

IBM OpenPages with Watson on Cloud

Essa 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

O IBM OpenPages with Watson on Cloud é um serviço que fornece aos Clientes um conjunto de ferramentas projetado para ajudar a identificar, gerenciar, monitorar e relatar iniciativas de risco e conformidade em toda a empresa.

1.1 Ofertas

O Cliente pode escolher uma das ofertas disponíveis a seguir.

1.1.1 Subscrição Básica

O Cliente deve adquirir uma autorização para uma das edições descritas abaixo, bem como ao armazenamento de dados.

a. IBM OpenPages Starter Edition on Cloud

Uma autorização do IBM OpenPages Starter Edition on Cloud fornece uma configuração do Serviço em Nuvem que suporta um volume transacional acima de aproximadamente 40 usuários simultâneos.

b. IBM OpenPages Basic Edition on Cloud

Uma autorização do IBM OpenPages Basic Edition on Cloud fornece uma configuração do Serviço em Nuvem que suporta um volume transacional acima de aproximadamente 200 usuários simultâneos.

c. IBM OpenPages Classic Edition on Cloud

Uma autorização do IBM OpenPages Classic Edition on Cloud fornece uma configuração do Serviço em Nuvem que suporta um volume transacional acima de aproximadamente 1.000 usuários simultâneos.

d. IBM OpenPages Data Storage on Cloud

Uma autorização do IBM OpenPages Data Storage on Cloud (um componente obrigatório) fornece o armazenamento de dados GRC para a instância do Cliente do Serviço em Nuvem. O armazenamento será vendido em lotes de 150 Gigabytes.

1.1.2 Soluções GRC

O Cliente deve adquirir autorização para pelo menos uma das Soluções GRC descritas abaixo.

a. IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud

IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud é uma ferramenta que ajuda os Clientes a documentar e a gerenciar controles financeiros e os respectivos processos associados a regulamentos de relatório financeiro.

b. IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud

IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud é uma ferramenta que ajuda os Clientes a automatizar o processo de identificação, medição e monitoramento do risco operacional. Ele combina dados de risco, que podem incluir autoavaliações de risco e controle, eventos de perda, análise de cenários, perdas externas e principais indicadores de risco, em um único módulo integrado.

c. IBM OpenPages IT Governance on Cloud

IBM OpenPages IT Governance on Cloud é uma ferramenta que ajuda os Clientes a alinhar o gerenciamento de operações de TI com suas iniciativas corporativas de negócios, estratégias e requisitos regulamentares.

d. **IBM OpenPages Policy Management on Cloud**

O IBM OpenPages Policy Management on Cloud é uma ferramenta que ajuda os Clientes a consolidar o gerenciamento de políticas e automatizar um ciclo de vida de gerenciamento de políticas.

e. **IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud**

O IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud é uma ferramenta que ajuda os Clientes a automatizar e gerenciar auditorias internas e a conduzir atividades mais amplas de gerenciamento de conformidade e risco.

Os recursos incluem:

- (1) Planejamento de auditoria
- (2) Gerenciamento de documentos de trabalho
- (3) Relatório de tempo e despesas
- (4) Relatório e encerramento de auditoria

f. **IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud**

IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud é uma ferramenta que ajuda os Clientes a gerenciar a governança de seus modelos.

g. **IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud**

IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud é uma ferramenta que ajuda os Clientes a alinhar dados regulamentares com dados internos e taxonomias e a avaliar obrigações regulamentares.

h. **IBM OpenPages Vendor Risk Management on Cloud**

IBM OpenPages Vendor Risk Management on Cloud é uma ferramenta que ajuda os Clientes a gerenciar os riscos e a conformidade de terceiros, bem como a entender como cada fornecedor ou compromisso se relaciona com processos de negócios.

1.1.3 Funções de Usuário

a. **IBM OpenPages Administrator User on Cloud**

Os usuários do IBM OpenPages Administrator User on Cloud (é necessário pelo menos um) têm permissão para acessar todas as funções administrativas, bem como todos os recursos autorizados do GRC do Serviço em Nuvem.

b. **IBM OpenPages General User on Cloud**

Os usuários do IBM OpenPages General User on Cloud têm permissão para interagir totalmente com todos os recursos autorizados do GRC do Serviço de Nuvem.

c. **IBM OpenPages Single-Function User on Cloud**

Os usuários do IBM OpenPages Single-Function User on Cloud estão limitados individualmente a usar um subcomponente dos recursos autorizados do GRC do Serviço em Nuvem para executar uma função de negócios específica, incluindo, entre outras, responder a perguntas periódicas automatizadas por meio de formulários predefinidos, acessar objetos de gerenciamento de políticas com o objetivo expresso de atestar seu entendimento e aceitação de uma política ou criar objetos de eventos de perda.

1.2 Serviços Opcionais

1.2.1 Instâncias Adicionais

a. **IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud**

Uma autorização do IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud fornece uma instância de Não Produção do Serviço em Nuvem para atividades internas de desenvolvimento e de teste. Suporta um volume transacional superior a aproximadamente 40 usuários simultâneos.

b. **IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud**

Uma autorização do IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud fornece uma instância de Não Produção do Serviço em Nuvem para atividades internas de desenvolvimento e de teste. Suporta um volume transacional superior a aproximadamente 200 usuários simultâneos.

c. **IBM OpenPages Classic Edition for Non-Production on Cloud**

Uma autorização do IBM OpenPages Classic Edition for Non-Production on Cloud fornece uma instância de Não Produção do Serviço em Nuvem para atividades internas de desenvolvimento e de teste. Suporta um volume transacional superior a aproximadamente 1.000 usuários simultâneos.

1.2.2 Aplicativos Adicionais

a. **IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud**

O aplicativo IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud fornece uma interface na qual usuários pouco frequentes ou não provisionados podem enviar eventos de perda de risco operacional ao Serviço em Nuvem sem serem expostos à experiência completa do usuário.

b. **IBM OpenPages SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud**

O aplicativo IBM OpenPages SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud fornece a capacidade de importar conteúdo regulamentar, como por exemplo novos regulamentos e controles, do Unified Compliance Framework (o Cliente deve adquirir uma assinatura do UCF Common Controls Hub) no Serviço em Nuvem.

1.3 Serviços de Aceleração

1.3.1 Serviços de Configuração

O Cliente deve adquirir o IBM OpenPages New Client Setup on Cloud ou o IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud.

a. **IBM OpenPages New Client Setup on Cloud**

O IBM OpenPages New Client Setup on Cloud fornece serviços para a implementação inicial do Serviço em Nuvem para Clientes sem nenhuma experiência com o OpenPages with Watson.

O suporte para configurar/ampliar ou incluir posteriormente Soluções GRC para o Serviço em Nuvem está disponível por meio de Descrições do Trabalho (SOWs) distintas com o IBM OpenPages Services.

Uma Descrição do Trabalho (SOW) é necessária para outras atividades específicas do Cliente como as seguintes:

- (1) Configuração de hierarquia da entidade de negócios
- (2) Implementação de segurança baseada no usuário
- (3) Assistência com carregamento de dados
- (4) Outras atividades específicas do Cliente

b. **IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud**

O IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud fornece serviços para a implementação inicial do Serviço em Nuvem para Clientes que estão vindo de uma implementação local existente do OpenPages with Watson.

O suporte para ampliar ou incluir Soluções GRC adicionais para o Serviço em Nuvem está disponível por meio de Descrições do Trabalho (SOWs) distintas com o IBM OpenPages Services.

Uma Descrição do Trabalho (SOW) é necessária para migrar dados existentes ou outras atividades específicas do Cliente.

1.3.2 Serviços Entregues Remotamente

a. **IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud**

O IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud é um serviço entregue remotamente que fornece 10 horas de tempo de compromisso do IBM OpenPages Cloud Operations para ajudar os Clientes que desejam implementar a Conexão Única (SSO) para o Serviço em Nuvem.

b. **IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud**

O IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud é um serviço entregue remotamente que fornece 40 horas de tempo de compromisso do IBM OpenPages Cloud Operations para ajudar os Clientes que desejam implementar extensões no Serviço em Nuvem.

A seguir há exemplos de atividades executadas como parte deste compromisso:

- (1) Coordenação com o Cliente
- (2) Coleta das extensões para implementar e revisar as instruções do Cliente
- (3) Implementação das extensões específicas do Cliente
- (4) Revisão de logs para confirmar a implementação adequada das extensões

O Cliente deve usar todas as horas dentro de 1 ano da compra ou antes do fim da vigência de subscrição do Cliente sem uma renovação posterior, o que acontecer primeiro.

c. **IBM OpenPages Custom Deployment Services on Cloud**

O IBM OpenPages Custom Deployment Services on Cloud é um serviço entregue remotamente que fornece 40 horas de tempo de compromisso do IBM OpenPages Services para ajudar os Clientes que desejam implementar extensões no Serviço em Nuvem.

A seguir há exemplos de atividades executadas como parte deste compromisso:

- (1) Coordenação com o Cliente
- (2) Coleta das extensões para implementar e revisar as instruções do Cliente
- (3) Implementação das extensões específicas do Cliente
- (4) Revisão de logs para confirmar a implementação adequada das extensões

O Cliente deve usar todas as horas dentro de 1 ano da compra ou antes do fim da vigência de subscrição do Cliente sem uma renovação posterior, o que acontecer primeiro.

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, caso os itens a seguir se apliquem e até o limite dessa aplicação: i) o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Europeu (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=79E08A8001B011E7982D0C38141F4056>

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.

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 esse Serviço em Nuvem:

- Aplicativo é um programa de software com nome exclusivo desenvolvido, disponibilizado para acesso ou usado pelos Serviços em Nuvem.
- Usuário Autorizado é um usuário específico autorizado a acessar o Serviço em Nuvem de maneira direta ou indireta (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio.
- Gigabyte (GB) é definido como 2 elevado à 30ª potência de um byte de dados processado por, usado, armazenado ou configurado nos Serviços em Nuvem.
- Instância corresponde a cada acesso a uma configuração específica dos Serviços em Nuvem.
- Compromisso é um serviço profissional ou de treinamento relacionado aos Serviços.

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>.

5.1 Backup

Backups são feitos diariamente para instâncias de produção e conforme necessário para instâncias de não produção. A IBM guardará uma cópia de backup dos dados do Cliente por um período máximo de 3 anos para instâncias de produção e de até noventa dias para instâncias de não produção. O Cliente é responsável por configurar a segurança do Serviço em Nuvem para proibir que usuários individuais excluam dados, e após os dados serem excluídos, o Cliente reconhece e concorda que a IBM não é obrigada a recuperá-los e, caso a recuperação esteja disponível, a IBM poderá cobrar por tal esforço.

5.2 Término do Serviço em Nuvem

Antes do término ou da rescisão do Serviço em Nuvem, o Cliente pode utilizar qualquer um dos recursos de relatório ou exportação fornecidos no Serviço em Nuvem para extrair dados. Os serviços personalizados de extração de dados estão disponíveis sob um Contrato distinto.

Mediante o recebimento de uma solicitação de suporte do Cliente dentro de 30 dias da data de expiração ou rescisão do Serviço em Nuvem, a IBM devolverá para o Cliente uma cópia eletrônica do conteúdo do Cliente no formato do aplicativo nativo.

5.3 Limitação de Não Produção

Se o Serviço em Nuvem for designado como "Não Produção", ele só poderá ser usado para atividades internas de não produção, incluindo, mas não se limitando a teste, ajuste de desempenho, diagnóstico de falha, benchmarking interno, preparação, atividade de garantia de qualidade e/ou desenvolvimento de

inclusões usadas internamente ou extensões para o Serviço em Nuvem usando interfaces de programação de aplicativos publicadas. O Cliente não está autorizado a utilizar nenhuma parte do Serviço em Nuvem para quaisquer outros propósitos sem adquirir as autorizações de produção apropriadas.

5.4 Restrições de Uso para o Benefício de um Terceiro

O Cliente não pode utilizar o Serviço em Nuvem ou qualquer componente do mesmo, incluindo, sem limitação, dados de saída e relatórios produzidos pelo Serviço em Nuvem para fornecer bureau de serviços, serviços de hospedagem ou qualquer tipo de serviços comerciais de tecnologia da informação para terceiros, a menos que acordado de outra forma por escrito pela IBM.