

IBM Resilient Incident Response Platform On Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa, bem como seus usuários e destinatários autorizados do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis fazem parte dos Documentos de Transação.

1. Serviço de Nuvem

O IBM Resilient Incident Response Platform on Cloud fornece planos de ação dinâmicos (de malware a DDoS a dispositivos perdidos) e melhores práticas para responder a incidentes de um modo geral. Esta base de conhecimento guia a equipe do Cliente até uma resposta e pode ser configurada para os procedimentos de operação específicos do Cliente.

As equipes de resposta de incidente podem gerenciar e colaborar com suas respostas diretamente dentro do IBM Resilient Incident Response Platform on Cloud. Ao contrário de sistemas de chamado e de outras ferramentas de TI de propósito geral, o IBM Resilient Incident Response Platform é totalmente configurável e construída especificamente para respostas de incidentes. Respostas de análises abrangentes, de dashboards customizáveis e funcionalidades robustas de relatórios permitem que o time gerencial e executivo sênior acesse informações chave.

O IBM Resilient Incident Response Platform é projetado para organizações de vários portes e complexidades e está disponível em várias versões adquiridas separadamente:

1.1 IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud

O IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud é uma solução de Serviço em Nuvem projetada para sistemas grandes e variados de grandes empresas. Ele oferece uma base para o planejamento, gerenciamento e mitigação de respostas para organizações e tipos de incidentes. Os usuários podem criar planos de resposta de incidentes com base em padrões de indústria e melhores práticas, além de rastrear incidentes até a resolução. O Serviço em Nuvem facilita a colaboração central em toda a organização, permitindo que várias partes interessadas desempenhem seu papel e suas tarefas como parte de um esforço de resposta de incidente. Simulações de incidentes também podem ser conduzidas, ajudando equipes a testar planos de resposta, identificar lacunas e refinar processos de resposta. Integrações incorporadas com vários feeds de inteligência de ameaça externos automatizam o enriquecimento de artefatos e incidentes. O Serviço em Nuvem inclui uma base de conhecimento de regulamentos de notificação de violação de privacidade de dados globais, que ajuda a customizar melhor os planos de resposta de incidente. Dados também podem ser sintetizados a partir de sistemas de TI e de segurança existentes para fornecer informações quase em tempo real. Várias tarefas podem ser automatizadas, simplificadas ou ajustadas dentro do Serviço em Nuvem, sem a necessidade de desenvolvimento customizado. O Cliente deve adquirir pelo menos uma autorização de Instância e uma autorização de Usuário Autorizado para este serviço.

1.2 IBM Resilient Incident Response Platform Standard on Cloud

O IBM Resilient Incident Response Platform Standard on Cloud é uma solução de Serviço em Nuvem projetada para atender às necessidades de resposta de incidentes de empresas de pequeno e médio portes. Ele oferece muitas das mesmas funcionalidades do IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud, exceto os seguintes recursos e funções que o Cliente não tem permissão de utilizar: regulamentos de violação de privacidade, automação/orquestração, feeds de inteligência de ameaça, feeds de ameaça personalizados, e integração de LDAP. O Cliente deve adquirir pelo menos uma autorização de Instância e uma autorização de Usuário Autorizado para este serviço.

1.3 Serviços Opcionais

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

O IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise for Non-Production Environment on Cloud é uma instância distinta do IBM Resilient Incident Response Platform que o Cliente só pode utilizar para atividades internas de não produção, incluindo, entre outras, testes, ajuste de desempenho, diagnóstico de falha, benchmarking interno, atividade de teste de garantia de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou exclusões para uso interno do Serviço em Nuvem usando interfaces publicadas de programação de aplicativos.

1.4 Serviços Remotos

Os Serviços Remotos a seguir são pedidos separadamente, e cada um expira noventa (90) dias a partir da compra, independentemente de todas as horas (se aplicável) terem ou não sido utilizadas:

1.4.1 IBM Resilient Incident Response Platform Integration for Cloud

Esta oferta fornece serviços de integração para conectar o Serviço em Nuvem aos sistemas de segurança e de gerenciamento relacionados utilizando uma integração pré-desenvolvida. Somente uma integração com um sistema será configurada por Compromisso. As integrações disponíveis para configuração por este Serviço Remoto estão listadas abaixo:

- **Integração com QRadar**

Esta integração permitirá que o QRadar envie ataques, automática ou manualmente, para o Serviço em Nuvem como novos incidentes. Isso inclui sincronização bidirecional para notas, eventos de fechamento e dados de novos ataques.

- **Integração com HP Arcsight**

Esta integração permitirá que os usuários do ArcSight enviem, manual ou automaticamente os detalhes dos eventos do Arcsight para o Serviço em Nuvem como novos incidentes ou incluam artefatos aos incidentes existentes.

- **Integração com Splunk**

Esta integração permitirá que o Splunk envie alertas automaticamente para o Serviço em Nuvem como incidentes. O Cliente também pode executar consultas do Splunk diretamente da interface da web do Serviço em Nuvem.

- **Integração com ServiceNow**

Esta integração permitirá que os usuários do ServiceNow criem incidentes no Serviço em Nuvem e que os usuários do Serviço em Nuvem criem chamados no ServiceNow. Atualizações em chamados ou incidentes também são replicadas entre os sistemas.

- **Integração com JIRA**

Esta integração permitirá que os usuários do JIRA criem incidentes no Serviço em Nuvem com base em chamados do JIRA e que os usuários do Serviço em Nuvem criem chamados no JIRA. Atualizações em chamados ou incidentes também são replicadas entre os sistemas.

1.4.2 IBM Resilient Incident Response Platform Design Session for Cloud

Este serviço fornece um compromisso consultivo para ajudar a otimizar a instância do Serviço em Nuvem para o Cliente. Os consultores da IBM trabalham com o Cliente para sintetizar os processos de resposta de incidente existentes do Cliente para até três (3) tipos diferentes de incidentes, refiná-los com base nas melhores práticas da indústria e nas capacidades do Serviço em Nuvem, além de orientarem o Cliente sobre como configurar o Serviço em Nuvem para implementar tais processos.

2. Descrição de Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de segurança e privacidade de dados da IBM para o IBM SaaS, que estão disponíveis em <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, e quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Qualquer mudança nos princípios de segurança de dados e privacidade da IBM não degradará a segurança do Serviço em Nuvem.

Esse Serviço em Nuvem não foi projetado para atender a nenhum requisito de segurança específico para conteúdo regulado, tais como informações pessoais ou informações pessoais sigilosas. O Cliente é responsável por determinar se este Serviço em Nuvem atende às necessidades do Cliente em relação ao tipo de conteúdo que o Cliente utiliza em conjunto com o Serviço em Nuvem.

3. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

A IBM fornece o acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado no Certificado de Titularidade (PoE). O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível apenas para o Cliente e se aplica apenas ao uso em ambientes de produção.

3.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o evento causou impacto

na disponibilidade do Serviço em Nuvem. O Cliente deve ajudar de forma razoável a IBM com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser submetida dentro de três dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual o processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a uma interrupção de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou com a tecnologia, os designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e de plataformas não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade a respeito de qualquer mês contratado não pode exceder 10 por cento de um doze avos (1/12) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

3.2 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um mês contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é o objeto de uma reivindicação)
99,5%	2%
98%	5%
96%	10%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido a partir de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado com base no preço de lista atual para o Serviço em Nuvem em vigor para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente para o Cliente.

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

Exemplo: 500 minutos de Tempo de Inatividade total durante o mês contratado

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias	
- 500 minutos de Tempo de Inatividade	
= 42.700 minutos	= 2% de crédito de Disponibilidade para 98,8% de Disponibilidade durante o mês contratado
<hr/>	
43.200 minutos totais	

4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por e-mail, fóruns on-line e por um sistema de relatórios de problemas on-line. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada. O suporte técnico está disponível durante o horário comercial regular, das 9h às 18h, Horário do Leste dos EUA, exceto feriados.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante o Horário de Suporte
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperantes ou ocorre falha em uma interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços, resultando em um impacto crítico nas operações. Esta condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora
2	Impacto significativo nos negócios: Um recurso ou uma função do serviço está gravemente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial
3	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma solicitação ou consulta não técnica.	Dentro de 1 dia útil

5. Informações de Autorização e Faturamento

5.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem está disponível sob a métrica de encargos especificada no Documento de Transação:

- a. **Instância** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- b. **Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o Cloud Service pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado distinto com acesso ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados com acesso concedido ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- c. **Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.

5.2 Encargos de Uso Excedente

Se o uso real do Serviço em Nuvem pelo Cliente durante o período de medição exceder a autorização especificada no PoE, o Cliente será cobrado pelo excedente, conforme especificado no Documento de Transação.

5.3 Encargos de Serviços Remotos

Os Serviços Remotos são comprados segundo uma métrica de Compromisso e serão cobrados no encargo especificado no Documento de Transação.

6. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no fim da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça aviso de rescisão por escrito, pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pela vigência especificada no PoE.

Para uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

7. Termos Adicionais

7.1 Termos Gerais

O Cliente concorda que a IBM pode fazer referência ao Cliente publicamente como subscritor dos Serviços em Nuvem em uma comunicação de publicidade ou de marketing.

7.2 Serviço em Nuvem de Gerenciamento de Conformidade

O Serviço em Nuvem pode ser usado para ajudar o Cliente a cumprir as obrigações de conformidade, que podem ser baseadas em leis, regulamentos, normas ou práticas. O Cliente está ciente e concorda que nenhuma instrução, sugestão de uso ou orientação fornecida pelo Serviço em Nuvem constitui conselho jurídico, contábil ou outro conselho profissional, e o Cliente é advertido a contratar seu próprio conselheiro jurídico, contábil ou outro especialista. O Cliente também concorda que é o único responsável por garantir que o Cliente e as atividades, os aplicativos e os sistemas do Cliente obedecerão todas as leis, regulamentos, normas e práticas aplicáveis. O uso do Serviço em Nuvem não garante a conformidade com qualquer lei, regulamento, norma ou prática.

7.3 Uso Lícito do Serviço em Nuvem

O Serviço em Nuvem foi projetado para ajudar o Cliente a melhorar o ambiente e dados de segurança do Cliente. O uso do Serviço em Nuvem pode envolver diversas leis ou regulamentos, incluindo aqueles relacionados a privacidade, proteção de dados, trabalho e comunicações eletrônicas e armazenamento. O Serviço em Nuvem somente pode ser usado para propósitos lícitos e de forma lícita. O Cliente concorda em usar o Serviço em Nuvem em conformidade com as leis, os regulamentos e as políticas aplicáveis, e assume toda a responsabilidade pelo cumprimento dos mesmos. O Cliente declara que obterá ou obteve quaisquer consentimentos, permissões ou licenças necessários para permitir o uso lícito do Serviço em Nuvem do Cliente.

7.4 Dados de Segurança

Como parte do Serviço em Nuvem, que inclui relatório de atividades, a IBM irá preparar e manter sem identificação e/ou agregadas as informações coletadas a partir do Serviço em Nuvem ("Dados de Segurança"). Os Dados de Segurança não identificarão o Cliente ou um indivíduo, exceto conforme estabelecido em (d) abaixo. O Cliente, por meio deste, adicionalmente concorda que a IBM pode usar e/ou copiar os Dados de Segurança apenas para os seguintes propósitos:

- a. publicação e/ou distribuição dos Dados de Segurança (por exemplo, em compilações e/ou análises relacionadas à segurança cibernética);
- b. desenvolvimento ou aprimoramento de produtos ou serviço;
- c. condução de pesquisa internas ou com terceiros; e
- d. compartilhamento legal de informações de terceiros agressores confirmados.

7.5 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do Serviço em Nuvem, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do Serviço em Nuvem, por meio de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas de uso e informações sobre a eficácia de Serviço em Nuvem da IBM para o propósito de melhorar a experiência do usuário e/ou customizar as interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, em outras empresas IBM e nas suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a legislação aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.