

IBM QRadar on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

1.1 IBM QRadar on Cloud 100 EPS

Nabídka IBM QRadar on Cloud přináší pokročilé řešení pro informace o zabezpečení z portfolia IBM Cloud, které se zakládá na produktu IBM Security QRadar SIEM. Umožňuje Zákazníkovi shromažďovat, korelovat a uchovávat události generované z místních i cloudových řešení a provádět správu zabezpečení a hrozeb stejně jako s produktem QRadar SIEM nasazeným v místě. V rámci nabídky IBM poskytuje také nepřetržité monitorování infrastruktury a používá nejnovější úroveň softwaru nebo důležité opravy, kdykoli jsou k dispozici.

Tato Služba Cloud Service zahrnuje devadesát (90) dní aktivního, prohledávatelského úložiště.

1.2 Volitelné vlastnosti nebo služby

1.2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Upgrade služby, který poskytuje další kapacitu 1000 EPS pro shromažďování a zpracování protokolovaných událostí, ale pouze dočasně pro stanovený počet měsíců. Zákazník si může zakoupit několik jednotek tohoto upgradu, a to až do maximální úrovně EPS, kterou nabídka podporuje. Účelem této části je umožnit Zákazníkovi, který vyžaduje pokrytí během období špičky během roku, splnit tyto požadavky prostřednictvím dočasného upgradu kapacity. Na konci období budou tato dočasná navýšení kapacity z prostředí Zákazníka odebrána.

1.2.2 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 100 EPS

Upgrade kapacity dat přidává další úložiště a rozšiřuje období analýzy. Upgrade kapacity zákazníkům poskytuje až 1 úplný rok uložených dat na každý zakoupený upgrade 100 EPS.

1.2.3 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Integruje se s IBM QRadar SIEM a procesory toku pro zajištění viditelnosti sítě ve vrstvě 3 a analýzy toku, které Zákazníkovi pomohou rozpoznat a zjistit činnosti prostřednictvím sítě Zákazníka a reagovat na ně.

1.2.4 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Aktivně rozpoznává a zjišťuje síťová zařízení a slabá místa zabezpečení aplikací, doplňuje kontext a podporuje stanovení priorit nápravy a činností zmírňování.

1.2.5 IBM QRadar on Cloud Log Archival

Umožňuje Zákazníkovi archivovat data událostí ze služby Cloud Service po dobu registrace. IBM bude se Zákazníkem spolupracovat na zápisu navržených událostí do úložiště objektů pro archivační účely. Na žádost Zákazníka společnost IBM obnoví až třicet (30) dní archivovaných dat o událostech do instance služby Cloud Service Zákazníka do tří (3) pracovních dní od takové žádosti. Taková data zůstanou dostupná Zákazníkovi po dobu 48 hodin před vrácením do archivačního úložiště objektů. Zákazník je oprávněn zaslat až dvě žádosti za období tří měsíců. Upgrade kapacity Zákazníkům poskytuje až 1 úplný rok uložených dat na každý zakoupený upgrade 100 EPS.

1.2.6 IBM QRadar on Cloud Optimization Service

Pro tuto dálkově poskytovanou službu registrace společnost IBM uskuteční se Zákazníkem schůzku ke zhodnocení s cílem posoudit aktuální stav instance služby Cloud Service Zákazníka a výsledky poskytne Zákazníkovi prostřednictvím výkazu QRadar on Cloud Health Status, v němž uvede případné oblasti pro zlepšení.

Společnost IBM dále poskytne Zákazníkovi na jeho žádost některou z následujících konzultačních služeb v délce až osmi (8) dní během období 1 roku:

- Pomoc s přidáním dalších zdrojů protokolu ke službě Cloud Service;

- konfigurace dalších vyhledávání, výkazů a panelů dashboard;
- provedení dodatečného ladění stávajícího nasazení QRadar; a
- poskytnutí přenosu znalostí na příslušné subjekty QRadar.

1.3 Služby nastavení

Následující služby nastavení jsou poskytovány vzdáleně a lze je objednat samostatně. Každá objednaná služba skončí (90) dní od koupě, není-li uvedeno jinak, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny (případné) hodiny. Služby budou zahrnovat jmenovaného Správce podpory IBM, který naplňuje veškeré zahajovací hovory.

1.3.1 IBM QRadar on Cloud Deployment Service

Tato služba poskytuje čtyřicet (40) hodin odborných služeb, během nichž společnost IBM poskytne některé nebo všechny následující položky:

Společnost IBM provede kontrolu architektury SIEM o rozsahu až šestnácti hodin pro definování požadavků na vykazování Zákazníka a svá zjištění poskytne Zákazníkovi formou výkazu o řešení architektury, který pomůže definovat a zaznamenat požadavky Zákazníka.

Výkaz bude zahrnovat:

- Požadavky na vykazování definované Zákazníkem, které Zákazníkovi pomohou se splněním požadavků na zajištění souladu, auditů a zpráv o zabezpečení.
- Požadavky na zprávy o zabezpečení, příklady využití a aplikace, s jejichž implementací může společnost IBM pomoci (až deset (10) případů využití a až dvě (2) aplikace).
- Základní informace o protokolu a zdrojích toku Zákazníka, které budou vyžadovány na podporu případů využití.
- Aspekty infrastruktury sítě, jako jsou firewally a porty.

Na základě výkazu o řešení architektury společnost IBM provede následující úkoly, podle toho, co zbývající čas umožní:

- Konfigurace shromažďování událostí pro až tři (3) instance až deseti (10) typů zdrojů protokolu do služby Cloud Service. Tato činnost bude zahrnovat poskytnutí znalostí příslušným pracovníkům Zákazníka, aby mohli dle potřeby přidávat další zdroje protokolů. Do této části služby budou zahrnuty pouze zdroje protokolů podporované standardními moduly QRadar Device Support Modules (DSMs).
- Úvodní ladění, které zahrnuje a) aktivaci předpřipravených zásad, uložených vyhledávání, grafů a výkazů akumulovaných časových řad; b) identifikaci a odstranění zdrojů šumu; a c) konfiguraci offline úložiště prostřednictvím NFS, CIFS nebo iSCSI.
- Implementace deseti (10) případů využití a dvou (2) aplikací z IBM QRadar App Exchange, které byly zdokumentovány v dokumentu řešení architektury.

1.3.2 IBM QRadar on Cloud Custom Parser Service

Tato služba zajistí vývoj jednoho vlastního rozboru /uDSM na podporu nestandardních typů zdrojů protokolu Zákazníka, které mají být zasílány do služby Cloud Service, a zahrnuje následující úkoly:

- vytvoření vlastního rozboru pro jeden nestandardní typ zdroje protokolu (práce prováděná vzdáleně);
- vytvoření, konfigurace a mapování uDSM;
- nasazení a testování vlastního uDSM; a
- rozbor až dvaceti pěti typů zpráv pro zdroj protokolu.

2. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka, vztahující se k využívání služby Cloud Service a případných prvků ochrany dat jsou definovány v tomto oddíle. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem.

Datové listy mohou být dostupné pouze v angličtině, nikoli v místním jazyce. Bez ohledu na jakoukoliv místní zákonnou praxi nebo zvyklosti strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro získání a používání služeb Cloud Service. Následující Datové listy platí pro službu Cloud Service a její dostupné možnosti. Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit Datové listy dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny Datových listů bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny Datových listů nebudou podstatným způsobem snižovat ochranu údajů služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FB0F42F0750011E6865BC3F213DB63F7>

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service, pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek DPA. Pokud se uplatňuje DPA, platí závazek společnosti IBM zasílat oznámení o změnách Dílčích zpracovatelů a právo Zákazníka vznášet námitky proti těmto změnám dle ustanovení DPA.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro službu Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u střediska technické podpory IBM zaregistrovat požadavek podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude dobropis vydaný oproti budoucí faktuře za službu Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro službu Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení služby Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovaným nebo nahlášeným výpadkem v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem nebo technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout 10 procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za službu Cloud Service.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99 %	5 %
Méně než 95 %	10 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service platného pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM poskytne slevu přímo Zákazníkovi.

Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, online fór a online systému hlášení problémů. Příručka podpory SaaS (software as a service) IBM dostupná na adrese https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html uvádí kontaktní údaje technické podpory i další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo školicích služeb týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- Události za sekundu (EPS) je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Událost je výskyt specifické události, která je zpracovávána službou Cloud Service nebo souvisí s použitím služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Událostí za sekundu shromážděných a zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Deset tisíc toků za minutu je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tok je záznam komunikace mezi dvěma hostiteli. Všechny pakety obsahující stejnou zdrojovou IP, cílovou IP, zdrojový port, cílový port a protokol se spojí do jednoho záznamu Toků. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění pro pokrytí nejvyššího počtu Toků za jednu minutu po zaokrouhlení nahoru na nejbližších Deset tisíc, spravovaných nebo zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- 256 aktiv je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Aktivum je hmotný prostředek nebo položka s hodnotou, které budou spravovány, včetně výrobního vybavení, zařízení, dopravy, IT hardwaru a softwaru. Jakýkoli prostředek nebo položka s jedinečným identifikátorem ve službě Cloud Service představuje samostatné Aktivum. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, jenž bude pokrývat Aktiva, po zaokrouhlení nahoru na celé násobky 256, ke kterým bude služba Cloud Service přistupovat nebo která bude spravovat během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu. Každé oprávnění 256 aktiv představuje 256 aktiv.

5.2 Poplatky za nastavení

Jednorázový poplatek za nastavení bude účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu pro jednotlivé objednané služby nastavení.

5.3 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku období fakturační frekvence, s výjimkou typu poplatků za překročení a použití, které budou fakturovány zpětně.

6. Smluvní období a možnosti obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of

Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se služba Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne alespoň 90 dní před datem uplynutí období písemné oznámení o záměru službu neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Obnovení podléhá ročnímu zvýšení ceny dle ustanovení cenové nabídky. V případě, že k automatickému obnovení dojde po doručení oznámení IBM o stažení služby Cloud Service, doba obnovení skončí ke konci aktuálního období prodloužení, nebo k ohlášenému datu stažení, podle toho, co nastane dříve.

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník nepodá 90 dní předem písemnou výpověď. Po skončení tohoto 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

7. Dodatečné podmínky

7.1 Obecné

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty na podporu kterékoliv z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoliv jiné činnosti, při které by mohlo selhání služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

7.2 Aktivační software

Tato služba Cloud Service zahrnuje aktivační software, který může Zákazník používat pouze ve spojení se svým užíváním Cloud Service a pouze po dobu poskytování služby Cloud Service. Pokud je aktivační software dodáván se samostatnou licenční smlouvou, platí také smluvní období takové licenční smlouvy v souladu s omezením v tomto oddílu. V případě rozporu mají přednost podmínky tohoto Popisu služeb před podmínkami takové příložené licenční smlouvy. Aktivační software se poskytuje "jak je". Zákazník smí nainstalovat a užívat pouze maximálně 10 kopií Aktivačního softwaru.

7.3 Zabezpečení dat

IBM může z Obsahu Zákazníka získávat ukazatele potenciálně škodlivých aktivit za účelem použití v kontextech získávání informací o kybernetických hrozbách, konkrétně adresy URL, adresy IP, domény a hašování souborů. IBM může dále upozornit Zákazníka, pokud tyto ukazatele naznačují, že je u něj zvýšené riziko kybernetických hrozeb.