

IBM QRadar on Cloud

本使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應項目條款 (「SaaS 特定供應項目條款」) 及標題為 IBM 使用條款 - 一般條款 (「一般條款」) 的文件構成, 該文件可於下列 URL 取得:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

如互有抵觸者, 前項「SaaS 特定供應項目條款」較「一般條款」優先適用。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS, 即表示「客戶」同意本使用條款。

「使用條款」受所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (視適用情況而定) (以下稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範:

- 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. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而銷售:

- a. 「**實例**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。一「實例」是對一 IBM SaaS 特定配置的存取權。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間, 取得足夠讓 IBM SaaS 的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- b. 「**每秒事件數量 (ESP)**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「事件」係指藉由 IBM SaaS 之使用而予以處理或與其相關之特定事件。「客戶」應在「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間, 取得足夠涵蓋 IBM SaaS 所蒐集及處理之每秒「事件」數量。
基於本 IBM SaaS 之目的, 一個「事件」係指從可基於特定目的予以處理之伺服器、應用程式或裝置產生之一個日誌事件。
- c. 「**每分鐘萬個流程**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。一個「流程」係指二部主機間之一筆通訊記錄。內含相同來源 IP、目的地 IP、來源埠、目的地埠及通訊協定之各封包, 結合而成一筆「流程」記錄。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由 IBM SaaS 管理或處理之「流程」一分鐘間隔內最高數目之授權 (採無條件進位法, 進位至下一個萬位數)。
- d. 「**256 個資產**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「資產」係指受管之任何有價之有形資源或物件, 包括正式作業設備、設施、交通工具及 IT 軟硬體。IBM SaaS 中設有特定 ID 之資源或項目均為個別「資產」。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間, 取得足夠涵蓋本 IBM SaaS 所存取或管理之「資產」之授權數 (採無條件進位法, 進位至下一個 256 倍數)。各份「256 個資產」授權, 分別代表「256 個資產」。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

4. IBM SaaS 訂用期間續約選項

IBM SaaS 授權期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明 IBM SaaS 是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，IBM SaaS 將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供 IBM SaaS，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。IBM SaaS 將繼續提供至前述九十日期間到期之日當月月底。

5. 技術支援

本 IBM SaaS 之技術支援係透過電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。由 IBM 提供，作為任何該等技術支援之一部分之任何加強功能、更新項目及其他資料，視為 IBM SaaS 之一部分，並受本「使用條款」之規範。技術支援僅隨附於 IBM SaaS 而提供，無法作為單獨供應項目而提供。

有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，載明於 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	重要業務影響/服務停機： 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。	1 小時內 美加以外地區為營業時間 24 小時內	全年無休
2	顯著業務影響： 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內 美加以外地區為營業時間 24 小時內	週一至週五營業時間內
3	輕微業務影響： 顯示服務或功能尚可以使用，但對作業未造成重要影響。	4 營業小時內 美加以外地區為營業時間 24 小時內	週一至週五營業時間內
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日 美加以外地區為營業時間 24 小時內	週一至週五營業時間內

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開指稱「客戶」為本 IBM SaaS 之訂用者。

6.2 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就 IBM SaaS 之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為 IBM SaaS 一般作業及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關 IBM SaaS 效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 關聯公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

6.3 啟用軟體 - 附加條款

「客戶」最多僅限安裝及使用十 (10) 份「啟用軟體」。「客戶」對「啟用軟體」之使用，受本「使用條款」及其隨附所適用授權合約之條款拘束。就「啟用軟體」之使用，前項所適用授權合約之條款與本「使用條款」之條款互有牴觸者，本「使用條款」之條款優先適用。

6.4 資料處理

傳送至 IBM SaaS 之「客戶」資料，將儲存於美國、加拿大、德國及巴西。

位於下列國家/地區之 IBM 員工與承包商，亦得存取傳送至 IBM SaaS 之「客戶」資料，以作為提供 IBM SaaS 支援之一部分。

- 美國
- 沙烏地阿拉伯
- 印度
- 澳洲
- 日本
- 比利時
- 哥斯大黎加
- 巴西
- 波蘭
- 愛爾蘭
- 英國
- 德國
- 加拿大

6.5 IBM SaaS 之合法使用

IBM SaaS 之設計，旨在協助「客戶」改善其安全環境及資料。本 IBM SaaS 之使用可能涉及各種法令規章之適用，包括隱私權、資料保護、僱用及電子通訊與儲存有關法令規章。IBM SaaS 僅限基於合法之目的且以合法方式使用之。「客戶」同意依適用法令規章及政策之規定使用 IBM SaaS，並對遵循該等法令規章及政策負完全之責。「客戶」聲明其將取得或已取得為使其得以合法使用 IBM SaaS 所需之一切同意、許可或授權。

6.6 衍生受益之地點

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明地點為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則 IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係「客戶」訂購 IBM SaaS 時指明為主要受益地點。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

6.7 個人資料

IBM SaaS 可讓「客戶」輸入及管理內含所適用之隱私權法律可能視為個人資料 ("PI") 的內容：

- 個人姓名
- 電子郵件位址
- 使用者 ID/登入名稱
- IP 位址/MAC 位址
- URL
- 地理定位資訊
- 裝置 ID 和序號

本 IBM SaaS 並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或機敏性個人資料。「客戶」應自行負責判斷，就「客戶」搭配 IBM SaaS 一併使用之內容類型而言，IBM SaaS 是否符合「客戶」之需求。

7. 安全資料

作為 IBM SaaS 之一部分（包括報告活動），IBM 將編製及維護從 IBM SaaS 服務蒐集之去識別化及/或聚集資訊（「安全資料」）。「安全資料」不識別「客戶」或個人，但以下第 (d) 款另有規定者不在此限。

「客戶」在此同意 IBM 僅限基於下列目的而使用及/或複製「安全資料」：

- a. 發佈及/或散布「安全資料」（例如：在進行有關網路安全之編譯及/或分析時）。
- b. 開發或加強產品或服務；
- c. 在內部進行研究，或與第三人進行研究；及
- d. 合法分享業經確認之第三人犯罪資訊。

附錄 A

IBM QRadar on Cloud 供應項目藉由以 IBM Security QRadar SIEM 產品為基礎之 IBM Cloud，提供進階安全情報解決方案。此供應項目可讓「客戶」蒐集、產生關聯及儲存從就地部署及雲端環境產生之事件，以及執行安全與威脅管理，執行方式同於就地部署之 QRadar SIEM 產品。此外，在本供應項目中，IBM 還提供全年無休之基礎架構監視，並於有可用之最新軟體層級或重要修補程式時予以套用。

1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

本 IBM SaaS 供應項目包括起始雲端基礎架構部署、後續雲端基礎架構監視及軟體維護、「客戶」之變更要求或問題處理，以及用於蒐集及處理日誌事件之 1000 EPS 容量。

2. 選用特性

2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade

本供應項目係為服務升級，可提供用於蒐集及處理日誌事件之額外 1000 EPS 容量。「客戶」可購買多個單位之本升級，惟以本供應項目可支援之最高 EPS 層級為上限。

2.2 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

本供應項目係為服務升級，可提供用於蒐集及處理日誌事件之額外 1000 EPS 容量，惟僅適用於暫時性之數個月。「客戶」可購買多個單位之本升級，惟以本供應項目可支援之最高 EPS 層級為上限。其目的在於透過暫時性容量升級，符合特定「客戶」一年中偶爾需要應付突增使用量之需求。於前項期間結束時，將從「客戶」之環境移除該等暫時性容量增加數量。

2.3 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade

資料容量升級可新增額外儲存體及擴充分析功能。容量升級最多可提供「客戶」一整年之資料儲存。

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

與 IBM QRadar SIEM 及流程處理器整合，以提供第 7 層應用程式可見度及流程分析，進而協助「客戶」對其整個網路中之各項活動進行感應、偵測及回應。

2.4 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

將蒐集器及處理器部署為 Client Data Gateway 上之軟體。資料會串流至受管理環境，在該環境中，資料係用於入口網站中之相關性及顯示。蒐集器負責處理提供第 3 層網路可見度之外部流程資料。

2.5 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

主動感應及探索網路裝置及應用程式安全漏洞、新增環境定義，以及支援安全漏洞修正及減輕活動之優先順序。

附錄 B

IBM 依「權利證明書」之規定提供本 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

1. 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響本 IBM SaaS 可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本 IBM SaaS 未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供本 IBM SaaS 正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至本 IBM SaaS 回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之 IBM SaaS 累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以本 IBM SaaS 年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別 IBM SaaS 供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合 IBM SaaS，將根據組合 IBM SaaS 的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別 IBM SaaS 的每月訂用費用計算之。「客戶」於特定時間僅限提交與一個個別 IBM SaaS 有關之「請求」。

2. 服務水準

以下為合約月份期間的 IBM SaaS 可用度：

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
< 99.5%	2%
< 98%	5%
< 96%	10%

*如 IBM SaaS 係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效 IBM SaaS 當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 250 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 250 分鐘 = 42,950 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.4% 時為 2% 可用度扣抵
<hr/> 總共 43,200 分鐘	