

IBM Security Intelligence on Cloud

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指包括公司、其授權使用者或「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. 雲端服務

1.1 IBM Security Intelligence on Cloud Basic Service

IBM Security Intelligence on Cloud 供應項目藉由以 IBM Security QRadar SIEM 產品為基礎之 IBM Cloud，提供進階安全情報解決方案。此供應項目可讓「客戶」蒐集、產生關聯及儲存從就地部署及雲端環境產生之事件，以及執行安全與威脅管理，執行方式同於就地部署之 QRadar SIEM 產品。此外，在本供應項目中，IBM 還提供全年無休之基礎架構監視，並於有可用之最新軟體層級或重要修補程式時予以套用。

本「雲端服務」可讓「客戶」輸入及管理內含所適用之隱私權法律可能視為個人資料 ("PI") 的內容：

- 個人姓名
- 電子郵件位址
- 使用者 ID/登入名稱
- IP 位址/MAC 位址
- URL
- 地理定位資訊
- 裝置 ID 和序號

本「雲端服務」並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或機密個人資料。「客戶」應負責判斷，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，本「雲端服務」是否符合「客戶」之需求。

1.2 選用特性

1.2.1 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Upgrade

一種服務升級，可提供用於蒐集及處理日誌事件之額外 1000 EPS 容量。「客戶」可購買多個單位之本升級，惟以本供應項目可支援之最高 EPS 層級為上限。

1.2.2 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

一種服務升級，可提供用於蒐集及處理日誌事件之額外 1000 EPS 容量，惟僅適用於暫時性之數個月。「客戶」可購買多個單位之本升級，惟以本供應項目可支援之最高 EPS 層級為上限。其目的在於透過暫時性容量升級，符合特定「客戶」一年中偶爾需要應付突增使用量之需求。於前項期間結束時，將從「客戶」之環境移除該等暫時性容量增加數量。

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

一種服務升級 - 藉由新增儲存體及改善分析效能，提升資料節點功能。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

3. 服務水準協定

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合「雲端服務」，將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與一個個別「雲端服務」有關之「請求」。

3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」*之百分比)
< 99.5%	2%
< 98%	5%
< 96%	10%

*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 250 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 250 分鐘 = 42,950 分鐘 <hr/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.4% 時為 2% 可用度扣抵
---	--------------------------------

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過下述電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	顯著業務影響/服務停機： 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。	1 小時內 美加以外地區為營業時間 24 小時內	全年無休
2	顯著業務影響： 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內 美加以外地區為營業時間 24 小時內	週一至週五營業時間內

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
3	次要業務影響： 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	4 營業小時內 美加以外地區為營業時間 24 小時內	週一至週五營業時間內
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日 美加以外地區為營業時間 24 小時內	週一至週五營業時間內

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- a. 「每秒事件數量 (ESP)」- 是取得「雲端服務」所依據的計量單位。一個事件係指從可基於特定目的予以處理之伺服器、應用程式或裝置產生之一個日誌事件。「客戶」應在「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」所蒐集及處理之每秒事件授權數。
- b. 「實例」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠存取及使用「雲端服務」的每一個實例的授權。

6. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」之規定。權利證明書應載明「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供「雲端服務」，至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

7. 啟用軟體

本「雲端服務」包含啟用軟體，「客戶」僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前項啟用軟體。前項啟用軟體隨附個別授權合約者，亦適用該（該等）授權合約之條款，惟應依本節之限制規定。若本「服務說明」之條款與前項隨附授權合約互有牴觸者，本「服務說明」之條款優先適用。「客戶」最多僅限安裝及使用十 (10) 份「啟用軟體」。

8. 一般規定

8.1 「雲端服務」之合法使用

本「雲端服務」之設計，旨在協助「客戶」改善其安全環境及資料。本「雲端服務」之使用可能涉及各種法令規章之適用，包括隱私權、資料保護、僱用及電子通訊與儲存有關法令規章。「雲端服務」僅限基於合法之目的且以合法方式使用之。「客戶」同意依適用法令規章及政策之規定使用「雲端服務」，並負遵循該等法令規章及政策之責。「客戶」聲明其將取得或已取得為使其得以合法使用「雲端服務」所需之一切同意、許可或授權。

8.2 資料處理

傳送至本「雲端服務」之「客戶」資料，將儲存於美國與加拿大。

位於下列國家/地區之 **IBM** 員工與承包商，亦得存取傳送至本「雲端服務」之「客戶」資料，以作為提供支援之一部分。

- 美國
- 沙烏地阿拉伯
- 印度
- 澳洲
- 日本
- 比利時
- 哥斯大黎加
- 巴西
- 波蘭
- 愛爾蘭
- 英國
- 加拿大