

IBM Cloud Service 描述

IBM OpenPages GRC on Cloud

以下是贵方订单的服务描述:

1. Cloud Service

Cloud Service 产品描述如下, 并在订单文档中指定以用于所选授权产品。订单文档将包括所提供报价和您接收的权利证明 (PoE), 以确认开具发票时 Cloud Service 的开始日期和期限。

1.1 IBM OpenPages GRC on Cloud

IBM OpenPages GRC on Cloud (必需组件) 提供 Operational Risk Management 的标准配置, 能够识别、管理、监控和报告企业范围内的风险和合规性计划。可用于将所有风险数据 (包括风险和控制自评估 (RCSA)、损失事件、场景分析、外部损失和关键风险指标 (KRI)) 组合到单一集成模块中。

Operational Risk Management 功能包括:

- 关键功能:
 - (1) 支持识别、度量和减轻风险。
 - (2) 支持测试和记录内部控制。
- 损失事件, 支持以下活动:
 - (1) 跟踪、评估及管理可能会产生运营损失的内部和外部事件。
 - (2) 管理与运营损失关联的多个影响事件和恢复。
- 外部损失事件能够将损失数据从 IBM Algo FIRST、Operational Risk data eXchange Association (ORX) 和 Operational Risk Consortium (ORIC) 损失数据库 (需要单独订购) 导入 IBM OpenPages Operational Risk Management, 以进行场景分析、基准测试和生成报告。还可以将损失数据导出至分析工具或资本分配应用程序。
- KRI, 可用于跟踪性能指标, 可能会显示风险状况或趋势的存在情况或状态。
- 场景分析, 这是一个评估方法, 可用于识别和度量特定种类的风险, 特别是在低频率的高严重性事件中。
- 报告、监控和分析。
- IBM SoftLayer 云实施。

1.2 IBM OpenPages GRC Non-Production Instance on Cloud

IBM OpenPages GRC Non-Production Instance on Cloud 为内部开发和测试活动提供 Cloud Service 的非生产实例。

1.3 IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud

IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud (必需组件) 为您的 Cloud Service 实例提供 GRC 数据存储。将按 150 千兆字节分配量出售存储容量。

1.4 IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud

允许 IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud (至少需要一个) 用户访问所有管理功能以及 Cloud Service 的 Operational Risk Management 功能。

1.5 IBM OpenPages Operational Risk Management User on Cloud

仅允许 IBM OpenPages Operational Risk Management User on Cloud 用户与上述 Operational Risk Management 功能交互。

1.6 IBM OpenPages GRC Operational Risk Management Jump Start on Cloud

IBM OpenPages GRC Operational Risk Management Jump Start on Cloud（必需组件）为 Cloud Service 的初始实施提供服务，并包含初始指导和帮助，以进行项目规划、维护、管理并复审经过验证的实践。

2. 安全描述

2.1 安全策略

IBM 将维护发布给 IBM 员工的隐私和安全策略。IBM 要求支持 IBM 数据中心的人员参加隐私和安全教育培训。我们拥有一支信息安全团队。我们每年都将复查和重新评估 IBM 的安全策略和标准。IBM 安全事件将根据全面的事件响应过程得到处理。

2.2 访问控制

根据职责分工原则，仅允许经过授权的 IBM 支持代表根据需要访问客户数据。IBM 员工使用中间“网关”管理主机的双重认证。访问客户数据时，所有连接均为加密通道。所有往来托管环境的对客户数据的访问和数据的传输都将记入日志。在支持此 Cloud Service 的 IBM 数据中心内禁止使用 WIFI。

2.3 服务集成和可用性

对操作系统和应用软件的修改由 IBM 的变更管理流程监管。对防火墙规则的更改也由变更管理流程监管，并在实施前由 IBM 的安全人员审查。IBM 将全天候监控数据中心。经过授权的管理员和第三方供应商将定期进行内部和外部漏洞扫描，以帮助检测和解决潜在的系统安全风险。所有 IBM 数据中心均已使用了恶意软件检测（防病毒、入侵检测、漏洞扫描和入侵防护）系统。IBM 数据中心服务支持在公用网络上传输数据的各种信息交付协议。如 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 和站点到站点的 VPN 等。传输之前将对针对非现场存储的备份数据进行加密。

2.4 活动日志记录

IBM 将保留系统、应用程序、数据存储库、中间件以及能够进行日志记录活动并对其进行配置的网络基础结构设备的活动日志。为了尽可能降低篡改出现的可能性并启用中央分析、警报和报告功能，将在中央日志存储库中实时记录活动日志。将对数据进行签名以防止篡改。我们将对日志进行实时分析，并通过周期性分析报告检测异常行为。如果出现异常，操作人员将收到警报，并在需要时联系全天候待命的安全专家。

2.5 物理安全

IBM 坚持贯彻物理安全标准，旨在限制对 IBM 数据中心的未经授权物理访问。数据中心只存在受限制的访问点，这些访问点由双重认证控制，并由监控摄像头监控。只有拥有批准访问权限的授权员工才能进入。操作人员将验证批准，并发放门禁卡，以授予必要的访问权限。获得此类门禁卡的员工必须交回其他门禁卡，并且在活动期间只能拥有数据中心的门禁卡。门禁卡的使用情况将记入日志。非 IBM 访问者在进入场所时需要登记，在场所中需要有相关人员陪同。收发区、装卸台和其他未经授权的人员可能进入场所的入口都受到控制和隔离。

2.6 合规性

IBM 每年在生产数据中心内执行行业标准 SSAE 16 审计（或同等审计）。IBM 检查与安全及隐私相关的活动，以验证其是否符合 IBM 业务需求。IBM 团队将定期执行评估和审计，以确认是否符合其信息安全策略。IBM 员工和供应商员工每年开展员工安全教育和培训。我们每年将提醒工作人员他们的工作目标和责任，以履行商业道德操守、保密性和 IBM 的安全义务。

3. 服务级别承诺

IBM 为该 Cloud Service 提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。您了解此 SLA 并不构成对您的保证。

3.1 定义

- a. “可用性积分”表示 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。“可用性积分”将以针对 Cloud Service 的将来升级费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- b. “索赔”表示由您根据本 SLA 向 IBM 提交的索赔，涉及在约定的月份内未达到约定的服务级别。
- c. “约定的月份”表示在此期间的每个完整的月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 12:00 起至当月最后一天晚上 11:59 止。

- d. “停机时间”表示该 Cloud Service 的生产系统处理停止，并且您的用户无法使用具有许可权的 Cloud Service 的所有方面的时间段。停机时间不包含 Cloud Service 由于以下原因而不可用的时间段：
 - (1) 已安排或已发布的维护中断；
 - (2) 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害、因特网中断、紧急维护等）；
 - (3) 由于您或第三方的应用程序、设备或数据而导致的问题；
 - (4) 您未能遵守访问 Cloud Service 所需的系统配置及未使用受支持的平台；或
 - (5) IBM 遵守您或代表您的第三方向 IBM 提供的任何设计、规范或指示信息。
- e. “事件”表示导致无法满足服务级别的某种或某一系列同时发生的状况。
- f. “服务级别”表示以下所述标准，IBM 根据此标准来衡量其在本 SLA 中所提供服务的级别。

3.2 可用性积分

- a. 为提出索赔，您必须在首次发现事件影响您使用 Cloud Service 的二十四 (24) 小时内通过 IBM 技术支持帮助热线对各项事件记录严重性 1 支持凭单（根据以下“技术支持”部分中的定义）。您必须提供有关该事件的所有必要的信息，并在合理范围内帮助 IBM 诊断并解决该事件。
- b. 您必须在提出索赔的约定的月份结束后的三 (3) 个工作日内针对“可用性积分”提交“索赔”。
- c. “可用性积分”基于停机时间计算，该停机时间从您报告首次受停机时间影响时开始计算。对于每一项有效的索赔，IBM 会根据每个约定的月份内达到的服务级别应用适用的最高“可用性积分”，如下表中所示。对于同一个“约定的月份”内相同事件的多次“可用性积分”，IBM 将不承担责任。
- d. 针对任何“约定的月份”奖励的“可用性积分”总分，在任何情况下均不应超过您向 IBM 支付的总年度 Cloud Service 费用十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。

3.3 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
< 98%	2%
< 97%	5%
< 93%	10%

“可用性”（以百分比形式表示）计算方法为：(a)“约定的月份”内总分钟数减去 (b)“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 (c)“约定的月份”内总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 900 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 900 分钟停机时间 = 42,300 分钟	= 2% 可用性积分，针对 97.9% 已达成的服务级别
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 总时间 43,200 分钟	

3.4 关于此 SLA 的其他信息

此 SLA 仅提供给 IBM 客户，不适用于您的 Cloud Service 用户、访客、参与者和获准受邀者所提交的索赔或者 IBM 提供的任何测试或试用服务。SLA 仅适用于生产用途的 Cloud Service。它不适用于非生产环境，包括但不限于测试、灾难恢复、质量保证或开发。

4. 权利和计费信息

4.1 收费计量

Cloud Service 根据“订单文档”中指定的以下费用标准之一提供：

- a. “授权用户”是获取 Cloud Service 的计量单位。您必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权限，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服

务器)访问 Cloud Service。必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间给予 Cloud Service 访问权的“授权用户”的数量。

- b. 服务项目是获取 services SaaS 的计量单位。“服务项目”包含与 Cloud Service 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。
- c. “千兆字节”是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。千兆字节定义为 2 的 30 次方个字节的的数据 (1,073,741,824 字节)。客户必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间由 Cloud Service 处理的千兆字节数据总数。
- d. “实例”是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置的访问。客户必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间可供访问和使用的所有 Cloud Service 实例。

4.2 费用和计费

Cloud Service 的应付金额在订单文档中指定。

4.3 安装费用

通过 IBM OpenPages Operational Risk Management Jump Start on Cloud 产品提供标准安装服务及其相应的费用。

如果需要其他配置或服务, 必须通过补充的工作说明书签订 IBM OpenPages GRC on Cloud 服务合约。

4.4 部分月度费用

部分月度费用是按比例收取的日费率。部分月度费用以从 IBM 通知您可访问 Cloud Service 产品服务之日起的该部分月的剩余天数为准进行计算。

4.5 盘盈费用

如果评估期间您对 Cloud Service 的实际使用超出了订单文档的 PoE 部分所声明的权利, 那么将按照订单文档中的规定向您开具盘盈账单。

5. 期限和续约选项

5.1 期限

Cloud Service 期限自 IBM 通知您可访问订单文档中描述的 Cloud Service 之日开始。订单文档的 PoE 部分将确认期限开始和结束的准确日期。在期限内, 允许您联系 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴来提高您对 Cloud Service 的使用级别。我们将在订单文档中确认提高的使用级别。

5.2 Cloud Service 期限续约选项

您的订单文档通过将期限指定为以下一项, 规定 Cloud Service 在期限结束时是否续约:

5.2.1 自动续约

如果订单文档规定您的续约自动进行, 那么您可以在订单文档中所规定期限的到期日期前至少 90 天, 以书面请求方式终止到期的 Cloud Service。如果 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知, 那么到期期限将按照 PoE 中的规定自动续约 1 年或与原始期限相同。

5.2.2 持续计费

当订单文档表明您的计费连续进行时, 您将能够在期限终止后继续访问 Cloud Service 并且将在持续计费基础上对 Cloud Service 的使用收到账单。要终止使用 Cloud Service 并停止持续计费过程, 您必须提前 90 天向 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴提供请求取消您 Cloud Service 的书面通知。在取消访问之后, 将在取消生效月份就未偿付的访问费用向您开具账单。

5.2.3 需要续约

当订单文档声明续约类型为“终止”时, Cloud Service 将在期限结束时终止, 并且将除去您对 Cloud Service 的访问。要在结束日期之后继续使用 Cloud Service, 您必须通过您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单, 以购买新的预订期限。

6. 技术支持

在 Cloud Service 的期限内，将根据 http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf 或随后由 IBM 提供的 URL 所述，提供 Cloud Service 技术支持。技术支持随附于 Cloud Service，不可作为独立产品使用。

7. 安全港合规性

IBM 尚未确定 Cloud Service 是否符合美国与欧盟和美国与瑞士安全港框架。

8. 其他信息

8.1 数据收集

您了解并同意，IBM 可作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，从您（您的员工和承包商）在关于 Cloud Service 的使用中，通过跟踪等技术收集个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与您的交互。您确认，您将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行您的员工和承包商访问、更新、纠正或删除其所收集个人信息的请求。

8.2 派生的获益场所

按您识别为因 Cloud Service 而获益的场所缴纳税款（如果适用）。除非您向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于订购 Cloud Service 时列为主要获益场所的业务地址应用税项。您负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。

8.3 非生产限制

如果将 Cloud Service 指定为“非生产”，那么仅用于内部非生产活动，包括但不限于测试、性能调优、故障诊断、内部基准、登台、质量评估活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的 Cloud Service 插件或扩展。在没有获取相应的生产权利的情况下，您不被授权将 Cloud Service 的任何部分用于任何其他用途。

8.4 不保证合规性

Cloud Service 可用于帮助您满足合规性义务的要求，该义务可能基于法律、法规、标准或实践。Cloud Service 提供的任何指示、建议用法或指南并未包含法律、财务或其他专业建议，提醒您获取自己的法律顾问或其他专家顾问。您单方面负责确保您及您的活动遵守所有适用法律、法规、标准和实践。使用 Cloud Service 并不保证遵守任何法律、法规、标准或实践。

您进一步确认 Cloud Service 是为您提供帮助的工具，无法代替您的管理人员和员工向第三方提供建议以及制订投资及其他业务和风险管理决策的技能、判断和经验。对于使用 Cloud Service 所获得的结果，由您自行负责。

8.5 链接到第三方 Web 站点或其他服务

如果您或 Cloud Service 用户将“内容”传输到一个通过 Cloud Service 链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务，那么您和 Cloud Service 用户向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输所必需的同意，但是此类交互仅限于在您和第三方 Web 站点或服务之间进行。IBM 不对此类第三方站点、服务或数据进行任何保证或声明，且不对此类第三方站点、服务或数据质量承担任何责任。

8.6 有关使用第三方权益的限制

未经 IBM 书面许可，您不得使用 Cloud Service 或任何组件（包括但不限于 Cloud Service 生成的输出数据和报告）向第三方提供服务办事处、托管服务或任何种类的商业信息技术服务。

8.7 无个人健康信息

Cloud Service 非为符合 HIPAA 要求而设计，不得用于传输或存储任何“个人健康信息”。