

IBM OpenPages GRC on Cloud

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

IBM OpenPages GRC on Cloud es un servicio que proporciona a los Clientes un conjunto de herramientas diseñado para ayudar a identificar, gestionar, monitorizar e informar sobre las iniciativas de riesgo y conformidad en toda la empresa.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 Suscripción Básica

El Cliente debe adquirir un derecho de titularidad de una de las versiones de GRC descritas a continuación, así como de GRC Data Storage.

IBM OpenPages GRC Starter Edition on Cloud

Un derecho de titularidad de IBM OpenPages GRC Starter Edition on Cloud proporciona una configuración del Servicio de Cloud que da soporte a un volumen transaccional superior a aproximadamente 200 Usuarios Empresariales de IBM OpenPages GRC.

IBM OpenPages GRC Basic Edition on Cloud

Un derecho de titularidad de IBM OpenPages GRC Basic Edition on Cloud proporciona una configuración del Servicio de Cloud que da soporte a un volumen transaccional superior a aproximadamente 1.000 Usuarios Empresariales de IBM OpenPages GRC.

IBM OpenPages GRC Classic Edition on Cloud

Un derecho de titularidad de IBM OpenPages GRC Classic Edition on Cloud proporciona una configuración del Servicio de Cloud que da soporte a un volumen transaccional superior a aproximadamente 5.000 Usuarios Empresariales de IBM OpenPages GRC.

IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud

Un derecho de titularidad de IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud (componente obligatorio) proporciona el almacenamiento de datos GRC para la instancia del Cliente del Servicio de Cloud. El almacenamiento se venderá en lotes de 150 gigabytes.

1.1.2 Soluciones GRC

El Cliente debe adquirir un derecho de titularidad de por lo menos una de las Soluciones GRC descritas a continuación.

IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud

IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud es una herramienta que ayuda a los Clientes a documentar y gestionar los controles financieros y los procesos relacionados asociados con las normativas de información financiera.

IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud

IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud es una herramienta que ayuda a los Clientes a automatizar el proceso de identificación, medición y monitorización del riesgo operacional. Combina datos de riesgo, que pueden incluir autoevaluaciones de riesgo y control, eventos de pérdida, análisis de escenarios, pérdidas externas e indicadores clave de riesgo, en un solo módulo integrado.

IBM OpenPages IT Governance on Cloud

IBM OpenPages IT Governance on Cloud es una herramienta que ayuda a los Clientes a poner la gestión de operaciones de TI al nivel de las iniciativas empresariales, la estrategia y los requisitos normativos de la organización.

IBM OpenPages Policy and Compliance Management on Cloud

IBM OpenPages Policy and Compliance Management en Cloud es una herramienta que ayuda a los Clientes a consolidar la gestión de políticas y conformidad, automatizar un ciclo de vida de gestión de políticas y administrar el cambio normativo y la interacción con los responsables de las normativas.

IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud

IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud es una herramienta que ayuda a los Clientes a automatizar y gestionar auditorías internas y a llevar a cabo actividades más amplias de gestión del riesgo y la conformidad.

Las prestaciones son:

- a. Planificación de auditorías
- b. Gestión documental
- c. Informes de tiempo y gasto
- d. Informe de auditoría y resumen

IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud

IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud es una herramienta que ayuda a los Clientes a gestionar la dirección de sus modelos.

IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud

IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud es una herramienta que ayuda a los Clientes a alinear los datos normativos con datos internos y taxonomías y a evaluar el impacto de las obligaciones normativas.

IBM OpenPages Vendor Risk Management on Cloud

IBM OpenPages Vendor Risk Management on Cloud es una herramienta que ayuda a los Clientes a gestionar la conformidad y los riesgos de terceros, así como a entender cómo cada proveedor o elemento implicado se relaciona con los procesos empresariales.

1.1.3 Roles de Usuario

IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud

Los usuarios de tipo IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud (se requiere uno como mínimo) pueden acceder a todas las funciones administrativas, así como a todas las prestaciones GRC, del Servicio de Cloud.

IBM OpenPages GRC Business User on Cloud

Los usuarios de tipo IBM OpenPages GRC Business User on Cloud pueden interactuar completamente con todas las prestaciones GRC del Servicio de Cloud con derecho de titularidad.

IBM OpenPages GRC Limited User on Cloud

Los usuarios de tipo IBM OpenPages GRC Limited User on Cloud están limitados individualmente a una de las siguientes categorías de uso con las prestaciones GRC del Servicio de Cloud:

- a. Uso limitado (Light Touch): utilice el Servicio de Cloud para realizar funciones empresariales que requieren acceso a un conjunto limitado de subcomponentes (no superior a 3);
- b. Uso poco frecuente: utilice el Servicio de Cloud para realizar funciones empresariales periódicas que se producen mensualmente, trimestralmente o anualmente (no para funciones ad hoc y no pueden tener una frecuencia superior a una vez al mes); o
- c. Sólo lectura: utilice el Servicio de Cloud para ver sólo datos e informes.

IBM OpenPages GRC Single-Function User on Cloud

Los usuarios de tipo IBM OpenPages GRC Platform Single-Function User on Cloud están individualmente limitados a utilizar un subcomponente de las prestaciones GRC con derecho de titularidad del Servicio de Cloud para realizar una función empresarial específica que incluya, a título enunciativo pero no limitativo, responder a preguntas periódicas y automatizadas a través de formularios predefinidos, acceder a objetos de gestión de políticas con el propósito expreso de certificar su

comprensión y aceptación de una política, o crear objetos de evento de pérdida. No incluye el acceso a los informes.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 Instancias Adicionales

IBM OpenPages GRC Non-Production Instance on Cloud

IBM OpenPages GRC Non-Production Instance on Cloud proporciona una instancia no productiva del Servicio de Cloud para las actividades internas de desarrollo y pruebas.

1.2.2 Aplicaciones Adicionales

IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud

La aplicación IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud proporciona una interfaz a través de la cual los usuarios poco frecuentes o no aprovisionados pueden enviar eventos de pérdida de riesgo operacional al Servicio de Cloud sin estar expuestos a la experiencia de usuario empresarial completa.

IBM OpenPages GRC SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud

La aplicación IBM OpenPages GRC SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud proporciona la capacidad de importar contenido normativo, como nuevas normativas y controles, desde el marco de conformidad unificado, UCF (el Cliente debe adquirir una suscripción de UCF Common Controls Hub) en el Servicio de Cloud.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 Servicios de Configuración

El Cliente debe adquirir IBM OpenPages GRC New Client Jump Start on Cloud o IBM OpenPages GRC Existing Client Jump Start on Cloud.

IBM OpenPages GRC New Client Jump Start on Cloud

IBM OpenPages GRC New Client Jump Start on Cloud proporciona servicios para la implementación inicial del Servicio de Cloud para los Clientes sin ninguna experiencia en OpenPages GRC.

El soporte para configurar/ampliar o posteriormente añadir Soluciones GRC para el Servicio de Cloud está disponible a través de Especificaciones de Trabajo (SOWs) independientes con Servicios de IBM OpenPages.

Se requiere una Especificación de Trabajo (SOW) para otras actividades específicas del Cliente, como las siguientes:

- a. Configuración de la jerarquía de entidades empresariales
- b. Implementación de seguridad basada en el usuario
- c. Asistencia con la carga de datos
- d. Otras actividades específicas del Cliente

IBM OpenPages GRC Existing Client Jump Start on Cloud

IBM OpenPages GRC Existing Client Jump Start on Cloud proporciona servicios para la implementación inicial del Servicio de Cloud para los Clientes que provienen de un despliegue local existente de OpenPages GRC sin ninguna experiencia en OpenPages GRC.

El soporte para ampliar o añadir Soluciones GRC adicionales de GRC al Servicio de Cloud está disponible a través de Especificaciones de Trabajo independientes con Servicios de IBM OpenPages.

Se requiere una Especificación de Trabajo (SOW) para migrar los datos existentes del Cliente u otras actividades específicas del Cliente.

1.3.2 Servicios Prestados Remotamente

IBM OpenPages GRC Custom Deployment Services on Cloud

IBM OpenPages GRC Custom Deployment Services on Cloud es un servicio prestado de forma remota que proporciona 40 horas de tiempo de compromiso de IBM OpenPages Services para ayudar a los Clientes que deseen implementar extensiones en el Servicio de Cloud.

Los siguientes son ejemplos de actividades realizadas como parte de este compromiso:

- a. Coordinación con el Cliente
- b. Recopilación de las extensiones para implementar y revisar las instrucciones del Cliente
- c. Despliegue de las extensiones específicas del Cliente
- d. Revisión de registros para confirmar el correcto despliegue de las extensiones

El Cliente debe usar todas las horas dentro del plazo de 1 año a partir de la compra o antes de que termine el plazo de suscripción del Cliente sin una renovación posterior, lo que ocurra primero.

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 siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=79E08A8001B011E7982D0C38141F4056>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo 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:

- a. Una Aplicación es un programa de software con un nombre exclusivo desarrollado o puesto a disposición para ser accedido o utilizado por los Servicios de Cloud.

- b. Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- c. Un Gigabyte (GB) se define como 2 a la 30ª potencia bytes de datos tratados por, utilizados, almacenados o configurados en los Servicios de Cloud.
- d. Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- e. Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios.

5. Términos Adicionales

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

5.1 Copia de seguridad

Diariamente se llevan a cabo copias de seguridad para las instancias productivas, y según sea necesario para las instancias que no son productivas. IBM retendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente por un período máximo de tres (3) años para las instancias productivas y de noventa (90) días para las instancias no productivas. El Cliente es responsable de configurar la seguridad del Servicio de Cloud para prohibir que los usuarios individuales supriman datos y reconoce y acepta que una vez suprimidos los datos, IBM no está obligada a recuperar los datos suprimidos y, si está disponible, puede cobrar este servicio.

5.2 Vencimiento del Servicio de Cloud

Antes del vencimiento o la terminación del Servicio de Cloud, el Cliente puede utilizar cualquiera de las características de notificación o exportación del Servicio de Cloud proporcionadas para extraer datos. Los servicios de extracción de datos personalizada están disponibles bajo un acuerdo independiente.

Tras la recepción de una solicitud de soporte por parte del Cliente dentro del plazo de 30 días tras la fecha de vencimiento o terminación del Servicio de Cloud, IBM devolverá al Cliente una copia electrónica del contenido del Cliente en formato de aplicación nativa.

5.3 Limitación de tipo No Productivo

Si el Servicio de Cloud se designa como de "No Producción", solo podrá utilizarse para actividades internas de no producción incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, pruebas, ajuste del rendimiento, diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en el Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte del Servicio de Cloud con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad de producción pertinentes.

5.4 Restricciones acerca del Uso en Beneficio de un Tercero

El Cliente no debe utilizar el Servicio de Cloud ni ninguno de sus componentes, incluyendo, sin limitación, los informes y los datos de salida producidos por el Servicio de Cloud para proporcionar prestación de servicios, servicios de alojamiento o cualquier tipo de servicios de tecnología de la información profesional a terceros, a menos que se acuerde por escrito con IBM.