

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

---

## IBM QRadar on Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM – Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem URL

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM Dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwaną dalej „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

### 1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

- 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. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji usługi IBM SaaS. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Zdarzenie na Sekundę (Event Per Second – ESC)**. Zdarzenie oznacza wystąpienie określonego zdarzenia, które jest przetwarzane przez usługę IBM SaaS lub związane z jej używaniem. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Zdarzeń na Sekundę gromadzonych i przetwarzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

Na potrzeby niniejszej usługi IBM SaaS Zdarzenie oznacza zdarzenie zarejestrowane w dzienniku, wygenerowane z serwera, aplikacji lub urządzenia, które może być przetwarzane w określonym celu.

- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Dziesięć Tysięcy Przepływów na Minutę**. Przepływ oznacza rekord komunikacji między dwoma hostami. Wszystkie pakiety mające ten sam źródłowy adres IP, docelowy adres IP, port źródłowy, port docelowy i protokół są łączone w jeden rekord Przepływu. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę najwyższej liczby Przepływów w okresie jednej minuty, z zaokrągleniem do pełnych Dziesięciu Tysięcy, przetwarzanych lub zarządzanych za pomocą usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

- d. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **256 Zasobów**. Zasób to dowolny zasób materialny lub element mający wartość, który ma być zarządzany. Zasoby obejmują urządzenia produkcyjne, pomieszczenia, środki transportu, sprzęt informatyczny i oprogramowanie. Oddzielnym Zasobem jest dowolny zasób lub element o unikalnym identyfikatorze w usłudze IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Zasobów, z zaokrągleniem do 256, którymi ta usługa IBM SaaS zarządza (lub do których uzyskuje dostęp) w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta. Każde uprawnienie do 256 Zasobów odpowiada 256 Zasobom.

### 3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

#### 3.1 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

### 4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego usługa IBM SaaS będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność usługi IBM SaaS będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia usługa IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

### 5. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do tej usługi IBM SaaS jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część usługi IBM SaaS i w związku z tym podlegają niniejszym Warunkom Używania. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów oraz innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę  W 24 godziny robocze poza Stanami Zjednoczonymi i Kanadą	24x7

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze  W 24 godziny robocze poza Stanami Zjednoczonymi i Kanadą	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze  W 24 godziny robocze poza Stanami Zjednoczonymi i Kanadą	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy  W 24 godziny robocze poza Stanami Zjednoczonymi i Kanadą	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 6. Warunki Dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

### 6.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach prasowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie usługi IBM SaaS.

### 6.2 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i uznaje, że w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS IBM może gromadzić dane osobowe pochodzące od Klienta (dotyczące jego pracowników i wykonawców), które mają związek z używaniem usługi IBM SaaS, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi w ten sposób dane statystyczne dotyczące używania usługi IBM SaaS i informacje na temat skuteczności jej działania, które służą do podnoszenia poziomu obsługi użytkowników i/lub dostosowywania interakcji z Klientem. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

### 6.3 Warunki dodatkowe dla Oprogramowania Pomocniczego

Klient może zainstalować i używać maksymalnie 10 (dziesięć) kopii Oprogramowania Pomocniczego. Używanie przez Klienta Oprogramowania Pomocniczego podlega niniejszym Warunkom Używania oraz warunkom dołączonej umowy licencyjnej. W przypadku wystąpienia sprzeczności między umową licencyjną dołączoną do Oprogramowania Pomocniczego a niniejszymi Warunkami Używania znaczenie rozstrzygające mają Warunki Używania.

### 6.4 Przetwarzanie danych

Dane Klienta wysyłane do usługi IBM SaaS będą przechowywane w Stanach Zjednoczonych, Kanadzie, Niemczech i Brazylii.

Pracownicy i podwykonawcy IBM w wymienionych poniżej krajach również mogą mieć dostęp do danych Klienta, które są wysyłane do usługi IBM SaaS w związku z jej wsparciem:

- Stany Zjednoczone
- Arabia Saudyjska
- Indie
- Australia
- Japonia
- Belgia
- Kostaryka
- Brazylia
- Polska
- Irlandia
- Wielka Brytania
- Niemcy
- Kanada

## 6.5 Używanie usługi IBM SaaS zgodnie z prawem

Usługa IBM SaaS została zaprojektowana z myślą o ułatwieniu Klientowi wprowadzania usprawnień dotyczących środowiska zabezpieczeń i przetwarzania danych. Korzystanie z usługi IBM SaaS może podlegać różnym przepisom i regulacjom związanym m.in. z prywatnością, ochroną danych, zatrudnieniem oraz komunikacją elektroniczną i przechowywaniem danych. Z usługi IBM SaaS można korzystać wyłącznie do celów zgodnych z prawem oraz w sposób zgodny z prawem. Klient zgadza się korzystać z usługi IBM SaaS w sposób zgodny z odpowiednimi przepisami, regulacjami i strategiami oraz przyjmuje pełną odpowiedzialność za przestrzeganie takich przepisów, regulacji i strategii. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska wszelkie zgody, uprawnienia lub licencje, które są niezbędne, aby umożliwić zgodne z prawem korzystanie z usługi IBM SaaS.

## 6.6 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

## 6.7 Dane osobowe

Niniejsza usługa IBM SaaS umożliwia Klientom wprowadzanie zawartości i zarządzanie nią, przy czym zawartość ta może obejmować informacje stanowiące Dane Osobowe w rozumieniu przepisów o ochronie danych:

- imiona i nazwiska osób fizycznych;
- adresy e-mail,
- identyfikatory użytkownika/nazwy używane do logowania,
- adresy IP/MAC,
- adresy URL,
- informacje geolokalizacyjne,
- identyfikatory i numery seryjne urządzeń.

Niniejsza usługa IBM SaaS nie została zaprojektowana z myślą o jakichkolwiek szczególnych wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa zawartości podlegającej regulacjom, w tym danych osobowych lub wrażliwych danych osobowych. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy usługa IBM SaaS spełnia wymagania Klienta w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą.

## 7. Dane dotyczące bezpieczeństwa

W ramach usług IBM SaaS obejmujących działania związane z raportowaniem IBM będzie przygotowywać i przechowywać informacje, z których usunięto dane identyfikacyjne, i/lub informacje zagregowane zgromadzone w związku ze świadczeniem usługi IBM SaaS (zwane dalej „Danymi

dotyczącymi Bezpieczeństwa”). Dane dotyczące Bezpieczeństwa nie mogą umożliwiać zidentyfikowania Klienta ani innych osób fizycznych z zastrzeżeniem postanowień punktu (d) poniżej. Klient zezwala IBM na wykorzystywanie i/lub kopiowanie Danych dotyczących Bezpieczeństwa wyłącznie w celu:

- a. publikowania i/lub dystrybuowania Danych dotyczących Bezpieczeństwa (np. w opracowaniach i/lub analizach związanych z cyberbezpieczeństwem);
- b. opracowywania i udoskonalania produktów i usług;
- c. prowadzenia badań we własnym zakresie i z udziałem osób trzecich;
- d. udostępniania zgodnie z prawem potwierdzonych informacji na temat sprawcy będącego osobą trzecią.

## Dodatek A

IBM QRadar on Cloud to oferowane w ramach Usług Przetwarzania w Chmurze IBM zaawansowane rozwiązanie do analizy danych dotyczących bezpieczeństwa oparte na produkcie IBM Security QRadar SIEM. Umożliwia ono gromadzenie, korelowanie i przechowywanie danych o zdarzeniach wygenerowanych w środowisku lokalnym i chmurze, a także zarządzanie bezpieczeństwem i zagrożeniami w taki sam sposób, jak za pomocą produktu QRadar SIEM wdrożonego lokalnie. Oferta obejmuje również monitorowanie infrastruktury przez cały tydzień i całą dobę oraz aktualizacje oprogramowania do najnowszej wersji lub poprawki newralgiczne dostarczane, gdy tylko są dostępne.

### 1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Niniejsza usługa IBM SaaS obejmuje początkowe wdrożenie infrastruktury przetwarzania w chmurze, bieżące monitorowanie tej infrastruktury i serwisowanie oprogramowania, obsługę żądań zmiany lub problemów zgłoszonych przez Klienta oraz gromadzenie i przetwarzanie zdarzeń rejestrowanych w dzienniku z maksymalną szybkością 1000 EPS.

### 2. Składniki opcjonalne

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

Opcja ta stanowi rozszerzenie usługi o dodatkowy 1000 EPS, który można wykorzystać podczas gromadzenia i przetwarzania zdarzeń rejestrowanych w dzienniku. Klient może nabyć wiele jednostek tego rozszerzenia do maksymalnego poziomu EPS określonego dla usługi.

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

Opcja ta stanowi rozszerzenie usługi o dodatkowy 1000 EPS, który można wykorzystać podczas gromadzenia i przetwarzania zdarzeń rejestrowanych w dzienniku, ale tylko przez ograniczoną liczbę miesięcy. Klient może nabyć wiele jednostek tego rozszerzenia do maksymalnego poziomu EPS określonego dla usługi. Oferta ta umożliwi Klientom, którzy potrzebują zwiększonej wydajności usługi w niektórych okresach roku, sprostanie temu zapotrzebowaniu poprzez tymczasowe rozszerzenie. Na zakończenie tego okresu udostępnione tymczasowo rozszerzenie jest usuwane ze środowiska Klienta.

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

Opcja zwiększenia pojemności danych umożliwia rozszerzenie dostępnej pamięci masowej i możliwości analitycznych. Klienci nabywający tę opcję otrzymują maksymalnie jeden dodatkowy, pełny rok przechowywania danych.

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

Usługa dodatkowa zintegrowana z produktem IBM QRadar SIEM i modułami przetwarzającymi przepływy, która zapewnia widoczność aplikacji w warstwie 7. i funkcje analizy przepływu, umożliwiając Klientowi wykrywanie działań zachodzących w całej jego sieci i podejmowanie stosownych reakcji.

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

Moduły kolektora i procesora są wdrażane jako oprogramowanie na bramie danych Klienta. Dane są przesyłane strumieniowo do środowiska serwerowego, w którym można je wykorzystać do korelacji i wyświetlić w portalu. Kolektor przetwarza dane przepływów zewnętrznych, zapewniając widoczność sieci w warstwie 3.

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

Umożliwia prewencyjne wykrywanie słabych punktów zabezpieczeń urządzeń sieciowych i aplikacji, prezentuje kontekst i ułatwia określanie priorytetów działań naprawczych i łagodzących.

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Umowa dotycząca Poziomu Usług

## Dodatek B

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej usługi IBM SaaS zgodnie z dokumentem Proof of Entitlement (PoE). Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

### 1. Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność usługi IBM SaaS. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za usługę IBM SaaS, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla usługi IBM SaaS w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia usługi IBM SaaS. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem związanym z bezpieczeństwem lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności usługi IBM SaaS osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS.

W przypadku usług pakietowych (Usług IBM SaaS połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług IBM SaaS. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu naraz.

### 2. Poziomy usług

Dostępność usługi IBM SaaS w miesiącu obowiązywania umowy definiuje się następująco:

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 96%	10%

\* Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej usługi IBM SaaS obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w miesiącu obowiązywania umowy = 250 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy	
- 250 minut Przeszoju	
= 42 950 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,4% w miesiącu obowiązywania umowy
<hr/>	
łącznie 43 200 minut	