

## IBM QRadar Cloud Apps

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

### 1. Serviço em Nuvem

#### 1.1 Ofertas

O Cliente pode escolher dentre as seguintes ofertas disponíveis.

##### 1.1.1 IBM QRadar Cloud Apps

O IBM QRadar Cloud Apps fornece uma plataforma hospedada em nuvem para o Cliente instalar e configurar aplicativos e que fica disponível para uso com o console do QRadar on Cloud (QRoC). Como uma extensão da plataforma QRadar Security Intelligence, o Cliente pode executar aplicativos IBM e não pertencentes à IBM nesse Serviço em Nuvem, ganhando a capacidade de executar a análise e a integração com relação aos dados de segurança e conformidade de toda a empresa. O Cliente é responsável pela seleção, avaliação e configuração de quaisquer aplicativos escolhidos para execução no Serviço em Nuvem e pela conformidade com quaisquer termos distintos que possam se aplicar.

### 2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> e a(s) Planilha(s) de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre a proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que podem ser processados, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e às especificidades sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA aplica-se aos dados pessoais presentes no Conteúdo, se e até o limite em que seja aplicável: i) o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da União Europeia (EU/2016/679) (RGPD); ou ii) outras leis de proteção de dados identificadas em <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

### 3. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

#### 3.1 Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece ao Cliente o seguinte acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de disponibilidade. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem, conforme mostrado na tabela abaixo. A porcentagem de disponibilidade é calculada como o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade do Serviço no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado. A definição de Tempo de Inatividade do Serviço, o processo de reivindicação e como contatar a IBM com relação a problemas de disponibilidade do serviço estão no manual de suporte de Serviço em Nuvem da IBM disponível em [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilidade	Crédito (% de encargo de subscrição mensal*)
Menor que 99,9%	2%
Menor que 99,0%	5%
Menor que 95,0%	10%

\* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês que é objeto da reivindicação.

## 3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de gravidade, horário de disponibilidade do suporte, tempos de resposta e outras informações e processos de suporte, são localizados selecionando o Serviço em Nuvem no guia de suporte IBM disponível em <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Encargos

### 4.1 Métricas de Encargos

A(s) métrica(s) de encargos para o Serviço em Nuvem é(são) especificada(s) no Documento de Transação.

A(s) métrica(s) de encargo a seguir aplica(m)-se a este Serviço em Nuvem:

- Unidade de Recurso é uma medida independente de um recurso gerenciado, processado ou relacionado ao uso do Serviço em Nuvem.

Para o propósito desse Serviço em Nuvem, um Recurso depende da aplicação do IBM Security App Exchange que é usado pelo Cliente. O Recurso e o número necessário de Unidades de Recurso para cada aplicativo são mostrados no ícone do aplicativo no IBM Security App Exchange.

Os Recursos suportados são:

- (1) Instância de Aplicativo é uma cópia de um programa de aplicativo de software de nome exclusivo. Um Aplicativo em vários ambientes (como teste, desenvolvimento, preparação ou produção) ou várias instâncias de um Aplicativo em um único ambiente são considerados Instâncias de Aplicativo distintas.
- (2) ID de Entidade é um identificador exclusivo para qualquer entidade identificada na Instância de Aplicativo.

## 5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos de nuvem base equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, aplicam-se os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs>.