

IBM QRadar Cloud Apps

본 서비스 명세서는 본 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

1. 클라우드 서비스

1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

1.1.1 IBM QRadar Cloud Apps

IBM QRadar Cloud Apps 는 고객이 QRadar on Cloud (QRoC) 콘솔에서 앱을 설치 및 구성하고 사용할 수 있도록 하는 클라우드 호스팅 플랫폼을 제공합니다. QRadar Security Intelligence 플랫폼의 확장 기능으로써, 고객은 이 클라우드 서비스에서 IBM 및 비(非) IBM 앱을 모두 실행하여 전사적 보안 및 준수 데이터에 대한 분석과 통합을 실행하는 기능을 얻을 수 있습니다. 고객은 클라우드 서비스에서 실행하기 위해 선택한 앱의 선택, 평가 및 구성과 적용 가능한 개별 조항의 준수에 대한 책임이 있습니다.

2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum: DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조) 및 아래 링크의 데이터 처리 및 보호 데이터 시트(Data Processing and Protection Data Sheet(s))(데이터 시트(들) 또는 DPA 별표(들)로 참조됨)는 클라우드 서비스에 대한 추가적인 데이터 보호 정보와 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련한 옵션을 제공합니다. DPA 는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 i) European General Data Protection Regulation (EU/2016/679)(GDPR) 또는 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 에 명시된 기타 데이터 보호법이 적용되는 경우 그 범위에 한 해 적용됩니다.

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

3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

3.1 SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 고객에게 제공합니다. IBM 은 아래 표와 같이 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 가용률은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Service Down(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다. Service Down 의 정의, 클레임 절차, 서비스 가용성 문제에 관한 IBM 문의 방법은 IBM Cloud 서비스 지원 핸드북(https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)에서 확인할 수 있습니다.

| 가용성 | 크레딧 (월별 사용등록료*의 %) |
|----------|-----------------------|
| 99.9% 미만 | 2% |
| 99.0% 미만 | 5% |
| 95.0% 미만 | 10% |

* 사용등록료는 클레임 대상이 되는 해당 월의 약정 요금입니다.

3.2 기술 지원

지원 문의 상세 정보, 심각도 레벨, 가용성 지원 시간, 응답 시간 및 기타 지원 정보와 절차를 포함하여, 클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 IBM 지원

안내서(<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 참조)에서 클라우드 서비스를 선택하면 확인할 수 있습니다.

4. 요금

4.1 청구 체계

클라우드 서비스에 대한 과금 체계는 거래서류에 명시됩니다.

이 클라우드 서비스에는 다음 청구 체계가 적용됩니다.

- RU(Resource Unit)는 클라우드 서비스에서 관리하거나 처리하거나 클라우드 서비스 사용과 관련된 자원의 독립적인 산정 단위를 의미합니다.

이 클라우드 서비스의 목적상, 자원(Resource)은 고객이 사용하는 IBM Security App Exchange의 애플리케이션에 따라 다릅니다. 각 애플리케이션의 자원과 필수 RU 값은 IBM Security App Exchange의 애플리케이션 타일에 표시됩니다.

지원되는 자원은 다음과 같습니다.

- (1) 애플리케이션 인스턴스(Application Instance)는 고유하게 명명된 소프트웨어 애플리케이션 프로그램의 사본입니다. 테스트, 개발, 스테이징 또는 프로덕션 등의 다중 환경에 있는 하나의 애플리케이션 또는 단일 환경 내 한 애플리케이션의 다중 인스턴스는 별개의 하나의 애플리케이션 인스턴스로 간주됩니다.
- (2) 엔티티 ID(Entity ID)는 애플리케이션 인스턴스 내에 식별된 엔티티의 고유한 ID입니다.

5. 추가 조항

2019년 1월 1일 이전에 작성된 클라우드 서비스 계약들(또는 동등한 기본 클라우드 계약들)에는 <https://www.ibm.com/acs>에서 제공한 조항들이 적용됩니다.