

## Descripción del Servicio

---

### IBM OpenPages with Watson 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 with Watson 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 descritas a continuación, así como de Data Storage.

###### a. IBM OpenPages Starter Edition on Cloud

Un derecho de titularidad de IBM OpenPages Starter Edition on Cloud proporciona una configuración del Servicio de Cloud que da soporte a un volumen transaccional superior de aproximadamente 40 usuarios simultáneos.

###### b. IBM OpenPages Basic Edition on Cloud

Un derecho de titularidad de IBM OpenPages Basic Edition on Cloud proporciona una configuración del Servicio de Cloud que da soporte a un volumen transaccional superior de aproximadamente 200 usuarios simultáneos.

###### c. IBM OpenPages Classic Edition on Cloud

Un derecho de titularidad de IBM OpenPages Classic Edition on Cloud proporciona una configuración del Servicio de Cloud que da soporte a un volumen transaccional superior de aproximadamente 1000 usuarios simultáneos.

###### d. IBM OpenPages Data Storage on Cloud

Un derecho de titularidad de IBM OpenPages 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.

###### a. 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.

###### b. 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.

###### c. 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.

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

IBM OpenPages Policy Management on Cloud es una herramienta que ayuda a los Clientes a consolidar la gestión de políticas y a automatizar un ciclo de vida de gestión de políticas.

e. **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:

- (1) Planificación de auditorías
- (2) Gestión documental
- (3) Informes de tiempo y gasto
- (4) Informe de auditoría y resumen

f. **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.

g. **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.

h. **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

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

Los usuarios de tipo IBM OpenPages 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.

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

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

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

Los usuarios de tipo IBM OpenPages 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.

## 1.2 Servicios Opcionales

### 1.2.1 Instancias Adicionales

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

Un derecho de titularidad de IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud proporciona una instancia no productiva del Servicio de Cloud para las actividades internas de desarrollo y pruebas. Da soporte a un volumen transaccional superior de aproximadamente 40 usuarios simultáneos.

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

Un derecho de titularidad de IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud proporciona una instancia no productiva del Servicio de Cloud para las actividades internas de

desarrollo y pruebas. Da soporte a un volumen transaccional superior de aproximadamente 200 usuarios simultáneos.

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

Un derecho de titularidad de IBM OpenPages Classic Edition for Non-Production on Cloud proporciona una instancia no productiva del Servicio de Cloud para las actividades internas de desarrollo y pruebas. Da soporte a un volumen transaccional superior de aproximadamente 1000 usuarios simultáneos.

## 1.2.2 Aplicaciones Adicionales

a. **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 completa.

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

La aplicación IBM OpenPages 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 New Client Setup on Cloud o IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud.

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

IBM OpenPages New Client Setup on Cloud proporciona servicios para la implementación inicial del Servicio de Cloud para los Clientes sin ninguna experiencia en OpenPages with Watson.

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:

- (1) Configuración de la jerarquía de entidades empresariales
- (2) Implementación de seguridad basada en el usuario
- (3) Asistencia con la carga de datos
- (4) Otras actividades específicas del Cliente

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

IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud proporciona servicios para la implementación inicial del Servicio de Cloud para los Clientes que provienen de un despliegue local existente de OpenPages with Watson.

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

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

IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud es un servicio prestado de forma remota que proporciona 10 horas de participación de IBM OpenPages Cloud Operations para ayudar a los Clientes que deseen implementar el Inicio de Sesión Único (SSO) para el Servicio de Cloud.

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

IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud es un servicio prestado de forma remota que proporciona 40 horas de participación de IBM OpenPages Cloud Operations 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:

- (1) Coordinación con el Cliente
- (2) Recopilación de las extensiones para implementar y revisar las instrucciones del Cliente
- (3) Despliegue de las extensiones específicas del Cliente
- (4) 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 a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.  
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=79E08A8001B011E7982D0C38141F4056>

## 3. **Nivel de Servicio y Soporte Técnico**

### 3.1 **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato 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](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

| <b>Disponibilidad</b> | <b>Crédito<br/>(% de la tarifa de suscripción mensual*)</b> |
|-----------------------|---|
| 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 Contratos de Servicio de Cloud (o contratos 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 contrato 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.