

IBM QRadar on Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

1. Υπηρεσία Cloud

1.1 IBM QRadar on Cloud 100 EPS

Η προσφορά IBM QRadar on Cloud παρέχει μια προηγμένη λύση συλλογής πληροφοριών ασφάλειας από το IBM Cloud η οποία βασίζεται στο προϊόν IBM Security QRadar SIEM. Επιτρέπει στον Πελάτη να συλλέγει, να συσχετίζει και να αποθηκεύει συμβάντα που παράγονται τόσο από το περιβάλλον cloud όσο και από το περιβάλλον πληροφορικής της επιχείρησής του και να εκτελεί εργασίες διαχείρισης ασφάλειας και απειλών όπως θα έκανε με ένα προϊόν QRadar SIEM που έχει εγκατασταθεί στο περιβάλλον της επιχείρησής του. Στο πλαίσιο αυτής της προσφοράς, η IBM παρέχει επίσης υπηρεσίες παρακολούθησης υποδομής επί 24x7 βάσει και εφαρμόζει τις τελευταίες εκδόσεις λογισμικού και τις κρίσιμες επιδιορθώσεις όποτε αυτές καθίστανται διαθέσιμες.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει ενεργό χώρο αποθήκευσης με δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών για ενενήντα (90) ημέρες.

1.2 Προαιρετικές Λειτουργίες ή Υπηρεσίες

1.2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Μια αναβάθμιση υπηρεσιών που παρέχει πρόσθετη δυναμικότητα 1000 EPS για τη συλλογή και επεξεργασία καταγεγραμμένων συμβάντων, αλλά μόνο προσωρινά για ένα συγκεκριμένο αριθμό μηνών. Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει περισσότερες από μία μονάδες αυτής της αναβάθμισης, έως το μέγιστο επίπεδο EPS που υποστηρίζεται από αυτή την προσφορά. Ο σκοπός αυτής της αναβάθμισης είναι να παρέχει σε έναν Πελάτη που χρειάζεται επιπλέον κάλυψη σε περιόδους αιχμής κατά τη διάρκεια του έτους τη δυνατότητα να ανταποκρίνεται στις αυξημένες απαιτήσεις αυτές με μια προσωρινή αναβάθμιση δυναμικότητας. Στο τέλος της περιόδου ισχύος, η εν λόγω προσωρινή αυξημένη δυναμικότητα θα αφαιρεθεί από το περιβάλλον του Πελάτη.

1.2.2 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 100 EPS

Η υπηρεσία Data Capacity Upgrade προσθέτει πρόσθετο χώρο αποθήκευσης και παρατείνει την περίοδο ανάλυσης. Με την αναβάθμιση χωρητικότητας παρέχεται στον Πελάτη ένα (1) πλήρες έτος αποθήκευσης δεδομένων για κάθε αναβάθμιση 100 EPS που αγοράζει.

1.2.3 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Ενοποιείται με το IBM QRadar SIEM και επεξεργαστές ροών για την παροχή ορατότητας δικτύου Επιπέδου (Layer) 3 και την ανάλυση ροών βοηθώντας τον Πελάτη στην ανίχνευση, στον εντοπισμό και στην ανταπόκριση σε δραστηριότητες στο δίκτυο του Πελάτη.

1.2.4 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Επιτρέπει την προληπτική ανίχνευση και ανακάλυψη τρωτών σημείων στην ασφάλεια συσκευών και εφαρμογών δικτύου, προσθέτει αντίστοιχες πληροφορίες και υποστηρίζει την ιεράρχηση δραστηριοτήτων επιδιόρθωσης και μετριασμού των επιπτώσεων.

1.2.5 IBM QRadar on Cloud Log Archival

Επιτρέπει στον Πελάτη να αρχειοθετεί δεδομένα συμβάντων από την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στην εγγραφή καθορισμένων συμβάντων στο χώρο αποθήκευσης αντικειμένων για σκοπούς αρχειοθέτησης. Κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, η IBM επαναφέρει αρχειοθετημένα δεδομένα συμβάντων μιας περιόδου τριάντα (30) το πολύ ημερών στην περίπτωση χρήση της Υπηρεσίας Cloud του Πελάτη εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής του εν λόγω αιτήματος. Τα εν λόγω δεδομένα θα παραμείνουν διαθέσιμα στον Πελάτη για 48 ώρες προτού επιστραφούν στο χώρο αποθήκευσης αρχειοθετημένων αντικειμένων.

Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει έως δύο αιτήματα ανά τρίμηνη περίοδο. Με την αναβάθμιση χωρητικότητας παρέχεται στον Πελάτη ένα (1) πλήρες έτος αποθήκευσης δεδομένων για κάθε αναβάθμιση 100 EPS που αγοράζει.

1.2.6 IBM QRadar on Cloud Optimization Service

Για αυτή την εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία συνδρομής, η IBM θα διεξαγάγει μια σύσκεψη ανασκόπησης με τον Πελάτη κατά την οποία θα αξιολογηθεί η τρέχουσα κατάσταση υγείας της περίπτωσης χρήσης της Υπηρεσίας Cloud του Πελάτη και θα παραδώσει τα αποτελέσματα της εν λόγω αξιολόγησης στον Πελάτη μέσω μιας αναφοράς Κατάστασης Υγείας (Health Status) του QRadar on Cloud, στην οποία θα επισημανθούν τα όποια σημεία που χρήζουν βελτίωσης.

Επιπροσθέτως, η IBM θα παρέχει, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, οποιοσδήποτε από τις ακόλουθες συμβουλευτικές υπηρεσίες στον Πελάτη για οκτώ (8) το πολύ ημέρες κατά τη διάρκεια μιας περιόδου 1 έτους:

- Παροχή βοήθειας στην προσθήκη πρόσθετων πηγών δεδομένων καταγραφής στην Υπηρεσία Cloud,
- Παραμετροποίηση πρόσθετων αναζητήσεων, αναφορών και χειριστηρίων (dashboards),
- Πραγματοποίηση πρόσθετων ρυθμίσεων στην υπάρχουσα υλοποίηση του QRadar, και
- Μεταφορά τεχνογνωσίας για σχετικά θέματα του QRadar.

1.3 Υπηρεσίες Προετοιμασίας

Οι ακόλουθες υπηρεσίες προετοιμασίας (setup) παρέχονται εξ αποστάσεως και μπορούν να παραγγελθούν χωριστά. Κάθε παραγγελθείσα υπηρεσία θα λήγει ενενήντα (90) ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, εκτός εάν άλλως ορίζεται, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες (ανάλογα με την περίπτωση). Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν έναν καθορισμένο IBM Engagement Manager ο οποίος θα προγραμματίσει τη διεξαγωγή οποιωνδήποτε εναρκτήριων τηλεδιασκέψεων.

1.3.1 IBM QRadar on Cloud Deployment Service

Αυτή η υπηρεσία παρέχει επαγγελματικές υπηρεσίες διάρκειας έως σαράντα (40) ωρών κατά τις οποίες η IBM θα εκτελέσει ορισμένες ή όλες τις ακόλουθες δραστηριότητες:

Η IBM θα διεξαγάγει μια ανασκόπηση αρχιτεκτονικής SIEM διάρκειας δεκαέξι (16) το πολύ ωρών για τον ορισμό των απαιτήσεων δημιουργίας αναφορών του Πελάτη και θα παραδώσει τα ευρήματά της στον Πελάτη σε μια αναφορά αρχιτεκτονικής της λύσης που θα διευκολύνει τον ορισμό και τη συγκέντρωση των απαιτήσεων του Πελάτη.

Στην αναφορά αυτή θα περιλαμβάνονται τα εξής στοιχεία:

- Οι καθορισμένες από τον Πελάτη απαιτήσεις δημιουργίας αναφορών προκειμένου να ανταποκρίνεται ο Πελάτης στις απαιτήσεις συμμόρφωσης, ελέγχου και συγκέντρωσης πληροφοριών ασφάλειας.
- Οι απαιτήσεις συγκέντρωσης πληροφοριών ασφάλειας, τα σενάρια χρήσης και οι εφαρμογές (apps) με την υλοποίηση των οποίων μπορεί να βοηθήσει η IBM (έως δέκα (10) σενάρια χρήσης και έως δύο (2) εφαρμογές).
- Πληροφορίες γενικού επιπέδου για τις πηγές δεδομένων καταγραφής και ροών του Πελάτη που θα είναι απαραίτητες για την υποστήριξη των σεναρίων χρήσης.
- Ζητήματα σχετικά με τη δικτυακή υποδομή, όπως π.χ. τα τείχη προστασίας (firewalls) και οι θύρες (ports).

Με βάση την αναφορά αρχιτεκτονικής της λύσης, η IBM θα εκτελέσει τις ακόλουθες εργασίες εφόσον επαρκεί ο υπολειπόμενος χρόνος:

- Παραμετροποίηση της συλλογής συμβάντων για τρεις (3) το πολύ περιπτώσεις χρήσης δέκα (10) το πολύ ειδών πηγών δεδομένων καταγραφής στην Υπηρεσία Cloud. Η δραστηριότητα αυτή θα περιλαμβάνει τη μεταφορά τεχνογνωσίας στα αρμόδια μέλη του προσωπικού του Πελάτη ώστε να μπορούν να προσθέσουν επιπλέον πηγές δεδομένων καταγραφής αν είναι απαραίτητο. Μόνο οι πηγές δεδομένων καταγραφής που υποστηρίζονται από τα πρότυπα QRadar Device Support Modules (DSMs) θα περιλαμβάνονται ως τμήμα αυτής της υπηρεσίας.
- Αρχική ρύθμιση, η οποία περιλαμβάνει α) την ενεργοποίηση τυποποιημένων κανόνων, αποθηκευμένων αναζητήσεων, γραφημάτων και αναφορών αθροιστικών χρονοσειρών, β) τον

εντοπισμό και αφαίρεση πηγών "θορύβου" και γ) την παραμετροποίηση της εκτός σύνδεσης αποθήκευσης μέσω NFS, CIFS ή iSCSI.

- Υλοποίηση των δέκα (10) σεναρίων χρήσης και των δύο (2) εφαρμογών από το IBM QRadar App Exchange, όπως τεκμηριώνεται στο έγγραφο αρχιτεκτονικής της λύσης.

1.3.2 IBM QRadar on Cloud Custom Parser Service

Αυτή η υπηρεσία προβλέπει την ανάπτυξη ενός (1) προσαρμοσμένου συντακτικού αναλυτή/uDSM για την υποστήριξη μη τυπικών ειδών πηγών δεδομένων καταγραφής που θα αποστέλλονται στην Υπηρεσία Cloud και περιλαμβάνει τις ακόλουθες εργασίες:

- Δημιουργία ενός προσαρμοσμένου συντακτικού αναλυτή (parser) για ένα (1) μη τυπικό είδος πηγής δεδομένων καταγραφής (η εργασία αυτή θα εκτελεστεί εξ αποστάσεως),
- Δημιουργία, παραμετροποίηση και συσχέτιση ενός uDSM,
- Θέση σε εφαρμογή και δοκιμή του προσαρμοσμένου uDSM, και
- Συντακτική ανάλυση (parsing) έως είκοσι πέντε ειδών μηνυμάτων για την πηγή δεδομένων καταγραφής.

2. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το φύλλο δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει ορίσει ο Πελάτης. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της. Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές του Φύλλου Δεδομένων. Κάθε τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων δεν θα συνεπάγεται την ουσιώδη υποβάθμιση της προστασίας των δεδομένων μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

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

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελεί(-ούν) το (τα) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)). Εάν ισχύει η Πρόσθετη Πράξη DPA, τότε θα ισχύουν η υποχρέωση της IBM να ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στους Υπεργολάβους που εκτελούν Επεξεργασία και το δικαίωμα του Πελάτη να υποβάλει ένσταση για τέτοιες αλλαγές, όπως καθορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός 3 εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιοδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99%	5%
Χαμηλότερη από 95%	10%

* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Στον οδηγό υποστήριξης του IBM SaaS που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Δέσμευση (Engagement) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.
- Συμβάντα ανά Δευτερόλεπτο (Events Per Second - EPS) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Συμβάν (Event) είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου συμβάντος που βρίσκεται υπό την επεξεργασία της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Συμβάντων ανά δευτερόλεπτο τα οποία θα συλλέγει και θα επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Δέκα Χιλιάδες Ροές ανά Λεπτό (Ten Thousand Flows per Minute) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ροή (Flow) είναι μια καταγεγραμμένη επικοινωνία μεταξύ δύο υπολογιστικών συστημάτων. Όλα τα πακέτα που περιέχουν την ίδια διεύθυνση IP προέλευσης, διεύθυνση IP προορισμού, θύρα προέλευσης, θύρα προορισμού και πρωτόκολλο συνδυάζονται ώστε να σχηματίζουν μία εγγραφή Ροής. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του υψηλότερου αριθμού Ροών σε ένα χρονικό διάστημα ενός λεπτού, στρογγυλοποιημένων στις επόμενες Δέκα Χιλιάδες, οι οποίες βρίσκονται υπό τη διαχείριση ή επεξεργασία της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- 256 Περιουσιακά Στοιχεία (256 Assets) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η προσφορά Υπηρεσίας Cloud. Περιουσιακό Στοιχείο είναι οποιοσδήποτε υλικός πόρος ή αντικείμενο αξίας προς διαχείριση, συμπεριλαμβανομένου εξοπλισμού παραγωγής, κτιριακών εγκαταστάσεων, μεταφορικών οχημάτων, και εξοπλισμού και λογισμικού πληροφορικής. Κάθε πόρος ή στοιχείο που έχει μια μοναδική ταυτότητα στην Υπηρεσία Cloud θεωρείται χωριστό Περιουσιακό Στοιχείο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη των Περιουσιακών Στοιχείων, στρογγυλοποιημένων στους επόμενους 256, των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud ή τα οποία βρίσκονται υπό τη διαχείριση του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη. Κάθε δικαίωμα επί 256 Περιουσιακών Στοιχείων αντιπροσωπεύει 256 Περιουσιακά Στοιχεία.

5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Θα χρεωθεί μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup fee) έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup) που παραγγέλλεται.

5.3 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Οι ανανεώσεις υπόκεινται σε μια ετήσια αύξηση τιμών η οποία θα καθορίζεται σε μια αντίστοιχη προσφορά τιμής. Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης της Υπηρεσίας Cloud μετά τη λήψη μιας ειδοποίησης της IBM για την απόσυρση

της Υπηρεσίας Cloud, η περίοδος ανανέωσης θα λήξει στο τέλος της τρέχουσας περιόδου ανανέωσης ή κατά την ανακοινωθείσα ημερομηνία απόσυρσης, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

7. Πρόσθετοι Όροι

7.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιώδη απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

7.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη και μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Αν το λογισμικό ενεργοποίησης συνοδεύεται από μια ξεχωριστή σύμβαση άδειας χρήσης, οι όροι της εν λόγω ή των εν λόγω συμβάσεων άδειας χρήσης ισχύουν επίσης, σύμφωνα με τους περιορισμούς που τίθενται στο παρόν άρθρο. Σε περίπτωση σύγκρουσης, οι όροι της Περιγραφής Υπηρεσιών υπερισχύουν των όρων οποιασδήποτε συνοδευτικής σύμβασης άδειας χρήσης. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ". Ο Πελάτης επιτρέπεται να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιεί έως 10 αντίγραφα του Λογισμικού Ενεργοποίησης.

7.3 Ασφάλεια Δεδομένων

Η IBM μπορεί να συλλέγει ενδείξεις για δυνητικές κακόβουλες δραστηριότητες από το Περιεχόμενο του Πελάτη προκειμένου να τις χρησιμοποιεί στο πλαίσιο της αντιμετώπισης απειλών στον κυβερνοχώρο, συγκεκριμένα για διευθύνσεις URL, διευθύνσεις IP, τομείς δικτύου και τιμές κατακερματισμού (hashes) αρχείων. Εάν από τις εν λόγω ενδείξεις προκύπτει ότι υπάρχει αυξημένος κίνδυνος για επιθέσεις στον κυβερνοχώρο, η IBM μπορεί να ειδοποιήσει τον Πελάτη σχετικώς.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.