

IBM Resilient Incident Response Platform On Cloud

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「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

IBM Resilient Incident Response Platform on Cloud 提供為一般情況下因應事故而採取之機動行動計劃（從惡意軟體、DDoS 至滅失裝置）及實作典範。此知識庫可在整個因應過程中引導「客戶」，亦可針對「客戶」特定作業程序予以配置。

事故因應小組可直接在 IBM Resilient Incident Response Platform on Cloud 內部管理及協同處理其因應相關事項。不同於問題單系統及其他一般用途之 IT 工具，IBM Resilient Incident Response Platform 係為用於因應事故之完全可配置且具有特定用途之工具。類綜合性分析、可客製化儀表板及健全之報告特性，可供資深管理階層存取重要資訊。

IBM Resilient Incident Response Platform 係專為具有各種規模及複雜性之組織而設計，並以數種可個別訂購之版本提供：

1.1 IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud

IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud 係為專為主要企業之大型變動系統而設計之「雲端服務」解決方案。此解決方案為組織及事故類型之因應規劃、管理及降低損害等項目提供基本解決方法。使用者可依據業界標準及實作典範擬訂事故因應計劃，並追蹤事故，至其解決為止。本「雲端服務」可協助進行整體組織之集中協同作業，讓各利害關係人得以依其角色執行各項作業，為事故之因應盡其心力。另可進行事故模擬，以協助小組測試因應計劃、確認差距及改善因應程序。可整合各種外部威脅情報資訊來源之內建整合功能，會自動執行事故與構件強化措施。本「雲端服務」內含全球資料隱私權侵權通知規章，有助於進一步自訂事故因應計劃。此外，亦可從現有安全系統及 IT 系統合成各種資料，以提供類即時資訊。各項作業均可於本「雲端服務」內部自動化、簡化或微調，不需要客製開發。「客戶」應至少取得本服務之一份「實例」授權及一份「授權使用者」授權。

1.2 IBM Resilient Incident Response Platform Standard on Cloud

IBM Resilient Incident Response Platform Standard on Cloud 係為專為滿足中小企業事故因應需求而設計之「雲端服務」解決方案。除「客戶」不得使用之下列特性及功能以外，本解決方案所提供之功能，幾乎同於 IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud：隱私權侵權規章、自動化/編配作業、威脅情報資訊來源、客製威脅情報資訊來源及 LDAP 整合。「客戶」應至少取得本服務之一份「實例」授權及一份「授權使用者」授權。

1.3 選用服務

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 係為 IBM Resilient Incident Response Platform 之個別實例，「客戶」僅限將該實例使用於內部非正式作業活動，包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、品質確保活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用之「雲端服務」新增或延伸項目。

1.4 遠端服務

下列「遠端服務」為可個別訂購之服務，各於購買日起九十日後到期，不論是否用完所有時數，均同：

1.4.1 IBM Resilient Incident Response Platform Integration for Cloud

本供應項目提供整合服務，可利用預先開發整合，將本「雲端服務」連接至相關安全及管理系統。每項「約定」僅限設定與一個系統進行一項整合。以下列示可供本「遠端服務」設定之整合：

- **與 QRadar 整合**

本項整合可讓 QRadar 以自動或手動之方式，將攻擊當作新事故推送至本「雲端服務」。此項整合包括附註、結束事件及新攻擊資料等之雙向同步。

- **與 HP Arcsight 整合**

本項整合可讓 ArcSight 使用者以自動或手動之方式，將 ArcSight 事件詳細資料當作新事故推送至本「雲端服務」，或新增構件至現有事故。

- **與 Splunk 整合**

本項整合可讓 Splunk 以自動或手動之方式，將警示當作事故推送至本「雲端服務」。「客戶」亦可直接從本「雲端服務」Web 介面執行 Splunk 查詢。

- **與 ServiceNow 整合**

本項整合可讓 ServiceNow 使用者在本「雲端服務」中建立事故，並可讓本「雲端服務」使用者在 ServiceNow 中建立問題單。各系統間亦會抄寫問題單或事故之更新項目。

- **與 JIRA 整合**

本項整合可讓 JIRA 使用者在本「雲端服務」中，依據 JIRA 問題單建立事故，並可讓本「雲端服務」使用者在 JIRA 中建立問題單。各系統間亦會抄寫問題單或事故之更新項目。

1.4.2 IBM Resilient Incident Response Platform Design Session for Cloud

本服務提供諮詢約定，協助「客戶」優化本「雲端服務」實例。IBM 顧問會協助「客戶」執行其現有各種事故因應程序之合成（以三種不同事故類型為限）、依據當時產業實作典範及本「雲端服務」之各項功能改善該等程序，以及建議「客戶」如何配置本「雲端服務」以執行該等程序。

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：<http://www.ibm.com/cloud/data-security>）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。

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：個人資料或機敏性個人資料。「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。

3. 服務水準協定 (SLA)

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三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣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」所致資安事故或「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。

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 500 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 「停用時間」500 分鐘 = 42,700 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 2% 可用度扣抵
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 總共 43,200 分鐘	

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、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。技術支援提供時間為正常營業時間美東時間上午 9:00 至下午 6:00，例假日除外。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
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
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
3	輕微業務影響： 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
4	一些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日

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. 「**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」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- b. 「**授權使用者**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「客戶」應為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」的唯一「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間被授予「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。
- c. 「**約定**」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。

5.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

5.3 遠端服務費用

「遠端服務」係根據「約定」計量來購買，並依「交易文件」所定費率收取費用。

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」上所載。「權利證明書」將載明「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」提供九十日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. 其他條款

7.1 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開指稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

7.2 循規管理雲端服務

本「雲端服務」可以用來協助「客戶」符合法律、規章、標準或常規所規範的遵循責任。「客戶」承認並同意，本「雲端服務」所提供的任何指示、建議用法或指引並不會構成法律、會計或其他專業之建議，「客戶」應謹慎尋求自己的法律諮詢、會計諮詢或其他專家諮詢。「客戶」亦同意，其應負責確保「客戶」及「客戶」之活動、應用程式及系統遵守所有適用之法律、規章、標準及常規。本「雲端服務」之使用並不保證遵循任何法律、規章、標準或常規。

7.3 「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。

7.4 安全資料

為作為「雲端服務」之一部分（包括報告活動），IBM 將編製及維護從「雲端服務」蒐集之去識別化及/或聚集資訊（「安全資料」）。「安全資料」不識別「客戶」或個人，但以下第 (d) 款另有規定者不在此限。「客戶」在此同意 IBM 僅限基於下列目的而使用及/或複製「安全資料」：

- a. 發佈及/或散布「安全資料」（例如：在進行有關網路安全之編譯及/或分析時）。
- b. 開發或加強產品或服務；
- c. 在內部進行研究，或與第三人進行研究；及
- d. 合法分享業經確認之第三人犯罪資訊。

7.5 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（含「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為「雲端服務」一般作業及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關本公司「雲端服務」效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 關聯公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。