

## IBM QRadar on Cloud

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

### 1. IBM SaaS -tuote

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- 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. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- Ilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.
- Tapahtumaa sekunnissa (EPS)** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tapahtuma on tietyn tapahtuman esiintymä, jonka IBM SaaS -tuote käsittelee tai joka liittyy IBM SaaS -tuotteen käyttöön. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana keräämien ja käsittelemien Tapahtumien määrää sekunnissa. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.  
Tämän IBM SaaS -tuotteen yhteydessä Tapahtuma tarkoittaa palvelimen, sovelluksen tai laitteen luomaa lokitapahtumaa, joka voidaan käsitellä tiettyä tarkoitusta varten.
- Kymmentuhatta vuota minuutissa** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Vuo on kahden koneen välisen tietoliikenteen tallenne. Kaikki saman IP-lähdeosoitteen, IP-kohdeosoitteen, lähdeportin, kohdeportin ja yhteyskäytännön sisältävät paketit yhdistyvät yhdeksi Vuotallenteeksi. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana hallinnoimaa tai käsittelemää yhden minuutin mittausvälin suurinta Vuomäärää pyöristettynä ylöspäin seuraavaan Kymmeneentuhanteen. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- 256 Pääomaerää** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Pääomaerä tarkoittaa mitä tahansa hallittavaa aineellista resurssia tai rahanarvoista esinettä, esimerkiksi tuotantovälineitä, toimitiloja, kuljetusvälineitä ja tietotekniikan laitteistoja ja ohjelmistoja. Jokainen resurssi tai nimike, jolla on IBM SaaS -tuotteessa yksilöllinen tunnus, on erillinen Pääomaerä. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien tai hallinnoimien Pääomaerien määrää, pyöristettynä ylöspäin seuraavaan 256:n kerrannaiseen. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa. Jokainen 256 Pääomaerän käyttöoikeus edustaa 256:ta Pääomaerää.

### 3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

#### 3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

### 4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttölupatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämisestä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

### 5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse ja verkon keskusteluryhmissä sekä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä ToU-ehdot. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Lisätietoja palveluajoista, sähköpostiosoitteista, verkossa käytettävästä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmästä sekä muista teknisen tuen viestintäkanavista ja -prosesseista on IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	<b>Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökatko:</b> Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa  Muualla kuin Yhdysvalloissa ja Kanadassa 24 tunnin kuluessa normaalina työaikana	24/7
2	<b>Merkittävä vaikutus liiketoimintaan:</b> Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana  Muualla kuin Yhdysvalloissa ja Kanadassa 24 tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
3	<b>Vähäinen vaikutus liiketoimintaan:</b> Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana  Muualla kuin Yhdysvalloissa ja Kanadassa 24 tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
4	<b>Pieni vaikutus liiketoimintaan:</b> Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa  Muualla kuin Yhdysvalloissa ja Kanadassa 24 tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

## 6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 6.1 Yleistiedot

Asiakas myöntää IBM:lle oikeuden mainita Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen tilaajana mainonta- ja markkinointiviestinnässä.

### 6.2 Evästeet

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. Näin tehdessään IBM kerää käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä Henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä Henkilötietoja.

### 6.3 Käytön mahdollistava ohjelmisto – Lisäehdot

Asiakas saa asentaa käyttöönsä enintään kymmenen (10) Käytön mahdollistavan ohjelmiston kopiota. Asiakkaan Käytön mahdollistavan ohjelmiston käyttöä koskevat nämä ToU-ehdot ja niiden mukana toimitetun lisenssisopimuksen ehdot. Jos sovellettavan lisenssisopimuksen ehdot ja Käytön mahdollistavan ohjelmiston käyttöä koskevat ToU-ehdot ovat keskenään ristiriitaiset, nämä ToU-ehdot ovat etusijalla.

### 6.4 Tietojen käsittely

Asiakkaan IBM SaaS -tuotteeseen lähettämiä tietoja säilytetään Yhdysvalloissa, Kanadassa, Saksassa ja Brasiliassa.

Seuraavissa maissa työskentelevillä IBM:n työntekijöillä ja alihankkijoilla saattaa olla IBM SaaS -tuotteelle annettavan tuen yhteydessä Asiakkaan IBM SaaS -tuotteeseen lähettämien tietojen käyttöoikeus:

- Yhdysvallat
- Saudi-Arabia
- Intia
- Australia
- Japani
- Belgia
- Costa Rica
- Brasilia
- Puola
- Irlanti
- Iso-Britannia
- Saksa
- Kanada.

## 6.5 IBM SaaS -tuotteen lainmukainen käyttö

IBM SaaS -tuotteen tarkoitus on auttaa Asiakasta parantamaan turvallisuusympäristöään ja tietojään. IBM SaaS -tuotteen käyttö saattaa edellyttää erilaisten lakien ja säädösten huomioon ottamista. Tällaisia voivat olla esimerkiksi yksityisydensuojaa, tietosuojaa, työsuhdetta sekä sähköistä viestintää ja tallennusta koskevat lait ja säädökset. IBM SaaS -tuotetta saa käyttää ainoastaan laillisiin tarkoituksiin ja laillisella tavalla. Asiakas sitoutuu käyttämään IBM SaaS -tuotetta sovellettavan lainsäädännön, säädösten ja menettelytapojen mukaan ja vastaamaan niiden noudattamisesta. Asiakas takaa hankkivansa tai hankkineensa kaikki IBM SaaS -tuotteen lainmukaisen käytön edellyttämät suostumukset, luvat ja lisenssit.

## 6.6 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

## 6.7 Henkilötiedot

Asiakas voi IBM SaaS -tuotteen avulla taltioida ja hallita sisältöä, joka saattaa sisältää sovellettavien tietosuojalakien mukaisia henkilötietoja, esimerkiksi seuraavia tietoja:

- henkilöiden nimet
- sähköpostiosoitteet
- käyttäjä- ja kirjautumistunnukset
- IP-osoitteet ja MAC-osoitteet
- URL-osoitteet
- paikkatiedot
- laitteiden tunnukset ja sarjanumerot.

Tätä IBM SaaS -tuotetta ei ole suunniteltu minkään tiettyjen sellaisten suojausvaatimusten mukaiseksi, jotka koskevat säänneltyä sisältöä, esimerkiksi henkilötietoja tai arkaluonteisia henkilötietoja. Asiakas vastaa sen selvittämisestä, täyttääkö IBM SaaS -tuote Asiakkaan tarpeet siinä sisältölajissa, jota Asiakas käyttää IBM SaaS -tuotteessa.

## 7. Tietoturvatiedot

Raportointitoimintoja sisältävän IBM SaaS -tuotteen osana IBM valmistelee ja ylläpitää IBM SaaS -palvelusta kerättyjä tunnistustiedoista puhdistettuja tietoja ja/tai koostetietoja (Tietoturvatiedot). Tietoturvatietojen perusteella ei voi tunnistaa Asiakasta eikä yksittäisiä henkilöitä muutoin kuin jäljempänä kohdassa (d) mainitussa tapauksessa. Asiakas hyväksyy lisäksi sen, että IBM saa käyttää ja/tai kopioida Tietoturvatietoja ainoastaan seuraaviin tarkoituksiin:

- a. Tietoturvatietojen julkaisu ja/tai jakelu (esimerkiksi kyberturvallisuuteen liittyvissä koosteissa tai analyyseissa)
- b. tuotteiden tai palvelujen kehittäminen ja parantaminen
- c. sisäisesti tai yhdessä kolmannen osapuolen kanssa tehdyt tutkimukset
- d. kolmannen osapuolen rikosentekijän tietojen lainmukainen ilmoittaminen.

## Liite A

IBM QRadar on Cloud on kehittynyt ja älykäs IBM Cloud -tietoturvaratkaisu, joka perustuu IBM Security QRadar SIEM -tuotteeseen. Tuotteen avulla asiakkaat voivat kerätä, korreloida ja tallentaa sekä omien ympäristöjen että pilvipalveluympäristön luomia tapahtumia. Asiakkaat voivat myös hallita suojausta ja uhkia samaan tapaan kuin paikallisesti käyttöön otetulla QRadar SIEM -tuotteella. Tähän tuotteeseen sisältyy lisäksi se, että IBM valvoo infrastruktuuria joka päivä vuorokauden ympäri (24/7) ja ottaa käyttöön ohjelmiston viimeisimmän päivitystason ja välttämättömät ohjelmakorjaukset, kun ne tulevat saataville.

### 1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Tämä IBM SaaS -tuote sisältää pilvi-infrastruktuurin käyttöönottoimet, pilvi-infrastruktuurin jatkuvan valvonnan ja ohjelmistohuollon, Asiakkaan muutospyyntöjen ja ongelmien käsittelyn sekä 1 000 EPS-tapahtuman kapasiteetin lokitapahtumien keruuta ja käsittelyä varten.

### 2. Valinnaiset ominaisuudet

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

Tämä tuote on palvelun laajennus, joka sisältää 1 000 EPS-tapahtuman lisäkapasiteetin lokitapahtumien keruuta ja käsittelyä varten. Asiakas voi hankkia tämän laajennuksen useana yksikkönä, mutta enintään tuotteen tukemaan EPS-tapahtumien enimmäistasoon saakka.

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

Tämä tuote on palvelun laajennus, joka sisältää 1 000 EPS-tapahtuman lisäkapasiteetin lokitapahtumien keruuta ja käsittelyä varten. Kyseessä on kuitenkin vain tilapäinen, tietyn kuukausimäärän voimassa oleva kapasiteetin lisäys. Asiakas voi ostaa useita kappaleita tätä päivitystä aina tuotteen tukemaan EPS-enimmäistasoon asti. Tämän laajennusosan tarkoitus on antaa mahdollisuus kapasiteetin tilapäiseen lisäykseen Asiakkaille, jotka tarvitsevat sitä sesonkiluonteisia ruuhkahuippuja varten. Sopimuskauden päättyessä tilapäinen lisäkapasiteetti poistetaan Asiakkaan ympäristöstä.

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

Tietokapasiteettia koskeva päivitys, joka lisää tallennustilaa ja laajentaa analyysia. Kapasiteetin päivityksen myötä asiakkaiden tiedot ovat tallennettuina enintään yhden (1) täyden vuoden ajan.

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

Integroituu IBM QRadar SIEM -tuotteeseen ja vuonkäsittelijöihin niin, että Asiakas voi tason 7 sovellusnäkyvyyden ja vuoanalyysin ansiosta havaita ja tunnistaa erilaisia toimia Asiakkaan koko verkossa ja reagoida niihin.

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

Keruu- ja käsittelytoiminnot otetaan käyttöön ohjelmistoina Asiakkaan tietoyhdyskäytävässä. Tiedot siirretään tietovirtana käyttöpalveluympäristöön, jossa ne ovat käytettävissä korrelaatioanalyysia ja portaalissa esittämistä varten. Keruutoiminto käsittelee ulkoiset vuotiedot ja sisältää tason 3 verkkonäkyvyyden.

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

Tunnistaa ja havaitsee ennakoivasti verkkolaitteiden ja sovellusten tietoturvahuhkia, lisää niihin kontekstitietoja sekä tukee korjaus- ja ehkäisytoimien priorisointia.

## Liite B

IBM toimittaa seuraavan Käyttöluopatodistuksessa (PoE) määritetyn IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). SLA-sopimus ei ole takuu. SLA-sopimus on vain Asiakkaan saatavissa, ja se koskee vain käyttöä tuotantoympäristöissä.

### 1. Käytettävyyshyvitykset

Asiakkaan on kirjattava IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyyntö 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoisiksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käytettävyyteen. Asiakkaan on kohtuulliseksi katsottavalla tavalla autettava IBM:ää mahdollisissa vianmääritys- ja ratkaisutoimissa.

Palvelutason alitusta koskeva tukipyyntövaade on lähetettävä kolmen (3) työpäivän kuluessa sopimuskuukauden päättymisestä. Hyväksyty palvelutason alitusta koskeva vaade hyvitetään IBM SaaS -tuotteen tulevista laskuista sillä perusteella, miten kauan IBM SaaS -tuotteen käsittelystä vastaava tuotantojärjestelmä ei ole ollut käytettävissä (Seisonta-aika). Seisonta-aika lasketaan siitä hetkestä, kun Asiakas ilmoittaa tapahtumasta, siihen hetkeen, kun IBM SaaS -tuote on palautettu. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökatkot, jotka ovat aiheutuneet määräaikaisesta tai ilmoitetusta ylläpidosta, IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tapahtumista, Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sisällön, tekniikoiden, suunnitelmien tai ohjeiden ongelmista, muista kuin tuetuista järjestelmäkoonpanoista ja käyttöympäristöistä taikka muista Asiakkaan virheistä, Asiakkaan aiheuttamista suojaukseen liittyvistä ongelmatilanteista tai Asiakkaan tekemästä tietoturvatestauksesta. IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuvaa korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloituva käytettävyyden menetys. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. Minkään sopimuskuukautta koskevien korvausten kokonaismäärä ei voi ylittää kymmentä prosenttia (10 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).

IBM SaaS -tuotepaketissa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) hyvitys lasketaan IBM SaaS -tuotepaketin yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi toimittaa kerralla vain vaateita, jotka liittyvät tuotepaketin yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen.

### 2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyden sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

Käytettävyyden sopimuskuukauden aikana	Korvaus (% kuukausitilauksmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee)
< 99,5 %	2 %
< 98 %	5 %
< 96 %	10 %

\* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausitilauksmaksu lasketaan kaupanteon aikana voimassa olevan ja vaateen kohteena olevaa sopimuskuukautta koskevan listahinnan perusteella. RSVP-tasosta vähennetään alennuksena 50 prosenttia. IBM myöntää hyvityksen suoraan Asiakkaalle.

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyyden lasketaan seuraavasti: sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 250 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	
- 250 minuuttia Seisonta-aikaa	
= 42 950 minuuttia	= 2 prosentin Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 99,4 prosentin käytettävyyden sopimuskuukauden aikana
<hr/>	
yhteensä 43 200 minuuttia	