

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM QRadar on Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrick špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- Inštancia** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Inštancia predstavuje prístup ku konkrétnej konfigurácii služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre každú Inštanciu služby IBM SaaS, ktorá sa sprístupní na použitie počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.
- Udalosti za sekundu (EPS)** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Udalosť predstavuje výskyt konkrétnej udalosti spracovanej službou IBM SaaS alebo súvisiacej s použitím služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Udaloostí za sekundu, ktoré sa majú zhromaždiť a spracovať v rámci služby IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.

Na účely tejto služby IBM SaaS sa za Udalosť bude považovať udalosť v protokole vygenerovaná zo servera, aplikácie alebo zariadenia, ktorú je možné spracovať na konkrétne účely.

- Desať tisíc Tokov za minútu** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Tok je záznam z komunikácie medzi dvomi hostiteľmi. Všetky pakety obsahujúce rovnakú zdrojovú IP adresu, cieľovú IP adresu, zdrojový port, cieľový port a protokol sa zoskupia do jedného záznamu Toku. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať najväčší počet Tokov v rámci minútového intervalu (zaokrúhlený nahor na najbližších desať tisíc), ktoré budú spravované alebo spracované službou IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- 256 Prostriedkov** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Prostriedok je ľubovoľný hmotný prostriedok alebo položka s určitou hodnotou, ktorú je možné spravovať, vrátane výrobných zariadení, iných zariadení, dopravných prostriedkov, IT hardvéru a softvéru. Každý prostriedok alebo položka s jedinečným identifikátorom v službe IBM SaaS sa bude považovať za samostatný Prostriedok. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Prostriedkov, ku ktorým sa pristupuje prostredníctvom služby IBM

SaaS alebo ktoré sa spravujú v službe IBM SaaS (zaokrúhlený nahor na najbližších 256) počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente. Každé oprávnenie pre 256 Prostriedkov bude predstavovať 256 Prostriedkov.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník písomne neoznámí, že si neželá obnovenie služby, aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď aspoň 90 dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

5. Technická podpora

Technická podpora pre službu IBM SaaS je poskytovaná prostredníctvom e-mailov, diskusných fór online a systému ohlasovania problémov online. Všetky vylepšenia, aktualizácie a iné materiály poskytnuté spoločnosťou IBM v rámci takejto technickej podpory sa budú považovať za súčasť služby IBM SaaS a budú sa teda riadiť ustanoveniami týchto Podmienok používania. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú k dispozícii v príručke k podpore služby IBM Software as a Service.

Stupeň Závažnosti	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny Mimo USA a Kanady do 24 pracovných hodín	Nepretržite
2	Významný obchodný dopad: Obchodný komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo Zákazník čelí riziku nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín Mimo USA a Kanady do 24 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín Mimo USA a Kanady do 24 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas

Stupeň Závažnosti	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
4	Minimálny obchodný dopad: Otázka alebo netechnická požiadavka.	Do 1 pracovného dňa Mimo USA a Kanady do 24 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Všeobecné ustanovenia

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže Zákazníka verejne nazývať predplatiteľom služby IBM SaaS v rámci propagačných alebo marketingových komunikácií.

6.2 Súborný cookie

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné údaje od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto údaje s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získal alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných údajov na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným údajom, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

6.3 Aktivačný softvér – ďalšie podmienky

Zákazník môže nainštalovať a používať maximálne desať (10) kópií Aktivačného softvéru. Zákazníkovu vyúžívajúce Aktivačného softvéru sa riadi týmito Podmienkami používania a ustanoveniami príslušnej licenčnej zmluvy, ktorá ich dopĺňa. V prípade rozporu medzi ustanoveniami príslušnej licenčnej zmluvy a ustanoveniami Podmienok používania týkajúcimi sa Aktivačného softvéru budú platné ustanovenia Podmienok používania.

6.4 Spracovanie údajov

Údaje Zákazníka, ktoré budú odoslané do služby IBM SaaS, budú uložené na území USA, Kanady, Nemecka a Brazílie.

K údajom Zákazníka, ktoré sa odošlú do služby IBM SaaS v rámci poskytovania podpory pre službu IBM SaaS môžu mať prístup aj zamestnanci a dodávatelia IBM v nasledujúcich krajinách:

- Spojené štáty
- Saudská Arábia
- India
- Austrália
- Japonsko
- Belgicko
- Kostarika
- Brazília
- Poľsko
- Írsko
- Spojené kráľovstvo

- Nemecko
- Kanada

6.5 Zákonné použitie služby IBM SaaS

Táto služba IBM SaaS je navrhnutá tak, aby pomáhala Zákazníkovi zlepšiť bezpečnosť prostredia a údajov. Na používanie služby IBM SaaS sa môžu vzťahovať rozličné právne predpisy alebo nariadenia vrátane právnych predpisov a nariadení súvisiacich s ochranou súkromia, ochranou údajov, pracovno-právnych predpisov, ako aj predpisov a nariadení týkajúcich sa elektronickej komunikácie a ukladania záznamov z nej. IBM SaaS sa môže používať len na zákonné účely a zákonným spôsobom. Zákazník súhlasí s tým, že bude službu IBM SaaS používať v súlade s platnými zákonmi, predpismi a smernicami a preberá všetku zodpovednosť za ich dodržiavanie. Zákazník prehlasuje, že získa alebo získal všetky súhlasy, povolenia alebo licencie vyžadované pre legálne použitie služby IBM SaaS.

6.6 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

6.7 Osobné údaje

Táto služba IBM SaaS umožní Zákazníkovi vkladať a spravovať obsah zahŕňajúci informácie, ktoré sa môžu považovať za osobné údaje na základe platných právnych predpisov týkajúcich sa ochrany osobných údajov, a to vrátane:

- Mená jednotlivcov
- e-mailových adries
- identifikátorov užívateľov a prihlasovacích mien
- IP adries a adries MAC
- adries URL
- informácií o geografickej polohe
- identifikátorov a sériových čísel zariadení

Táto služba IBM SaaS nie je navrhnutá s ohľadom na žiadne konkrétne požiadavky na zabezpečenie regulovaného obsahu, ako sú osobné údaje alebo citlivé osobné údaje. Je zodpovednosťou Zákazníka určiť, či táto služba IBM SaaS napĺňa Zákazníkovu potrebu s ohľadom na typ obsahu, ktorý Zákazník využíva v spojení so službou IBM SaaS.

7. Bezpečnostné údaje

V rámci služby IBM SaaS zahŕňajúcej aktivity tvorby zostáv IBM pripraví a bude uchovávať informácie zbavené identifikačných údajov alebo sumárne informácie, ktoré zhromaždí zo služby IBM SaaS (ďalej len „Bezpečnostné údaje“). Na základe Bezpečnostných údajov nebude možné identifikovať Zákazníka ani žiadneho iného jednotlivca, okrem prípadov definovaných v bode (d) nižšie. Zákazník týmto vyjadruje súhlas s tým, že IBM môže používať alebo kopírovať Bezpečnostné údaje, a to výhradne na nasledujúce účely:

- a. publikovanie alebo distribúcia Bezpečnostných údajov (napr. v rámci výberov a analýz súvisiacich s počítačovou bezpečnosťou)
- b. vývoj alebo zlepšovanie produktov alebo služieb
- c. interný vývoj alebo vývoj v spolupráci s tretími stranami
- d. zákonné zdieľanie informácií o externých porušovateľoch bezpečnosti

Príloha A

Služba IBM QRadar on Cloud ponúka riešenie na rozšírený prieskum zabezpečenia z prostredia produktu IBM Security QRadar SIEM založeného na systéme IBM Cloud. Umožňuje zákazníkom zhromažďovať, korelovať a ukladať udalosti vygenerované z lokálnych aj cloudových prostredí a vykonávať úlohy správy zabezpečenia a hrozieb rovnakým spôsobom, ako by ho vykonávali v lokálne nasadenom produkte QRadar SIEM. V rámci ponuky IBM taktiež poskytuje nepretržité monitorovanie infraštruktúry a nainštaluje najnovšiu úroveň softvéru alebo kritické opravy po ich sprístupnení.

1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Táto ponuka služby IBM SaaS zahŕňa úvodné nasadenie cloudovej infraštruktúry, priebežné monitorovanie cloudovej infraštruktúry a údržbu softvéru, spracovanie požiadaviek na zmenu a problémov nahlásených Zákazníkom a kapacitu pre 1000 Udaloostí za sekundu pre zhromažďovanie a spracovanie udaloostí zaznamenaných v protokole.

2. Voliteľné súčasti

2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade

Táto ponuka predstavuje rozšírenie služby poskytujúce kapacitu ďalších 1000 Udaloostí za sekundu na zhromažďovanie a spracovanie udaloostí zaznamenaných v protokole. Zákazník môže zakúpiť viacero jednotiek tohto rozšírenia až do maximálneho počtu Udaloostí za sekundu, ktorý táto ponuka môže podporovať.

2.2 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Táto ponuka predstavuje rozšírenie služby poskytujúce kapacitu ďalších 1000 Udaloostí za sekundu na zhromažďovanie a spracovanie udaloostí zaznamenaných v protokole, avšak iba na obmedzený počet mesiacov. Zákazník môže zakúpiť viacero jednotiek tohto rozšírenia až do maximálneho počtu Udaloostí za sekundu, ktorý táto ponuka môže podporovať. Účelom tejto ponuky je umožniť Zákazníkovi zvládnuť dočasné obdobia s vysokým počtom operácií prostredníctvom dočasného rozšírenia kapacity. Po skončení obdobia sa toto dočasné rozšírenie kapacity odstráni z prostredia Zákazníka.

2.3 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade

Inovácia údajovej kapacity rozširuje úložný priestor a rozširuje analytické možnosti. Táto inovácia kapacity umožňuje zákazníkom uložiť údaje na 1 celý rok.

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Integruje sa s riešením IBM QRadar SIEM a procesormi tokov na poskytnutie prehľadu o aplikáciách na vrstve 7 a analýzu tokov, umožňujúc tak Zákazníkovi odhaliť, identifikovať a reagovať na rozličné aktivity v celej sieti Zákazníka.

2.4 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Kolektor a procesor sú nasadené ako softvér na údajovej bráne Zákazníka. Údaje sú vysielané do hosťovaného prostredia, kde sú k dispozícii na účely korelovania a prezentácie v portáli. Kolektor spracováva externé údaje z tokov, poskytujúc tak prehľad o sieti na vrstve 3.

2.5 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Proaktívne odhaľuje a identifikuje bezpečnostné nedostatky sieťových zariadení a aplikácií, pridáva kontext a podporuje stanovenie priority pre aktivity riešenia problémov a minimalizácie rizík.

Podmienky používania IBM – Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb a dostupnosti pre službu IBM SaaS v súlade s ustanoveniami Potvrdenia o oprávnení. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nepovažuje za záruku. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje len na Zákazníka a výhradne na použitie služby v produkčných prostrediach.

1. Kredity za nedostupnosť

Zákazník musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so Závažnosťou 1 do 24 hodín od prvého zistenia, že nejaká udalosť mala dopad na využívanie služby IBM SaaS. Zákazník musí v primeranej miere spolupracovať s IBM pri diagnostike a riešení problému.

Zákazník musí za účelom uplatnenia reklamácie odoslať lístok podpory o nespĺnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb najneskôr do troch pracovných dní po skončení zmluvného mesiaca. Kompenzáciou za opodstatnenú reklamáciu bude dobropis vzťahujúci sa na budúcu faktúru za službu IBM SaaS udelený podľa doby, počas ktorej nebolo dostupné spracovanie na produkčných systémoch pre službu IBM SaaS (ďalej len „Doba výpadku“). Doba výpadku sa meria od času, kedy Zákazník nahlási udalosť, do času, kedy sa obnoví funkčnosť služby IBM SaaS, pričom nezahŕňa trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby, nedostupnosti z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, nedostupnosti v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka, nedostupnosti v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka alebo v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka. IBM udelí kompenzácie v najvyššej možnej výške s ohľadom na kumulatívnu dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celková výška kompenzácií za ľubovoľný zmluvný mesiac nesmie presiahnuť 10 percent jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

V prípade balíkov služieb IBM SaaS (jednotlivé ponuky služieb IBM SaaS predávané spoločne za jednu súhrnnú cenu) sa kompenzácia vypočíta na základe súhrnnej mesačnej ceny za balík služieb IBM SaaS, nie na základe výšky mesačného predplatného za každú jednotlivú službu IBM SaaS. Zákazník môže naraz podať reklamácie súvisiace s jednou samostatnou službou IBM SaaS v rámci balíka služieb.

2. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca je:

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompenzácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom reklamácie)
< 99,5 %	2 %
< 98 %	5 %
< 96%	10 %

* Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od obchodného partnera IBM, mesačné predplatné sa vypočíta na základe cenníkovej ceny služby IBM SaaS, ktorá bude v platnosti počas Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom reklamácie, pri zľave 50 %. IBM poskytne zľavu priamo Zákazníkovi.

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadrí ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby nedostupnosti v zmluvnom mesiaci delené celkovým počtom minút v zmluvnom mesiaci.

Napríklad: Celkovo 250 minút Doby výpadku v zmluvnom mesiaci

celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 250 minút Doby výpadku = 42 950 minút	= 2 % Kredit za nedostupnosť za úroveň dostupnosti 99,4 % počas zmluvného mesiaca
celkovo 43 200 minút	