

IBM Security Intelligence on Cloud

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户或 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. Cloud Service

1.1 IBM Security Intelligence on Cloud 基本服务

IBM Security Intelligence on Cloud 服务产品从 IBM Cloud 提供基于 IBM Security QRadar SIEM 产品的高级安全情报解决方案。它允许客户收集、关联和存储内部环境和云环境生成的事件，并且像使用内部部署的 QRadar SIEM 产品一样执行安全和威胁管理。作为服务产品的一部分，IBM 还提供全天候基础架构监视，并随时应用最新软件版本级别或关键补丁。

Cloud Service 可以帮助客户输入和管理包含适用隐私法所规定的个人信息 (PI) 的内容：

- 个人名称
- 电子邮件地址
- 用户标识/登录名
- IP 地址/MAC 地址
- URL
- 地理定位信息
- 设备标识和序列号

此 Cloud Service 并非旨在满足任何受管控内容（例如，个人信息或敏感的个人信息）的特定安全要求。客户负责确定在客户使用的与 Cloud Service 有关的内容类型方面，此 Cloud Service 是否符合客户需求。

1.2 可选功能部件

1.2.1 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS 升级

此升级服务为收集和处理日志事件额外提供 1000 EPS 容量。客户可购买多个升级服务单元，可多达该服务产品能够支持的最大 EPS 级别。

1.2.2 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS 临时升级

此升级服务为收集和处理日志事件额外提供 1000 EPS 容量，但服务时间仅为短暂的几个月。客户可购买多个升级服务单元，可多达该服务产品能够支持的最大 EPS 级别。这部分服务的目的是使客户通过临时容量升级，满足年内“峰值”时刻的容量需求。该服务期限结束时，将从客户环境中移除这些临时增加的容量。

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

服务升级，通过添加存储器升级数据节点容量和提高分析性能，

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

3. 服务标准协议

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在 PoE 中规定了该 SLA，那么它就适用。本 SLA 并不是一项保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的 3 个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

对于捆绑 Cloud Service（打包并作为单一服务产品以单一组合价格一起销售的各个 Cloud Service 服务产品），赔偿的计算将基于捆绑 Cloud Service 的每月单一组合价格，而不是每个单项 Cloud Service 的每月订购费用。在给定时间内，客户只能对一个单项 Cloud Service 提交相关索赔。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

约定的月份期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
< 99.5%	2%
< 98%	5%
< 96%	10%

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户提供折扣。

“可用性”（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 250 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 250 分钟停机时间 = 42,950 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内可用性 <99.4%
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

4. 技术支持

针对 Cloud Service 的技术支持通过电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统来提供，如下所述。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
1	关键业务影响/服务故障： 业务关键功能无法操作或关键接口出现故障。该内容通常适用于生产环境，表示无法访问服务对运营造成了巨大影响。该情况需要立即提供解决方案。	在 1 小时内 24 个工作小时之内， 美国/加拿大以外	全天候
2	重大业务影响： 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止期限。	在 2 个工作小时之内 24 个工作小时之内， 美国/加拿大以外	周一到周五的工作时间

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
3	轻微业务影响: 表示服务或功能尚且可以使用, 并不会对运营造成重大影响。	4 个工作小时之内 24 个工作小时之内, 美国/加拿大以外	周一到周五的工作时间 }
4	极小业务影响: 查询或非技术请求。	在 1 个工作日之内 24 个工作小时之内, 美国/加拿大以外	周一到周五的工作时间

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供:

- a. **每秒事件数 (EPS)** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。事件是指服务器、应用程序或设备生成的、可出于特定目的而处理的日志事件。必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间 Cloud Service 收集和处理的每秒事件数。
- b. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置访问。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。

6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续约、在持续使用基础上继续, 还是在期限结束时终止。

对于自动续约, 除非客户在期限到期日期之前, 至少提前 90 天发出不再续约的书面通知, 否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续约。

对于持续使用, 在客户提前 90 天发出终止书面通知之前, Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 支持软件

此 Cloud Service 包括支持软件, 只能在 Cloud Service 期限内与客户对 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用该软件。如果支持软件附有单独的许可协议, 那么此类许可协议的条款也适用, 受本部分所限制。在发生冲突时, 本服务描述的条款优先于任何此类随附的许可协议。客户最多只能安装和使用十 (10) 个支持软件的副本。

8. 通用条款

8.1 Cloud Service 的合法使用

Cloud Service 旨在帮助客户改进其安全环境和数据。对 Cloud Service 的使用可能涉及不同的法律或法规, 包括与隐私、数据保护、雇佣、电子通信和存储相关的法律法规。Cloud Service 只可出于合法目的、采用合法方式使用。客户同意按照规定使用 Cloud Service, 并承担所有责任, 遵守适用的法律、法规和政策。客户声明, 自己将获取或已经获取合法使用 Cloud Service 所需的任何同意书、权限或许可。

8.2 数据处理

发送至 Cloud Service 的客户数据将存储在美国和加拿大。

位于以下国家或地区的 IBM 员工和分包商也能够访问发送至 Cloud Service 的客户数据, 这部分数据作为提供支持的一部分:

- 美国
- 沙特阿拉伯

- 印度
- 澳大利亚
- 日本
- 比利时
- 哥斯达黎加
- 巴西
- 波兰
- 爱尔兰
- 英国
- 加拿大