

IBM Security Intelligence on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica ed include l'azienda, i relativi utenti autorizzati o i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti della Transazione separati.

1. Servizio Cloud

1.1 IBM Security Intelligence on Cloud Basic Service

L'offerta IBM Security Intelligence on Cloud fornisce una soluzione avanzata di informazioni sulla sicurezza dei servizi IBM Cloud basata sul prodotto IBM Security QRadar SIEM. Consente ai Clienti di raccogliere, mettere in relazione e memorizzare gli eventi generati dagli ambienti in sede e cloud ed esegue la gestione della sicurezza e delle minacce come se venisse eseguita con un prodotto QRadar SIEM implementato in sede. Come parte integrante dell'offerta, IBM fornisce inoltre il monitoraggio dell'infrastruttura con frequenza h24 per tutti i giorni della settimana e applica il livello di software più recente o le patch necessarie ogni qualvolta sono disponibili.

Il Servizio Cloud consentirà al Cliente di inserire e gestire contenuti che includono informazioni che possono essere considerate informazioni personali (personal information, "PI") ai sensi della normativa sulla privacy in vigore:

- Nomi delle persone
- Indirizzi email
- ID Utente/nomi di accesso
- Indirizzi IP/indirizzi MAC
- URL
- Informazioni di geolocalizzazione
- ID dei dispositivi e Numeri di Serie

Questo Servizio Cloud non è progettato in base a requisiti di sicurezza specifici per contenuti disciplinati dalla normativa vigente come, ad esempio, le informazioni personali o le informazioni personali sensibili. Il Cliente è responsabile di determinare se questo Servizio Cloud soddisfa le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuti che il Cliente utilizza in connessione con il Servizio Cloud.

1.2 Funzionalità opzionali

1.2.1 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Upgrade

Un aggiornamento del servizio che fornisce una capacità aggiuntiva di 1000 EPS per la raccolta ed elaborazione degli eventi di log. Il Cliente può acquistare più unità di questo aggiornamento fino al livello massimo di EPS supportato dall'offerta.

1.2.2 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Un aggiornamento del servizio che fornisce una capacità aggiuntiva di 1000 EPS per la raccolta ed elaborazione degli eventi di log ma soltanto per un numero temporaneo di mesi. Il Cliente può acquistare più unità di questo aggiornamento fino al livello massimo di EPS supportato dall'offerta. L'intenzione di questa parte è consentire al Cliente che richiede la copertura dei momenti di "picco" durante l'anno, di soddisfare tali esigenze con un aumento temporaneo della capacità. Al termine di tale periodo, questi incrementi di capacità temporanea saranno rimossi dall'ambiente del Cliente.

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

Un aggiornamento del servizio che aggiorna la capacità del nodo di dati aggiungendo lo storage e che migliora le prestazioni di analisi.

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di disponibilità

Il Cliente deve inoltrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire a IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione del problema.

La richiesta di rimedio per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud non viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; configurazioni di sistema o piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità durante un mese contrattuale	Rimborso (% del costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 96%	10%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 250 minuti totali di Tempo di Fermo in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni - 250 minuti di Tempo di Fermo = 42.950 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,4% di disponibilità in un mese contrattuale

43.200 minuti totali	

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi, come descritto di seguito. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	Inattività di servizio/impatto critico: la funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora Fuori dagli USA/Canada entro 24 ore lavorative	24x7
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative Fuori dagli USA/Canada entro 24 ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative Fuori dagli USA/Canada entro 24 ore lavorative	Ore lavorative L-V}
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo Fuori dagli USA/Canada entro 24 ore lavorative	Ore lavorative L-V

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento della Transazione:

- EPS (Events Per Second)** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un evento è un evento di registrazione generato da un server, un'applicazione o dispositivo che può essere elaborato per uno scopo specifico. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di eventi al secondo elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione.
- Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresentata l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ciascuna Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione del Cliente.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla fine del periodo.

Per un rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella PoE.

Per un utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

7. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento. Se il software di abilitazione è accompagnato da un accordo di licenza separato, saranno applicate anche le condizioni di tale(i) Accordo(i), nei limiti stabiliti in questo articolo. In caso di conflitto, le condizioni della presente Descrizione dei Servizi prevarranno sulle condizioni dell'accordo di licenza concluso. Il Cliente può solo installare ed utilizzare fino a dieci (10) copie di Software di Abilitazione.

8. Disposizioni Generali

8.1 Utilizzo del Servizio Cloud consentito dalla legge

Il Servizio Cloud è progettato per aiutare il Cliente a migliorare la sicurezza del proprio ambiente e dei suoi dati. L'utilizzo del Servizio Cloud può implicare varie leggi e normative, incluse quelle riguardanti la privacy, la protezione dei dati, il lavoro dipendente, la comunicazione elettronica e lo storage. Il Servizio Cloud può essere utilizzato solo per scopi legati e nei termini consentiti dalla legge. Il Cliente accetta di utilizzare il Servizio Cloud in ottemperanza alle leggi, normative e policy applicabili e se ne assume ogni responsabilità ed obbligazione. Il Cliente dichiara di aver ottenuto o che otterrà qualsiasi autorizzazione o licenza necessarie per consentire l'utilizzo legale del Servizio Cloud.

8.2 Trattamento dei Dati

I dati del Cliente inviati al Servizio Cloud saranno memorizzati negli USA e nel Canada.

I dipendenti e i subfornitori di IBM che si trovano nei seguenti paesi possono avere accesso anche ai dati del Cliente inviati al Servizio Cloud come parte integrante della fornitura:

- Stati Uniti
- Arabia Saudita
- India
- Australia
- Giappone
- Belgio
- Costa Rica
- Brasile
- Polonia
- Irlanda
- Regno Unito
- Canada

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "No Garanzia o Supporto".

Firma e timbro del Cliente

Data: