

IBM QRadar Cloud Apps

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl:

1.1.1 IBM QRadar Cloud Apps

IBM QRadar Cloud Apps bietet eine in der Cloud gehostete Plattform für Kunden zum Installieren, Konfigurieren und Verwenden von Apps mit der QRadar on Cloud-Konsole (QRoC). Als Erweiterung der QRadar Security Intelligence-Plattform kann der Kunde sowohl IBM als auch Nicht-IBM Apps in diesem Cloud-Service ausführen und erhält damit die Möglichkeit für die Analyse und Integration von unternehmensweit verfügbaren Sicherheits- und Konformitätsdaten. Der Kunde ist für die Auswahl, Bewertung und Konfiguration der Apps, die im Cloud-Service ausgeführt werden sollen, sowie die Einhaltung eventuell zur Anwendung kommender, separater Bedingungen verantwortlich.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheets, nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=0FFE9FB0457B11E9A023FC8C61764AD5>

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Eine Beschreibung der technischen Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, finden Sie durch Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> verfügbar ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Ressourceneinheit“ ist ein unabhängiges Maß für eine Ressource, die von dem Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird oder mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht.
Für die Zwecke dieses Cloud-Service wird die Ressource durch die Anwendung bestimmt, die über IBM Security App Exchange verfügbar ist und vom Kunden verwendet wird. Die Ressource und die notwendige Anzahl an Ressourceneinheiten für jede Anwendung werden auf der Anwendungskachel in IBM Security App Exchange angezeigt.
Unterstützte Ressourcen sind:
 - (1) „Anwendungsinstanz“ ist eine Kopie eines eindeutig benannten Softwareanwendungsprogramms. Eine Anwendung, die in mehreren Umgebungen (z. B. Test-, Entwicklungs-, Staging- oder Produktionsumgebungen) ausgeführt wird, oder mehrere Instanzen einer Anwendung, die in einer einzelnen Umgebung ausgeführt werden, werden als separate Anwendungsinstanzen betrachtet.
 - (2) „Entitäts-ID“ ist eine eindeutige Kennung für eine innerhalb der Anwendungsinstanz identifizierte Entität.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.