

IBM QRadar on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- Instanță** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță a IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Evenimente Per Secundă (EPS)** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Eveniment este o apariție a unui eveniment specific, care este procesat de sau legat de utilizarea drepturilor IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul de Evenimente per secundă care urmează să fie colectate și procesate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

Pentru scopurile acestui IBM SaaS, un Eveniment este un eveniment de istoric generat de pe un server, dintr-o aplicație sau de pe un dispozitiv, ce poate fi procesat pentru un anumit scop.
- Zece Mii de Fluxuri** – per Minut este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Flux este o înregistrare de comunicări între două gazde. Toate pachetele care conțin aceeași adresă IP sursă, aceeași adresă IP destinație, același port sursă, același port destinație și același protocol sunt combinate pentru a deveni o înregistrare Flux. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi cel mai mare număr de Fluxuri într-un interval de un minut, rotunjit la cea mai apropiată valoare Zece Mii, gestionate sau procesate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- 256 de Active** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Activ este orice resursă sau articol concret de valoare ce urmează să fie gestionat, cum ar fi echipamentele de producție, instalațiile, mijloacele de transport, software-ul sau hardware-ul IT. Orice resursă sau articol cu un identificator unic în IBM SaaS este un Activ separat. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi Activele, rotunjite la cea mai apropiată valoare de 256, accesate sau gestionate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului. Fiecare drept 256 de Active reprezintă 256 de Active.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

4. Opțiuni pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

5. Suport Tehnic

Suportul tehnic pentru IBM SaaS este furnizat prin e-mail, forumuri online și un sistem de raportare a problemelor online. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

În IBM Software as a Service Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic.

| Severitate | Definiție Severitate | Obiective Timp de Răspuns | Acoperire Timp de Răspuns |
|------------|--|--|---------------------------|
| 1 | Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau o interfață cu caracter critic nu funcționează. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată. | Într-un interval de 1 oră În afara Statelor Unite și Canadei, într-un interval de 24 de ore de lucru | 24x7 |
| 2 | Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul nu poate îndeplini termenele limită ale afacerii. | Într-un interval de 2 ore de lucru În afara Statelor Unite și Canadei, într-un interval de 24 de ore de lucru | Orele de lucru L-V |
| 3 | Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor. | Într-un interval de 4 ore de lucru În afara Statelor Unite și Canadei, într-un interval de 24 de ore de lucru | Orele de lucru L-V |

| Severitate | Definiție Severitate | Obiective Timp de Răspuns | Acoperire Timp de Răspuns |
|------------|---|---|---------------------------|
| 4 | Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic. | Într-un interval de 1 zi lucrătoare În afara Statelor Unite și Canadei, într-un interval de 24 de ore de lucru | Orele de lucru L-V |

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Generalități

Clientul este de acord ca IBM să poată face referire în mod public la Client, ca abonat al IBM SaaS, într-o comunicare publicitară sau de marketing.

6.2 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii Clientului) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărirea și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

6.3 Software-ul de Abilitare – Termeni Suplimentari

Clientul poate instala și utiliza numai până la zece (10) copii ale Software-ului de Abilitare. Utilizarea de către Client a Software-ului de Abilitare este guvernată de acești Termeni de Utilizare și de termenii acordului de licență aplicabil care îl însoțește. În cazul în care apare un conflict între termenii acordului de licență aplicabil și Termenii de Utilizare privind Software-ul de Abilitare, vor prevala acești Termeni de Utilizare.

6.4 Procesarea Datelor

Datele Clientului trimise către IBM SaaS vor fi stocate în S.U.A., Canada, Germania și Brazilia.

De asemenea, angajații și subcontractorii IBM din următoarele țări pot avea acces la datele Clientului care sunt trimise către IBM SaaS ca parte a furnizării suportului pentru IBM SaaS:

- Statele Unite
- Arabia Saudită
- India
- Australia
- Japonia
- Belgia
- Costa Rica
- Brazilia
- Polonia
- Irlanda
- Regatul Unit
- Germania
- Canada

6.5 Utilizarea Legală a IBM SaaS

IBM SaaS este conceput pentru a ajuta Clientul să-și îmbunătățească datele și mediul de securitate. Utilizarea IBM SaaS poate implica diverse legi sau reglementări, cum ar fi cele privind confidențialitatea, protecția datelor, angajarea și comunicările și stocate electronică. IBM SaaS poate fi utilizat numai pentru scopuri legale și într-o manieră legală. Clientul este de acord să utilizeze IBM SaaS în conformitate cu, și să-și asume întreaga responsabilitate pentru respectarea legilor, reglementărilor și politicilor aplicabile. Clientul declară că va obține sau a obținut orice consimțăminte, permisiuni sau licențe necesare pentru a permite utilizarea legală a IBM SaaS.

6.6 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru actualizarea acestor informații și furnizarea oricăror modificări către IBM.

6.7 Informații Personale

IBM SaaS le va permite Clientilor să introducă și să gestioneze conținut ce include informații ce pot fi considerate informații personale în baza legilor aplicabile privind confidențialitatea:

- Nume de persoane individuale
- Adrese de e-mail
- ID-uri de utilizator/nume de logare
- Adrese IP sau MAC
- URL-uri
- Informații de localizare geografică
- ID-uri de dispozitiv și Numere de Serie

Acest IBM SaaS nu este conceput pentru cerințele de securitate specifice conținutului reglementat, cum ar fi informațiile personale sau informațiile personale sensibile. Clientul este responsabil pentru a determina dacă IBM SaaS îndeplinește cerințele Clientului privind tipul de conținut pe care îl utilizează Clientul în legătură cu IBM SaaS.

7. Datele de Securitate

Ca parte a IBM SaaS, care include activități de raportare, IBM va pregăti și menține informații făcute anonime și/sau informații agregate, colectate din Serviciul IBM SaaS ("Datele de Securitate"). Datele de Securitate nu vor identifica Clientul sau o persoană individuală, cu excepția celor specificate la punctul (d) de mai jos. Prin aceasta, Clientul este de acord că IBM poate utiliza și/sau copia Datele de Securitate numai pentru următoarele scopuri:

- a. publicarea și/sau distribuirea Datelor de Securitate (de exemplu, în compilațiile și/sau analizele privind securitatea informatică);
- b. dezvoltarea sau îmbunătățirea produselor sau serviciilor;
- c. derularea căutărilor interne sau terță parte; și
- d. difuzarea legală a informațiilor terță parte confirmate privind autorul.

Anexa A

Oferta IBM QRadar on Cloud furnizează o soluție avansată pentru inteligența securității din IBM Cloud, bazată pe produsul IBM Security QRadar SIEM product. Le permite Clienților colectarea, corelarea și stocarea evenimentelor generate atât de mediile locale (on premise), cât și de cele cloud, precum și gestionarea securității și amenințărilor ca și cum ar lucra cu un produs QRadar SIEM implementat local. Ca parte a ofertei, IBM asigură de asemenea monitorizarea infrastructurii 24x7 și aplică cele mai recente niveluri de software sau patch-uri cu caracter critic, de câte ori devin disponibile.

1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Această ofertă IBM SaaS include implementarea inițială a infrastructurii cloud, realizarea continuă a monitorizării infrastructurii cloud și mentenanței software, rezolvarea problemelor și a cererilor de modificare ale Clientului și o capacitate de 1000 EPS pentru colectarea și procesarea evenimentelor de istoric.

2. Caracteristici Opționale

2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade

Această ofertă este un upgrade de serviciu, ce asigură o capacitate suplimentară de 1000 EPS pentru colectarea și procesarea evenimentelor de istoric. Clientul poate cumpăra mai multe unități ale acestui upgrade, până la nivelul EPS maxim pe care îl poate susține oferta.

2.2 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Această ofertă este un upgrade de serviciu, ce asigură o capacitate suplimentară de 1000 EPS pentru colectarea și procesarea evenimentelor de istoric, dar numai pentru un număr temporar de luni. Clientul poate cumpăra mai multe unități ale acestui upgrade, până la nivelul EPS maxim pe care îl poate susține oferta. Scopul acestei oferte este acela de a-i permite unui Client, care are nevoie de acoperire pentru intervalele de vârf de activitate din cursul anului, să satisfacă cerințele printr-un upgrade de capacitate temporar. La sfârșitul lungimii termenului, aceste suplimentări temporare ale capacității vor fi înlăturate din mediul Clientului.

2.3 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade

Upgrade-ul capacității pentru date adaugă spațiu de stocare suplimentar și extinde analizele. Upgrade-ul de capacitate le asigură clienților până la 1 an complet de date stocate.

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Se integrează cu IBM QRadar SIEM și procesoarele de flux, pentru a asigura Nivelul 7 de vizibilitate a aplicațiilor și analiză a fluxurilor, pentru a ajuta Clientul să sesizeze, să detecteze și să reacționeze la activitățile din rețeaua sa.

2.4 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Colectorul și procesorul sunt implementați ca software pe Gateway-ul de Date al Clientului. Datele sunt trimise prin streaming către mediul găzduit, unde sunt disponibile pentru corelare și afișare în portal. Colectorul procesează datele fluxului extern, asigurând nivelul 3 de vizibilitate a rețelei.

2.5 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Sesizează și descoperă în mod proactiv vulnerabilitățile privind securitatea aplicațiilor și dispozitivelor din rețea, adaugă context și furnizează suport pentru stabilirea priorităților activităților de remediere și diminuare a impactului.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE). SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

1. Credite de Disponibilitate

Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată un eveniment care afectează disponibilitatea IBM SaaS. Clientul trebuie să asigure pentru IBM o asistență rezonabilă, în vederea diagnosticării și rezolvării problemei.

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de trei zile lucrătoare după terminarea lunii contractate. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

Pentru ofertele IBM SaaS în bundle (oferte IBM SaaS individuale, împachetate și vândute împreună ca o singură ofertă, cu un preț combinat unic), compensația va fi calculată pe baza prețului lunar combinat unic al ofertei IBM SaaS bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. La un moment dat, Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată este după cum urmează:

| Disponibilitatea într-o lună contractată | Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației) |
|--|---|
| < 99,5% | 2% |
| < 98% | 5% |
| < 96% | 10% |

* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%. IBM va face un rabat disponibil în mod direct pentru Client.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare în luna contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 250 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

| | |
|--|--|
| 43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile - 250 de minute Timp de Nefuncționare = 42.950 minute <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/> 43.200 de minute în total | = 2% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de 99,4% în luna contractată |
|--|--|

