

IBM QRadar on Cloud

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ToU") αποτελούνται από το παρόν έγγραφο "Όροι Χρήσης της IBM – Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS" ("Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS") και ένα έγγραφο με τίτλο "Όροι Χρήσης της IBM – Γενικοί Όροι" ("Γενικοί Όροι"), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'επίσημον των Γενικών Όρων. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους Χρήσης.

Οι Όροι Χρήσης διέπονται από τους όρους της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM, της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, ανάλογα με την περίπτωση ("Σύμβαση"), οι οποίοι από κοινού με τους Όρους Χρήσης συνιστούν την πλήρη συμφωνία.

1. IBM SaaS

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές 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. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει ενός από τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Περίπτωση Χρήσης (Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση του IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Συμβάντα ανά Δευτερόλεπτο (Events Per Second - EPS)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Συμβάν (Event) είναι η εμφάνιση ενός συγκεκριμένου περιστατικού του οποίου γίνεται επεξεργασία ή το οποίο σχετίζεται με τη χρήση του IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Συμβάντων ανά δευτερόλεπτο τα οποία θα συλλέγει και θα επεξεργάζεται το IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Για τους σκοπούς αυτού του IBM SaaS, ως Συμβάν ορίζεται ένα προερχόμενο από εξυπηρετητή (server), εφαρμογή ή συσκευή περιστατικό που καταγράφεται σε ένα αρχείο καταγραφής (log) και επιδέχεται επεξεργασία για ένα συγκεκριμένο σκοπό.

- Δέκα Χιλιάδες Ροές (Ten Thousand Flows)** ανά Λεπτό - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ροή (Flow) είναι μια καταγεγραμμένη επικοινωνία μεταξύ δύο υπολογιστικών συστημάτων. Όλα τα πακέτα που περιέχουν την ίδια διεύθυνση IP προέλευσης, διεύθυνση IP προορισμού, θύρα προέλευσης, θύρα προορισμού και πρωτόκολλο συνδυάζονται ώστε να σχηματίζουν μία εγγραφή Ροής. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του υψηλότερου αριθμού Ροών σε ένα χρονικό διάστημα ενός λεπτού, στρογγυλοποιημένων στις επόμενες Δέκα Χιλιάδες, οι οποίες βρίσκονται υπό τη διαχείριση ή επεξεργασία του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- δ. **256 Περιουσιακά Στοιχεία (256 Assets)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Περιουσιακό Στοιχείο είναι οποιοσδήποτε υλικός πόρος ή αντικείμενο αξίας προς διαχείριση, συμπεριλαμβανομένου εξοπλισμού παραγωγής, κτιριακών εγκαταστάσεων, μεταφορικών οχημάτων, και εξοπλισμού και λογισμικού πληροφορικής. Κάθε πόρος ή στοιχείο που έχει μια μοναδική ταυτότητα στο IBM SaaS θεωρείται χωριστό Περιουσιακό Στοιχείο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των Περιουσιακών Στοιχείων, στρογγυλοποιημένων στους επόμενους 256, των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω του IBM SaaS ή τα οποία βρίσκονται υπό τη διαχείριση του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη. Κάθε δικαίωμα επί 256 Περιουσιακών Στοιχείων αντιπροσωπεύει 256 Περιουσιακά Στοιχεία.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

3.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

4. Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Συνδρομής του IBM SaaS

Η περίοδος ισχύος του IBM SaaS αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στο IBM SaaS, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν το IBM SaaS ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, το IBM SaaS θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

5. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στο πλαίσιο οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος του IBM SaaS και κατά συνέπεια διέπονται από τους παρόντες Όρους Χρήσης. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας Εκτός ΗΠΑ/Καναδά: εντός 24 εργάσιμων ωρών	24x7

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών Εκτός ΗΠΑ/Καναδά: εντός 24 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών Εκτός ΗΠΑ/Καναδά: εντός 24 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας Εκτός ΗΠΑ/Καναδά: εντός 24 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή του IBM SaaS σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

6.2 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση του IBM SaaS, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα του IBM SaaS με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και των εργαζομένων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

6.3 Λογισμικό Ενεργοποίησης - Πρόσθετοι Όροι

Ο Πελάτης επιτρέπεται να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιεί έως δέκα (10) αντίγραφα του Λογισμικού Ενεργοποίησης. Η χρήση του Λογισμικού Ενεργοποίησης από τον Πελάτη διέπεται από τους παρόντες Όρους Χρήσης και τους όρους της αντίστοιχης σύμβασης άδειας χρήσης που το συνοδεύει. Σε περίπτωση αντίθεσης μεταξύ των όρων της ισχύουσας σύμβασης άδειας χρήσης και των όρων των παρόντων Όρων Χρήσης αναφορικά με το Λογισμικό Ενεργοποίησης, θα κατισχύουν οι όροι των παρόντων Όρων Χρήσης.

6.4 Επεξεργασία Δεδομένων

Τα δεδομένα του Πελάτη που θα αποστέλλονται στο IBM SaaS θα αποθηκεύονται στις Η.Π.Α., στον Καναδά, στη Γερμανία και στη Βραζιλία.

Οι υπάλληλοι και υπεργολάβοι της IBM που έχουν την έδρα τους στις ακόλουθες χώρες ενδέχεται επίσης να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα του Πελάτη που αποστέλλονται στο IBM SaaS, σε περίπτωση που ασχολούνται με την παροχή υποστήριξης για το IBM SaaS:

- Η.Π.Α.
- Σαουδική Αραβία
- Ινδία
- Αυστραλία
- Ιαπωνία
- Βέλγιο
- Κόστα Ρίκα
- Βραζιλία
- Πολωνία
- Ιρλανδία
- Ηνωμένο Βασίλειο
- Γερμανία
- Καναδάς

6.5 Νόμιμη Χρήση του IBM SaaS

Το IBM SaaS έχει σχεδιαστεί για να βοηθά τον Πελάτη να ενισχύει την ασφάλεια του περιβάλλοντός του και των δεδομένων του. Η χρήση του IBM SaaS μπορεί να διέπεται από διάφορους νόμους ή κανονισμούς, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν στην ιδιωτικότητα, στην προστασία δεδομένων, στην απασχόληση και στην ηλεκτρονική επικοινωνία και αποθήκευση. Το IBM SaaS επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί μόνο για νόμιμους σκοπούς και με νόμιμο τρόπο. Ο Πελάτης συμφωνεί να χρησιμοποιεί το IBM SaaS σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και πολιτικές και αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους εν λόγω νόμους, κανονισμούς και πολιτικές. Ο Πελάτης δηλώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει τις απαιτούμενες συναίνεσεις, άδειες ή δικαιώματα χρήσης προκειμένου να καθίσταται δυνατή η νόμιμη χρήση του IBM SaaS.

6.6 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζονται από τον Πελάτη ως αντλούσες τα οφέλη του IBM SaaS. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία του IBM SaaS ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

6.7 Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα

Το IBM SaaS θα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα εισαγωγής και διαχείρισης περιεχομένου που περιλαμβάνει πληροφορίες που μπορεί να θεωρούνται πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα (personal information - "PI") σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:

- Ονόματα ατόμων
- Διευθύνσεις email
- Ταυτότητες χρήστη/ταυτότητες σύνδεσης
- Διευθύνσεις IP/διευθύνσεις MAC
- Διευθύνσεις URL
- Πληροφορίες γεωεντοπισμού
- Ταυτότητες συσκευής και αριθμοί σειράς

Το IBM SaaS δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα. Είναι ευθύνη του Πελάτη να προσδιορίζει αν το IBM SaaS ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη σε ό,τι αφορά το είδος περιεχομένου που χρησιμοποιεί ο Πελάτης σε συνάρτηση με το IBM SaaS.

7. Δεδομένα Ασφάλειας

Στο πλαίσιο του IBM SaaS, το οποίο περιλαμβάνει δραστηριότητες δημιουργίας αναφορών, η IBM θα προετοιμάζει και θα διατηρεί πληροφορίες μη περιέχουσες στοιχεία προσδιορισμού ταυτότητας ή/και συγκεντρωτικές πληροφορίες που συλλέγονται από το IBM SaaS ("Δεδομένα Ασφάλειας"). Τα Δεδομένα Ασφάλειας δεν θα προσδιορίζουν την ταυτότητα του Πελάτη ή οποιουδήποτε μεμονωμένου προσώπου, με εξαίρεση την περίπτωση που περιγράφεται στο στοιχείο (δ) παρακάτω. Επιπροσθέτως, ο Πελάτης συμφωνεί με το παρόν ότι η IBM μπορεί να χρησιμοποιεί ή/και να αντιγράφει τα Δεδομένα Ασφάλειας μόνο για τους ακόλουθους σκοπούς:

- α. δημοσίευση ή/και διανομή των Δεδομένων Ασφάλειας (π.χ. σε συλλογές ή/και αναλύσεις που σχετίζονται με την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο),
- β. ανάπτυξη ή βελτίωση προϊόντων ή υπηρεσιών,
- γ. διεξαγωγή ερευνητικών δραστηριοτήτων είτε εσωτερικά είτε σε συνεργασία με τρίτους, και
- δ. κοινοποίηση πληροφοριών τρίτων με αποδεδειγμένη παραβατική δραστηριότητα

Παράρτημα Α

Η προσφορά IBM QRadar on Cloud παρέχει μια προηγμένη λύση συλλογής πληροφοριών ασφάλειας από το IBM Cloud η οποία βασίζεται στο προϊόν IBM Security QRadar SIEM. Επιτρέπει στον Πελάτη να συλλέγει, να συσχετίζει και να αποθηκεύει συμβάντα που παράγονται τόσο από το περιβάλλον cloud όσο και από το περιβάλλον πληροφορικής της επιχείρησής του και να εκτελεί εργασίες διαχείρισης ασφάλειας και απειλών όπως θα έκανε με ένα προϊόν QRadar SIEM που έχει εγκατασταθεί στο περιβάλλον της επιχείρησής του. Στο πλαίσιο αυτής της προσφοράς, η IBM παρέχει επίσης υπηρεσίες παρακολούθησης υποδομής επί 24x7 βάσει και εφαρμόζει τις τελευταίες εκδόσεις λογισμικού και τις κρίσιμες επιδιορθώσεις όποτε αυτές καθίστανται διαθέσιμες.

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

Αυτή η προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνει την αρχική υλοποίηση της υποδομής cloud, τη διαρκή παροχή της υποδομής cloud και τη συντήρηση λογισμικού, το χειρισμό αιτημάτων αλλαγής ή ζητημάτων του Πελάτη, και δυναμικότητα 1000 EPS για τη συλλογή και επεξεργασία καταγεγραμμένων συμβάντων.

2. **Προαιρετικές Επιλογές**

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

Αυτή η προσφορά αποτελεί μια αναβάθμιση υπηρεσιών που παρέχει πρόσθετη δυναμικότητα 1000 EPS για τη συλλογή και επεξεργασία καταγεγραμμένων συμβάντων. Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει περισσότερες από μία μονάδες αυτής της αναβάθμισης, έως το μέγιστο επίπεδο EPS που υποστηρίζεται από αυτή την προσφορά.

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

Αυτή η προσφορά αποτελεί μια αναβάθμιση υπηρεσιών που παρέχει πρόσθετη δυναμικότητα 1000 EPS για τη συλλογή και επεξεργασία καταγεγραμμένων συμβάντων, αλλά μόνο προσωρινά για ένα συγκεκριμένο αριθμό μηνών. Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει περισσότερες από μία μονάδες αυτής της αναβάθμισης, έως το μέγιστο επίπεδο EPS που υποστηρίζεται από αυτή την προσφορά. Ο σκοπός αυτής της αναβάθμισης είναι να παρέχει σε έναν Πελάτη που χρειάζεται επιπλέον κάλυψη σε περιόδους αιχμής κατά το διάστημα του έτους τη δυνατότητα να ανταποκρίνεται στις αυξημένες απαιτήσεις αυτές με μια προσωρινή αναβάθμιση δυναμικότητας. Στο τέλος της περιόδου ισχύος, η εν λόγω προσωρινή αυξημένη δυναμικότητα θα αφαιρεθεί από το περιβάλλον του Πελάτη.

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

Η υπηρεσία Data Capacity Upgrade προσθέτει πρόσθετο χώρο αποθήκευσης και επεκτείνει τις δυνατότητες ανάλυσης. Με την αναβάθμιση χωρητικότητας παρέχεται στον Πελάτη ένα (1) πλήρες έτος αποθήκευσης δεδομένων.

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Ενοποιείται με το IBM QRadar SIEM και επεξεργαστές ροών για την παροχή ορατότητας εφαρμογών επιπέδου (layer) 7 και την ανάλυση ροών βοηθώντας τον Πελάτη στην ανίχνευση, στον εντοπισμό και στην ανταπόκριση σε δραστηριότητες στο δίκτυο του Πελάτη.

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

Ο συλλέκτης (collector) και ο επεξεργαστής εγκαθίστανται ως λογισμικό στο Client Data Gateway. Τα δεδομένα προωθούνται ως ροές στο περιβάλλον φιλοξενίας, όπου καθίστανται διαθέσιμα για συσχέτιση και προβολή στην πύλη (portal). Ο συλλέκτης επεξεργάζεται δεδομένα εξωτερικών ροών παρέχοντας ορατότητα δικτύου επιπέδου (layer) 3.

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

Επιτρέπει την προληπτική ανίχνευση και ανακάλυψη τρωτών σημείων στην ασφάλεια συσκευών και εφαρμογών δικτύου, προσθέτει αντίστοιχες πληροφορίες και υποστηρίζει την ιεράρχηση δραστηριοτήτων επιδιόρθωσης και μετριασμού των επιπτώσεων.

Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

1. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα του IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για το IBM SaaS η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής του IBM SaaS ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται το IBM SaaS και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το παρεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για το IBM SaaS.

Για μια δέσμη προσφορών IBM SaaS (μεμονωμένες προσφορές IBM SaaS που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη προσφορών IBM SaaS και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένο IBM SaaS. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με ένα μόνο μεμονωμένο IBM SaaS σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

2. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα είναι ως εξής:

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 96%	10%

* Εάν το IBM SaaS αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου του IBM SaaS για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 250 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 250 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.950 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,4% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
<hr/>	
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

Σημαντικό: Οι παρόντες Όροι Χρήσης συντάχθηκαν στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο των παρόντων Όρων Χρήσης στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.