

IBM Security Intelligence on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos e incluye la empresa, así como sus destinatarios o usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

1.1 IBM Security Intelligence on Cloud Basic Service

La oferta de servicio IBM Security Intelligence on Cloud proporciona una solución de inteligencia de seguridad avanzada del Cloud de IBM, basada en el producto IBM Security QRadar SIEM. Permite a los Clientes recopilar, correlacionar y almacenar eventos generados en entornos de tipo cloud locales y remotos, así como realiza gestión de seguridad y amenazas como lo harían con un producto QRadar SIEM desplegado localmente. Como parte de esta oferta, IBM también proporciona monitorización de infraestructura ininterrumpida (24x7) y aplica los parches críticos o el nivel de software más reciente siempre que estén disponibles.

El Servicio de Cloud permitirá a los Clientes introducir y gestionar contenidos con información que puede ser considerada información personal ("PI") en virtud de las leyes de privacidad aplicables:

- Nombres de personas
- Direcciones de correo electrónico
- ID de usuario/Nombres de inicio de sesión
- Direcciones IP/Direcciones MAC
- Direcciones URL
- Información de geolocalización
- ID de dispositivo y números de serie

Este Servicio de Cloud no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. El Cliente es responsable de determinar si este Servicio de Cloud cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el Servicio de Cloud.

1.2 Características Opcionales

1.2.1 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Upgrade

Una actualización de servicio que aporta una capacidad adicional de 1.000 EPS para la recopilación y el procesamiento de eventos de registro. El Cliente puede comprar varias unidades de esta actualización, hasta el nivel de EPS máximo que la oferta pueda soportar.

1.2.2 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Una actualización de servicio que aporta una capacidad adicional de 1.000 EPS para la recopilación y el procesamiento de eventos de registro, pero únicamente para un número de meses temporal. El Cliente puede comprar varias unidades de esta actualización, hasta el nivel de EPS máximo que la oferta pueda soportar. La intención de esta parte es permitir a un Cliente que necesita cobertura durante momentos "pico" durante el año satisfacer estas necesidades a través de una actualización de la capacidad temporal. Al final del plazo de vigencia, estas cantidades aumentadas de capacidad temporal se eliminarán del entorno del Cliente.

1.2.3 IBM Security Intelligence on Cloud Data Capacity Upgrade – 48 TB

Una actualización de servicio que actualiza la prestación de nodos de datos mediante la adición de almacenamiento y mejora el rendimiento de análisis.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos de producción.

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema de producción para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidentes de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 96%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 250 minutos de Tiempo de inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 250 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.950 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	=2% de crédito de Disponibilidad para un 99,4% de disponibilidad durante el mes contratado
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de informes de problemas en línea, según se describe a continuación. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora Fuera de EE.UU./Canadá dentro del plazo de 24 horas laborales	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales Fuera de EE.UU./Canadá dentro del plazo de 24 horas laborales	L-V horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales Fuera de EE.UU./Canadá dentro del plazo de 24 horas laborales	L-V horas laborales}
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable Fuera de EE.UU./Canadá dentro del plazo de 24 horas laborales	L-V horas laborales

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Eventos por Segundo (EPS):** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un evento es un evento de registro generado desde un servidor, una aplicación o un dispositivo que puede procesarse para una finalidad concreta. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de eventos por segundo recopilados y procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un POE o un Documento Transaccional.
- b. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia del Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible por meses, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud. Si el software de habilitación viene acompañado de un acuerdo de licencia independiente, la vigencia de los posibles acuerdos de licencia también se aplica, bajo las limitaciones de este apartado. En caso de conflicto, los términos de esta Descripción de Servicios prevalecerán sobre los términos de cualquier acuerdo de licencia complementario. El Cliente sólo puede instalar y utilizar hasta diez (10) copias del Software de Habilitación.

8. General

8.1 Uso Legal del Servicio de Cloud

El Servicio de Cloud se ha diseñado para ayudar al Cliente a mejorar su entorno de seguridad y los datos. El uso del Servicio de Cloud puede implicar distintas leyes o normativas, incluyendo las relativas a privacidad, protección de datos personales, empleo y almacenamiento y comunicaciones electrónicas que sean de aplicación. El Servicio de Cloud de IBM únicamente puede utilizarse con objetivos conformes a derecho y de forma legítima. El Cliente acepta utilizar el Servicio de Cloud de acuerdo con las políticas, normativas y leyes aplicables y es plenamente responsable de su cumplimiento. El Cliente declara que va a obtener o ha obtenido todos los consentimientos, permisos o licencias requeridos para el uso del Servicio de Cloud.

8.2 Procesamiento de Datos

Los datos del Cliente que se envían al Servicio de Cloud se almacenarán en EE.UU. y Canadá.

Los subcontratistas y empleados de IBM ubicados en los siguientes países también pueden tener acceso a los datos del Cliente que se envían al Servicio de Cloud como parte de la prestación de soporte:

- EE.UU.
- Arabia Saudí
- India
- Australia

- Japón
- Bélgica
- Costa Rica
- Brasil
- Polonia
- Irlanda
- Reino Unido
- Canadá