

## IBM QRadar on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

### 1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

#### 1.1 IBM QRadar on Cloud 100 EPS

IBM QRadar on Cloud to oferowane w ramach Usług Przetwarzania w Chmurze IBM zaawansowane rozwiązanie do analizy danych dotyczących bezpieczeństwa oparte na produkcie IBM Security QRadar SIEM. Umożliwia ono gromadzenie, korelowanie i przechowywanie danych o zdarzeniach wygenerowanych w środowisku lokalnym i chmurze, a także zarządzanie bezpieczeństwem i zagrożeniami w taki sam sposób, jak za pomocą produktu QRadar SIEM wdrożonego lokalnie. Oferta obejmuje również monitorowanie infrastruktury przez cały tydzień i całą dobę oraz aktualizacje oprogramowania do najnowszej wersji lub poprawki newralgiczne dostarczane, gdy tylko są dostępne.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje dostęp do aktywnej pamięci masowej z możliwością przeszukiwania przez 90 (dziewięćdziesiąt) dni.

#### 1.2 Funkcje lub usługi opcjonalne

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

Opcja ta stanowi rozszerzenie usługi o dodatkowy 1000 EPS, który można wykorzystać podczas gromadzenia i przetwarzania zdarzeń rejestrowanych w dzienniku, ale tylko przez ograniczoną liczbę miesięcy. Klient może nabyć wiele jednostek tego rozszerzenia do maksymalnego poziomu EPS określonego dla usługi. Oferta ta umożliwia Klientom, którzy potrzebują zwiększonej wydajności usługi w niektórych okresach roku, sprostanie temu zapotrzebowaniu poprzez tymczasowe rozszerzenie. Na zakończenie tego okresu udostępnione tymczasowo rozszerzenie jest usuwane ze środowiska Klienta.

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

Opcja zwiększenia pojemności danych umożliwia rozszerzenie dostępnej pamięci masowej i przedłużenie okresu objętego analizą. Klienci nabywający tę opcję otrzymują maksymalnie jeden dodatkowy, pełny rok przechowywania danych za każde zakupione 100 EPS.

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

Usługa dodatkowa zintegrowana z produktem IBM QRadar SIEM i modułami przetwarzającymi przepływy, która zapewnia widoczność sieci w warstwie 3. i funkcje analizy przepływu, co umożliwia Klientowi wykrywanie działań zachodzących w całej jego sieci i stosowne reagowanie na nie.

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

Opcja ta umożliwia prewencyjne wykrywanie słabych punktów zabezpieczeń urządzeń sieciowych i aplikacji, dodawanie kontekstu oraz określanie priorytetów działań naprawczych i zmniejszających ryzyko.

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

Opcja ta umożliwia Klientowi archiwizowanie danych dotyczących zdarzeń, pochodzących z Usługi Przetwarzania w Chmurze, w okresie subskrypcji. IBM pomoże Klientowi w zapisywaniu zdarzeń w obiektowej pamięci masowej do celów archiwalnych. Na wniosek Klienta IBM ponownie umieści zarchiwizowane dane dotyczące zdarzeń za okres maksymalnie 30 (trzydziestu) dni w instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od daty otrzymania takiego wniosku. Dane te będą dostępne dla Klienta przez 48 godzin, po czym zostaną zwrócone do archiwalnej obiektowej pamięci masowej. Klient może przedstawić maksymalnie dwa żądania w ciągu trzech miesięcy. Klienci nabywający tę opcję otrzymują maksymalnie jeden dodatkowy, pełny rok przechowywania danych za każde zakupione 100 EPS.

### 1.2.6 IBM QRadar on Cloud Optimization Service

W ramach tej zdalnej usługi dostępnej w subskrypcji IBM przeprowadzi z Klientem spotkanie, podczas którego oceni bieżący stan instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta, oraz udostępni Klientowi wyniki tej oceny w raporcie QRadar on Cloud Health Status, sugerującym możliwości ewentualnego wprowadzenia usprawnień.

Ponadto IBM na wniosek Klienta udostępni jedną z następujących usług doradczych przez maksymalnie 8 (osiem) dni w ciągu roku:

- pomoc w dodawaniu nowych źródeł danych dziennika do Usługi Przetwarzania w Chmurze;
- konfigurowanie dodatkowych wyszukiwań, raportów i paneli kontrolnych;
- dodatkowe dostrajanie wdrożonej usługi QRadar;
- przekazywanie wiedzy na tematy związane z systemem QRadar.

## 1.3 Usługi konfigurowania

Wymienione poniżej usługi konfigurowania są świadczone zdalnie i można je zamawiać odrębnie. Każda zamówiona usługa wygasa po upływie 90 (dziewięćdziesięciu) dni od daty jej nabycia, chyba że ustalono inaczej, niezależnie od tego, czy wszystkie godziny (o ile są uwzględniane) zostały wykorzystane. W związku z usługami zostanie wyznaczony menedżer IBM ds. przedsięwzięcia, który zaplanuje spotkania rozpoczynające.

### 1.3.1 IBM QRadar on Cloud Deployment Service

Ta oferta obejmuje 40 (czterdzieści) godzin usług specjalistycznych, w czasie których IBM wykona niektóre lub wszystkie spośród wymienionych poniżej zadań:

IBM przeprowadzi przegląd architektury SIEM, trwający maksymalnie szesnaście godzin, aby określić wymagania Klienta w zakresie raportowania, i przedstawi Klientowi wyniki w raporcie dotyczącym architektury rozwiązania, który ułatwi zdefiniowanie i zarejestrowanie wymagań Klienta.

W raporcie tym znajdą się:

- zdefiniowane przez Klienta wymagania dotyczące raportowania, które ułatwią spełnienie jego wymagań w zakresie zgodności z przepisami, audytów i analizy danych dotyczących bezpieczeństwa;
- wymagania związane z analizą danych dotyczących bezpieczeństwa oraz przypadki użycia i aplikacje, w których wdrażaniu może pomóc Klientowi IBM (maksymalnie 10 (dziesięć) przypadków użycia i 2 (dwie) aplikacje);
- informacje ogólne o źródłach danych dziennika i przepływach Klienta, które będą potrzebne do obsługi przypadków użycia;
- elementy infrastruktury sieciowej, takie jak firewalle i porty.

Jeśli pozwoli na to czas, na podstawie raportu dotyczącego architektury rozwiązania IBM wykona następujące zadania:

- Skonfigurowanie procesu gromadzenia danych dotyczących zdarzeń dla maksymalnie 3 (trzech) instancji i 10 (dziesięciu) typów źródeł danych dziennika w Usłudze Przetwarzania w Chmurze. Zadanie to obejmuje przekazanie wiedzy odpowiednim pracownikom Klienta, tak aby mogli w razie potrzeby dodawać nowe źródła danych dziennika. W usługę tę będą włączone tylko źródła danych dziennika obsługiwane przez standardowe moduły QRadar Device Support Module (DSM).
- Początkowe dostrojenie obejmujące a) aktywowanie gotowych reguł, zapisanych wyszukiwań oraz grafów i raportów dotyczących zakumulowanych szeregów czasowych; b) identyfikację i usunięcie źródeł szumu; c) skonfigurowanie pamięci masowej offline dostępnej za pośrednictwem protokołów NFS, CIFS lub iSCSI.
- Wdrożenie 10 (dziesięciu) przypadków użycia i 2 (dwóch) aplikacji z usługi IBM QRadar App Exchange określonych w dokumencie architektury rozwiązania.

### 1.3.2 IBM QRadar on Cloud Custom Parser Service

Usługa ta obejmuje utworzenie jednego niestandardowego analizatora składni / modułu uDSM do obsługi niestandardowych typów źródeł danych dziennika, które mają być wysyłane do Usługi Przetwarzania w Chmurze, i składa się z następujących zadań:

- utworzenie niestandardowego analizatora składni dla jednego niestandardowego typu źródła danych dziennika (praca jest przeprowadzana zdalnie);
- tworzenie, konfigurowanie i odwzorowywanie modułu uDSM;
- wdrażanie i testowanie niestandardowego modułu uDSM;
- analizowanie nawet dwudziestu pięciu typów komunikatów dla źródeł danych dziennika.

## 2. Ochrona Zawartości i danych

Specyfikacja techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (zwana dalej „Specyfikacją Techniczną”) określa informacje odnoszące się do konkretnej Usługi Przetwarzania w Chmurze i precyzujące, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Wszelkie szczegółowe informacje lub wyjaśnienia i terminy, w tym obowiązki Klienta, związane z korzystaniem z Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcjami ochrony danych (jeśli są dostępne) zostaną przedstawione w tym paragrafie. W zależności od opcji wybranych przez Klienta korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze może być regulowane przez więcej niż jedną Specyfikację Techniczną. Specyfikacja Techniczna może być dostępna tylko w języku angielskim, bez tłumaczenia na język miejscowy. Strony uzgadniają, bez względu na praktykę prawa miejscowego oraz zwyczaje lokalne, że znają język angielski i że jest to właściwy język w odniesieniu do nabywania Usług Przetwarzania w Chmurze oraz korzystania z nich. Do Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcji dostępnych w jej ramach mają zastosowanie określone poniżej Specyfikacje Techniczne. Klient potwierdza, że i) IBM może co pewien czas modyfikować Specyfikacje Techniczne według własnego uznania oraz ii) takie modyfikacje zastąpią wcześniejsze wersje. Celem modyfikacji Specyfikacji Technicznych jest i) doprecyzowanie lub lepsze objaśnienie zobowiązań, ii) zapewnienie zgodności z aktualnie obowiązującymi standardami i przepisami prawa lub iii) dodanie nowych zobowiązań. Żadne modyfikacje Specyfikacji Technicznych nie umniejszą w znacznym stopniu ochrony danych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze.

Odsyłacze do odpowiednich Specyfikacji Technicznych:

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

Klient odpowiada za podjęcie niezbędnych działań w celu zamówienia, aktywacji lub zastosowania dostępnych opcji ochrony danych w odniesieniu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient przyjmuje odpowiedzialność za używanie Usług Przetwarzania w Chmurze w przypadku niepodjęcia tych działań, w tym odpowiedzialność związaną z przestrzeganiem przepisów o ochronie danych lub innych przepisów prawa mających zastosowanie do Zawartości.

Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje Dodatek dotyczący Przetwarzania Danych IBM (DPD) dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> oraz Załączniki szczegółowe do DPD przywołane w niniejszej Umowie jako jej część. Odpowiednie Specyfikacje Techniczne do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze będą pełniły rolę Załączników Szczegółowych do Dodatku dotyczącego Przetwarzania Danych. Jeśli obowiązuje DPD, to obowiązek powiadamiania przez IBM Podwykonawców Podmiotu Przetwarzającego o zmianach oraz prawo Klienta do sprzeciwu wobec takich zmian będą stosowane w sposób określony w DPD.

## 3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

### 3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie ma krytyczny wpływ na działalność przedsiębiorstwa, a Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 3 dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

## 3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99%	5%
Poniżej 95%	10%

\* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

## 4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy zostały przedstawione w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)” dostępnym pod adresem [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html). Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

## 5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest Przedsięwzięcie. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Zdarzenie na Sekundę (Event Per Second – EPS). Zdarzenie oznacza wystąpienie określonego zdarzenia, które jest przetwarzane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze lub związane z jej używaniem. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę liczby Zdarzeń na Sekundę

gromadzonych i przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Dziesięć Tysięcy Przepływów na Minutę. Przepływ oznacza rekord komunikacji między dwoma hostami. Wszystkie pakiety mające ten sam źródłowy adres IP, docelowy adres IP, port źródłowy, port docelowy i protokół są łączone w jeden rekord Przepływu. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę największej liczby Przepływów w ciągu jednej minuty, zaokrąglonej w górę do Dziesięciu Tysięcy, zarządzanych lub przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest 256 Zasobów. Zasób to dowolny zasób materialny lub element mający wartość, który ma być zarządzany. Zasoby obejmują urządzenia produkcyjne, pomieszczenia, środki transportu, sprzęt informatyczny i oprogramowanie. Oddzielnym Zasobem jest dowolny zasób lub element o unikalnym identyfikatorze w Usłudze Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę liczby Zasobów, zaokrąglonej w górę do 256, do których Usługa Przetwarzania w Chmurze uzyskuje dostęp lub którymi zarządza w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta. Każde uprawnienie do 256 Zasobów odpowiada 256 Zasobom.

## 5.2 Opłaty wstępne

Za każdą zamówioną usługę konfiguracji będzie naliczana jednorazowa opłata konfiguracyjna według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

## 5.3 Częstotliwość rozliczeń

Na początku okresu rozliczeniowego, zgodnie z wybraną częstotliwością rozliczeń IBM będzie wystawiać Klientowi faktury z tytułu należnych opłat, z wyjątkiem opłat za przekroczenie limitu i opłat za faktyczne wykorzystanie, które będą rozliczane z dołu.

## 6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia. Z każdym odnowieniem wiąże się coroczny wzrost ceny, zgodnie z informacjami podanymi w wycenie. W przypadku automatycznego odnowienia po otrzymaniu powiadomienia od IBM o wycofaniu Usługi Przetwarzania w Chmurze, data zakończenia okresu odnowienia będzie przypadać na dzień zakończenia bieżącego okresu odnowienia lub dzień wycofania podany w powiadomieniu, w zależności od tego, która z tych dat przypada wcześniej.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

## 7. Warunki dodatkowe

### 7.1 Postanowienia ogólne

Klient nie może używać Usługi Przetwarzania w Chmurze, osobno lub w połączeniu z innymi usługami lub produktami, w celu wykonywania następujących czynności wysokiego ryzyka: projektowanie, konstrukcja, kontrolowanie lub konserwacja obiektów jądrowych, systemów transportu masowego, systemów kontroli lotów, samochodowych systemów kontrolnych, systemów uzbrojenia, nawigacji lotniczej lub lotniczych systemów komunikacyjnych, ani też do wykonywania innych czynności, w przypadku których awaria Usługi Przetwarzania w Chmurze mogłaby spowodować ryzyko śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu.

## **7.2 Oprogramowanie pomocnicze**

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania. Jeśli oprogramowaniu pomocniczemu towarzyszy odrębna umowa licencyjna, to obowiązuje również okres jej obowiązywania z ograniczeniami określonymi w niniejszym paragrafie. W przypadku wystąpienia sprzeczności między umową licencyjną dołączoną do oprogramowania pomocniczego a warunkami przedstawionymi w niniejszym Opisie Usługi znaczenie rozstrzygające mają warunki Opisu Usługi. Oprogramowanie pomocnicze jest dostarczane w stanie, w jakim się znajduje („AS-IS”). Klient może zainstalować i używać maksymalnie 10 kopii Oprogramowania Pomocniczego.

## **7.3 Bezpieczeństwo danych**

IBM może gromadzić dane pochodzące z Zawartości Klienta, w szczególności adresy URL i IP, domeny i skróty plików, wskazujące na możliwość szkodliwych działań, w celu ich wykorzystania do analizy danych dotyczących zagrożeń cybernetycznych. Jeśli z danych tych wynika, że w środowisku Klienta istnieje duże ryzyko takich zagrożeń, IBM może powiadomić o tym Klienta.