

IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek

IBM QRadar on Cloud

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS (Szoftver, mint Szolgáltatás) Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek irányadóak az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételekre az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei irányadóak, és a Felhasználási Feltételekkel (ToU) együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A következő IBM SaaS Ajánlatokra az alábbi SaaS Egyedi Ajánlatokra vonatkozó Feltételek alkalmazandóak:

- 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. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- Példány** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni az IBM SaaS minden egyes Példányához, amely az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.
- Események Másodpercenként (EPS)** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Esemény egy adott, az IBM SaaS által feldolgozott vagy annak használatához kapcsolódó esemény előfordulása. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által másodpercenként gyűjtött és feldolgozott Események számát.

A jelen IBM SaaS ajánlat vonatkozásában az Esemény egy kiszolgáló, alkalmazás vagy eszköz által létrehozott naplóesemény, amely egy adott cél érdekében feldolgozható.

- A Tízezer Folyamat** – Percenként egy olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Folyamat egy két gazdagép közötti kommunikációról készült bejegyzés. Az azonos forrás-IP-t, cél-IP-t, forrásportot, célpontot és protokollt tartalmazó csomagok egyetlen Folyamat bejegyzésben egyesülnek. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által kezelt vagy feldolgozott Folyamatok egy perces időtartamon belüli maximális számát a legközelebbi tízezer értékre felkerekítve.

- d. **256 Eszköz** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Eszköz bármilyen kézzelfogható erőforrás vagy a rendszer által felügyelt értékes elem lehet, beleértve a gyártási berendezéseket, létesítményeket, szállítóeszközöket, informatikai hardvereket és szoftvereket. Az IBM SaaS szolgáltatásban egyedi azonosítóval rendelkező bármely erőforrás vagy elem egy különálló Eszköz. Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által hozzáfért vagy kezelt Eszközöket, a 256 legközelebbi többszörösére felfelé kerekítve. Minden 256 Eszközre vonatkozó jogosultság 256 Eszközt jelent.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg a Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Részleges Havi Díjak

Amennyiben a Tranzakciós Dokumentum így rendelkezik, részleges havi díj alkalmazandó.

4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 90 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejáta után a naptári hónap végéig elérhető marad.

5. Technikai Támogatás

Az IBM SaaS technikai támogatása e-mail, online fórumok és egy online hibajelentő-rendszer útján érhető el. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek ezekre is vonatkoznak. A Technikai támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő rendszerekkel, valamint a műszaki támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás (SaaS Support Handbook) Támogatási Kézikönyve ismerteti.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú interfész meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül Az Egyesült Államok/Kanada területén kívül munkaidőben 24 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Munkaidőben 2 órán belül Az Egyesült Államok/Kanada területén kívül munkaidőben 24 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
3	Kisebb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül Az Egyesült Államok/Kanada területén kívül munkaidőben 24 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül Az Egyesült Államok/Kanada területén kívül munkaidőben 24 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

6. Az IBM SaaS - Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

6.1 Általános rendelkezések

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM nyilvánosan hivatkozhat az Ügyfélre mint az IBM SaaS egy előfizetőjére a sajtóban vagy marketingkommunikációiban.

6.2 Sütik (Cookie)

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (az Ügyfél alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

6.3 Engedélyező Szoftver – További feltételek

Az Ügyfél az Engedélyező Szoftver legfeljebb tíz (10) példányát telepítheti és használhatja. Az Engedélyező Szoftver Ügyfél általi használatát a jelen Felhasználási Feltételek, valamint azokhoz tartozó, vonatkozó licencmegállapodás feltételei szabályozzák. Ha a vonatkozó licencmegállapodás feltételei és a Felhasználási Feltételek ellentmondóak az Engedélyező Szoftver tekintetében, a jelen Felhasználási Feltételek kikötései élveznek elsőbbséget.

6.4 Adatfeldolgozás

Az Ügyfél IBM SaaS szolgáltatásnak elküldött adatait az IBM az Amerikai Egyesült Államokban, Kanadában, Németországban és Brazíliában tárolja.

Az IBM vállalatnak az alábbi országokban dolgozó alkalmazottai és alvállalkozói is hozzáférhetnek az Ügyfél IBM SaaS szolgáltatásba küldött adataihoz az IBM SaaS számára biztosított támogatás részeként:

- Amerikai Egyesült Államok
- Szaúd-Arábia
- India
- Ausztrália
- Japán

- Belgium
- Costa Rica
- Brazília
- Lengyelország
- Írország
- Egyesült Királyság
- Németország
- Kanada

6.5 Az IBM SaaS jogszerű használata

Az IBM SaaS segítséget nyújt az Ügyfél számára a biztonsági környezet és az adatok fejlesztésében. A jelen IBM SaaS használatára különböző jogszabályok vagy rendeletek vonatkozhatnak, beleértve a titkosságra, az adatvédelemre, az alkalmazásra, valamint az elektronikus kommunikációra és tárolásra vonatkozóakat. Az IBM SaaS csak törvényes célokra használható, jogszerű módon. Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM SaaS ajánlatot a vonatkozó jogszabályoknak, rendeleteknek és szabályozásoknak megfelelően használja, és ezek betartásáért teljes körű felelősséget vállal. Az Ügyfél kijelenti, hogy megszerezte vagy megszerzi az IBM SaaS jogszerű használatához szükséges összes hozzájárulást, engedélyt vagy licencet.

6.6 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

6.7 Személyes adatok

Az IBM SaaS lehetővé teszi az Ügyfél számára olyan információkat tartalmazó tartalmak bevitelét és kezelését, amelyek személyes adatoknak („PI”) minősülhetnek a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok szerint:

- Magánszemélyek neve
- E-mail címek
- Felhasználói azonosítók/bejelentkezési nevek
- IP-címek/MAC-címek
- URL-címek
- Földrajzi helyre vonatkozó adatok
- Eszközzazonosítók és sorozatszámok

Az IBM SaaS tervezéséből fakadóan nem felel meg a szabályozott tartalmakra, például a személyes adatokra vagy bizalmas személyi adatokra vonatkozó biztonsági követelményeknek. Az Ügyfél a felelős annak meghatározásáért, hogy az IBM SaaS megfelel-e az Ügyfél igényeinek az Ügyfél által az IBM SaaS termékkel használt tartalom típusára vonatkozóan.

7. Biztonsági adatok

A jelentéskészítési tevékenységet magukban foglaló IBM SaaS szolgáltatások keretében az IBM az IBM SaaS szolgáltatásból gyűjtött, személyek azonosítására alkalmatlan és/vagy összesített információkat készít és őriz meg („Biztonsági adatok”). A Biztonsági adatok nem azonosítják az Ügyfelet és az egyes személyeket, az alábbi (d) pontban leírt eseteket kivéve. Az Ügyfél továbbá ezúton elfogadja, hogy az IBM használhatja és/vagy másolhatja a Biztonsági adatokat, kizárólag az alábbi célokra:

- a Biztonsági adatok közzététele és/vagy terjesztése (például a számítógépes biztonsággal kapcsolatos összeállításokban és/vagy elemzésekben);
- termékek és szolgáltatások fejlesztése és bővítése;

- c. szervezeten belül vagy harmadik felek útján megvalósuló kutatások; és
- d. harmadik felek adatainak jogszerű kiadása bizonyított elkövetők esetében.

„A” Függelék

Az IBM QRadar on Cloud ajánlat fejlett biztonságiintelligencia-megoldást nyújt az IBM felhőből az IBM Security QRadar SIEM termékre épülve. Lehetővé teszi az Ügyfél számára a helyszínen és a felhőalapú környezetekben létrehozott események gyűjtését, összekapcsolását és tárolását, továbbá a biztonság- és fenyegetéskezelés elvégzését ugyanúgy, ahogyan azt a helyszínen telepített QRadar SIEM termékkel tenné. Az ajánlat részeként emellett az IBM infrastruktúrafigyelést biztosít a hét 7 napján, napi 24 órában, továbbá elvégzi a legújabb szoftverszintre való frissítést és a kritikus fontosságú javítások telepítését, amint azok elérhetővé válnak.

1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Az IBM SaaS ajánlat a következőket tartalmazza: a felhőinfrastruktúra kezdeti üzembe helyezése, a felhőinfrastruktúra folyamatos figyelése és szoftverkarbantartás, az Ügyfél módosítási kérelmeinek vagy problémáinak kezelése, valamint 1000 EPS kapacitás naplóesemények gyűjtéséhez és feldolgozásához.

2. Választható jellemzők (feature)

2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade

Ez az ajánlat egy szolgáltatásbővítés, amely további 1000 EPS kapacitást biztosít naplóesemények gyűjtéséhez és feldolgozásához. Az Ügyfél a bővítésből több egységet is vásárolhat az ajánlat által támogatott maximális EPS-szint eléréséig.

2.2 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Ez az ajánlat egy szolgáltatásbővítés, amely további 1000 EPS kapacitást biztosít naplóesemények gyűjtéséhez és feldolgozásához, azonban csak ideiglenesen, megadott számú hónapig használható. Az Ügyfél a bővítésből több egységet is vásárolhat az ajánlat által támogatott maximális EPS-szint eléréséig. Ennek az a célja, hogy az Ügyfél az év során felmerülő „csúcs” időszakokban is teljesíteni tudja a követelményeket az ideiglenes kapacitásnövelés révén. Az időszak lejártakor az ideiglenes kapacitásnövelés mennyisége el lesz távolítva az Ügyfél környezetéből.

2.3 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade

Az adatkapacitás-növelés további tárhelyet biztosít, és kibővíti az elemzési képességeket. A kapacitásnövelés akár 1 teljes évig biztosítja a tárolt adatokat az ügyfél számára.

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Az IBM QRadar SIEM és a folyamatfeldolgozók integrálásával Layer 7 szintű alkalmazsláthatóságot és folyamatelemzést biztosít, amely segítségével az Ügyfél érzékelheti és észlelheti a hálózaton végbemenő tevékenységeket, és reagálhat is rájuk.

2.4 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

A gyűjtő és a feldolgozó szoftverként van telepítve az Ügyfél adatátjáróján. Az adatokat a rendszer az üzemeltetett környezetbe továbbítja, ahol az adatok megjeleníthetők a portálon, és a közöttük fennálló összefüggések is kimutathatók. A gyűjtő a külső folyamatokat 3-as szintű hálózati láthatóság biztosításával dolgozza fel.

2.5 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Megelőző jelleggel érzékeli, fedezi fel és helyezi kontextusba a hálózati eszközök és alkalmazások biztonsági hiányosságait, és támogatja az elhárítási és kárenyhítési tevékenységek prioritási sorrendjének megállapítását.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

"B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-szerződést („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz a Felhasználási Engedélyben (PoE) meghatározottak szerint. Az SLA nem jelent garanciális kötelezettségvállalást. Az SLA csak az Ügyfél számára érhető el, és csak a termelési célú környezetekben való használatra vonatkozik.

1. Rendelkezésre-állási Jóváírás

Az Ügyfélnek naplózniia kell egy 1. súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM technikai támogatási ügyfélszolgálatánál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az az Ügyfél először észlelte az esemény az IBM SaaS igénybevitelére gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az okok feltárásában és a probléma megoldásában.

Az SLA követelményeinek való meg nem feleléssel kapcsolatos hibajegyeket legfeljebb három munkanappal a Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldeni. Egy érvényes SLA-alapú követelés teljesítése az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő számla értékén érvényesíthető jóváírás formájában történik, amelynek összege attól az időtartamtól függ, amíg az IBM SaaS termelési célú rendszerfeldolgozása nem volt elérhető („Állásidő”). Az Állásidő az esemény az Ügyfél általi bejelentésétől az IBM SaaS helyreállításáig tart, és nem foglalja magában az ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások idejét; az IBM ellenőrzésén kívül eső okokat; az Ügyféltől vagy harmadik személytől származó tartalmakkal, technológiákkal, kialakításokkal és utasításokkal kapcsolatos problémákat; a nem támogatott rendszer-konfigurációkat és platformokat, vagy egyéb az Ügyfél által okozott hibákat; vagy az Ügyfél által okozott biztonsági incidenseket, illetve az Ügyfél általi biztonsági teszteket. Az IBM a lehető legnagyobb mértékű visszatérítést alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban az IBM SaaS összesített rendelkezésre állásának megfelelően, az alábbi táblázat szerint. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett visszatérítések összértéke nem haladhatja meg az IBM SaaS ajánlatért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát.

A csomagban értékesített IBM SaaS ajánlatok (önálló IBM SaaS ajánlatok, amelyek együttesen vannak értékesítve egyetlen ajánlatként, kombinált áron) esetén a visszatérítés számításának alapját a csomagban értékesített IBM SaaS ajánlat kombinált árának egyetlen hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS ajánlatok havi előfizetési díja képezi. Az Ügyfél egyszerre csak egyetlen, csomagban értékesített IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban nyújthat be követelést.

2. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS egy szerződéses hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Rendelkezésre állás egy Szerződéses Hónap során	Visszatérítés (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának* adott %-a)
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 96%	10%

*Ha az Ügyfél az IBM SaaS ajánlatot egy IBM Business Partnertől szerezte be, a havi előfizetési díj számítása az IBM SaaS ajánlat éppen érvényes listaárának 50%-a alapján lesz kiszámítva a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra vonatkozóan. Az IBM a visszatérítést közvetlenül az Ügyfél számára teszi elérhetővé.

A rendelkezésre állás százalékos arányának számítása a következő módon történik: egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz az Állásidő perceinek száma a Szerződéses Hónapban, osztva egy Szerződéses Hónap teljes szolgáltatási idejének mennyiségével.

Példa: összesen 250 perc Állásidő egy szerződéses hónap során

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban	
- 250 perc Állásidő	
= 42 950 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 99,4%-os rendelkezésre állásért egy szerződéses hónap során
<hr/>	
összesen 43 200 perc	