

IBM QRadar on Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran de Generelle betingelsene. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- Forekomst** (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Hendelser per sekund** (Events Per Second (EPS)) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Hendelse er en forekomst av en bestemt hendelse som behandles av eller er knyttet til bruken av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Hendelser per sekund som samles inn og behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

For denne IBM SaaS-løsningen er en Hendelse en logghendelse generert fra en server, applikasjon eller enhet, som kan behandles for et bestemt formål.

- Ti tusen flyter** (Ten Thousand Flows) per minutt er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Flyt er en registrering av kommunikasjon mellom to vertssystemer. Alle pakker som inneholder samme kilde-IP, mål-IP, kildeport, målport og protokoll kombineres til en Flyt-registrering. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke høyeste antall Flyter innenfor et intervall på ett minutt, avrundet opp til nærmeste ti tusen, som administreres eller behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- 256 Aktiva** (256 Assets) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Et Aktivum er en materiell ressurs eller verdigjenstand som skal administreres, inkludert produksjonsutstyr, fasiliteter, transportmidler, IT-maskinvare og programvare. Enhver ressurs eller gjenstand med en unik identifikator i IBM SaaS er et separat Aktivum. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Aktiva, avrundet opp til nærmeste 256, som IBM SaaS får tilgang til eller administrerer i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument. Hver 256 Aktiva-rettighet representerer 256 Aktiva.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse er det slik at hvis Kunden ikke minst 90 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 90 dager.

5. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS gis via e-post, online-fora og et online-system for problemrapportering. Alle bearbejdelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Software as a Service Support Handbook.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time Utenfor USA/Canada innen 24 timer i arbeidstiden	24x7
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden Utenfor USA/Canada innen 24 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden Utenfor USA/Canada innen 24 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	Minimal virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 1 arbeidsdag Utenfor USA/Canada innen 24 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Generelt

Kunden aksepterer at IBM kan referere til Kunden som abonnent på IBM SaaS i reklame- eller markedsføringsmateriell.

6.2 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

6.3 Aktiveringsprogramvare – Tilleggsbetingelser

Kunden kan bare installere og bruke inntil ti (10) kopier av Aktiveringsprogramvaren. Kundens bruk av Aktiveringsprogramvare er underlagt disse Bruksbetingelsene og betingelsene i lisensavtalen som følger med Aktiveringsprogramvaren. Hvis det er motstrid mellom betingelsene i den aktuelle lisensavtalen og disse Bruksbetingelsene vedrørende bruk av Aktiveringsprogramvaren, skal disse Bruksbetingelsene gjelde.

6.4 Databehandling

Kundens data som sendes til IBM SaaS, blir lagret i USA, Canada, Tyskland og Brasil.

IBMs ansatte og underleverandører i følgende land kan også ha tilgang til Kundens data som er sendt til IBM SaaS, i forbindelse med levering av støtte til IBM SaaS:

- USA
- Saudi-Arabia
- India
- Australia
- Japan
- Belgia
- Costa Rica
- Brasil
- Polen
- Irland
- Storbritannia
- Tyskland
- Canada

6.5 Lovlig bruk av IBM SaaS

IBM SaaS er utformet for å hjelpe Kunden med å forbedre Kundens sikkerhetsmiljø og data. Bruk av IBM SaaS kan omfattes av flere lover og forskrifter, inkludert slike som gjelder personvern, datavern, ansettelser samt elektronisk kommunikasjon og lagring. IBM SaaS kan kun brukes for lovlige formål og på lovlig måte. Kunden aksepterer å bruke IBM SaaS i overensstemmelse med, og påtar seg alt ansvar for å rette seg etter, gjeldende lovgivning og bestemmelser. Kunden bekrefter at Kunden skal eller har innhentet samtykke, tillatelser eller lisenser som er nødvendige for lovlig bruk av IBM SaaS.

6.6 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen

informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

6.7 Personopplysninger

IBM SaaS gjør det mulig for Kunden å legge inn og administrere innhold som inneholder informasjon som kan anses som personopplysninger ifølge gjeldende lovgivning om beskyttelse av personopplysninger, som følgende:

- Navn på personer
- E-postadresser
- Bruker-IDer/påloggingsnavn
- IP-adresser/MAC-adresser
- URLer
- Geolokaliseringinformasjon
- Enhets-IDer og serienumre

IBM SaaS-løsningen er ikke utformet i henhold til bestemte sikkerhetskrav for lovregulert innhold, som personopplysninger eller sensitive personopplysninger. Kunden er ansvarlig for å avgjøre om IBM SaaS-løsningen oppfyller Kundens behov knyttet til typen innhold Kunden bruker i forbindelse med IBM SaaS.

7. Sikkerhetsdata

Som en del av IBM SaaS som omfatter rapporteringsaktiviteter, skal IBM klargjøre og vedlikeholde deidentifisert og/eller aggregert informasjon samlet inn fra IBM SaaS-tjenesten ("Sikkerhetsdata"). Sikkerhetsdataene skal ikke identifisere Kunden eller en enkelt person, unntatt som angitt i (d) nedenfor. Kunden aksepterer dessuten at IBM kan bruke og/eller kopiere Sikkerhetsdataene kun for å

- a. publisere og/eller distribuere Sikkerhetsdataene (f.eks. i kompileringer og/eller analyser knyttet til cybersikkerhet);
- b. utvikle eller forbedre produkter eller tjenester;
- c. drive forskning internt eller sammen med tredjeparter; og
- d. utføre lovlig deling av informasjon vedrørende bekreftede tredjepartsgjerningsmenn.

Vedlegg A

IBM QRadar on Cloud er en avansert løsning for sikkerhetsetterretning fra IBM Cloud basert på produktet IBM Security QRadar SIEM. Den gjør det mulig for Kunden å samle inn, korrelere og lagre hendelser som er generert både fra Kundens lokale miljø og fra nettskybaserte miljøer, og håndtere sikkerhet og trusler på samme måte som de ville gjort om de hadde et QRadar SIEM-produkt installert lokalt. Som en del av løsningen leverer IBM også infrastrukturovervåking 24x7 (hele døgnet, alle ukens dager) og tar i bruk det nyeste programvarenivået eller de nyeste kritiske rettelsene så snart de er tilgjengelige.

1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Denne IBM SaaS-løsningen omfatter en første implementering av nettskyinfrastruktur, løpende overvåking av nettskyinfrastrukturen og programvarevedlikehold, håndtering av Kundens endringsforespørsler eller problemer, og en kapasitet på 1000 Hendelser per sekund for innsamling og behandling av logghendelser.

2. Valgbare funksjoner

2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade

Denne løsningen er en tjenesteoppgradering som gir en tilleggskapasitet på 1000 Hendelser per sekund for innsamling og behandling av logghendelser. Kunden kan anskaffe flere enheter av denne oppgraderingen, inntil det maksimale nivået for Hendelser per sekund som løsningen støtter.

2.2 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Denne løsningen er en tjenesteoppgradering som gir en tilleggskapasitet på 1000 Hendelser per sekund for innsamling og behandling av logghendelser, men bare for et visst antall måneder. Kunden kan anskaffe flere enheter av denne oppgraderingen, inntil det maksimale nivået for Hendelser per sekund som løsningen støtter. Hensikten med denne delen er å gi Kunder som opplever "topper" i antall hendelser i løpet av et år, dekning gjennom en midlertidig kapasitetsoppgradering. Ved slutten av perioden blir disse midlertidige kapasitetsøkningene fjernet fra Kunden miljø.

2.3 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade

Oppgraderingen av datakapasitet tilføyer tilleggslager og utvider analysen. Kapasitetsoppgraderingen gir Kunden inntil 1 år med lagrede data.

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Integrering med IBM QRadar SIEM og flytbehandlere som gir Layer 7-applikasjonssynlighet og flytanalyse som hjelper Kunden med å observere, oppdage og reagere på aktiviteter i hele Kundens nettverk.

2.4 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Innsamleren og behandleren implementeres som programvare i Kundens datagateway. Data strømmes til det vertede miljøet der de er tilgjengelige for korrelering og visning i portalen. Innsamleren behandler eksterne flytdata og gir Layer 3-nettverkssynlighet.

2.5 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Proaktiv observasjon og oppdaging av sikkerhetssårbarhet i nettverksenheter og applikasjoner, tilføyer kontekst og støtter prioritering av aktiviteter for utbedring og begrensnig.

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som angitt i et Kjøpsbevis (PoE). Servicenivåavtalen er ikke en garanti. Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for Kunden og gjelder kun for bruk i produksjonsmiljøer.

1. Tilgjengelighetskrediteringer

Kunden må logge en problempost med Alvorsgrad 1 hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på en hendelse som påvirket tilgjengeligheten av IBM SaaS. Kunden må i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre problemdiagnose og finne en løsning for problemet.

Et krav knyttet til en problempost ved mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale må sendes senest tre arbeidsdager etter slutten av avtalemåneden. Kompensasjon for et gyldig SLA-krav gis i form av en kreditering mot en fremtidig faktura for IBM SaaS basert på hvor lenge produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS ikke har vært tilgjengelig ("Nedetid"). Nedetid måles fra tidspunktet Kunden rapporterer hendelsen til tidspunktet IBM SaaS er gjenopprettet, og omfatter ikke tid i forbindelse med en planlagt eller annonsert nedetid for vedlikehold; årsaker utenfor IBMs kontroll; problemer med Kundens eller en tredjeparts innhold eller teknologi, design eller instruksjoner; systemkonfigurasjoner og plattformer som ikke støttes, eller andre feil fra Kundens side; eller sikkerhetshendelser forårsaket av Kunden eller Kundens testing av sikkerheten. IBM skal benytte høyeste aktuelle kompensasjon basert på kumulativ tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av hver avtalemåned, som vist i tabellen nedenfor. Samlet kompensasjon for en avtalemåned skal ikke overstige 10 prosent av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet Kunden betaler for IBM SaaS.

For pakke IBM SaaS-løsninger (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen som en enkelt løsning for en samlet pris) blir kompensasjonen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den pakke IBM SaaS-løsningen, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS-løsning. Kunden kan bare sende inn krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en gitt periode.

2. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en avtalemåned er som følger:

Tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned	Kompensasjon (% av månedlig abonnementspris* for avtalemåneden som kravet gjelder)
< 99,5 %	2 %
< 98 %	5 %
< 96 %	10 %

* Hvis IBM SaaS ble kjøpt fra en IBM Business Partner, blir den månedlige abonnementsprisen beregnet basert på den gjeldende listepriisen for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for avtalemåneden som Kravet gjelder, redusert med 50 %. IBM gir Kunden en direkte tilgjengelig refusjon.

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtalemåned, minus totalt antall minutter med Nedetid i avtalemåneden, dividert på totalt antall minutter i avtalemåneden.

Eksempel: 250 minutter samlet Nedetid i en avtalemåned

43.200 minutter i en avtalemåned med 30 dager - 250 minutter med Nedetid = 42.950 minutter <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,4 % tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned
---	---