

Descripción del Servicio

IBM QRadar Cloud Apps

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles:

1.1.1 IBM QRadar Cloud Apps

IBM QRadar Cloud Apps proporciona una plataforma alojada en la nube para que el Cliente instale y configure aplicaciones y esté disponible para su uso con la consola QRadar on Cloud (QRoC). Como extensión de la plataforma QRadar Security Intelligence, el Cliente puede ejecutar aplicaciones de IBM y que no sean de IBM en este Servicio de Cloud, obteniendo la capacidad de ejecutar análisis e integración contra datos de conformidad y seguridad de toda la empresa. El Cliente es responsable de la selección, evaluación y configuración de cualquier aplicación que elija ejecutar en el Servicio de Cloud y de la conformidad con las condiciones independientes que correspondan.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de

soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Una Unidad de Recurso es una medida independiente de un recurso gestionado por, o relacionado con, el uso del Servicio de Cloud.

Para los fines de este Servicio de Cloud, un Recurso depende de la aplicación de la instancia de IBM Security App Exchange utilizada por el Cliente. El Recurso y el número requerido de Unidades de Recurso para cada aplicación se muestran en el icono de la aplicación en IBM Security App Exchange.

Los Recursos soportados son:

- (1) Una Instancia de Aplicación es una copia de un programa de aplicación de software con un nombre exclusivo. Una Aplicación en múltiples entornos (como de prueba, desarrollo, transferencia y producción), o varias instancias de una Aplicación dentro de un solo entorno, se consideran Instancias de Aplicación independientes.
- (2) Un ID de Entidad es un identificador único para cualquier entidad identificada dentro de la Instancia de Aplicación.

5. Términos Adicionales

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.