

IBM QRadar on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko in njene pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

1.1 IBM QRadar on Cloud 100 EPS

Ponudba IBM QRadar on Cloud dostavlja napredno rešitev varnostnega obveščanja iz IBM-ovega oblaka na podlagi produkta IBM Security QRadar SIEM. Naročniku omogoča zbiranje, povezovanje in shranjevanje dogodkov, generiranih na mestu uporabe in v okoljih v oblaku, ter izvajanje upravljanja varnosti in tveganj, kot bi to dosegli z razmestitvijo produkta QRadar SIEM na mestu uporabe. Kot del te ponudbe IBM zagotavlja tudi nadzorovanje infrastrukture 24 ur na dan, 7 dni na teden in uveljavlja najnovejše popravke ravni programske opreme oziroma kritične popravke kadarkoli so na voljo.

Te storitve v oblaku vključujejo devetdeset (90) dni aktivne shrambe, ki omogoča iskanje.

1.2 Izbirne funkcije ali storitve

1.2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Nadgradnja storitve, ki zagotavlja zmogljivost dodatnih 1000 enot EPS za zbiranje in obdelavo dogodkov dnevnikov, vendar zgolj za začasno število mesecev. Naročnik lahko kupi več enot te nadgradnje, do največje stopnje EPS, ki jo ponudba lahko podpira. Namen tega dela je omogočiti naročniku, ki potrebuje kritje priložnosti med letom, ko poskoči uporaba, da lahko izpolni te zahteve z začasno nadgradnjo zmogljivosti. Ob koncu trajanja obdobja bo ta količina začasnega povečanja zmogljivosti odstranjena iz naročnikovega okolja.

1.2.2 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 100 EPS

Z nadgradnjo kapacitete podatkov je mogoče dodati dodatno shrambo in podaljšati obdobje za analizo. Ta nadgradnja kapacitete naročnikom zagotavlja do 1 polno leto shranjenih podatkov za vsako kupljeno nadgradnjo 100 EPS.

1.2.3 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Omogoča integracijo z IBM QRadar SIEM in procesorji toka, kar zagotavlja vidnost 3. omrežne plasti in analizo toka, ki sta naročniku v pomoč pri zaznavanju, odkrivanju in odzivanju na dejavnosti v njegovem celotnem omrežju.

1.2.4 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Samodejno zazna in prepozna varnostne pomanjkljivosti omrežne naprave in aplikacije, doda kontekst in podpira prednostno obravnavo dejavnosti za odpravo ranljivosti in ublažitev.

1.2.5 IBM QRadar on Cloud Log Archival

Naročniku v naročniškem obdobju omogoča arhiviranje podatkov dogodka iz storitev v oblaku. IBM bo v sodelovanju z naročnikom napisal določene dogodke za shrambo objektov za arhivske namene. Na naročnikovo zahtevo bo IBM v roku treh (3) delovnih dni od prejema zahteve, ponovno vpeljal za do trideset (30) dni arhiviranih podatkov dogodka v naročnikov primerke storitev v oblaku. Ti podatki bodo naročniku na voljo 48 ur, nato pa bodo vrnjeni v arhivsko shrambo objektov. Naročnik lahko vsake tri mesece poda največ dve takšni zahtevi. Ta nadgradnja kapacitete naročnikom zagotavlja do 1 polno leto shranjenih podatkov za vsako kupljeno nadgradnjo 100 EPS.

1.2.6 IBM QRadar on Cloud Optimization Service

Za to naročniško storitev na daljavo bo IBM organiziral sestanek z naročnikom, da ocenita trenutno stanje naročnikovega primerka storitev v oblaku, rezultate pa bo naročniku posredoval s poročilom QRadar on Cloud Health Status, ki bo navajalo področja, potrebna izboljšav, če obstajajo.

Poleg tega bo na naročnikovo zahtevo IBM naročniku v obdobju enega leta zagotovil do osem (8) dni katere koli od naslednjih svetovalnih storitev:

- Pomoč pri dodajanju dodatnih virov dnevnika storitvam v oblaku;
- Konfiguriranje dodatnih iskanj, poročil in nadzornih plošč;
- Izvedba dodatnega uglasovanja obstoječe namestitve QRadar in
- Zagotavljanje prenosa znanja o relevantnih zadevah v zvezi s QRadar.

1.3 Storitve nastavitve

Naslednje storitve nastavitve se zagotavljajo na daljavo in jih je mogoče naročiti posebej. Vsaka naročena storitev bo potekla (90) dni po nakupu, razen če je navedeno drugače, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure (če je ustrezno). Storitve bodo vključevale določenega vodjo sodelovanja z IBM, ki bo organiziral začetne klice.

1.3.1 IBM QRadar on Cloud Deployment Service

Ta storitev zagotavlja štirideset (40) ur strokovnih storitev, v okviru katerih bo IBM izvedel vse ali nekaj od naslednjega:

IBM bo opravil pregled arhitekture SIEM, ki bo trajal do šestnajst ur in v okviru katerega bo določil naročnikove zahteve za poročanje, ugotovitve pa bo naročniku posredoval v poročilu o arhitekturi rešitve, ki bo v pomoč pri določanju in podajanju naročnikovih zahtev.

To poročilo bo vključevalo:

- Zahteve za poročanje, ki jih določi naročnik in ki bodo v pomoč pri izpolnjevanju naročnikovih zahtev glede skladnosti, revizije in obveščanja o varnosti.
- Zahteve glede obveščanja o varnosti, primeri uporabe in aplikacije, pri uvedbi katerih lahko IBM pomaga (do deset (10) primerov uporabe in do dve (2) aplikaciji).
- Informacije na visoki ravni o naročnikovih virih dnevnika in poteka, ki bodo potrebne za podporo primerov uporabe.
- Priporočila glede omrežne infrastrukture, kot so požarni zidovi in vrata.

Na podlagi poročila o arhitekturi rešitve bo IBM izvedel naslednje naloge, odvisno od tega, koliko časa je še preostalo:

- Konfiguriral zbiranje dogodkov za do tri (3) primerke do desetih (10) tipov vira dnevnika v storitvah v oblaku. Ta dejavnost bo vključevala prenos znanja na ustrezno naročnikovo osebje, da bodo lahko po potrebi dodali več virov dnevnika. Kot del te storitve bodo vključeni samo viri dnevnika, ki jih podpirajo standardni moduli QRadar Device Support Modules (DSM-ji).
- Začetno uglasovanje, ki vključuje a) aktivacijo pravil za takojšnjo uporabo, shranjenih iskanj, grafikonov in poročil akumuliranih časovnih nizov; b) določanje in odstranjevanje virov hrupa; in c) konfiguriranje shrambe brez povezave z NFS, CIFS ali iSCSI.
- Uvedba desetih (10) primerov uporabe in dveh (2) aplikacij iz IBM QRadar App Exchange, ki so dokumentirani v dokumentu o arhitekturi rešitve.

1.3.2 IBM QRadar on Cloud Custom Parser Service

Ta storitev bo zagotavljala razvoj enega samega, a prilagojenega razčlenjevalnika/uDSM za podporo naročnikovih nestandardnih tipov vira dnevnika, ki se pošljejo v storitve v oblaku, in vključuje naslednje naloge:

- Ustvarjanje prilagojenega razčlenjevalnika za en nestandarden tip vira dnevnika (delo se opravi na daljavo);
- Ustvarjanje, konfiguriranje in preslikava uDSM-ja;
- Namestitev in testiranje prilagojenega uDSM-ja; in
- Razčlemba do petindvajsetih tipov sporočil za vir dnevnika.

2. Vsebina in varstvo podatkov

Podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja informacije, specifične za storitev v oblaku, glede vrste vsebine, ki jo bo mogoče obdelovati, vključenih dejavnosti obdelave, funkcij varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. V tem razdelku so določene podrobnosti ali pojasnila ter določbe, vključno z odgovornostmi naročnika, povezanimi z uporabo storitve v oblaku, in morebitne funkcije varstva podatkov. Glede na možnosti, ki jih je izbral naročnik, se lahko za naročnikovo uporabo storitev v oblaku uporablja več podatkovnih listov. Podatkovni list je lahko na voljo samo v angleščini, medtem ko v lokalnem jeziku ni na voljo. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in uporabo storitev v oblaku. Za storitve v oblaku in možnosti, ki so na voljo, se uporablja(jo) naslednji podatkovni list(i). Naročnik potrjuje, da i) lahko IBM občasno spremeni podatkovne liste po lastni presoji in da ii) bodo takšne spremembe nadomestile predhodne različice. Namen morebitne spremembe podatkovnih listov bo i) izboljšanje ali razjasnitev obstoječih obvez, ii) ohranjanje usklajenosti s trenutno sprejetimi standardi in veljavno zakonodajo ali iii) določanje dodatnih obveznosti. Nobena sprememba podatkovnih listov ne bo bistveno poslabšala varstva podatkov storitev v oblaku.

Povezave do ustreznih podatkovnih listov:

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

Naročnik mora sprejeti potrebne ukrepe za naročanje, omogočanje ali uporabo razpoložljivih funkcij za varstvo podatkov za storitev v oblaku, ter prevzema odgovornost za uporabo storitev v oblaku, če takšnih ukrepov ne sprejme, vključno z izpolnjevanjem morebitnih zahtev s področja varstva podatkov ali drugih zakonskih zahtev, povezanih z vsebino.

Velja IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov, ki je na voljo na naslovu <http://ibm.com/dpa>, ter dodatki DPA, ki so s sklicem vključeni v pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, če so ti vključeni v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR). Veljavni podatkovni listi za to storitev v oblaku se bodo uporabljali kot specifikacijski listi k DPA. Če velja DPA, velja IBM-ova obveznost zagotavljanja obvestila o spremembah podobdelovalcem in naročnikova pravica do ugovora takšnim spremembam, kot je določeno v DPA.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva/garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v 3 delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi seštevka minut za vsako zahtevo za povezavo s primerkom baze podatkov, ki ni uspešna v minuti ure ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99 %	5 %
Manj kot 95 %	10 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je zagotovljena prek e-pošte, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah. V vodiču po IBM-ovi programski opreми kot storitvi, ki je na voljo na spletni strani https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, so na voljo kontaktni in drugi podatki ter procesi tehnične podpore. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja, povezane s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za pokritje vseh sodelovanj.
- Dogodki na sekundo (EPS) je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Dogodek je pojavitev posebnega dogodka, ki ga obdela storitev v oblaku ali je povezan z njeno uporabo. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število dogodkov na sekundo, ki jih zbere in obdela storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Deset tisoč tokov na minuto je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Tok je zapis komunikacije med dvema gostiteljema. Vsi paketi, ki vsebujejo enak izvorni IP, ciljni IP, izvorna vrata, ciljna vrata in protokol, so združeni v en zapis toka. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije najvišje število tokov v enominutnem intervalu, zaokroženih na najbližjih deset tisoč, ki jih storitev v oblaku upravlja ali obdela med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- 256 sredstev je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Sredstvo je materialen vir ali vrednostna postavka za upravljanje, vključno s produkcijsko opremo, produkcijskimi obrati, transportnimi sredstvi in računalniško strojno ter programsko opremo. Vsak vir ali postavka z unikatnim identifikatorjem v storitvah v oblaku je ločeno sredstvo. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije sredstva, zaokrožena na najbližjih 256, do katerih storitev v oblaku dostopa ali jih upravlja med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu. Vsako pooblastilo za 256 sredstev predstavlja 256 sredstev.

5.2 Stroški nastavitve

Zaračunan bo enkratni strošek nastavitve po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za vsako naročeno storitev nastavitve.

5.3 Pogostost zaračunavanja

IBM bo na podlagi izbrane pogostosti obračunavanja naročniku izdajal račune za zapadle obveznosti na začetku posameznega obračunskega obdobja, z izjemo stroškov za presežke in vrste uporabe, ki se zaračunavajo za nazaj.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala za čas naročniškega obdobja, naveden v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja. V primeru podaljšanja se cene letno povišajo v skladu z določili ponudbe. Če do samodejnega podaljšanja naročnina pride po IBM-ovem prejemu obvestila o odpovedi storitve v oblaku, bo obdobje podaljšanja končano ob koncu trenutnega obdobja podaljšanja ali na datum napovedanega odstopa, karkoli je prej.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatna določila

7.1 Splošno

Naročnik ne sme uporabiti storitev v oblaku, niti samostojno niti v kombinaciji z drugimi storitvami ali produkti, za podporo katere koli od naslednjih dejavnosti z visokim tveganjem: načrtovanje, izgradnja, nadzor ali vzdrževanje jedrskih objektov, sistemov za množični transport, nadzornih sistemov za zračni promet, avtomobilskih nadzornih sistemov, oborožitvenih sistemov ali navigacije oziroma komunikacije za zračna plovila ali katerih koli drugih dejavnosti, pri katerih bi lahko odpoved storitve privedla do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

7.2 Podporna programska oprema

Te storitve v oblaku vključujejo podporno programsko opremo, ki se sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitev v oblaku in le v času trajanja storitev v oblaku. Če podporno programsko opremo spremlja ločena licenčna pogodba, veljajo tudi pogoji teh licenčnih pogodb, kot je omejeno s tem razdelkom. V primeru navzkrižja prevladajo pogoji tega opisa storitev nad morebitnimi spremljajočimi licenčnimi pogodbami. Podporna programska oprema je zagotovljena "TAKŠNA, KOT JE". Naročnik lahko namesti in uporablja samo do 10 kopij podporne programske opreme.

7.3 Varnost podatkov

IBM lahko v okviru informacij o kibernetičnih grožnjah iz naročnikove vsebine zbira kazalnike potencialno zlonamernih dejavnosti, še posebej URL-je, naslove IP, domene in razprševanje datotek. IBM lahko nato obvesti naročnika, če ti kazalniki kažejo, da se je naročnikovo tveganje za kibernetične grožnje povečalo.