

## IBM QRadar on Cloud

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

### 1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- 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. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals aangegeven in het Transactiedocument:

- Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- Events Per Seconde (EPS)** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Event is het optreden van een bepaalde gebeurtenis die wordt verwerkt door, of verband houdt met, het gebruik van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het aantal Events per seconde dat tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode door de IBM SaaS moet worden verzameld en verwerkt.

Voor het doel van deze IBM SaaS is een Event een door een server, applicatie of apparaat gegenereerd logboekevent dat voor een bepaald doel kan worden verwerkt.

- Tienduizend Flows** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Flow is een record van communicatie tussen twee hosts. Alle packets die hetzelfde bron-IP, hetzelfde bestemmings-IP, dezelfde bronpoort, dezelfde bestemmingspoort en hetzelfde protocol bevatten, worden gecombineerd tot één Flow-record. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van grootste aantal Flows binnen een interval van één minuut, naar boven afgerond op het eerstvolgende tienduizendtal, dat tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode door de IBM SaaS wordt beheerd of verwerkt.

- d. **256 Activa** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Activum is een concrete resource of item van waarde dat wordt beheerd, met inbegrip van productieapparatuur, faciliteiten, transport, IT-hardware en software. Elke resource of elk item met een uniek ID in de IBM SaaS is een afzonderlijk Activum. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het aantal Activa, naar boven afgerond op het eerstvolgende 256-tal, dat tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode door de IBM SaaS wordt benaderd of beheerd. Elk gebruiksrecht voor 256 Activa vertegenwoordigt 256 Activa.

### 3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

#### 3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen in rekening worden gebracht, zoals aangegeven in het Transactiedocument.

### 4. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor IBM SaaS

De looptijd van de IBM SaaS begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de IBM SaaS, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de IBM SaaS automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van looptijd schriftelijk opzegt.

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

### 5. Technische ondersteuning

Technische ondersteuning voor de IBM SaaS wordt verleend via e-mail, online forums en een online probleemmeldingssysteem. Alle verbeteringen, updates en andere materialen die door IBM in het kader van dergelijke technische ondersteuning worden geleverd, worden beschouwd als onderdeel van de IBM SaaS en vallen derhalve onder deze Gebruiksvoorwaarden. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Meer informatie over de beschikbaarheidstijden, de e-mailadressen, het online probleemmeldingssysteem en andere communicatiemiddelen en -processen voor technische ondersteuning, is te vinden in het IBM Software as a Service Support Handbook.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	<b>Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down:</b> Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productie-omgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 1 uur  Buiten de VS/Canada binnen 24 kantooruren	24x7
2	<b>Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering:</b> Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren  Buiten de VS/Canada binnen 24 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
3	<b>Kleinere impact op bedrijfsvoering:</b> Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	Binnen vier kantooruren  Buiten de VS/Canada binnen 24 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	<b>Minimale impact op bedrijfsvoering:</b> Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek.	Binnen 1 werkdag  Buiten de VS/Canada binnen 24 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

## 6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

### 6.1 Algemeen

Klant gaat ermee akkoord dat IBM Klant in het openbaar in publicitaire of marketinguitingen mag noemen als abonnee van de IBM SaaS.

### 6.2 Cookies

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat IBM, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie persoonsgegevens van Klant (de werknemers en contractanten van Klant) kan verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie over de effectiviteit van onze IBM SaaS, gericht op het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties met Klant. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde persoonsgegevens, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen en hun onderaannemers, overal waar IBM en haar onderaannemers zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde persoonsgegevens in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

### 6.3 Enabling Software – Aanvullende bepalingen

Klant mag slechts maximaal tien (10) kopieën van de Enabling Software installeren en gebruiken. Het gebruik van de Enabling Software door Klant wordt beheerst door deze Gebruiksvoorwaarden en de van toepassing zijnde licentieovereenkomst waarvan deze Gebruiksvoorwaarden vergezeld gaan. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de van toepassing zijnde licentieovereenkomst en de bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden met betrekking tot de Enabling Software, prevaleren de bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden.

### 6.4 Gegevensverwerking

Gegevens van Klant die naar de IBM SaaS zijn verzonden, worden opgeslagen in de Verenigde Staten, Canada, Duitsland en Brazilië.

Mogelijkerwijs hebben werknemers en subcontractanten van IBM die zich in de volgende landen bevinden, in het kader van het verlenen van ondersteuning voor de IBM SaaS, eveneens toegang tot gegevens van Klant die naar de IBM SaaS zijn verzonden:

- Verenigde Staten
- Saudi-Arabië
- India
- Australië
- Japan
- België
- Costa Rica

- Brazilië
- Polen
- Ierland
- Verenigd Koninkrijk
- Duitsland
- Canada

## 6.5 Wettig gebruik van de IBM SaaS

De IBM SaaS is ontworpen om Klant te helpen zijn beveiligingsomgeving en -gegevens te verbeteren. Bij het gebruik van de IBM SaaS kunnen diverse wetten of regelingen betrokken zijn, waaronder wetten of regelingen met betrekking tot privacy, gegevensbescherming, arbeidsrecht en elektronische communicatie en opslag. De IBM SaaS mag uitsluitend op wettige wijze worden gebruikt en uitsluitend voor wettige doeleinden. Klant verklaart bij het gebruik van de IBM SaaS alle toepasselijke wetten, regelingen en beleidslijnen te zullen naleven en volledig verantwoordelijk te zijn voor deze naleving. Klant verklaart de voor het wettig gebruik van de IBM SaaS vereiste toestemmingen, machtigingen of vergunningen te hebben verkregen of te zullen verkrijgen.

## 6.6 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

## 6.7 Persoonsgegevens

De IBM SaaS maakt voor Klanten de invoer en het beheer mogelijk van content waarin zich informatie bevindt die onder de toepasselijke privacywetgeving kan worden aangemerkt als persoonsgegevens, zoals:

- Namen van personen
- E-mailadressen
- Gebruikers-ID's/aanmeldingsnamen
- IP-adressen/MAC-adressen
- URL's
- Informatie over geografische locaties
- Apparaat-ID's en Serienummers

De IBM SaaS is niet ontworpen op basis van specifieke beveiligingsvereisten voor gereguleerde content, zoals persoonsgegevens en gevoelige persoonsgegevens. Het is de verantwoordelijkheid van Klant te bepalen of de IBM SaaS voldoet aan de eisen van Klant met betrekking tot het type content dat Klant in samenhang met de IBM SaaS gebruikt.

## 7. Beveiligingsgegevens

Als onderdeel van de IBM SaaS, waartoe rapportageactiviteiten behoren, zal IBM gedeïdentificeerde en/of samengevoegde informatie die vanuit de IBM SaaS Service is verzameld ("Beveiligingsgegevens") opstellen en onderhouden. Klant noch andere individuen worden door de Beveiligingsgegevens geïdentificeerd, behoudens zoals vermeld onder lid (d), hieronder. Klant gaat er hierbij aanvullend mee akkoord dat IBM de Beveiligingsgegevens mag gebruiken en/of kopiëren, echter uitsluitend voor de volgende doeleinden:

- het publiceren en/of distribueren van de Beveiligingsgegevens (bijvoorbeeld in compilaties en/of analyses met betrekking tot cybersecurity);
- het ontwikkelen of verbeteren van producten of diensten;
- het uitvoeren van onderzoek, intern of in samenwerking met derden; en
- de wettige uitwisseling van informatie over bevestigde externe daders.

## Bijlage A

IBM QRadar on Cloud vormt een geavanceerde oplossing voor security intelligence, werkend vanuit de IBM Cloud en gebaseerd op het SIEM-product IBM Security QRadar. De oplossing stelt Klanten in staat om events die zijn gegenereerd in zowel on-premise- als cloud-omgevingen te verzamelen, met elkaar in verband te brengen en op te slaan, en om beveiligings- en dreigingsmanagement uit te voeren op dezelfde manier als zou gebeuren met een on-premise geïmplementeerd QRadar SIEM-product. Als onderdeel van deze oplossing verzorgt IBM tevens 24x7 monitoring van de infrastructuur en brengt IBM de nieuwste softwareniveaus of bedrijfskritische patches aan wanneer deze beschikbaar komen.

### 1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Deze IBM SaaS-aanbieding omvat implementatie van de initiële cloud-infrastructuur, doorlopende monitoring en softwareonderhoud van de cloud-infrastructuur, afhandeling van wijzigingsopdrachten of problemen van Klant en een capaciteit van 1000 EPS voor het verzamelen en verwerken van logboekevents.

### 2. Optionele functionaliteit/kenmerken

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

Deze aanbieding is een service-upgrade die een aanvullende capaciteit van 1000 EPS voor het verzamelen en verwerken van logboekevents biedt. Klant kan meerdere eenheden van deze upgrade aankopen, tot het maximale EPS-niveau dat door deze aanbieding wordt ondersteund.

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

Deze aanbieding is een service-upgrade die een aanvullende capaciteit van 1000 EPS voor het verzamelen en verwerken van logboekevents biedt, echter slechts voor een beperkt aantal maanden. Klant kan meerdere eenheden van deze upgrade aankopen, tot het maximale EPS-niveau dat door deze aanbieding wordt ondersteund. Het doel van deze aanbieding is om Klanten die tijdens "pieken" gedurende het jaar extra dekking nodig hebben, in staat te stellen aan die eisen te voldoen via een tijdelijke upgrade van de capaciteit. Aan het einde van de looptijd wordt deze tijdelijke vergroting van de capaciteit verwijderd uit de omgeving van Klant.

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

Bij de upgrade van de gegevenscapaciteit wordt er aanvullende opslag toegevoegd en wordt de analyse verbreed. Bij de capaciteitsupgrade ontvangt Klant maximaal één volledig jaar aan opgeslagen gegevens.

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

Kan worden geïntegreerd met IBM QRadar SIEM en flowprocessors, en levert aldus Layer 7 applicatiezichtbaarheid en flowanalyse, teneinde Klant te helpen bij het waarnemen en detecteren van activiteiten in het volledige netwerk van Klant en bij het reageren op dergelijke activiteiten.

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

De collector en de processor worden in de vorm van software geïmplementeerd op de Client Data Gateway. De gegevens worden naar de gehoste omgeving gestreamd, waar ze beschikbaar zijn voor correlatie en weergaven in de portal. De collector verwerkt externe flowgegevens, zodat er Layer 3 netwerkzichtbaarheid ontstaat.

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

Neemt netwerkapparaten en zwakke plekken in de applicatiebeveiliging waar en spoort deze op, breidt het aantal contexten uit en ondersteunt de prioriteitstelling binnen verbeteringsgerichte en risicobeperkende activiteiten.

## Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS zoals gespecificeerd in een Bewijs van Gebruiksrecht (Proof of Entitlement, PoE). De SLA is geen garantie. De SLA is uitsluitend beschikbaar voor Klant en geldt uitsluitend voor gebruik in een productie-omgeving.

### 1. Beschikbaarheidskrediet

Klant dient een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 24 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS. Klant dient IBM naar redelijkheid te assisteren bij het diagnosticeren en oplossen van het probleem.

Een vordering uit niet-nakoming van een SLA moet worden ingediend binnen drie werkdagen na het eind van de contractmaand. Een geldige SLA-vordering wordt vergoed in de vorm van een krediet dat kan worden gebruikt voor toekomstige facturen voor de IBM SaaS, op basis van de tijdsduur gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS niet beschikbaar was ("Downtime"). Downtime wordt gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant de gebeurtenis meldt tot het tijdstip waarop de IBM SaaS is hervat. Van Downtime zijn uitgesloten: tijd die verband houdt met gepland of aangekondigd onderhoud; oorzaken waar IBM geen invloed op heeft; problemen met content, technologie ontwerpen of instructies van een Klant of een derde partij; niet-ondersteunde systeemconfiguraties en platforms of andere fouten van Klant; en door Klant veroorzaakte beveiligingsincidenten dan wel door Klant uitgevoerde beveiligingstests. IBM kent de hoogste van toepassing zijnde vergoeding toe op basis van de cumulatieve beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens elke contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige contractmaand is in geen geval hoger dan 10 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

Voor gebundelde IBM SaaS's (afzonderlijke IBM SaaS-aanbiedingen die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een enkele aanbieding worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de gebundelde IBM SaaS en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke IBM SaaS. Klant kan uitsluitend claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS op een bepaald tijdstip.

### 2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand is als volgt:

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft)
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 96%	10%

\* Indien de IBM SaaS is aangekocht bij een IBM Business Partner wordt het maandelijkse abonnementsbedrag berekend op basis van de op dat moment geldende catalogusprijs voor de IBM SaaS voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%. IBM stelt een korting onmiddellijk beschikbaar aan Klant.

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een contractmaand minus het totaal aantal minuten Downtime in de contractmaand gedeeld door het totaal aantal minuten in de contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 250 minuten Downtime gedurende een contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een contractmaand van 30 dagen	
- 250 minuten Downtime	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor een beschikbaarheid
= 42.950 minutes	van 99,4% tijdens de contractmaand
<hr/>	
Totaal 43.200 minuten	