

IBM Security Intelligence on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni in vključuje podjetje in njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitve v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev v oblaku

1.1 IBM Security Intelligence on Cloud Basic Service

Ponudba IBM Security Intelligence on Cloud dostavlja napredno rešitev varnostnega obveščanja iz IBM-ovega oblaka na podlagi izdelka IBM Security QRadar SIEM. Naročniku omogoča zbiranje, povezovanje in shranjevanje dogodkov, generiranih na kraju uporabe in v okoljih v oblaku, ter izvajanje upravljanja varnosti in tveganj, kot bi to dosegli z razmestitvijo izdelka QRadar SIEM na samem kraju uporabe. Kot del te ponudbe IBM zagotavlja tudi nadzorovanje infrastrukture 24 ur na dan, 7 dni na teden in uveljavlja najnovejše popravke ravni programske opreme oziroma kritične popravke kadarkoli so na voljo.

Storitev v oblaku omogoča naročniku vnos in upravljanje vsebine, ki vsebuje podatke, ki se lahko na podlagi veljavne zakonodaje o zasebnosti štejejo kot osebni podatki ("OP"):

- Imena posameznikov
- E-poštni naslovi
- ID-ji uporabnikov/imena za prijavo
- Naslovi IP/MAC
- URL-ji
- Geolokacijski podatki
- ID-ji naprav in serijske številke

Te storitve v oblaku niso načrtovane v skladu z nobenimi posebnimi varnostnimi zahtevami za nadzorovano vsebino (na primer osebni podatki ali občutljivi osebni podatki). Naročnik je dolžan ugotoviti, ali ta storitev v oblaku izpolnjuje njegove potrebe glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvijo v oblaku.

1.2 Izbirne funkcije

1.2.1 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Upgrade

Nadgradnja storitve, ki zagotavlja zmogljivost dodatnih 1000 enot EPS za zbiranje in obdelavo dogodkov dnevnikov. Naročnik lahko kupi več enot te nadgradnje, do največje stopnje EPS, ki jo ponudba lahko podpira.

1.2.2 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Nadgradnja storitve, ki zagotavlja zmogljivost dodatnih 1000 enot EPS za zbiranje in obdelavo dogodkov dnevnikov, vendar zgolj za začasno število mesecev. Naročnik lahko kupi več enot te nadgradnje, do največje stopnje EPS, ki jo ponudba lahko podpira. Namen tega dela je omogočiti naročniku, ki potrebuje kritje priložnosti med letom, ko poskoči uporaba, da lahko izpolni te zahteve z začasno nadgradnjo zmogljivosti. Ob koncu trajanja obdobja bo ta količina začasnega povečanja zmogljivosti odstranjena iz naročnikovega okolja.

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

Nadgradnja storitve, ki nadgradi zmožnost podatkovnega vozlišča tako, da doda shranjevanje na zunanji pomnilnik in izboljša učinkovitost analize.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovih načelih glede varnosti in zasebnosti podatkov ne bodo zmanjšale zaščite storitev v oblaku.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnemkoli diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v 3 delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za potrjen zahtevek po pogodbi o ravni storitev (SLA) bo v obliki dobropisa pri naslednjem računu za storitve v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitve v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presežati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitve v oblaku.

Za storitve v oblaku v paketu (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitve v oblaku v paketu, in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahtevke, ki se v določenem trenutku navezujejo na eno posamezno storitev v oblaku iz paketa.

3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitev v oblaku tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,5 %	2 %
< 98 %	5 %
< 96 %	10 %

* Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 250 minut nerazpoložljivosti tekom pogodbenega meseca

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevem pogodbenem mesecu – 250 minut nerazpoložljivosti = 42.950 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,4-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca
---	--

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek e-pošte, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah, kot je opisano spodaj. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure Zunaj ZDA/Kanade v roku 24 delovnih ur	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur Zunaj ZDA/Kanade v roku 24 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur Zunaj ZDA/Kanade v roku 24 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka)
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne Zunaj ZDA/Kanade v roku 24 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka

5. Informacije o pooblastilih in obračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Dogodki na sekundo (EPS)** so merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Dogodek je dogodek dnevnika, ki ga generira strežnik, aplikacija ali naprava, ki jo je mogoče obdelati za določen namen. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za pokritje števila dogodkov na sekundo, ki jih zbere in obdela storitev v oblaku v obdobju merjenja, navedenega v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitev v oblaku, ki je na voljo za dostop in uporabo v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala za naročniško obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca

7. Podporna programska oprema

Ta storitev v oblaku vključuje podporno programsko opremo, ki se jo sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitve v oblaku in le v času trajanja storitve v oblaku. Če podporno programsko opremo spremlja ločena licenčna pogodba, veljajo tudi pogoji teh licenčnih pogodb, kot je omejeno s tem razdelkom. V primeru navzkrižja prevladajo pogoji tega opisa storitev nad morebitnimi spremljajočimi licenčnimi pogodbami. Naročnik lahko namesti in uporablja največ deset (10) kopij podporne programske opreme.

8. Splošno

8.1 Zakonita uporaba storitve v oblaku

Storitev v oblaku je zasnovana tako, da pomaga naročniku izboljšati svoje varnostno okolje in podatke. Za uporabo storitve v oblaku lahko veljajo različni zakoni in predpisi, vključno s tistimi glede zasebnosti, zaščite podatkov, zaposlitve in elektronske komunikacije ter shranjevanja. Storitev v oblaku se lahko uporablja samo za zakonite namene in na zakonit način. Naročnik soglaša, da bo uporabljal storitev v oblaku na podlagi veljavnih zakonov, predpisov in pravilnikov, pri čemer prevzema vso odgovornost za njihovo spoštovanje. Naročnik izjavlja, da bo/je pridobil vsa soglasja, dovoljenja ali licence, ki jih potrebuje za zakonito uporabo storitve v oblaku.

8.2 Obdelava podatkov

Naročnikovi podatki, poslani v storitev v oblaku, se shranijo v ZDA in Kanadi.

Dostop do naročnikovih podatkov, poslanih v storitev v oblaku, bodo v okviru zagotavljanja podpore morda imeli tudi IBM-ovi uslužbenci in podizvajalci iz naslednjih držav:

- ZDA
- Savdska Arabija
- Indija
- Avstralija
- Japonska
- Belgija
- Kostarika
- Brazilija
- Poljska
- Irska
- Združeno kraljestvo
- Kanada