

## IBM QRadar on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

### 1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- 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. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Događaji po sekundi (EPS)** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Događaj je pojavljivanje određenog događaja koji se obrađuje unutar IBM SaaS-a ili je povezan s upotrebom IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za pokrivanje broja Događaja po sekundi koje će IBM SaaS prikupiti i obraditi za vrijeme razdoblja mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Za potrebe ovog IBM SaaS-a, Događaj je događaj dnevnika koji se generira na poslužitelju, aplikaciji ili uređaju i može se obraditi za određenu svrhu.

- Deset tisuća tokova** – po Minuti je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Tok je zapis komunikacija između dva hosta. Svi paketi koji sadrže isti izvorni IP, određeni IP, izvorni port, određeni port i protokol spajaju se u jedan zapis Toka. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje najvećeg broja Tokova u intervalu od jedne minute, zaokruženo na najbližih Deset tisuća, koji se obrađuju u IBM SaaS-u ili kojima IBM SaaS upravlja za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.
- 256 Sredstava** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Sredstvo je bilo koji materijalni resurs ili stavka od vrijednosti kojom se upravlja, uključujući proizvodnu opremu, objekte, transport, IT hardver i softver. Bilo koji resurs ili stavka s jedinstvenim identifikatorom u IBM SaaS-u je zasebno Sredstvo. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za pokrivanje Sredstava, zaokruženo na najbližih 256 Sredstava, kojima IBM SaaS pristupa ili kojima upravlja za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu. Svako ovlaštenje 256 Sredstava predstavlja 256 Sredstava.

### 3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

#### 3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

### 4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

### 5. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS pruža se putem e-pošte, online foruma i online sustava izvještavanja o problemima. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogući u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i uređuju ih ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći u Priručniku podrške za IBM Software as a Service.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljna vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	<b>Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge:</b> Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata  Izvan SAD-a/Kanade unutar 24 radna sata	24 sata na dan, 7 dana u tjednu
2	<b>Značajan utjecaj na poslovanje:</b> Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata  Izvan SAD-a/Kanade unutar 24 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	<b>Manji utjecaj na poslovanje:</b> Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata  Izvan SAD-a/Kanade unutar 24 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	<b>Minimalan utjecaj na poslovanje:</b> Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana  Izvan SAD-a/Kanade unutar 24 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

## **6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude**

### **6.1 Općenito**

Klijent prihvaća da IBM može javno navesti Klijenta kao pretplatnika IBM SaaS ponuda u javnoj ili marketinškoj komunikaciji.

### **6.2 Cookieji**

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

### **6.3 Softver za omogućavanje - dodatni uvjeti**

Klijent može instalirati i koristiti do deset (10) kopija Softvera za omogućavanje. Klijentovu upotrebu Softvera za omogućavanje uređuje ovaj ToU i odredbe mjerodavnog ugovora o licenci koji ga prati. Ako postoji sukob između odredbi mjerodavnog ugovora o licenci i odredbi ToU-a vezano uz upotrebu Softvera za omogućavanje, odredbe ovog ToU-a imaju prednost.

### **6.4 Obrada podataka**

Klijentovi podaci koji se šalju IBM SaaS-u bit će pohranjeni u SAD-u, Kanadi, Njemačkoj i Brazilu.

IBM-ovi zaposlenici i podugovarači koji se nalaze u sljedećim zemljama mogu imati pristup Klijentovim podacima koji se šalju u IBM SaaS radi pružanja podrške za IBM SaaS:

- SAD
- Saudijska Arabija
- Indija
- Australija
- Japan
- Belgija
- Kostarika
- Brazil
- Poljska
- Irska
- Velika Britanija
- Njemačka
- Kanada

### **6.5 Zakonsko korištenje IBM SaaS**

IBM SaaS je oblikovan da Klijentu pomogne unaprijediti sigurnost okoline i podataka. Upotreba IBM SaaS-a može biti uređena raznim zakonima ili propisima, uključujući zakone i propise koji se odnose na privatnost, zaštitu podataka, zapošljavanje i elektroničke komunikacije i pohranu. IBM SaaS se može koristiti samo u zakonite svrhe i na zakoniti način. Klijent potvrđuje da će koristiti IBM SaaS u skladu s i preuzima svu odgovornost za usklađivanje s mjerodavnim pravom, propisima i politikama. Klijent potvrđuje da je dobio ili će dobiti sve pristanke, dozvole ili licence potrebne za omogućavanje zakonite upotrebe IBM SaaS-a.

### **6.6 Lokacije koje primaju izvedenu korist**

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve podatke ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

## 6.7 Osobne informacije

IBM SaaS će omogućiti Klijentima unos sadržaja i upravljanje sadržajem koji sadrži informacije koje bi se mogle smatrati osobnim informacijama ("PI") prema mjerodavnim propisima o privatnosti:

- Imena pojedinaca
- Adrese e-pošte
- ID-ovi korisnika/imena za prijavu
- IP adrese/MAC adrese
- URL-ovi
- Informacije o geolokaciji
- ID-ovi i serijski brojevi uređaja

IBM SaaS nije dizajniran prema nikakvim određenim sigurnosnim zahtjevima za regulirani sadržaj, na primjer za osobne podatke ili osjetljive osobne podatke. Klijent je odgovoran utvrditi zadovoljava li IBM SaaS Klijentove potrebe kada govorimo o tipu sadržaja koji Klijent koristi vezano uz IBM SaaS.

## 7. Sigurnosni podaci

U sklopu IBM SaaS-a koji uključuje aktivnosti izvještavanja, IBM će pripremiti i održavati informacije prikupljene iz IBM SaaS Usluge koje ne otkrivaju identitet i/ili koje su agregirane ("Sigurnosni podaci"). Sigurnosni podaci neće identificirati Klijenta ili pojedinca, osim kako je navedeno niže pod (d). Klijent ovdje prihvaća da IBM može koristiti i/ili kopirati Sigurnosne podatke samo u sljedeće svrhe:

- a. objavljivanje i/ili distribuiranje Sigurnosnih podataka (na primjer u kompilacijama i/ili analizama vezanim uz kibernetiku sigurnost);
- b. razvoj ili poboljšavanje proizvoda ili usluga;
- c. provođenje istraživanja interno ili s trećim stranama; i
- d. zakonito dijeljenje potvrđenih informacija o počiniteljima trećih strana.

## Dodatak A

Ponuda IBM QRadar on Cloud pruža napredno rješenje sigurnosne inteligencije IBM Clouda temeljeno na proizvodu IBM Security QRadar SIEM. Klijentu omogućuje prikupljanje, povezivanje i pohranjivanje događaja generiranih u lokalnoj i cloud okolini te upravljanje sigurnošću i prijetnjama kakvo bi im omogućio proizvod QRadar SIEM postavljen na lokaciji. U sklopu ponude IBM pruža i nadgledanje infrastrukture 24 sata na dan, 7 dana u tjednu i primjenjivanje najnovijih razina softvera i kritičnih zakrpa kada one postanu dostupne.

### 1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Ova IBM SaaS ponuda uključuje postavljanje početne cloud infrastrukture, kontinuirano nadgledanje cloud infrastrukture i održavanje softvera, obradu Klijentovih zahtjeva za promjenu ili problema i kapacitet od 1000 EPS za prikupljanje i obradu događaja dnevnika.

### 2. Fakultativne komponente

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

Ova ponuda predstavlja nadogradnju usluge koja pruža dodatni kapacitet od 1000 EPS za prikupljanje i obradu događaja dnevnika. Klijent može kupiti više jedinica ove nadogradnje, do maksimalne EPS razine koju ponuda podržava.

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

Ova ponuda predstavlja nadogradnju usluge koja pruža dodatni kapacitet od 1000 EPS za prikupljanje i obradu događaja dnevnika, ali samo tijekom određenog broja mjeseci. Klijent može kupiti više jedinica ove nadogradnje, do maksimalne EPS razine koju ponuda podržava. Ova ponuda omogućuje ispunjavanje zahtjeva Klijenta kojem je potrebna dodatna pokrivenost za vrijeme "skokova" tijekom godine pomoću privremene nadogradnje kapaciteta. Na kraju perioda trajanja ponude to će se privremeno povećanje kapaciteta ukloniti iz Klijentove okoline.

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

Nadogradnja kapaciteta podataka dodaje dodatni prostor za pohranu i proširuje analizu. Nadogradnja kapaciteta pruža klijentima pohranjene podatke u periodu od maksimalno 1 čitave godine.

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

Integrira se s proizvodom IBM QRadar SIEM i procesorima toka radi pružanja preglednosti aplikacija na razini sloja 7 i analize toka kako bi Klijent mogao primijetiti aktivnosti u čitavoj Klijentovoj mreži, otkriti ih i reagirati na njih.

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

Na Klijentovom prilazu podataka se u obliku softvera postavljaju skupljač i procesor. Podaci se kontinuirano prenose u okolinu s hostingom, gdje su dostupni za uspostavljanje međudodnosa i prikazivanje na portalu. Skupljač obrađuje podatke vanjskog toka i pruža preglednost mreže na razini sloja 3.

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

Proaktivno primjećuje i otkriva sigurnosne ranjivosti mrežnog uređaja i aplikacije, dodaje kontekst i podržava određivanje prioriteta aktivnosti za ispravljanje i ublažavanje problema.

## Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS, kako je navedeno u Dokazu o ovlaštenju (PoE). SLA nije jamstvo. SLA je dostupan samo Klijentu i odnosi se samo na upotrebu u proizvodnim okolinama.

### 1. Odobrenja dostupnosti

Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 unutar 24 sata od trenutka kada prvi put shvati da postoji događaj koji ima utjecaja na dostupnost IBM SaaS-a. Klijent mora u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod bilo kakve dijagnoze problema i rješavanja.

Zahtjev kojim se podrži prijavljuje neispunjenje SLA-a mora se predati unutar tri radna dana nakon završetka ugovornog mjeseca. Naknada za važeći SLA zahtjev bit će odobrenje na budućem izdanom računu za IBM SaaS koje će se temeljiti na vremenu tijekom kojeg je nedostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS ("Vrijeme prekida rada"). Vrijeme prekida rada mjeri se od trenutka kada Klijent prijavi događaj do trenutka ponovnog uspostavljanja IBM SaaS-a i ne uključuje vrijeme koje se odnosi na planirane ili najavljene prekide rada zbog održavanja; uzroke izvan IBM-ove kontrole; probleme sa sadržajem ili tehnologijom te dizajnima ili uputama Klijenta ili treće strane; nepodržane konfiguracije sustava i platforme ili druge Klijentove propuste; sigurnosne probleme koje uzrokuje Klijent ili Klijentovo testiranje sigurnosti. IBM će primijeniti najvišu primjenjivu naknadu na temelju kumulativne dostupnosti IBM SaaS-a u svakom ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. Ukupna kompenzacija, uzevši u obzir bilo koji ugovoreni mjesec, ne može premašiti deset posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

Za paketne IBM SaaS ponude (pojedinačne IBM SaaS ponude u paketu koje se prodaju zajedno po jednoj kombiniranoj cijeni), naknada će se izračunati na osnovi jedne kombinirane mjesečne cijene za paketni IBM SaaS, a ne na osnovi mjesečne pretplate za svaki pojedinačni IBM SaaS. Klijent može u određenom trenutku predati zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u paketu.

### 2. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u ugovorenom mjesecu izgleda ovako:

Dostupnost tijekom ugovorenog mjeseca	Naknada (% naknade za mjesečnu pretplatu* za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva)
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 96%	10%

\* Ako je IBM SaaS kupljen preko IBM-ovog Poslovnog partnera, naknada mjesečne pretplate će se izračunavati prema tada važećoj navedenoj cijeni za IBM SaaS koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%. IBM će Klijentu izravno omogućiti popust.

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus ukupan broj minuta Vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu.

Primjer: 250 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana ugovorenog mjeseca - 250 minuta Vremena prekida rada = 42 950 minuta	= 2% Odobrenja dostupnosti za 99,4% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
Ukupno 43 200 minuta	