

IBM OpenPages with Watson on Cloud

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

IBM OpenPages with Watson on Cloud ist ein Service, der mit einem Toolset ausgestattet ist, das die Kunden dabei unterstützen soll, Risikomanagement- und Compliance-Initiativen im gesamten Unternehmen zu identifizieren, zu steuern, zu überwachen und entsprechende Berichte zu erstellen.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 Basis-Subscription

Der Kunde muss eine Berechtigung für eine der nachstehend beschriebenen Editions und für Data Storage erwerben.

a. IBM OpenPages Starter Edition on Cloud

Eine Berechtigung für die IBM OpenPages Starter Edition on Cloud stellt eine Konfiguration des Cloud-Service bereit, die ein Transaktionsvolumen von mehr als ca. 40 gleichzeitig angemeldeten Benutzern unterstützt.

b. IBM OpenPages Basic Edition on Cloud

Eine Berechtigung für die IBM OpenPages Basic Edition on Cloud stellt eine Konfiguration des Cloud-Service bereit, die ein Transaktionsvolumen von mehr als ca. 200 gleichzeitig angemeldeten Benutzern unterstützt.

c. IBM OpenPages Classic Edition on Cloud

Eine Berechtigung für die IBM OpenPages Classic Edition on Cloud stellt eine Konfiguration des Cloud-Service bereit, die ein Transaktionsvolumen von mehr als ca. 1.000 gleichzeitig angemeldeten Benutzern unterstützt.

d. IBM OpenPages Data Storage on Cloud

Eine Berechtigung für IBM OpenPages Data Storage on Cloud (eine erforderliche Komponente) stellt den Speicher für die GRC-Daten der Kundeninstanz des Cloud-Service zur Verfügung. Der Speicher wird in Anteilen von 150 Gigabyte verkauft.

1.1.2 GRC-Lösungen

Der Kunde muss eine Berechtigung für mindestens eine der nachstehend beschriebenen GRC-Lösungen erwerben.

a. IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud

IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud ist ein Tool, das Kunden bei der Dokumentierung und Verwaltung von Finanzkontrollen sowie den zugehörigen Prozessen im Rahmen der Bestimmungen für die Finanzberichterstattung unterstützt.

b. IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud

IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud ist ein Tool, das Kunden dabei unterstützt, den Prozess der Ermittlung, Messung und Überwachung betrieblicher Risiken zu automatisieren. Dazu werden Risikodaten (wie beispielsweise Selbstbeurteilungen von Risiken und Kontrollen (Risk and Control Self Assessments), Verlustereignisse, Szenarioanalysen, externe Verluste und Key Risk Indicators) in einem einzigen integrierten Modul zusammengefasst.

c. IBM OpenPages IT Governance on Cloud

IBM OpenPages IT Governance on Cloud ist ein Tool, das Kunden dabei unterstützt, IT Operations Management an ihren Geschäftsinitiativen, Strategien und regulatorischen Anforderungen auszurichten.

- d. **IBM OpenPages Policy Management on Cloud**
IBM OpenPages Policy Management on Cloud ist ein Tool, das Kunden dabei unterstützt, das Richtlinienmanagement zu konsolidieren und den Richtlinienmanagementlebenszyklus zu automatisieren.
- e. **IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud**
IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud ist ein Tool, das Kunden dabei unterstützt, interne Prüfungen zu automatisieren und zu steuern sowie umfassendere Vorgänge für das Risiko- und Compliance-Management durchzuführen.
Zu den Features gehören:
 - (1) Planung von Prüfungen
 - (2) Management von Arbeitspapieren
 - (3) Aufzeichnung von Zeit- und Kostenaufwand
 - (4) Erstellung von Prüf- und Abschlussberichten
- f. **IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud**
IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud ist ein Tool, das Kunden dabei unterstützt, die Governance ihrer Modelle zu verwalten.
- g. **IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud**
IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud ist ein Tool, das Kunden dabei unterstützt, regulatorische Daten mit internen Daten und Taxonomien abzugleichen und die Auswirkungen regulatorischer Verpflichtungen zu bewerten.
- h. **IBM OpenPages Vendor Risk Management on Cloud**
IBM OpenPages Vendor Risk Management on Cloud ist ein Tool, das Kunden dabei unterstützt, die Compliance und Risiken durch Dritte zu steuern und abzuschätzen, in welcher Beziehung die einzelnen Lieferanten oder Engagements zu Geschäftsprozessen stehen.

1.1.3 Benutzerrollen

- a. **IBM OpenPages Administrator User on Cloud**
IBM OpenPages Administrator User on Cloud-Benutzer (mindestens ein Benutzer ist erforderlich) haben Zugriff auf alle Verwaltungsfunktionen sowie auf alle berechtigten GRC-Funktionen des Cloud-Service.
- b. **IBM OpenPages General User on Cloud**
IBM OpenPages General User on Cloud-Benutzer dürfen alle berechtigten GRC-Funktionen des Cloud-Service ausführen.
- c. **IBM OpenPages Single-Function User on Cloud**
Jeder Benutzer von IBM OpenPages Single-Function User on Cloud erhält lediglich die Berechtigung zur Nutzung einer einzigen Unterkomponente der berechtigten GRC-Funktionen des Cloud-Service, um eine bestimmte Geschäftsfunktion auszuführen. Dazu gehört beispielsweise die Beantwortung automatisierter, regelmäßig wiederkehrender Fragen über vordefinierte Formulare, der Zugriff auf Richtlinienmanagementobjekte, um die Verständlichkeit und Anwendbarkeit einer Richtlinie zu bestätigen, oder die Erstellung von Verlustereignisobjekten.

1.2 Optionale Services

1.2.1 Zusätzliche Instanzen

- a. **IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud**
Eine Berechtigung für die IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud stellt eine Instanz des Cloud-Service für die nicht produktive Nutzung zur Verfügung, die für interne Entwicklungs- und Testaktivitäten verwendet werden kann. Sie unterstützt ein Transaktionsvolumen von mehr als ca. 40 gleichzeitig angemeldeten Benutzern.
- b. **IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud**
Eine Berechtigung für die IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud stellt eine Instanz des Cloud-Service für die nicht produktive Nutzung zur Verfügung, die für interne

Entwicklungs- und Testaktivitäten verwendet werden kann. Sie unterstützt ein Transaktionsvolumen von mehr als ca. 200 gleichzeitig angemeldeten Benutzern.

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

Eine Berechtigung für die IBM OpenPages Classic Edition for Non-Production on Cloud stellt eine Instanz des Cloud-Service für die nicht produktive Nutzung zur Verfügung, die für interne Entwicklungs- und Testaktivitäten verwendet werden kann. Sie unterstützt ein Transaktionsvolumen von mehr als ca. 1.000 gleichzeitig angemeldeten Benutzern.

1.2.2 Zusätzliche Anwendungen

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

Die Anwendung IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud stellt eine Schnittstelle zur Verfügung, über die gelegentliche oder nicht eingerichtete Benutzer Verlustereignisse aus operationellen Risiken in den Cloud-Service einstellen können, ohne über die volle Erfahrung eines Anwenders zu verfügen.

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

Die Anwendung IBM OpenPages SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud ermöglicht den Import regulatorischer Inhalte, wie neue Vorschriften und Kontrollen, aus dem Unified Compliance Framework (der Kunde muss eine Subscription für UCF Common Controls Hub erwerben) in den Cloud-Service.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 Setup-Services

Der Kunde muss entweder IBM OpenPages New Client Setup on Cloud oder IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud erwerben.

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

IBM OpenPages New Client Setup on Cloud stellt Services für die Erstimplementierung des Cloud-Service für Neukunden von OpenPages with Watson bereit.

Unterstützung für die Konfiguration/Erweiterung des Cloud-Service oder das spätere Hinzufügen von GRC-Lösungen wird über separate Leistungsbeschreibungen (SOWs) mit den IBM OpenPages Services erbracht.

Für weitere kundenspezifische Aktivitäten, wie beispielsweise die in der folgenden Liste aufgeführten Aktivitäten, ist ebenfalls eine Leistungsbeschreibung erforderlich:

- (1) Erstellung der Geschäftsentitätshierarchie
- (2) Implementierung von benutzerbasierter Sicherheit
- (3) Unterstützung beim Laden von Daten
- (4) Weitere kundenspezifische Aktivitäten

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

IBM OpenPages Existing Client Setup Start on Cloud stellt Services für die Erstimplementierung des Cloud-Service für Kunden bereit, die von einer vorhandenen On-Premises-Implementierung der OpenPages with Watson auf den Cloud-Service migrieren.

Unterstützung für die Erweiterung des Cloud-Service oder das Hinzufügen von GRC-Lösungen wird über separate Leistungsbeschreibungen (SOWs) mit den IBM OpenPages Services erbracht.

Für die Migration vorhandener Kundendaten oder für andere kundenspezifische Aktivitäten ist eine Leistungsbeschreibung (SOW) erforderlich.

1.3.2 Remote erbrachte Services

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

IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud ist ein remote erbrachter Service, der 10 Stunden für das IBM OpenPages Cloud Operations-Kundenprojekt bereitstellt, um Kunden zu unterstützen, die Single Sign-On (SSO) für den Cloud-Service implementieren möchten.

b. IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud

IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud ist ein remote erbrachter Service, der 40 Stunden für das IBM OpenPages Cloud Operations-Kundenprojekt bereitstellt, um Kunden zu unterstützen, die Erweiterungen für den Cloud-Service implementieren möchten.

Im Rahmen dieses Kundenprojekts können z. B. folgende Aktivitäten durchgeführt werden:

- (1) Koordination mit dem Kunden
- (2) Erfassung der bereitzustellenden Erweiterungen und Prüfung der Anweisungen des Kunden
- (3) Bereitstellung der kundenspezifischen Erweiterungen
- (4) Prüfung der Protokolle, um die ordnungsgemäße Bereitstellung der Erweiterungen zu bestätigen

Der Kunde muss alle Stunden innerhalb eines Jahres ab dem Erwerb oder vor Ablauf der Subscription-Laufzeit des Kunden ohne nachfolgende Verlängerung verwenden, wobei der jeweils frühere Zeitpunkt ausschlaggebend ist.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

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

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%)) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Eine Beschreibung der technischen Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, finden Sie durch Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> verfügbar ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- a. „Anwendung“ ist ein eindeutig benanntes Softwareprogramm, das von den Cloud-Services entwickelt oder für den Zugriff auf die Cloud-Services und zu ihrer Verwendung zur Verfügung gestellt wurde.
- b. „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, ein Gerät oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf die Cloud-Services erteilt wird.
- c. „Gigabyte (GB)“ entspricht 2^{30} Byte an Daten, die vom Cloud-Service verarbeitet oder im Rahmen des Cloud-Service genutzt, gespeichert oder konfiguriert werden.
- d. „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.
- e. „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Services.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Sicherung

Produktionsinstanzen werden täglich und Nicht-Produktionsinstanzen werden bei Bedarf gesichert. Die Sicherungskopien der Kundendaten werden von IBM bei Produktionsinstanzen für einen Zeitraum von maximal 3 Jahren und bei Nicht-Produktionsinstanzen für bis zu 90 Tage aufbewahrt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Sicherheit des Cloud-Service so zu konfigurieren, dass einzelne Benutzer keine Daten löschen können. Werden trotzdem Daten gelöscht, ist sich der Kunde dessen bewusst und bestätigt, dass IBM nicht dazu verpflichtet ist, die gelöschten Daten wiederherzustellen, und Maßnahmen zur Datenwiederherstellung ggf. in Rechnung stellen wird.

5.2 Ablauf des Cloud-Service

Vor Ablauf oder Beendigung des Cloud-Service können Daten vom Kunden über die vom Cloud-Service bereitgestellten Berichterstellungs- oder Exportfunktionen extrahiert werden. Kundenspezifische Datenextraktionsservices werden unter einer separaten Vereinbarung zur Verfügung gestellt.

Wenn IBM innerhalb von 30 Tagen nach dem Ablauf- oder Beendigungsdatum des Cloud-Service eine entsprechende Unterstützungsanfrage des Kunden erhält, wird IBM dem Kunden eine elektronische Kopie seiner Inhalte im nativen Anwendungsformat zukommen lassen.

5.3 Beschränkung auf nicht produktive Nutzung (Non-Production)

Ein als "Non-Production" gekennzeichnete Cloud-Service darf nur für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen des Cloud-Service unter Verwendung öffentlicher Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile des Cloud-Service für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben.

5.4 Beschränkungen bei der Nutzung zum Vorteil Dritter

Der Kunde darf den Cloud-Service oder zugehörige Komponenten, einschließlich der vom Cloud-Service erzeugten Ausgabedaten und Berichte, nur mit schriftlicher Genehmigung von IBM verwenden, um Leistungen eines Servicebüros, Hosting-Services oder andere kommerzielle IT-Services für Dritte bereitzustellen.