

IBM OpenPages with Watson on Cloud

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單之計費及其他詳細資料。

1. 雲端服務

IBM OpenPages with Watson on Cloud 係為一種可為 貴客戶提供工具集之服務，該工具集之設計，旨在識別、管理、監視及報告整體企業之風險與法規遵循提案。

1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

1.1.1 基本程式訂用

「客戶」必須取得下列其中一個版本及 Data Storage 之授權。

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

IBM OpenPages Starter Edition on Cloud 授權提供一種本「雲端服務」之配置，用以支援大約多達 40 位並行使用者之交易量。

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

IBM OpenPages Basic Edition on Cloud 授權提供一種本「雲端服務」之配置，用以支援大約多達 200 位並行使用者之交易量。

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

IBM OpenPages Classic Edition on Cloud 授權提供一種本「雲端服務」之配置，用以支援大約多達 1,000 位並行使用者之交易量。

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

IBM OpenPages Data Storage on Cloud (必要元件) 授權可用於儲存 貴客戶之本「雲端服務」實例之 GRC 資料。儲存空間係以 150 GB 之配額單位出售。

1.1.2 GRC 解決方案

「客戶」必須至少取得以下所示其中一個 GRC 解決方案之授權。

a. **IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud**

IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud 係為一種工具，可協助 貴客戶記載及管理財務控管及有關財務申報規定之相關程序。

b. **IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud**

IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud 係為一種工具，可協助 貴客戶將識別、測量及監視運作風險之處理程序自動化。該解決方案將風險資料（包括風險與控制自行評量、損失事件、實務分析、外部損失及關鍵風險指標）結合成單一整合型模組。

c. **IBM OpenPages IT Governance on Cloud**

IBM OpenPages IT Governance on Cloud 係為一種工具，可協助 貴客戶使 IT 作業管理符合其公司業務之提案、策略及管理需求。

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

IBM OpenPages Policy Management on Cloud 係為一種工具，可協助 貴客戶合併政策管理及將政策管理生命週期自動化。

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

IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud 係為一種工具，可協助 貴客戶將內部稽核自動化並予管理，並進行更廣泛的風險及循規管理活動。

特定功能包括：

- (1) 稽核規劃
- (2) 工作單管理
- (3) 時間及費用申報
- (4) 審核報告及結束

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

IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud 係為一種工具，可協助 貴客戶管理其模型之控管。

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

IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud 係為一種工具，可協助 貴客戶使管制資料符合內部資料及分類架構之規定，並評估法規責任之影響。

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

IBM OpenPages Vendor Risk Management on Cloud 係為一種工具，可協助 貴客戶管理第三人法規遵循與風險，並瞭解各供應商或約定如何關聯於商業程序。

1.1.3 使用者角色

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

IBM OpenPages Administrator User on Cloud (至少需取得一個授權) 使用者有權存取一切管理功能及一切已取得授權之本「雲端服務」之 GRC 功能。

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

IBM OpenPages General User on Cloud 使用者有權與一切已取得授權之本「雲端服務」之 GRC 功能進行完整互動。

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

IBM OpenPages Single-Function User on Cloud 使用者分別僅限使用已取得授權之本「雲端服務」之 GRC 功能之一個子元件，以執行特定商業功能，包括但不限於透過預先定義表單回應自動化定期問題，以及基於證實該等使用者瞭解及接受政策或基於建立損失事件物件之明示目的，而存取政策管理物件。

1.2 選用服務

1.2.1 額外實例

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

IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud 授權提供適用於內部開發與測試活動之本「雲端服務」非正式作業實例。此實例可支援大約多達 40 位並行使用者之交易量。

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

IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud 授權提供適用於內部開發與測試活動之本「雲端服務」非正式作業實例。此實例可支援大約多達 200 位並行使用者之交易量。

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

IBM OpenPages Classic Edition for Non-Production on Cloud 授權提供適用於內部開發與測試活動之本「雲端服務」非正式作業實例。此實例可支援大約多達 1,000 位並行使用者之交易量。

1.2.2 額外應用程式

a. IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud

IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud 應用程式提供一種介面，非經常性使用者或非為供應對象之使用者在未具備完整使用者體驗之情形下，即可利用此介面，將作業風險損失事件提交至本「雲端服務」。

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

IBM OpenPages SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud 應用程式可將管制內容（例如：新規章及控管規定），從 Unified Compliance Framework（「客戶」必須取得 UCF Common Controls Hub 訂用項目之授權）匯入本「雲端服務」。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 設定服務

貴客戶必須取得 IBM OpenPages New Client Setup on Cloud 或 IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud 之使用授權。

a. IBM OpenPages New Client Setup on Cloud

IBM OpenPages New Client Setup on Cloud 為完全不曾使用 OpenPages with Watson 之 貴客戶提供本「雲端服務」起始實作服務。

可透過 IBM OpenPages Services 的個別工作說明書 (SOW)，支援將 GRC 解決方案配置/延伸或日後新增至本「雲端服務」。

須有「工作說明書 (SOW)」，始得進行諸如下列活動之其他 貴客戶特定活動：

- (1) 設定商業實體階層
- (2) 實施使用者型安全措施
- (3) 協助資料載入
- (4) 其他 貴客戶特定活動

b. IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud

IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud 為要從現有 OpenPages with Watson 就地部署銜接之 貴客戶提供本「雲端服務」起始實作服務。

可透過 IBM OpenPages Services 的個別工作說明書 (SOW)，支援將額外 GRC 解決方案延伸或新增至本「雲端服務」。

須有「工作說明書 (SOW)」，始得移轉現有「客戶」資料或其他 貴客戶特定活動：

1.3.2 遠端交付服務

a. IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud

IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud 為遠端交付服務，提供 10 小時 IBM OpenPages Cloud Operations 約定時間，為欲就本「雲端服務」實作「單一登入」(SSO) 之 貴客戶提供協助。

b. IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud

IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud 為遠端交付服務，提供 40 小時約定時間，為欲將延伸項目部署至本「雲端服務」之 貴客戶提供協助。

以下為屬於本約定之一部分而執行之活動範例：

- (1) 協同 貴客戶進行相關事項
- (2) 蒐集欲部署之延伸項目，以及檢閱 貴客戶所為之指示
- (3) 部署 貴客戶特定延伸項目
- (4) 檢閱日誌，確認已適當部署延伸項目

未續約者， 貴客戶須於購買後一年內，或於 貴客戶訂用期間結束前（以先者為準）用完全部時數。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及 Data Processing and Protection Data Sheet（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「應用程式」係為一種由「雲端服務」開發、提供存取權限或使用之特定指名軟體程式。
- 「授權使用者」係指被授權透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」之特定使用者。
- 所稱十億位元組 (GB)，指由「雲端服務」處理、或於其中使用、儲存或配置之 2 之 30 次方位元組資料。
- 「實例」係指對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。
- 「約定」為與「服務」有關之一專業或訓練服務。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 備份

正式作業實例每日執行備份，非正式作業實例視需要執行備份。IBM 將保留「客戶」資料之備份複本，如係正式作業實例，保留期間之上限為三年，如係非正式作業實例，保留期間之上限為九十日。「客戶」應自行負責對本「雲端服務」安全進行適當配置，以禁止個別使用者刪除資料，貴客戶確認並同意，資料一旦被刪除，IBM 並無義務回復被刪除之資料，若要嘗試回復該等資料，在適用情形下，則可能另需計費。

5.2 雲端服務之到期

於本「雲端服務」到期或終止之前，貴客戶可使用所提供之本「雲端服務」報告或匯出特定功能 (features) 擷取資料。客製資料擷取服務依個別合約之規定提供。

IBM 收到貴客戶之支援要求後，將於本「雲端服務」到期日或終止日後 30 日內，將貴客戶之內容依原生應用程式格式以電子方式交予貴客戶。

5.3 非正式作業之限制

若本「雲端服務」經指定為「非正式作業」(Non-Production)，則僅限將其使用於內部非正式作業活動，包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、品質確保活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的本「雲端服務」新增或延伸項目。未取得適當的正式作業授權，「客戶」無權將本「雲端服務」的任何部分用於任何其他用途。

5.4 第三人受益之使用限制

未經 IBM 書面同意，貴客戶不得使用本「雲端服務」或其任何元件（包括且不限於由本「雲端服務」產生之輸出資料與報告）提供服務中心 (service bureau)、代管服務或任何種類之商業資訊技術服務予第三人。