

IBM QRadar on Cloud

La presente Descrizione dei Servizi descrive il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio on Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio in Cloud

1.1 IBM QRadar on Cloud 100 EPS

L'offerta IBM QRadar on Cloud fornisce una soluzione avanzata di informazioni sulla sicurezza dei servizi IBM Cloud basata sul prodotto IBM Security QRadar SIEM. Consente ai Clienti di raccogliere, mettere in relazione e memorizzare gli eventi generati dagli ambienti in sede e cloud ed esegue la gestione della sicurezza e delle minacce come se venisse eseguita con un prodotto QRadar SIEM implementato in sede. Come parte integrante dell'offerta, IBM fornisce inoltre il monitoraggio dell'infrastruttura con frequenza h24 per tutti i giorni della settimana e applica il livello di software più recente o le patch critiche ogni qualvolta sono disponibili.

Questo Servizio Cloud include novanta (90) giorni di storage attivo in cui è possibile effettuare la ricerca.

1.2 Funzionalità o Servizi opzionali

1.2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Un aggiornamento del servizio che fornisce una capacità aggiuntiva di 1000 EPS per la raccolta ed elaborazione degli eventi di log ma soltanto per un numero temporaneo di mesi. Il Cliente può acquistare più unità di questo aggiornamento fino al livello massimo di EPS supportato dall'offerta. L'intenzione di questa parte è consentire al Cliente che richiede la copertura dei momenti di "picco" durante l'anno, di soddisfare tali esigenze con un aumento temporaneo della capacità. Al termine di tale periodo, questi incrementi di capacità temporanea saranno rimossi dall'ambiente del Cliente.

1.2.2 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 100 EPS

L'aggiornamento della capacità di dati aggiunge ulteriore storage ed estende il periodo di analisi. L'aggiornamento della capacità fornisce ai clienti fino ad 1 anno completo di dati archiviati per ciascun aggiornamento di 100 EPS acquistato.

1.2.3 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Si integra con IBM QRadar SIEM e con i processori di flussi per fornire la visibilità di rete di Livello 3 e l'analisi dei flussi per aiutare il Cliente a sentire, rilevare e rispondere alle attività su tutta la rete del Cliente.

1.2.4 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Rileva e scopre in modo proattivo le vulnerabilità della sicurezza dei dispositivi di rete e delle applicazioni, aggiungendo il contesto e supportando la priorità delle attività di riparazione e mitigazione.

1.2.5 IBM QRadar on Cloud Log Archival

Consente al Cliente di archiviare i dati degli eventi dal Servizio Cloud durante il periodo di abbonamento. IBM collaborerà con il Cliente per scrivere gli eventi designati nello storage degli oggetti per scopi di archivio. Su richiesta del Cliente, IBM rimonderà fino a trenta (30) giorni di dati degli eventi archiviati nell'istanza del Servizio Cloud del Cliente entro tre (3) giorni lavorativi da tale richiesta. Tali dati resteranno a disposizione del Cliente per 48 ore prima di essere restituiti allo storage degli oggetti di archiviazione. Il Cliente può effettuare fino a due richieste in un periodo di tre mesi. L'aggiornamento della capacità fornisce ai Clienti fino ad 1 anno completo di dati archiviati per ciascun aggiornamento di 100 EPS acquistato.

1.2.6 IBM QRadar on Cloud Optimization Service

Per questo servizio in abbonamento fornito in remoto, IBM condurrà una riunione per la revisione con il Cliente per valutare lo stato dell'istanza del Servizio Cloud del Cliente ed invierà i risultati al Cliente tramite un report QRadar on Cloud Health Status, che identificherà le eventuali aree di miglioramento.

Inoltre, IBM fornirà al Cliente, su richiesta, uno dei seguenti servizi di consulenza, per una durata massima di otto (8) giorni in un periodo di 1 anno:

- Assistenza per l'aggiunta di ulteriori origini log al Servizio Cloud;
- Configurazione di ricerche, report e dashboard aggiuntivi;
- Esecuzione di ulteriori operazioni di ottimizzazione sull'implementazione QRadar esistente; e
- Trasferimento delle conoscenze ai soggetti QRadar pertinenti.

1.3 Servizi di Setup

I seguenti Servizi di Setup vengono forniti in remoto e possono essere ordinati separatamente. Ciascun servizio ordinato scadrà a novanta (90) giorni dall'acquisto, se non diversamente specificato, indipendentemente dal numero di ore utilizzate (se applicabile). I Servizi includeranno un IBM Engagement Manager che pianificherà tutti i kick-off tramite conference call.

1.3.1 IBM QRadar on Cloud Deployment Service

Questo Servizio fornisce quaranta (40) ore di servizi professionali durante le quali IBM eseguirà alcune o tutte le seguenti attività:

IBM condurrà una revisione dell'architettura SIEM della durata massima di 16 ore per definire i requisiti della reportistica del Cliente ed invierà le proprie conclusioni al Cliente in un report dell'architettura della soluzione che consentirà di definire ed acquisire i requisiti del Cliente.

Tale report includerà:

- I requisiti della reportistica definiti dal cliente per aiutare a soddisfare i requisiti di conformità, verifica e dei servizi di informazione per la sicurezza.
- I requisiti dei servizi di informazione per la sicurezza, i casi d'uso e le app per cui IBM può prestare assistenza per l'implementazione (fino a dieci (10) casi d'uso e due (2) app).
- Informazioni dettagliate sulle origini di flusso e di log del Cliente che saranno richieste per supportare i casi d'uso.
- Considerazioni sull'infrastruttura di rete, come firewall e porte.

In base al report dell'architettura della soluzione, IBM eseguirà le seguenti attività, se consentito dal tempo rimanente:

- Configurare la raccolta degli eventi per un massimo di tre (3) istanze di un massimo di dieci (10) tipi di origine log nel Servizio Cloud. Questa attività comprenderà il trasferimento delle conoscenze al personale rilevante del Cliente, che potrà quindi aggiungere ulteriori origini log in base alle necessità. Saranno incluse come parte di questo Servizio solo le origini log supportate dai DSM (Device Support Modules) standard di QRadar.
- Eseguire l'ottimizzazione iniziale, che include a) attivazione delle regole pronte all'uso, delle ricerche salvate, dei grafici di serie cronologici accumulati e dei report; b) identificazione e rimozione delle origini di rumore; e c) configurazione dello storage offline tramite NFS, CIFS o iSCSI.
- Implementare i dieci (10) casi d'uso e le due (2) app da IBM QRadar App Exchange come documentato nel documento dell'architettura della soluzione.

1.3.2 IBM QRadar on Cloud Custom Parser Service

Questo Servizio fornirà lo sviluppo di un singolo programma di analisi (parser)/uDSM personalizzato per il supporto dei tipi di origine log non standard del Cliente che devono essere inviati al Servizio Cloud ed include le seguenti attività:

- Creare un programma di analisi (parser) personalizzato per un tipo di origine log non standard (lavoro eseguito in remoto);
- Creare, configurare ed eseguire la mappatura di uDSM;
- Distribuire e verificare l'uDSM personalizzato; e
- Analizzare fino a venticinque tipi di messaggio per l'origine log.

2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle specifiche tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche o Data Sheet) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative e gli usi locali, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili. Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare una o più Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate ad una o più Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire gli impegni esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori impegni. Nessuna modifica delle Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della protezione dei dati del Servizio Cloud.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

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

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accetta la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e gli Exhibit del DPA si applicano e completano l'Accordo qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR) venga applicato ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA. Se si applica il DPA, l'obbligo da parte di IBM di comunicare qualsiasi modifica riguardante i Subresponsabili e il diritto del Cliente di opporsi a tali modifiche viene applicato come stabilito nel DPA.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") sulla disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente diventi consapevole della presenza di un impatto aziendale critico e che il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La pretesa per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una pretesa valida relativa allo SLA sarà un credito che verrà accreditato in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato calcolato sulla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il risarcimento totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99%	5%
Inferiore al 95%	10%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, scontato del 50%. IBM applicherà lo sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- Prestazione: è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Una Prestazione consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascuna Prestazione.
- "EPS (Events Per Second)" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Evento rappresenta il verificarsi di un evento specifico che viene elaborato o relativo all'utilizzo del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Eventi al secondo elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Decine di Migliaia di Flussi al Minuto" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Flusso è un record di comunicazione tra due host. Tutti i pacchetti che contengono lo stesso IP di origine, IP di destinazione, porta di origine, porta di destinazione e protocollo vengono combinati per diventare un record di Flusso. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero più alto di Flussi entro l'intervallo di un minuto, arrotondati alle successive Decine di migliaia, gestiti o elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "256 Asset" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Asset è qualsiasi risorsa tangibile o articolo di valore da gestire, incluse le apparecchiature, le strutture, i mezzi di trasporto, l'hardware e il software IT utilizzati per la produzione. Qualsiasi risorsa o articolo con un identificativo univoco all'interno del Servizio Cloud è un Asset separato. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire gli Asset, arrotondati ai successivi 256, gestiti o accessibili tramite il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine. Ogni titolarità di 256 asset rappresenta 256 Asset.

5.2 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato.

5.3 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di recesso con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella PoE. I rinnovi sono soggetti ad un aumento sul prezzo annuale come specificato nella quotazione economica. Nel caso in cui il rinnovo automatico si verifichi in seguito ad un avviso da parte di IBM di ritiro del Servizio Cloud, il periodo di rinnovo terminerà prima della fine del periodo di rinnovo corrente o della data di ritiro annunciata.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso con preavviso di almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni Generali

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, sistemi di guida automatica, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

7.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il presente Servizio Cloud comprende il prerequisito software che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento del Servizio Cloud. Se i prerequisiti software sono accompagnati da un accordo di licenza separato, saranno applicate anche le condizioni di tale(i) Accordo(i), nei limiti stabiliti in questo articolo. In caso di conflitto, le condizioni della presente Descrizione dei Servizi prevarranno sulle condizioni dell'accordo di licenza concluso. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA". Il Cliente può solo installare ed utilizzare fino a 10 copie di Software di Abilitazione.

7.3 Protezione dei dati

IBM può raccogliere indicatori di potenziali attività dolose dai Contenuti del Cliente per utilizzarli in contesti di cyberthreat intelligence, in particolare URL, indirizzi IP, domini e hash di file. IBM potrà, a sua volta, informare il Cliente se tali indicatori suggeriscono che il rischio di cyberthreat del Cliente è elevato.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Livelli di Servizio", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)".

Firma e timbro del Cliente

Data: