

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM QRadar on Cloud

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgenden Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- 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. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- Ereignisse pro Sekunde** (Events Per Second = EPS) ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Ereignis ist das Auftreten eines bestimmten Vorkommnisses, das von IBM SaaS verarbeitet wird oder mit der Nutzung von IBM SaaS in Zusammenhang steht. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Ereignisse pro Sekunde abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS erfasst und verarbeitet werden sollen.

Für die Zwecke dieses IBM SaaS-Angebots ist ein Ereignis ein Protokollereignis, das von einem Server, einer Anwendung oder einem Gerät generiert wird und für einen bestimmten Zweck verarbeitet werden kann.

- Zehntausend Datenflüsse (Flows) pro Minute** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Datenfluss ist die Aufzeichnung der Kommunikation zwischen zwei Hosts. Alle Pakete, die dieselbe Quellen-IP und Ziel-IP, denselben Quellenport und Zielport sowie dasselbe Protokoll enthalten, werden zu einem Datenflussdatensatz (Flow Record) zusammengefasst. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die höchste Anzahl der Datenflüsse in einem einminütigen Intervall (aufgerundet auf die nächsten Zehntausend) abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegebenen ist, von IBM SaaS verwaltet oder verarbeitet werden.

- d. **256 Assets** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Asset ist eine bewegliche Sache oder ein Wertgegenstand, der verwaltet werden kann, einschließlich Produktions- und Transportmitteln, Einrichtungen sowie IT-Hardware und Software. Jede Ressource oder jedes Element mit einer eindeutigen Kennung innerhalb von IBM SaaS ist ein separates Asset. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Assets (aufgerundet auf die nächsten 256) abzudecken, auf die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS zugegriffen wird oder die von IBM SaaS verwaltet werden. Jede Assetberechtigung entspricht 256 Assets.

3. **Gebühren und Abrechnung**

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

3.1 **Anteilige Monatsgebühren**

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

4. **Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit**

Die IBM SaaS-Laufzeit beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich IBM SaaS automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird IBM SaaS automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

5. **Technische Unterstützung**

Technische Unterstützung für IBM SaaS wird per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des IBM SaaS-Angebots zu betrachten und unterliegen daher diesen Nutzungsbedingungen. Die technische Unterstützung ist bei IBM SaaS eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden im IBM Software as a Service Support Handbook beschrieben.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<p>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.</p>	<p>Innerhalb von 1 Stunde</p> <p>Außerhalb der USA/Kanadas innerhalb von 24 Stunden während der Geschäftszeiten</p>	24x7

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten Außerhalb der USA/Kanadas innerhalb von 24 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten Außerhalb der USA/Kanadas innerhalb von 24 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages Außerhalb der USA/Kanadas innerhalb von 24 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent von IBM SaaS verweisen darf.

6.2 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

6.3 Aktivierungssoftware – Zusätzliche Bedingungen

Der Kunde darf lediglich bis zu zehn (10) Kopien der Aktivierungssoftware installieren und verwenden. Die Nutzung der Aktivierungssoftware durch den Kunden unterliegt diesen Nutzungsbedingungen und den Bedingungen der mit der Aktivierungssoftware gelieferten Lizenzvereinbarung. Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der anwendbaren Lizenzvereinbarung und den Nutzungsbedingungen in Bezug auf die Aktivierungssoftware, haben diese Nutzungsbedingungen Vorrang.

6.4 Datenverarbeitung

Die an IBM SaaS gesendeten Kundendaten werden in den USA, Kanada, Deutschland und Brasilien gespeichert.

IBM Mitarbeiter und Unterauftragnehmer, die in den folgenden Ländern tätig sind, haben im Rahmen der Erbringung von Unterstützungsleistungen für IBM SaaS möglicherweise ebenfalls Zugriff auf die Kundendaten, die an IBM SaaS gesendet werden:

- USA
- Saudi-Arabien
- Indien
- Australien
- Japan
- Belgien
- Costa Rica
- Brasilien
- Polen
- Irland
- Vereinigtes Königreich
- Deutschland
- Kanada

6.5 Rechtmäßige Nutzung von IBM SaaS

Die IBM SaaS-Angebote sind dazu ausgelegt, den Kunden bei der Verbesserung seiner Sicherheitsumgebung und -daten zu unterstützen. Bei der Nutzung von IBM SaaS kann eine Reihe von Gesetzen oder Bestimmungen zu beachten sein, einschließlich solcher, die sich auf den Datenschutz, die Datensicherheit, arbeitsrechtliche Angelegenheiten sowie die elektronische Kommunikation und die Speicherung beziehen. IBM SaaS darf nur für gesetzlich zulässige Zwecke und in rechtmäßiger Weise verwendet werden. Der Kunde willigt ein, IBM SaaS gemäß den anwendbaren Gesetzen, Bestimmungen und Richtlinien zu verwenden, und übernimmt die gesamte Verantwortung für deren Einhaltung. Er versichert, dass er alle Einverständniserklärungen, Genehmigungen oder Lizenzen einholen wird oder eingeholt hat, die für die rechtmäßige Nutzung von IBM SaaS erforderlich sind.

6.6 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

6.7 Personenbezogene Daten

Das IBM SaaS-Angebot ermöglicht den Kunden das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten gelten:

- Namen von Personen
- E-Mail-Adressen
- Benutzer-IDs/Anmeldenamen
- IP-Adressen/MAC-Adressen

- URLs
- Geopositionsdaten
- Geräte-IDs und Seriennummern

Das IBM SaaS-Angebot ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Inhalte, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob das IBM SaaS-Angebot seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit IBM SaaS verwendet, erfüllt.

7. Sicherheitsdaten

Im Rahmen der IBM SaaS-Angebote, die eine Berichterstattung beinhalten, wird IBM anonymisierte und/oder aggregierte Informationen, die aus dem IBM SaaS-Service erfasst wurden, aufbereiten und verwalten („Sicherheitsdaten“). Die Sicherheitsdaten lassen keine Rückschlüsse auf den Kunden oder eine Person zu, außer wie unten in Absatz (d) vorgesehen. Der Kunde erklärt sich außerdem damit einverstanden, dass IBM die Sicherheitsdaten nur für folgende Zwecke verwenden und/oder kopieren darf:

- a. Veröffentlichung und/oder Weitergabe der Sicherheitsdaten (z. B. in Datensammlungen und/oder Analysen im Zusammenhang mit Cybersicherheit)
- b. Entwicklung oder Verbesserung von Produkten oder Services
- c. Durchführung interner Recherchen oder mit Dritten
- d. Rechtmäßige Weitergabe von bestätigten Informationen über externe Täter

Anhang A

Das Angebot IBM QRadar on Cloud ist eine innovative Security-Intelligence-Lösung aus der IBM Cloud, die auf dem Produkt IBM Security QRadar SIEM basiert. Sie ermöglicht die Erfassung, Korrelation und Speicherung von Ereignissen, die in Vor-Ort- als auch in Cloudumgebungen generiert werden. Des Weiteren können Maßnahmen für Sicherheits- und Bedrohungsmanagement auf die gleiche Weise wie mit einem vor Ort (On-Premises) bereitgestellten QRadar SIEM-Produkt durchgeführt werden. Im Rahmen des Angebots bietet IBM außerdem eine Infrastrukturüberwachung rund um die Uhr (auf 24x7-Basis) und spielt ferner die neueste Softwareversion oder kritische Patches ein, sobald sie verfügbar sind.

1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Dieses IBM SaaS-Angebot beinhaltet die erstmalige Bereitstellung der Cloudinfrastruktur, die fortlaufende Überwachung der Cloudinfrastruktur und Software-Maintenance, die Bearbeitung der Änderungsanforderungen oder Probleme des Kunden sowie eine Kapazität von 1000 EPS für die Erfassung und Verarbeitung von Protokollereignissen.

2. Optionale Features

2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade

Bei diesem Angebot handelt es sich um ein Service-Upgrade, mit dem die Kapazität für die Erfassung und Verarbeitung von Protokollereignissen um weitere 1000 EPS erweitert wird. Der Kunde kann dieses Upgrade mehrfach, bis maximal zu der Anzahl EPS erwerben, die vom Angebot unterstützt wird.

2.2 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Bei diesem Angebot handelt es sich um ein Service-Upgrade, mit dem die Kapazität für die Erfassung und Verarbeitung von Protokollereignissen um weitere 1000 EPS erweitert wird, aber nur temporär für eine bestimmte Anzahl von Monaten. Der Kunde kann dieses Upgrade mehrfach, bis maximal zu der Anzahl EPS erwerben, die vom Angebot unterstützt wird. Mit diesem Feature erhalten Kunden, die während des Jahres Belastungsspitzen bewältigen müssen, die Möglichkeit, solche Anforderungen über ein temporäres Kapazitätsupgrade abzufangen. Nach Ablauf der Laufzeit werden die temporären Kapazitätserweiterungen wieder aus der Kundenumgebung entfernt.

2.3 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade

Mit dem Datenkapazitätsupgrade wird zusätzlicher Speicher hinzugefügt und die Analyse erweitert. Das Kapazitätsupgrade ermöglicht den Kunden die Datenspeicherung von bis zu einem vollen Jahr.

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Wird mit IBM QRadar SIEM und Flussprozessoren integriert, um Anwendungssichtbarkeit auf Schicht 7 sowie Datenflussanalysen bereitzustellen, und unterstützt den Kunden dabei, Aktivitäten in seinem Netz aufzuspüren, zu erkennen und darauf zu reagieren.

2.4 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Der Collector und der Prozessor werden als Software auf dem Datengateway des Kunden implementiert. Die Daten werden im Datenstrom an die gehostete Umgebung übertragen und stehen dort für Korrelationen und die Anzeige im Portal zur Verfügung. Der Collector verarbeitet externe Flussdaten, die Netzsichtbarkeit auf Schicht 3 bereitstellen.

2.5 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Proaktives Aufspüren und Erkennen von Sicherheitslücken in Netzgeräten und Anwendungen, Hinzufügen von Kontexten und Unterstützung bei der Priorisierung von Aktivitäten zur Fehlerbehebung und Risikominderung.

Anhang B

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM für IBM SaaS, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

1. Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

Bei IBM SaaS-Produktpaketen (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket (Bundle) zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des IBM SaaS-Produktpakets pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelnes IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Produktpaket geltend machen.

2. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat:

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,5 %	2 %
< 98 %	5 %
< 96 %	10 %

* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat.

Beispiel: 250 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit
30 Tagen
- 250 Minuten Ausfallzeit
= 42.950 Minuten

= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer
Verfügbarkeit von 99,4 % in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt