsning fra IBM Cloud baseret på IBM Security QRadar SIEM-produktet. Det giver Kunden mulighed for at indsamle, forbinde og opbevare begivenheder, som er genereret både på Kundens adresse og i skyen, samt udføre sikkerheds- og trusselsadministration på samme måde som med et QRadar SIEM-produkt, der er implementeret på Kundens adresse. IBM tilbyder også, som del af produktet, overvågning af infrastrukturen 24 x 7 og anvender det sidste nye softwareniveau eller væsentlige programrettelser, når de er tilgængelige.

1. **IBM QRadar on Cloud Basic Service**

Dette IBM SaaS-produkt inkluderer en første implementering af cloud-infrastrukturen, løbende overvågning af cloud-infrastrukturen og softwarevedligeholdelse, håndtering af ændringsanmodninger fra Kunden eller af problemer og en kapacitet på 1000 EPS til indsamling og behandling af logbegivenheder.

2. **Valgfri funktioner**

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

Dette er en opgradering af serviceydelsen, som tilføjer yderligere 1000 EPS til indsamling og behandling af logbegivenheder. Kunden kan anskaffe flere enheder af opgraderingen, op til det maksimale EPS-niveau, som produktet kan understøtte.

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

Dette er en opgradering af serviceydelsen, som tilføjer yderligere 1000 EPS til indsamling og behandling af logbegivenheder, men kun i et midlertidigt antal måneder. Kunden kan anskaffe flere enheder af opgraderingen, op til det maksimale EPS-niveau, som produktet kan understøtte. Formålet er, at Kunden skal kunne håndtere perioder med topbelastning i løbet af året via en midlertidig kapacitetsopgradering. Ved udløbet af perioden fjernes den midlertidige kapacitetsforøgelse fra Kundens IT-miljø.

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

Opgraderingen af datakapaciteten tilføjer ekstra storage og udvidede analysemuligheder. Med kapacitetsopgraderingen får Kunden op til 1 helt års lagring af data.

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Kan integreres med IBM QRadar SIEM og flow-behandlere med henblik på Layer 7-applikationssynlighed og strømanalyse, så Kunden kan mærke, registrere og reagere på aktiviteter i hele Kundens netværk.

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

Indsamleren og behandleren implementeres som software på Kundens Datagateway. Data streames til det hostede miljø, hvor de kan kombineres og vises på portalen. Indsamleren behandler eksterne flowdata ved hjælp af Layer 3-netværkssynlighed.

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

Mærker og registrerer proaktivt sikkerhedssårbarheder i netværksenheder og -applikationer, tilføjer kontekst og understøtter prioritering af afhjælpnings- og begrænsningsaktiviteter.

Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om servicemål for tilgængelighed (kaldet SLA) for IBM SaaS-produktet, som angivet i et bevis for brugsret. Denne SLA udgør ikke en garanti. SLA'en er kun tilgængelig for Kunder og gælder kun brug i produktionsmiljøer.

1. Availability Credits

Kunden skal have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. Kunden skal i rimelig grad hjælpe IBM med fejlfinding og løsning af problemet.

Kunden skal indsende et krav om manglende opfyldelse af SLA senest tre arbejdsdage efter udgangen af den kontraherede måned. Kompensation for et gyldigt SLA-krav vil være i form af en kreditering mod en fremtidig faktura for IBM SaaS-produktet. Kompensationen baseres på varigheden af den tid, hvor produktionssystemet ikke var tilgængeligt for behandling af IBM SaaS-produktet (kaldet Nedetid). Nedetid måles fra det tidspunkt, hvor Kunden rapporterer om begivenheden, til det tidspunkt hvor IBM SaaS-produktet er retableret. Nedetid inkluderer ikke tid, som vedrører en planlagt eller annonceret afbrydelse, forhold, der ligger uden for IBM's kontrol, problemer med indhold, teknologi, design eller instruktioner leveret af Kunden eller tredjepart, ikke-understøttede systemkonfigurationer og platforme eller anden fejl fra Kundens side, ligesom Nedetid ikke inkluderer sikkerhedshændelser forårsaget af Kunden eller Kundens test af sikkerheden. IBM anvender den højeste, gældende kompensation baseret på den kumulative tilgængelighed af IBM SaaS-produktet i hver kontraherede måned, som vist i tabellen nedenfor. Den samlede kompensation, som Kunden kan få tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

For så vidt angår pakkede IBM SaaS-serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-ydelser, der pakkes og sælges sammen som én ydelse til én samlet pris, beregnes kompensationen på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede IBM SaaS-ydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hver enkelt IBM SaaS-serviceydelse. Kunden kan kun indsende et krav, som vedrører én individuel IBM SaaS-ydelse i en pakke på et givent tidspunkt.

2. Servicemål

IBM SaaS-tilgængeligheden i en kontraheret måned er som følger:

| Tilgængelighed i en kontraheret måned | Kompensation (% af den månedlige abonnementsbetaling* for den kontraherede måned, som er genstand for kravet) |
|---------------------------------------|--|
| < 99,5 % | 2 % |
| < 98% | 5 % |
| < 96 % | 10 % |

* Hvis IBM SaaS-produktet er anskaffet fra en IBM Business Partner, vil den månedlige abonnementsbetaling blive beregnet ud fra den på det tidspunkt gældende listepriis for IBM SaaS-produktet for den kontraherede måned, der er genstand for et krav, nedsat med 50 %. IBM stiller en rabat til rådighed for Kunden direkte.

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: Det samlede antal minutter i en kontraheret måned minus Nedetid i alt i minutter i den kontraherede måned divideret med det samlede antal minutter i den kontraherede måned.

Eksempel: 250 minutters Nedetid i alt i den kontraherede måned

| | |
|---|--|
| 43.200 minutter i alt i en kontraheret måned på 30 dage | |
| - 250 minutters Nedetid | |
| = 42.950 minutter | = 2 % Availability credit for en Tilgængelighed på 99,4 % i den kontraherede måned |
| _____ | |
| 43.200 minutter i alt | |

