

### IBM OpenPages GRC on Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

#### 1. Service Cloud

IBM OpenPages GRC on Cloud est un service offrant aux Clients un ensemble d'outils conçus pour permettre d'identifier, de gérer, de surveiller et de signaler les risques et les initiatives de conformité à l'échelle de l'entreprise.

##### 1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

###### 1.1.1 Abonnement de Base

Le Client doit obtenir les droits pour l'un des produits GRC Editions décrits ci-après ainsi que pour GRC Data Storage.

###### IBM OpenPages GRC Starter Edition on Cloud

Un droit IBM OpenPages GRC Starter Edition on Cloud permet la configuration du Service Cloud qui prend en charge un volume transactionnel à la hausse d'approximativement 200 utilisateurs professionnels IBM OpenPages GRC.

###### IBM OpenPages GRC Basic Edition on Cloud

Un droit IBM OpenPages GRC Basic Edition on Cloud permet la configuration du Service Cloud qui prend en charge un volume transactionnel à la hausse d'approximativement 1 000 utilisateurs professionnels IBM OpenPages GRC.

###### IBM OpenPages GRC Classic Edition on Cloud

Un droit IBM OpenPages GRC Classic Edition on Cloud permet la configuration du Service Cloud qui prend en charge un volume transactionnel à la hausse d'approximativement 5 000 utilisateurs professionnels IBM OpenPages GRC.

###### IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud

Un droit IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud (un composant requis) permet le stockage de données GRC pour l'instance de Service Cloud du Client. Le stockage sera vendu par tranche de 150 gigaoctets.

###### 1.1.2 Solutions GRC

Le Client doit acquérir des droits d'utilisation pour au moins une des Solutions GRC décrites ci-dessous.

###### IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud

IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud est un outil permettant aux Clients de documenter et de gérer leurs contrôles financiers et les processus relatifs associés aux réglementations financières de génération de rapports.

###### IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud

IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud est un outil permettant aux Clients d'automatiser le processus d'identification, de mesure et de surveillance des risques opérationnels. Il allie les données liées aux risques, qui peuvent inclure des auto-évaluations des risques et des contrôles, des événements de perte, des analyses de scénarios, des pertes externes et des indicateurs clés de risques dans un seul et même module intégré.

###### IBM OpenPages IT Governance on Cloud

IBM OpenPages IT Governance on Cloud est un outil permettant aux Clients d'adapter leur gestion des opérations informatiques aux exigences des initiatives métier, de la stratégie et des réglementations de leur entreprise.

### **IBM OpenPages Policy and Compliance Management on Cloud**

IBM OpenPages Policy and Compliance Management on Cloud est un outil permettant aux Clients de consolider la gestion de leurs politiques et de leur conformité, d'automatiser un cycle de vie de gestion des politiques, ainsi que de gérer les changements réglementaires et les interactions avec le responsable de la réglementation.

### **IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud**

IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud est un outil permettant aux Clients d'automatiser et de gérer les audits internes et de mener des activités de gestion des risques et de la conformité à plus grande échelle.

Il offre les fonctions suivantes :

- a. Planification d'audit
- b. Gestion des documents de travail
- c. Génération de rapports concernant le temps et les dépenses
- d. Rapport d'audit et wrap-up

### **IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud**

IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud est un outil permettant aux Clients de gérer la gouvernance de leurs modèles.

### **IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud**

IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud est un outil permettant aux Clients d'adapter les données réglementaires aux données internes et aux taxonomies et d'évaluer l'impact des obligations réglementaires.

### **IBM OpenPages Vendor Risk Management on Cloud**

IBM OpenPages Vendor Risk Management on Cloud est un outil permettant aux Clients de gérer la conformité et les risques tiers ainsi que de comprendre comment chaque fournisseur ou engagement est lié à des processus métier.

#### **1.1.3 Rôles Utilisateur**

##### **IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud**

Les utilisateurs d'IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud (au moins un est requis) sont autorisés à accéder à toutes les fonctions administratives ainsi qu'à toutes les fonctionnalités GRC autorisées du Service Cloud.

##### **IBM OpenPages GRC Business User on Cloud**

Les utilisateurs d'IBM OpenPages GRC Business User on Cloud sont autorisés à interagir en intégralité avec toutes les fonctionnalités GRC autorisées du Service Cloud.

##### **IBM OpenPages GRC Limited User on Cloud**

Chacun des utilisateurs d'IBM OpenPages GRC Limited User on Cloud est limité à une seule des catégories d'utilisation suivantes avec les fonctionnalités GRC autorisées du Service Cloud :

- a. Utilisation allégée : le Service Cloud est utilisé pour effectuer des fonctions métier nécessitant l'accès à un ensemble limité de sous-composants (au maximum 3) ;
- b. Utilisation peu fréquente : le Service Cloud est utilisé pour effectuer des fonctions métier périodiques à une fréquence mensuelle, trimestrielle ou annuelle (et non ad hoc et au maximum une fois par mois) ; ou
- c. Lecture seule : le Service Cloud n'est utilisé que pour consulter les données et les rapports.

##### **IBM OpenPages GRC Single-Function User on Cloud**

Chacun des utilisateurs d'IBM OpenPages GRC Platform Single-Function User on Cloud ne peut utiliser qu'un seul sous-composant des fonctionnalités GRC autorisées du Service Cloud pour effectuer une fonction métier particulière, y compris, sans s'y limiter, pour répondre aux questions automatisées périodiques par le biais de formulaires prédéfinis, pour accéder aux objets de gestion de stratégie afin de

confirmer qu'ils ont lu et approuvé une règle ou pour créer des objets d'événement causant des pertes. L'accès aux rapports n'y est pas inclus.

## **1.2 Services Optionnels**

### **1.2.1 Instances Additionnelles**

#### **IBM OpenPages GRC Non-Production Instance on Cloud**

IBM OpenPages GRC Non-Production Instance on Cloud fournit une instance Hors Production du Service Cloud pour les activités de développement et de test internes.

### **1.2.2 Applications supplémentaires**

#### **IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud**

L'application IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud offre une interface via laquelle les utilisateurs occasionnels ou non provisionnés peuvent soumettre des événements de perte de risques opérationnels dans le Service Cloud sans devoir passer par l'expérience utilisateur professionnel complète.

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

L'application IBM OpenPages GRC SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud offre la possibilité d'importer du contenu réglementaire, tel que de nouvelles réglementations et de nouveaux contrôles, depuis Unified Compliance Framework (le Client doit acquérir un abonnement UCF Common Controls Hub) dans le Service Cloud.

## **1.3 Services d'Accélération**

### **1.3.1 Services de Configuration**

Le Client doit acquérir IBM OpenPages GRC New Client Jump Start on Cloud ou 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 offre des services d'implémentation initiale du Service Cloud pour les Clients découvrant OpenPages GRC.

Une assistance à la configuration/à l'extension ou à l'ajout ultérieur de solutions GRC au Service Cloud est disponible via un Descriptif de Services distinct avec IBM OpenPages Services.

Un Descriptif de Services est requis pour d'autres activités propres au Client telles que les suivantes :

- a. Configuration de la hiérarchie d'entité métier
- b. Implémentation de la sécurité basée sur l'utilisateur
- c. Aide au chargement de données
- d. Autres activités propres au Client

#### **IBM OpenPages GRC Existing Client Jump Start on Cloud**

IBM OpenPages GRC Existing Client Jump Start on Cloud offre des services d'implémentation initiale du Service Cloud pour les Clients effectuant un pontage depuis un déploiement de plateforme OpenPages GRC Platform sur site existant.

Une assistance à l'extension ou à l'ajout de solutions GRC supplémentaires au Service Cloud est disponible via des Descriptifs de Service distincts avec IBM OpenPages Services.

Un Descriptif de Services est requis pour migrer des données Client existantes ou d'autres activités propres au Client.

### **1.3.2 Services à Distance**

#### **IBM OpenPages GRC Custom Deployment Services on Cloud**

IBM OpenPages GRC Custom Deployment Services on Cloud est un service délivré à distance qui fournit 40 heures de temps d'engagement IBM OpenPages Services pour aider les Clients qui souhaitent déployer des extensions sur le Service Cloud.

Voici des exemples d'activités réalisées dans le cadre de cet engagement :

- a. Coordination avec le Client

- b. Collecte des extensions à déployer et revue des instructions du Client
- c. Déploiement des extensions spécifiques au Client
- d. Consultation des journaux pour confirmer le déploiement correct des extensions

Le Client doit utiliser toutes les heures dans un délai d'un an suivant l'acquisition ou avant la fin de la période d'abonnement du Client sans renouvellement ultérieur, la date la plus proche étant retenue.

## 2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

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

## 3. Niveaux de Service et Support Technique

### 3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

\* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

### 3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Montant des redevances

### 4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- a. Une Application est un logiciel portant un nom unique qui est développé ou mis à disposition pour accéder aux Services Cloud ou être utilisés par les Services Cloud.
- b. Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

- c. Un Gigaoctet (Go) représente 2 puissance 30 d'octets de données traités par, utilisés, stockés ou configurés dans les Services Cloud.
- d. Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- e. Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services.

## **5. Dispositions Additionnelles**

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

### **5.1 Sauvegarde**

Des sauvegardes sont effectuées chaque jour pour les instances de production et en fonction des besoins pour les instances hors production. IBM conservera également une copie de sauvegarde des données du Client pendant une période maximale de 3 ans pour les instances de production et jusqu'à 90 jours pour les instances hors production. Le Client est tenu de configurer la sécurité du Service Cloud pour interdire aux utilisateurs individuels de supprimer des données et, une fois les données supprimées, le Client reconnaît et accepte qu'IBM ne sera pas tenue de récupérer les données supprimées et, le cas échéant, pourra facturer ladite activité.

### **5.2 Expiration du Service Cloud**

Avant l'expiration ou la résiliation du Service Cloud, le Client peut utiliser l'une quelconque des fonctions de génération de rapports ou d'exportation fournies du Service Cloud pour extraire des données. Des services d'extraction de données personnalisées sont disponibles dans le cadre d'un contrat distinct.

A réception d'une demande d'assistance du Client dans les 30 jours suivant la date d'expiration ou de résiliation du Service Cloud, IBM retournera au Client une copie électronique du contenu du Client au format d'application natif.

### **5.3 Limitation Hors Production**

Si le Service Cloud est désigné comme étant « Hors Production », il ne peut être utilisé que pour des activités internes non destinées à la production, y compris, sans que cette liste soit limitative, pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de test interne de performances, de préproduction, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions du Service Cloud utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie du Service Cloud à toutes autres fins sans acquérir les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés.

### **5.4 Restrictions portant sur l'Utilisation au Bénéfice d'un Tiers**

Le Client n'est pas autorisé à utiliser le Service Cloud ou l'un de ses composants, y compris sans s'y limiter, les données de sortie et les rapports générés par le Service Cloud aux fins de fournir des services administratifs, des services d'hébergement ou toutes autres formes de services de technologies d'information commerciale à des tiers, sauf autorisation expresse écrite d'IBM.