

IBM Resilient Incident Response Platform On Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i 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

Usługa IBM Resilient Incident Response Platform on Cloud udostępnia dynamiczne plany działania (dotyczące np. szkodliwego oprogramowania, ataków DDoS i zagubionych urządzeń) oraz ogólne sprawdzone procedury reagowania na incydenty. Baza wiedzy prowadzi zespół Klienta przez proces reagowania na incydent i może zostać skonfigurowana zgodnie ze specyficznymi procedurami operacyjnymi stosowanymi przez Klienta.

Zespoły zajmujące się reagowaniem na incydenty mogą zarządzać reakcją i współpracować bezpośrednio w ramach usługi IBM Resilient Incident Response Platform on Cloud. W odróżnieniu od systemów zgłoszeniowych i innych narzędzi informatycznych ogólnego przeznaczenia, platforma IBM Resilient Incident Response Platform jest całkowicie konfigurowalna i została przeznaczona specjalnie do obsługi incydentów. Funkcje kompleksowej analizy, konfigurowalne panele kontrolne i rozbudowane funkcje raportowania umożliwiają członkom kadry kierowniczej przedsiębiorstwa uzyskanie dostępu do najważniejszych informacji.

Platforma IBM Resilient Incident Response Platform została zaprojektowana z myślą o przedsiębiorstwach różnej wielkości i o różnym stopniu złożoności. Jest dostępna w kilku wersjach, zamawianych odrębnie:

1.1 IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud

IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud to rozwiązanie w postaci Usługi Przetwarzania w Chmurze przeznaczone dla dużych, zróżnicowanych systemów w dużych korporacjach. Udostępnia podstawowe funkcje umożliwiające planowanie reakcji, zarządzanie i ograniczanie skutków różnego rodzaju incydentów w organizacji. Użytkownicy mogą tworzyć plany reakcji na incydenty, oparte na standardach branżowych i sprawdzonych procedurach. Mogą również śledzić incydenty aż do rozwiązania problemu. Usługa Przetwarzania w Chmurze pozwala scentralizować współpracę w ramach przedsiębiorstwa, umożliwiając różnym interesariuszom wystąpienie w odpowiedniej roli i realizację zadań związanych z reakcją na incydenty. Można również wykonywać symulacje incydentów, co ułatwia zespołom roboczym przetestowanie planów, zidentyfikowanie luk i usprawnienie procesów reagowania. Wbudowane opcje integracji z różnymi zewnętrznymi systemami do analizy zagrożeń pozwalają zautomatyzować obsługę incydentów i konstruowanie artefaktów. Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje bazę wiedzy, zawierającą globalne przepisy dotyczące powiadomień o naruszeniach ochrony danych, dzięki czemu można jeszcze bardziej szczegółowo opracować plany reagowania. Dane można również syntetyzować na podstawie dotychczasowych systemów zabezpieczeń i systemów informatycznych w celu udostępnienia informacji niemal w czasie rzeczywistym. Można automatyzować, usprawniać i dostrajać metody realizacji różnych zadań w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze bez konieczności wykonywania niestandardowych prac programistycznych. Aby skorzystać z tej usługi, Klient musi nabyć uprawnienia do co najmniej 1 Instancji i 1 Autoryzowanego Użytkownika.

1.2 IBM Resilient Incident Response Platform Standard on Cloud

IBM Resilient Incident Response Platform Standard on Cloud to rozwiązanie w postaci Usługi Przetwarzania w Chmurze przeznaczone do realizacji wymagań związanych z reagowaniem na incydenty w małych i średnich przedsiębiorstwach. Oferuje wiele funkcji dostępnych w ramach usługi IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud z wyjątkiem następujących, do których używania Klient nie ma prawa: przepisy dotyczące ochrony danych, automatyzacja/koordynacja, dostęp do kanałów danych na temat analizy zagrożeń, niestandardowe kanały danych, integracja z serwerem LDAP. Aby skorzystać z tej usługi, Klient musi nabyć uprawnienia do co najmniej 1 Instancji i 1 Autoryzowanego Użytkownika.

1.3 Usługi Opcjonalne

1.3.1 IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise for Non-Production Environment on Cloud

Usługa IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise for Non-Production Environment on Cloud to odrębna instancja platformy IBM Resilient Incident Response Platform, która może być używana wyłącznie w wewnętrznej działalności pozaprodukcyjnej Klienta, a w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania wewnętrznych testów porównawczych, przemieszczania danych, zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do Usługi Przetwarzania w Chmurze do użytku wewnętrznego za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych.

1.4 Usługi Zdalne

Następujące Usługi Zdalne zamawiane są odrębnie, przy czym każda z nich wygasa w ciągu 90 (dziewięćdziesięciu) dni od jej nabycia niezależnie od tego, czy wszystkie godziny (o ile są uwzględniane) zostały wykorzystane:

1.4.1 IBM Resilient Incident Response Platform Integration for Cloud

Ta opcja zawiera usługi integracji umożliwiające połączenie Usługi Przetwarzania w Chmurze z powiązаныmi systemami zabezpieczeń i zarządzania, z wykorzystaniem wstępnie zaprogramowanych funkcji integracji. W danym Przedsięwzięciu konfigurowana jest integracja tylko z jednym systemem. Poniżej wyszczególniono opcje integracji, które można skonfigurować w ramach tej Usługi Zdalnej:

- **Integracja z platformą QRadar**

Ta opcja umożliwia automatyczne lub ręczne przesyłanie informacji o naruszeniach z platformy QRadar do Usługi Przetwarzania w Chmurze w postaci nowych incydentów. Umożliwia dwukierunkowe synchronizowanie notatek, zdarzeń zamykających i danych o nowych naruszeniach.

- **Integracja z oprogramowaniem HP ArcSight**

Ta opcja umożliwia użytkownikom oprogramowania ArcSight ręczne lub automatyczne przesyłanie szczegółowych informacji o zdarzeniach do Usługi Przetwarzania w Chmurze w postaci nowych incydentów lub dodawanie artefaktów do istniejących incydentów.

- **Integracja z oprogramowaniem Splunk**

Ta opcja umożliwia oprogramowaniu Splunk automatyczne przesyłanie alertów do Usługi Przetwarzania w Chmurze jako incydentów. Klient może również uruchamiać zapytania systemu Splunk bezpośrednio z interfejsu WWW Usługi Przetwarzania w Chmurze.

- **Integracja z oprogramowaniem ServiceNow**

Ta opcja umożliwia użytkownikom oprogramowania ServiceNow tworzenie incydentów w Usłudze Przetwarzania w Chmurze, a użytkownikom Usługi Przetwarzania w Chmurze tworzenie zgłoszeń w oprogramowaniu ServiceNow. Aktualizacje zgłoszeń i incydentów są również replikowane między systemami.

- **Integracja z oprogramowaniem JIRA**

Ta opcja umożliwia użytkownikom oprogramowania JIRA tworzenie incydentów w Usłudze Przetwarzania w Chmurze na podstawie zgłoszeń w oprogramowaniu JIRA, a użytkownikom Usługi Przetwarzania w Chmurze tworzenie zgłoszeń w oprogramowaniu JIRA. Aktualizacje zgłoszeń i incydentów są również replikowane między systemami.

1.4.2 IBM Resilient Incident Response Platform Design Session for Cloud

Ta usługa obejmuje przedsięwzięcie o charakterze doradczym, którego celem jest pomoc Klientowi w zoptymalizowaniu wdrożenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Konsultanci IBM we współpracy z Klientem opisują istniejące procesy reagowania na incydenty dotyczące maksymalnie 3 (trzech) rodzajów incydentów, wprowadzają udoskonalenia oparte na sprawdzonych procedurach branżowych i możliwościach Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz udzielają Klientowi porad w kwestii skonfigurowania Usługi Przetwarzania w Chmurze na potrzeby realizacji takich procesów.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady IBM dotyczące ochrony danych i prywatności dla Usługi Przetwarzania w Chmurze, dostępne pod adresem <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym

paragrafie. Żadna zmiana zasad ochrony danych i prywatności IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

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

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 (rękojmia 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 trzech 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 zawartością, 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.

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 Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przewstoju w miesiącu obowiązujwania umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązujwania umowy - 500 minut Przewstoju = 42 700 minut <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> łącznie 43 200 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązujwania umowy
---	--

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta. Wsparcie techniczne jest dostępne w normalnych godzinach pracy, od 9.00 do 18.00 czasu EST, z wyjątkiem świąt.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin wsparcia
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego 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
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. 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 Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w Dokumentcie PoE lub Dokumentcie Transakcyjnym Klienta.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumentcie PoE lub Dokumentcie Transakcyjnym Klienta.

- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.

5.2 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

5.3 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługi Zdalne są nabywane na podstawie opłat za Przedsięwzięcie i rozliczane według stawki określonej w Dokumencie Zamówienia.

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. Warunki dodatkowe

7.1 Warunki ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

7.2 Usługa Przetwarzania w Chmurze Compliance Management

Usługa ta może być wykorzystywana przez Klienta do wypełniania zobowiązań w zakresie zachowania zgodności z przepisami, normami lub procedurami. Klient potwierdza i uznaje, że wszelkie wskazówki, zalecenia dotyczące używania bądź porady udzielane w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze nie stanowią porad prawnych bądź księgowych ani innych porad specjalistycznych, a Klientowi zaleca się uzyskanie we własnym zakresie fachowych porad radców prawnych, księgowych lub innych specjalistów. Klient ponadto uznaje, że ponosi wyłączną odpowiedzialność za przestrzeganie wszelkich obowiązujących przepisów, norm i procedur oraz za zapewnienie zgodności swoich działań, aplikacji i systemów z takimi przepisami, normami i procedurami. Korzystanie z niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze nie gwarantuje osiągnięcia zgodności z jakimikolwiek przepisami, normami bądź procedurami.

7.3 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.

7.4 Dane dotyczące bezpieczeństwa

W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze, która obejmuje czynności z zakresu raportowania, IBM będzie przygotowywać i utrzymywać informacje pozbawione danych identyfikacyjnych oraz informacje zagregowane, pochodzące z Usługi Przetwarzania w Chmurze („Dane dotyczące Bezpieczeństwa”). Dane dotyczące Bezpieczeństwa nie mogą umożliwiać zidentyfikowania Klienta ani innych osób

fizycznych z zastrzeżeniem postanowień punktu (d) poniżej. Klient zezwala IBM na wykorzystywanie i/lub kopiowanie Danych dotyczących Bezpieczeństwa wyłącznie w celu:

- a. publikowania i/lub dystrybuowania Danych dotyczących Bezpieczeństwa (np. w opracowaniach i/lub analizach związanych z cyberbezpieczeństwem);
- b. opracowywania i udoskonalania produktów i usług;
- c. prowadzenia badań we własnym zakresie i z udziałem osób trzecich;
- d. udostępniania zgodnie z prawem potwierdzonych informacji na temat sprawcy będącego osobą trzecią.

7.5 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, poprzez śledzenie i za pomocą innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.