

IBM QRadar on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 IBM QRadar on Cloud

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych:

1.1.1 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 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 Storage 100 EPS

Opcja modernizacji pamięci masowej na dane 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.

1.3 Usługi przyspieszające

1.3.1 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.

1.3.2 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.

1.3.3 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 znajdują 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. Działanie 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.

1.3.4 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. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, 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. 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, obowiązują DPD.

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

3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

3.1 Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia Klientowi przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”). IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze, zgodnie z poniższą tabelą. Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy, pomniejszonej o łączną liczbę minut Wyłączenia Usługi w tym miesiącu, oraz łącznej liczby minut w tym miesiącu. Definicja Wyłączenia Usługi, opis procesu zgłaszania reklamacji oraz informacje o sposobie kontaktowania się z IBM w sprawach związanych z dostępnością usług znajdują się w Przeglądzie wsparcia technicznego dla usług IBM SaaS pod adresem https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostępność	Uznanie (% miesięcznej opłaty za subskrypcję*)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99,0%	5%
Poniżej 95,0%	10%

* Opłata za subskrypcję oznacza cenę w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja.

3.2 Wsparcie techniczne

Informacje o wsparciu technicznym dla Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym dane kontaktowe, poziomy istotności, godziny świadczenia usług, czasy reakcji oraz inne informacje i procesy, można znaleźć w podręczniku wsparcia IBM, dostępnym pod adresem <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> (należy wybrać odpowiednią Usługę Przetwarzania w Chmurze).

4. Opłaty

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Opłaty rozliczeniowe za Usługę Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Transakcyjnym.

Przy sprzedaży niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar:

- Przedsięwzięcie – usługa specjalistyczna lub szkoleniowa związana z Usługami Przetwarzania w Chmurze.
- Zdarzenia na Sekundę – liczba wystąpień, w ciągu sekundy, określonego zdarzenia, które jest przetwarzane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze lub związane z jej używaniem.
- Przepływy na Minutę – liczba przepływów, w ciągu minuty, które są zarządzane lub przetwarzane przez Usługi Przetwarzania w Chmurze. Przepływ oznacza rekord komunikacji między dwoma hostami. Pakiety mające ten sam źródłowy adres IP, docelowy adres IP, port źródłowy, port docelowy i protokół są łączone w jeden rekord Przepływu.
- Zasób – jednoznacznie zidentyfikowany zasób materialny, który ma być udostępniany lub zarządzany przez Usługi Przetwarzania w Chmurze.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługę Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Oprogramowanie pomocnicze

Usługa Przetwarzania w Chmurze zawiera następujące oprogramowanie pomocnicze:

- Data Gateway – Klient może zainstalować i używać maksymalnie 10 (dziesięć) kopii oprogramowania Data Gateway.

6. Warunki unieważniające

6.1 Używanie danych dotyczących bezpieczeństwa

W przypadku jakichkolwiek sprzeczności z paragrafem „Ochrona Zawartości i Danych” podstawowych warunków dotyczących Usługi Przetwarzania w Chmurze, które zostały uzgodnione między Stronami, znaczenie rozstrzygające ma następujące postanowienie: 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.