

## IBM QRadar on Cloud

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之本項「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本項「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

### 1. 雲端服務

#### 1.1 IBM QRadar on Cloud 100 EPS

IBM QRadar on Cloud 供應項目藉由以 IBM Security QRadar SIEM 產品為基礎之 IBM Cloud，提供進階安全情報解決方案。此供應項目可讓「客戶」蒐集、產生關聯及儲存從就地部署及雲端環境產生之事件，以及執行安全與威脅管理，執行方式同於就地部署之 QRadar SIEM 產品。此外，在本供應項目中，IBM 還提供一天 24 小時之基礎架構監視，並於有可用之最新軟體層級或重要修補程式時予以套用。

本項「雲端服務」包含九十天有效之可供搜尋的儲存體。

#### 1.2 選用特殊功能或服務

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

一種服務升級，可提供用於蒐集及處理日誌事件之額外 1000 EPS 容量，惟僅適用於暫時性之數個月。

「客戶」可購買多個單位之本升級，惟以本供應項目可支援之最高 EPS 層級為上限。其目的在於透過暫時性容量升級，符合特定「客戶」一年中偶爾需要應付突增使用量之需求。於前項期間結束時，將從「客戶」之環境移除該等暫時性容量增加數量。

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

資料容量升級可新增額外儲存體及擴充分析期間。容量升級，就所購買之各 100 EPS 升級項目，最多上限可提供「客戶」一整年之資料儲存。

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

與 IBM QRadar SIEM 及流程處理器整合，以提供第 3 層網路可見度及流程分析，進而協助「客戶」對其整個網路中之各項活動進行感應、偵測及回應。

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

主動感應及探索網路裝置及應用程式安全漏洞、新增環境定義，以及支援安全漏洞修正及調整動作之優先順序。

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

容許「客戶」保存「雲端服務」在訂用期間內之事件資料。IBM 協同「客戶」將指定事件寫至物件儲存體，作為保存之用。應「客戶」之要求，IBM 將在該要求的三個工作日內將至多長達三十天的保存事件資料重載至「客戶」的「雲端服務」實例。在返回到保存物件儲存體之前 48 小時內，該等資料仍可供「客戶」使用。「客戶」每三個月的期間得提出最多兩個要求。容量升級，就所購買之各 100 EPS 升級項目，最多上限可提供「客戶」一整年之資料儲存。

##### 1.2.6 IBM QRadar on Cloud Optimization Service

對於此遠端交付之訂用服務，IBM 將與「客戶」舉行審查會議，以評估「客戶」之本項「雲端服務」實例的現行性能，及透過 QRadar on Cloud Health Status 報告交付結果予「客戶」，該報告將指出是否有任何需要改進之處。

此外，IBM 將應「客戶」之要求，在一年期間內（最多八天）提供任何下列諮詢服務予「客戶」：

- 協助新增其他日誌來源至「雲端服務」；
- 配置其他的搜尋、報告和儀表板；
- 對現有的 QRadar 部署執行其他調整；以及
- 提供對於相關 QRadar 主題之知識移轉。

## 1.3 設定服務

下列安裝服務由遠端交付，可個別訂購。不論是否用完所有時數（視適用情形而定），除有特別註明外，所訂購之各項服務將於購買日起九十天後到期。前述服務包含一個指定的「IBM 業務經理」，由其安排啟動會議。

### 1.3.1 IBM QRadar on Cloud Deployment Service

本項服務提供四十小時之專業服務，在此期間 IBM 將執行下列部分或全部作業：

IBM 將舉行至多持續十六小時的 SIEM 架構審查，以定義「客戶」的報告需求，並將其發現項目以一份解決方案架構報告交付予「客戶」，以協助定義及擷取「客戶」之需求。

該項報告將包括：

- 「客戶」定義之報告需求，以協助符合「客戶」之循規、審核及安全情報需求。
- IBM 得協助實作之安全情報需求、使用案例及應用程式（最多十個使用案例及最多兩個應用程式）。
- 為支援使用案例所必需有關「客戶」日誌及流程來源之高階資訊。
- 網路基礎架構考量，例如防火牆和連接埠。

如剩餘時間容許，IBM 將根據解決方案架構報告執行下列作業：

- 在「雲端服務」中配置最多十個日誌來源類型的三個實例之事件組合。該活動包括將知識移轉至「客戶」相關人員，使其得視需要新增更多日誌來源。僅標準 QRadar 裝置支援模組 (DSM) 所支援的日誌來源才會包含在本服務中。
- 起始調整包括 a) 啟動現成可用之規則、已儲存的搜尋、累計時間序列圖形及報告；b) 識別及移除雜訊來源；以及 c) 透過 NFS、CIFS 或 iSCSI 配置離線儲存體。
- 實施該解決方案架構文件所記載之 IBM QRadar App Exchange 中的十個使用案例及兩個應用程式。

### 1.3.2 IBM QRadar on Cloud Custom Parser Service

本服務將提供單一客製剖析器/uDSM 的開發，以支援要傳送至「雲端服務」之「客戶」非標準日誌來源類型，並包含下列作業：

- 建立一種非標準日誌來源類型的客製剖析器（從遠端執行的工作）；
- 建立、配置及對映 uDSM；
- 部署及測試客製 uDSM；以及
- 為日誌來源剖析至多二十五種訊息類型。

## 2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特殊功能及「內容」保留與歸還相關細節之本項「雲端服務」特定資訊。有關本項「雲端服務」使用及資料保護特殊功能之詳細內容或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本項「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 僅限於以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet 適用於本項「雲端服務」及其可用選項。「客戶」確認 i) IBM 得自行決定隨時修改 Data Sheet，且 ii) 前述修改將取代舊版本。以下各項為修改 Data Sheet 之目的：i) 改進或澄清現有承諾，ii) 與現行採用之標準及適用法令保持一致，或者 iii) 提供其他承諾。對 Data Sheet 之修改不會大幅降低「雲端服務」之資料保護。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

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

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特殊功能，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則 IBM 之資料處理附錄 (DPA) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 及「DPA 附件」適用於本合約並為其補充。本項「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。若適用於 DPA，則 IBM 對「再處理者」之變更通知義務，以及「客戶」得對該等變更提出異議之權利，依 DPA 之規定。

### 3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供本項「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

#### 3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大影響且本項「雲端服務」無法使用後 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本項「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供本項「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至本項「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之本項「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以本項「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

#### 3.2 服務水準

合約月份期間的本項「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 （「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比）
小於 99.9%	2%
小於 99%	5%
小於 95%	10%

\*如本項「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效本項「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

### 4. 技術支援

本項「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊（收錄於下列網站：[https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html)）內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於本項「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

### 5. 授權與付款資訊

#### 5.1 計費度量

本項「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。「約定」(Engagement) 係由有關本項「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，以涵蓋每一個「約定」。

- 「每秒事件數量 (ESP)」是取得本項「雲端服務」所需的一種計量單位。「事件」係指藉由「雲端服務」之使用而予以處理或與其相關之特定事件。「客戶」應取得足夠涵蓋在「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定計量期間內「雲端服務」所蒐集及處理之每秒「事件」授權數。
- 「每分鐘萬個流程」是取得本項「雲端服務」所需的一種計量單位。一個「流程」係指二部主機間之一筆通訊記錄。內含相同來源 IP、目的地 IP、來源埠、目的地埠及通訊協定之各封包，結合而成一筆「流程」記錄。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」管理或處理之「流程」一分鐘間隔內最高數目之授權（採無條件進位法，進位至下一個萬位數）。
- 「256 資產」是取得本項「雲端服務」所需的一種計量單位。「資產」係指受管之任何有價之有形資源或物件，包括正式作業設備、設施、交通工具及 IT 軟硬體。「雲端服務」中含有唯一 ID 之資源或項目均為個別「資產」。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間內「雲端服務」所存取或管理之「資產」之授權數（採無條件進位法，進位至下一個 256 倍數）。各份「256 個資產」授權，分別代表「256 個資產」。

## 5.2 設定費

所訂購之各項設定服務，其一次設定費係依「交易文件」所定費率支付費用。

## 5.3 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

## 6. 期間及續約選項

本項「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本項「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明本項「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前述期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本項「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。續約時可能調升年度價格，如報價單所示。如係於收到 IBM 為撤銷本項「雲端服務」之通知後自動續約者，續約期間之終止日為現行續約期間結束日或所公布之撤銷日期（以發生在先者為準）。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供本項「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述到期日九十日之前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供本項「雲端服務」。

## 7. 附加條款

### 7.1 「一般規定」

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能設施、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因本項「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

### 7.2 啟用軟體

本項「雲端服務」包含啟用軟體，「客戶」僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前述啟用軟體。前述啟用軟體隨附個別授權合約者，亦適用該（該等）授權合約之條款，惟應依本節之限制規定。若本「服務說明」之條款與前述隨附授權合約互有牴觸者，本「服務說明」之條款優先適用。啟用軟體依「現狀」提供。「客戶」最多僅限安裝及使用 10 份「啟用軟體」。

### 7.3 安全資料

IBM 為將潛在惡意活動指標使用於網路威脅情報環境定義，具體而言，亦即 URL、IP 位址、網域及檔案雜湊，得從「客戶內容」蒐集該等指標。前揭指標顯示「客戶」網路威脅風險提升者，IBM 得通知「客戶」。