

## IBM Security Intelligence on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami lub odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

### 1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

#### 1.1 IBM Security Intelligence on Cloud Basic Service

IBM Security Intelligence 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 umożliwi Klientom wprowadzanie treści i zarządzanie nią, przy czym treść ta może obejmować informacje stanowiące Dane Osobowe w rozumieniu przepisów o ochronie danych:

- imiona i nazwiska osób fizycznych,
- adresy e-mail,
- identyfikatory użytkownika/nazwy używane do logowania,
- adresy IP/MAC,
- adresy URL,
- informacje geolokalizacyjne,
- identyfikatory i numery seryjne urządzeń.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa dla treści podlegającej regulacjom, takiej jak dane osobowe oraz dane osobowe objęte szczególną ochroną. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia jego wymagania w zakresie typu treści, której Klient będzie używać w połączeniu z tą Usługą.

#### 1.2 Składniki opcjonalne

##### 1.2.1 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Upgrade

Opcja ta stanowi rozszerzenie usługi o dodatkowy 1000 EPS, który można wykorzystać podczas gromadzenia i przetwarzania zdarzeń rejestrowanych w dzienniku. Klient może nabyć wiele jednostek tego rozszerzenia do maksymalnego poziomu EPS określonego dla usługi.

##### 1.2.2 IBM Security Intelligence 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 umożliwi 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.

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

Opcja ta rozszerza możliwości węzła danych poprzez dodanie pamięci masowej oraz zwiększa wydajność analiz.

## 2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## 3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rekojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

### 3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 3 dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z treścią, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

W przypadku usług pakietowych (Usług Przetwarzania w Chmurze połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej miesięcznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług Przetwarzania w Chmurze. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi Przetwarzania w Chmurze wchodzącej w skład pakietu naraz.

### 3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 96%	10%

\* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w Miesiącu Obowiązywania Umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przeszłości w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszłości w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 250 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 250 minut Przeszłości = 42 950 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> łącznie 43 200 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,4% w miesiącu obowiązywania umowy
--	--

#### 4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forum internetowego oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów w sposób opisany poniżej. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> Nowe funkcjonalności biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria nowego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę  W 24 godziny robocze poza Stanami Zjednoczonymi i Kanadą	24x7
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania w ważnych terminów.	W 2 godziny robocze  W 24 godziny robocze poza Stanami Zjednoczonymi i Kanadą	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze  W 24 godziny robocze poza Stanami Zjednoczonymi i Kanadą	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku}
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub żądanie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy  W 24 godziny robocze poza Stanami Zjednoczonymi i Kanadą	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Zdarzenie na Sekundę (Event Per Second – EPS)**. „Zdarzenie” oznacza zdarzenie zarejestrowane w dzienniku, wygenerowane z serwera, aplikacji lub urządzenia, które może być przetwarzane w określonym celu. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby zdarzeń na sekundę gromadzonych i przetwarzanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

## 6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

## 7. Oprogramowanie Pomocnicze

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania. Jeśli oprogramowaniu pomocniczemu towarzyszy odrębna umowa licencyjna, to obowiązuje również okres jej obowiązywania z ograniczeniami określonymi w niniejszym paragrafie. W przypadku wystąpienia sprzeczności między umową licencyjną dołączoną do oprogramowania pomocniczego a warunkami przedstawionymi w niniejszym Opisie Usług znaczenie rozstrzygające mają warunki Opisu Usług. Klient może zainstalować i używać maksymalnie 10 (dziesięć) kopii Oprogramowania Pomocniczego.

## 8. Postanowienia ogólne

### 8.1 Używanie Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z prawem

Usługa Przetwarzania w Chmurze została zaprojektowana z myślą o ułatwieniu Klientowi wprowadzania usprawnień dotyczących środowiska zabezpieczeń i przetwarzania danych. Korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze może podlegać różnym przepisom i regulacjom związanym m.in. z prywatnością, ochroną danych, zatrudnieniem oraz komunikacją elektroniczną i przechowywaniem danych. Z Usługi Przetwarzania w Chmurze można korzystać wyłącznie do celów zgodnych z prawem oraz w sposób zgodny z prawem. Klient zgadza się korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze w sposób zgodny z odpowiednimi przepisami, regulacjami i strategiami oraz przyjąć pełną odpowiedzialność za przestrzeganie takich przepisów, regulacji i strategii. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska wszelkie zgody, uprawnienia lub licencje, które są niezbędne, aby umożliwić zgodne z prawem korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## 8.2 Przetwarzanie danych

Dane Klienta wysyłane do Usługi Przetwarzania w Chmurze będą przechowywane w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie.

Pracownicy i podwykonawcy IBM w wymienionych poniżej krajach również mogą mieć dostęp do danych Klienta, które są wysyłane do Usługi Przetwarzania w Chmurze w związku ze świadczeniem usług wsparcia:

- Stany Zjednoczone
- Arabia Saudyjska
- Indie
- Australia
- Japonia
- Belgia
- Kostaryka
- Brazylia
- Polska
- Irlandia
- Wielka Brytania
- Kanada