

## Descripción del Servicio

---

### IBM QRadar on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

#### 1. Servicio de Cloud

##### 1.1 IBM QRadar on Cloud 100 EPS

La oferta IBM QRadar on Cloud proporciona una solución de inteligencia de seguridad avanzada del Cloud de IBM, basada en el producto IBM Security QRadar SIEM. Permite a los Clientes recopilar, correlacionar y almacenar eventos generados en entornos de tipo cloud locales y remotos, así como realiza gestión de seguridad y amenazas como lo harían con un producto QRadar SIEM desplegado localmente. Como parte de esta oferta, IBM también proporciona monitorización de infraestructura ininterrumpida (24x7) y aplica los parches críticos o el nivel de software más reciente siempre que estén disponibles.

Este Servicio de Cloud incluye noventa (90) días de almacenamiento activo, con posibilidad de búsqueda.

##### 1.2 Servicios o Características Opcionales

###### 1.2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Una actualización de servicio que aporta una capacidad adicional de 1.000 EPS para la recopilación y el procesamiento de eventos de registro, pero únicamente para un número de meses temporal. El Cliente puede comprar varias unidades de esta actualización, hasta el nivel de EPS máximo que la oferta pueda soportar. La intención de esta parte es permitir a un Cliente que necesita cobertura durante momentos "pico" durante el año satisfacer estas necesidades a través de una actualización de la capacidad temporal. Al final del plazo de vigencia, estas cantidades aumentadas de capacidad temporal se eliminarán del entorno del Cliente.

###### 1.2.2 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 100 EPS

La actualización de capacidad de datos agrega almacenamiento adicional y amplía el período de análisis. La actualización de capacidad proporciona a los Clientes hasta un año completo de datos almacenados por cada actualización de 100 EPS adquirida.

###### 1.2.3 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Se integra con IBM QRadar SIEM y procesadores de flujo para proporcionar análisis de flujo y visibilidad de red de Capa 3 para ayudar al Cliente a percibir, detectar y responder a las actividades a través de la red del Cliente.

###### 1.2.4 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Percibe y descubre proactivamente las vulnerabilidades de seguridad de las aplicaciones y los dispositivos de red, al agregar contexto y dar soporte a la priorización de las actividades de remediación y mitigación.

###### 1.2.5 IBM QRadar on Cloud Log Archival

Permite al Cliente archivar datos de eventos del Servicio de Cloud durante el período suscrito. IBM trabajará con el Cliente para registrar eventos designados en el almacenamiento de objetos con fines de archivado. A petición del Cliente, IBM volverá a reunir hasta treinta (30) días de datos de eventos archivados en la instancia del Cliente del Servicio de Cloud en el plazo de tres (3) días laborables a partir de dicha petición. Dichos datos permanecerán disponibles para el Cliente durante 48 horas antes de volver al almacenamiento de objetos de archivado. El Cliente puede realizar dos peticiones en un período de tres meses. La actualización de capacidad proporciona a los Clientes hasta un año completo de datos almacenados por cada actualización de 100 EPS adquirida.

### 1.2.6 IBM QRadar on Cloud Optimization Service

Para este servicio de suscripción prestado de forma remota, IBM llevará a cabo una reunión de revisión con el Cliente para evaluar la salud actual de la instancia del Servicio de Cloud del Cliente y ofrecerá los resultados al Cliente a través de un informe sobre el estado de salud de QRadar on Cloud que identificará áreas de mejora, de existir.

Adicionalmente, IBM ofrecerá al Cliente cualquiera de los siguientes servicios de consultoría, a petición del Cliente, durante un máximo de ocho (8) días en el plazo de 1 año:

- Ayuda para añadir orígenes de registro adicionales al Servicio de Cloud;
- Configuración de búsquedas, informes y dashboards adicionales;
- Ajuste adicional en el despliegue existente de QRadar;
- Transferencia de conocimientos sobre temas específicos de QRadar.

## 1.3 Servicios de Configuración

Los siguientes servicios de configuración se prestan de forma remota y se solicitan por separado. Cada servicio solicitado vencerá a los noventa (90) días desde la compra, a menos que se indique de otro modo, independientemente de si se han utilizado todas las horas (si procede). Los servicios incluirán un IBM Engagement Manager designado que planificará las llamadas de puesta en marcha.

### 1.3.1 IBM QRadar on Cloud Deployment Service

Este servicio ofrece cuarenta (40) horas de servicios profesionales durante los cuales IBM realizará algunos o todos los puntos siguientes:

IBM llevará a cabo una revisión de la arquitectura SIEM de hasta dieciséis horas de duración para definir los requisitos de creación de informes del Cliente y ofrecerá sus resultados al Cliente en un informe de arquitectura de la solución que contribuirá a definir y capturar los requisitos del Cliente.

Este informe incluirá lo siguiente:

- Los requisitos de creación de informes definidos por el Cliente para cumplir los requisitos de inteligencia de seguridad, auditoría y conformidad del Cliente.
- Los requisitos de inteligencia de seguridad, casos de uso y aplicaciones en cuya implementación IBM puede ayudar (hasta diez (10) casos de uso y hasta dos (2) aplicaciones).
- Información de alto nivel sobre los orígenes del flujo y registro del Cliente necesaria para dar soporte a los casos de uso.
- Consideraciones sobre la infraestructura de red, como firewalls y puertos.

Según el informe de arquitectura de la solución, IBM llevará a cabo las siguientes tareas que permita el tiempo restante:

- Configuración de la recopilación de eventos de hasta tres (3) instancias de un máximo de diez (10) tipos de origen de registro en el Servicio de Cloud. Esta actividad incluirá la transferencia de conocimientos al personal relevante del Cliente para que puedan añadir más orígenes de registro como necesiten. Solo se incluirán como parte de este servicio los orígenes de registro compatibles con los módulos estándar de soporte de dispositivo (DSM) de QRadar.
- Ajuste inicial, que incluye a) activación de reglas listas para usar, búsquedas guardadas, informes y gráficos de series temporales acumulados; b) identificación y eliminación de orígenes de ruido; y c) configuración de almacenamiento offline a través de NFS, CIFS o iSCSI.
- Implementación de diez (10) casos de uso y dos (2) aplicaciones de IBM QRadar App Exchange descritos en el documento de arquitectura de la solución.

### 1.3.2 IBM QRadar on Cloud Custom Parser Service

Este servicio proporcionará el desarrollo de un único analizador personalizado/uDSM para dar soporte a los tipos de origen de registro no estándar del Cliente que se van a enviar al Servicio de Cloud e incluye las siguientes tareas:

- Creación de un analizador personalizado para un tipo de origen de registro no estándar (trabajo realizado de forma remota);
- Creación, configuración y correlación de uDSM;

- Despliegue y prueba de uDSM personalizado;
- Análisis de hasta veinticinco tipos de mensaje del origen de registro.

## 2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de la práctica que sea habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

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

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA. Si se aplica el DPA, es obligación de IBM proporcionar un aviso de cambios a los Subencargados y es el derecho del Cliente objetar a dichos cambios, como se indica en el DPA.

## 3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

### 3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el período durante el cual el tratamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa

del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

### 3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

\* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

## 4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de notificación de problemas online. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html), proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

## 5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

### 5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Contrato es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.
- Eventos Por Segundo (EPS) es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Evento es una aparición de evento específico procesado por, o relacionado con el uso de, el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Eventos por segundo recopilados y tratados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un POE o un Documento Transaccional del Cliente.
- Diez Mil Flujos por Minuto es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Flujo es un registro de comunicaciones entre dos hosts. Todos los paquetes que contienen la misma IP de origen, IP de destino, puerto de origen, puerto de destino y protocolo se combinan para convertirse en un registro de Flujo. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número mayor de Flujos dentro de un intervalo de un minuto, redondeado al Diez Mil más cercano, gestionados o procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- 256 Activos es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Activo es cualquier recurso tangible o elemento de valor para ser gestionado, incluyendo equipos productivos, instalaciones, transporte, hardware y software de TI. Cualquier recurso o elemento con un identificador único en el Servicio de Cloud es un Activo separado. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir los Activos, redondeado al 256 más cercano, accedidos o gestionados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento

de Titularidad o el Documento Transaccional del Cliente. Cada derecho de titularidad de 256 Activos representa a 256 Activos.

## **5.2 Cargos de Configuración**

Se facturará un cargo único de configuración, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración solicitado.

## **5.3 Frecuencia de facturación**

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

## **6. Opciones de Vigencia y Renovación**

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE. Las renovaciones están sujetas a un aumento de precio anual, según se especifique en un presupuesto. En el caso de que la renovación automática se realice después de la recepción de un aviso de retirada del Servicio de Cloud por parte de IBM, el plazo de renovación terminará en la fecha más próxima siguiente: el final del plazo de renovación actual o la fecha de retirada anunciada.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

## **7. Términos Adicionales**

### **7.1 General**

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

### **7.2 Software de Habilitación**

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud. Si el software de habilitación viene acompañado de un acuerdo de licencia independiente, la vigencia de los posibles acuerdos de licencia también se aplica, bajo las limitaciones de este apartado. En caso de conflicto, los términos de esta Descripción del Servicio prevalecerán sobre los términos de cualquier acuerdo de licencia complementario. El software de habilitación se proporciona "TAL CUAL". El Cliente sólo puede instalar y utilizar un máximo de diez (10) copias del Software de Habilitación.

### **7.3 Datos Seguros**

IBM puede recopilar indicadores de actividad maliciosa potencial desde el contenido del Cliente para su uso en contextos de inteligencia de ciberamenazas, específicamente direcciones URL, direcciones IP, dominios y hash de archivos. IBM puede, a su vez, notificar al Cliente si estos indicadores sugieren que el riesgo de ciberamenaza del Cliente es elevado.