

IBM Resilient Incident Response Platform On Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje in njegove pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitve v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev v oblaku

Platforma IBM Resilient Incident Response Platform on Cloud zagotavlja dinamično načrtovanje dejanj (od zlonamerne programske opreme in porazdeljene zavrnitve storitev do izgubljenih naprav) in najboljše prakse za splošno odzivanje na dogodke. Ta zbirka znanja vodi naročnikovo skupino skozi odzivanje, mogoče pa jo je tudi konfigurirati glede na naročnikove specifične postopke delovanja.

Skupine za odzivanje na dogodke lahko upravljajo z odzivanjem in sodelujejo pri njem neposredno prek platforme IBM Resilient Incident Response Platform on Cloud. V nasprotju s sistemi za prijavo napak in drugimi splošnimi informacijskimi orodji je platforma IBM Resilient Incident Response Platform v celoti konfigurirana in ustvarjena prav za odzivanje na dogodke. Prek celovite analize, prilagodljivih nadzornih plošč in robustnih funkcij poročanja je vodstvu zagotovljen dostop do ključnih podatkov.

Platforma IBM Resilient Incident Response Platform je zasnovana za različno velike in kompleksne organizacije ter je na voljo v več različicah, ki jih je mogoče naročiti posebej:

1.1 IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud

IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud je rešitev storitve v oblaku, zasnovana za obsežne in raznolike sisteme velikih podjetij. Predstavlja osnovo za načrtovanje, upravljanje in blaženje odziva glede na organizacije in vrste dogodkov. Uporabniki lahko ustvarjajo načrte za odzivanje na dogodke glede na panožne standarde in najboljše prakse ter dogodkom sledijo do njihove razrešitve. Storitve v oblaku poenostavi sodelovanje posameznih delov organizacije in tako deležnikom omogoči opravljanje njihove vloge in nalog pri odzivanju na dogodek. Mogoče je tudi izvajanje simulacij dogodkov, ki skupinam omogočajo preskušanje načrtov za odzivanje, prepoznavanje pomanjkljivosti in izboljšanje postopka odzivanja. Vgrajene integracije z različnimi zunanji viri podatkov o grožnjah avtomatizirajo izboljšanje dogodkov in artefaktov. Storitve v oblaku vključuje bazo podatkov splošnih predpisov za obveščanje o kršenju varstva podatkov, ki omogoča nadaljnjo izboljšanje načrtov za odzivanje na dogodke. Podatke je mogoče tudi sintetizirati iz obstoječih varnostnih in informacijskih sistemov za zagotovitev podatkov v skoraj realnem času. Storitve v oblaku omogoča avtomatizacijo, izboljševanje ali natančno nastavljanje različnih nalog brez razvijanja po meri. Naročnik mora za to storitev pridobiti vsaj 1 pooblastilo za primerek in 1 pooblastilo za pooblaščenega uporabnika.

1.2 IBM Resilient Incident Response Platform Standard on Cloud

IBM Resilient Incident Response Platform Standard on Cloud je rešitev storitve v oblaku, zasnovana za izpolnjevanje zahtev glede odzivanja na dogodke za srednja in mala podjetja. Nudi podobne funkcije kot IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud, z izjemo naslednjih funkcij, ki jih naročnik ne sme uporabljati: predpisi glede kršitev zasebnosti, avtomatizacija/usklajevanje, viri podatkov o grožnjah, viri groženj po meri in integracija LDAP. Naročnik mora za to storitev pridobiti vsaj 1 pooblastilo za primerek in 1 pooblastilo za pooblaščenega uporabnika.

1.3 Izbirne storitve

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

IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise for Non-Production Environment on Cloud je ločen primerek platforme IBM Resilient Incident Response Platform, ki ga lahko naročnik uporablja za notranje neprodukcijske dejavnosti, ki med drugim vključujejo preskušanje, nastavljanje zmogljivosti, diagnosticiranje napak, notranje primerjalno preskušanje, uprizarjanje dejavnosti za zagotavljanje kakovosti in/ali razvoj dodatkov ali razširitev za notranjo uporabo v storitvi v oblaku prek objavljenih aplikacijskih programerskih vmesnikov.

1.4 Oddaljene storitve

Spodnje oddaljene storitve je mogoče naročiti posebej, vsaka pa poteče devetdeset (90) dni od dneva nakupa, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure (če so na voljo):

1.4.1 IBM Resilient Incident Response Platform Integration for Cloud

Ta ponudba zagotavlja integracijske storitve za povezavo storitve v oblaku s povezanimi varnostnimi sistemi in sistemi za upravljanje prek predhodno razvite integracije. Za posamezno sodelovanje bo vzpostavljena samo ena integracija z enim sistemom. Integracije, ki so na voljo za vzpostavitev s to oddaljeno storitvijo so navedene spodaj:

- **Integracija s storitvijo QRadar**

Ta integracija bo storitvi QRadar omogočila samodejno ali ročno potiskanje nepravilnosti v storitev v oblaku v obliki novih dogodkov. To vključuje dvosmerno sinhronizacijo opomb, zapiranje dogodkov in podatke o novih nepravilnostih.
- **Integracija s storitvijo HP Arcsight**

Ta integracija bo uporabnikom storitve ArcSight omogočila ročno ali samodejno potiskanje podrobnosti o dogodkih ArcSight v storitev v oblaku v obliki novih dogodkov ali dodajanje artefaktov novim dogodkom.
- **Integracija s storitvijo Splunk**

Ta integracija bo storitvi Splunk omogočila samodejno potiskanje obvestil v storitev v oblaku v obliki dogodkov. Naročnik lahko poizvedbe Splunk izvede tudi neposredno prek spletnega vmesnika storitve v oblaku.
- **Integracija s storitvijo ServiceNow**

Ta integracija bo uporabnikom storitve ServiceNow omogočila ustvarjanje dogodkov v storitvi v oblaku, uporabnikom storitve v oblaku pa ustvarjanje prijav v storitvi ServiceNow. Posodobitve prijav ali dogodkov se med sistemi replicirajo.
- **Integracija s storitvijo JIRA**

Ta integracija bo uporabnikom storitve JIRA omogočila ustvarjanje dogodkov v storitvi v oblaku na podlagi prijav JIRA, uporabnikom storitve v oblaku pa ustvarjanje prijav v storitvi JIRA. Posodobitve prijav ali dogodkov se med sistemi replicirajo.

1.4.2 IBM Resilient Incident Response Platform Design Session for Cloud

Ta storitev zagotavlja posvetovalno sodelovanje za pomoč pri optimizaciji primerka storitve v oblaku za naročnika. IBM-ovi svetovalci skupaj z naročnikom sintetizirajo naročnikove obstoječe postopke za odzivanje na dogodke na največ tri (3) različne vrste dogodkov, jih izboljšajo v skladu s takrat najboljšimi panožnimi praksami in zmožnostmi storitve v oblaku ter naročniku svetujejo, kako naj konfigurira storitev v oblaku za uvedbo teh postopkov.

2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je skladna z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitve v oblaku.

Ta storitev v oblaku ni načrtovana 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 naročnikove potrebe glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvijo 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

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na razpoložljivost storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek po pogodbi o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na

podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve 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 storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
99,5 %	2 %
98 %	5 %
96 %	10 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev 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 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr style="width: 20%; margin-left: 0;"/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
---	---

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je zagotovljena prek e-pošte, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba. Tehnična podpora je na voljo med rednim delovnim časom, tj. od 9.00 do 18.00 po vzhodnem času, razen ob praznikih.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure
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

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki ima dostop do storitve v oblaku na katerikoli neposreden ali posreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov z dostopom do storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz strokovnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvijo v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

5.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

5.3 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljene storitve se kupijo glede na metriko za sodelovanje in bodo zaračunane v znesku, ki je podan v transakcijskem dokumentu.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

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

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

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

7. Dodatni pogoji

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da lahko IBM naročnika v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje naročnik na storitve v oblaku.

7.2 Storitev v oblaku za upravljanje skladnosti

Storitev v oblaku se lahko uporablja za pomoč naročniku pri izpolnjevanju obvez glede skladnosti, ki lahko temeljijo na zakonodaji, uredbah, standardih ali praksah. Naročnik potrjuje in soglaša, da nobena navodila, priporočena uporaba ali smernice, ki jih zagotavlja storitev v oblaku, ne pomenijo pravnega, računovodskega ali drugega strokovnega nasveta. Naročnik mora sam pridobiti pravno, računovodsko ali drugo strokovno svetovanje. Naročnik prav tako soglaša, da sam odgovarja za zagotavljanje skladnosti svojih dejavnosti, aplikacij in sistemov z veljavno zakonodajo, predpisi, standardi in praksami. Uporaba storitev v oblaku ne jamči skladnosti z zakonodajo, predpisi, standardi ali dobrimi praksami.

7.3 Zakonita uporaba storitve v oblaku

Storitev v oblaku je zasnovan 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 upoštevanje. Naročnik izjavlja, da bo/je pridobil vsa soglasja, dovoljenja ali licence, ki jih potrebuje za zakonito uporabo storitve v oblaku.

7.4 Varnostni podatki

Kot del storitev v oblaku, ki vključujejo poročanje, bo IBM pripravil in hranil anonimizirane in/ali združene podatke, zbrane iz storitev v oblaku ("varnostni podatki"). Varnostni podatki ne bodo razkrili identitete naročnika ali posameznikov, razen v primerih iz točke (d) spodaj. Naročnik prav tako soglaša, da IBM lahko uporabi in/ali kopira varnostne podatke le za naslednje namene:

- a. objavljanje in/ali distribucija varnostnih podatkov (npr. pri zbiranju in/ali analizi v povezavi s kibernetično varnostjo);
- b. razvijanje ali izboljševanje produktov ali storitev;
- c. izvajanje raziskav znotraj IBM-a ali v sodelovanju s tretjimi osebami; in
- d. zakonita skupna raba potrjenih podatkov o storilcu, ki je tretja oseba.

7.5 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM s sledenjem in drugimi tehnologijami v okviru običajnega delovanja in podpore za storitev v oblaku zbira naročnikove osebne podatke (naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov) v povezavi z uporabo storitev v oblaku. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih družb in njihovih podpogodbenikov ne glede na to, kje IBM in njegovi podpogodbeniki poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.