

### IBM OpenPages with Watson on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi viene illustrato il Servizio Cloud. I documenti d'ordine applicabili riportano prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del Cliente.

#### 1. Servizio in Cloud

IBM OpenPages with Watson on Cloud è un servizio che fornisce ai Clienti una serie di strumenti progettati per aiutare a identificare, gestire, monitorare e segnalare le iniziative sui rischi e la conformità, a livello aziendale.

##### 1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

###### 1.1.1 Abbonamento base

Il Cliente deve acquistare una titolarità per una delle Edizioni descritte nel seguito, così come Data Storage.

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

La titolarità IBM OpenPages Starter Edition on Cloud fornisce una configurazione del Servizio Cloud che supporta un volume transazionale crescente di circa 40 utenti simultanei.

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

La titolarità IBM OpenPages Basic Edition on Cloud fornisce una configurazione del Servizio Cloud che supporta un volume transazionale crescente di circa 200 utenti simultanei.

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

La titolarità IBM OpenPages Classic Edition on Cloud fornisce una configurazione del Servizio Cloud che supporta un volume transazionale crescente di circa 1.000 utenti simultanei.

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

La titolarità IBM OpenPages Data Storage on Cloud (un componente richiesto) fornisce lo storage dei dati GRC per l'istanza del Servizio Cloud del Cliente. Lo storage sarà venduto in unità di 150 Gigabyte.

###### 1.1.2 Soluzioni GRC

Il Cliente deve acquistare titolarità per almeno una delle Soluzioni GRC descritte di seguito.

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

IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud è uno strumento che aiuta i Clienti a documentare e gestire i controlli finanziari ed i relativi processi associati alle normative di reportistica finanziaria.

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

IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud è uno strumento che aiuta i Clienti ad automatizzare il processo di identificazione, misurazione e monitoraggio del rischio operativo. Unisce i dati sui rischi, che possono includere le autovalutazioni del rischio e del controllo, eventi di perdita, analisi degli scenari, perdite esterne e indicatori principali del rischio in un unico modulo integrato.

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

IBM OpenPages IT Governance on Cloud è uno strumento che aiuta i Clienti ad allineare la gestione delle operazioni IT con le proprie iniziative, strategie commerciali a livello aziendale e i requisiti normativi.

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

IBM OpenPages Policy Management on Cloud è uno strumento che aiuta i Clienti a consolidare la gestione delle policy e ad automatizzare il ciclo di vita di gestione delle policy.

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

IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud è uno strumento che aiuta i Clienti ad automatizzare e gestire gli audit interni e condurre attività più ampie sulla gestione del rischio e della conformità.

Le funzionalità includono:

- (1) pianificazione degli audit
- (2) Gestione dei documenti di lavoro
- (3) Reportistica della durata e delle spese
- (4) Report e riepilogo degli audit

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

IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud è uno strumento che aiuta i Clienti a gestire la governance dei relativi modelli.

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

IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud è uno strumento che aiuta i Clienti ad allineare i dati normativi ai dati e alle tassonomie interne e valutare l'impatto degli obblighi normativi.

h. **IBM OpenPages Third Party Risk Management on Cloud**

IBM OpenPages Third Party Risk Management on Cloud è uno strumento che aiuta i Clienti a gestire la conformità e i rischi di terze parti e conoscere come ciascun fornitore o impegno è correlato ai processi aziendali.

i. **IBM OpenPages Business Continuity Management on Cloud**

IBM OpenPages Business Continuity Management on Cloud è un tool che offre ai Clienti una struttura che permette l'identificazione degli asset e dei processi critici e per creare piani di continuità di business a livello aziendale.

### 1.1.3 Ruoli utente

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

Gli utenti IBM OpenPages Administrator User on Cloud (almeno uno è richiesto) sono autorizzati ad accedere a tutte le funzioni amministrative così come a tutte le funzionalità GRC autorizzate del Servizio Cloud.

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

Gli utenti IBM OpenPages General User on Cloud sono autorizzati ad interagire completamente con tutte le funzionalità GRC autorizzate del Servizio Cloud.

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

Gli utenti IBM OpenPages Single-Function User on Cloud non possono utilizzare più di un sottocomponente delle funzionalità GRC del Servizio Cloud per eseguire una funzione aziendale specifica, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il rispondere tramite moduli predefiniti a domande periodiche automatizzate, l'accedere agli oggetti di gestione delle policy allo specifico scopo di attestare la comprensione e l'accettazione da parte degli utenti di una policy o la creazione di oggetti di eventi di perdita.

## 1.2 Servizi Opzionali

### 1.2.1 Istanze aggiuntive

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

Una titolarità IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud fornisce un'istanza Non di Produzione del Servizio Cloud per attività di sviluppo e test interne. La titolarità supporta un volume transazionale crescente di circa 40 Utenti simultanei.

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

Una titolarità IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud fornisce un'istanza Non di Produzione del Servizio Cloud per attività di sviluppo e test interne. La titolarità supporta un volume transazionale crescente di circa 200 Utenti simultanei.

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

Una titolarità IBM OpenPages Classic Edition for Non-Production on Cloud fornisce un'istanza Non di Produzione del Servizio Cloud per attività di sviluppo e test interne. La titolarità supporta un volume transazionale crescente di circa 1.000 Utenti simultanei.

**1.2.2 Applicazioni aggiuntive**

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

L'applicazione IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud fornisce un'interfaccia tramite cui utenti non frequenti o non previsti possono inviare eventi di perdita del rischio operativo nel Servizio Cloud senza essere esposti all'intera esperienza degli utenti.

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

L'applicazione IBM OpenPages SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud fornisce la possibilità di importare contenuto soggetto a regolamentazione come, ad esempio, nuove normative e controlli derivanti dall'UCF (Unified Compliance Framework) (il Cliente deve acquistare un abbonamento UCF Common Controls Hub) nel Servizio Cloud.

**1.3 Servizi di accelerazione**

**1.3.1 Servizi di Setup**

Il Cliente deve acquistare IBM OpenPages New Client Setup on Cloud oppure IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud.

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

IBM OpenPages New Client Setup on Cloud fornisce i servizi per l'implementazione iniziale del Servizio Cloud per i Clienti completamente nuovi per OpenPages with Watson.

Il supporto per la configurazione/estensione o aggiunta successiva di Soluzioni GRC per il Servizio Cloud è disponibile tramite Allegati (Statements of Work, SOW) separati con i Servizi IBM OpenPages.

L'Allegato è richiesto per altre attività specifiche del Cliente come, ad esempio, quelle elencate di seguito:

- (1) impostazione della gerarchia del soggetto aziendale
- (2) implementazione della sicurezza basata sull'utente
- (3) assistenza nel caricamento dei dati
- (4) altre attività specifiche dell'utente

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

IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud fornisce i servizi per l'implementazione iniziale del Servizio Cloud per i Clienti che si stanno collegando da un'implementazione in sede della Piattaforma OpenPages with Watson.

Il supporto per l'estensione o ulteriore aggiunta di Soluzioni GRC al Servizio Cloud è disponibile tramite Allegati (SOW) separati con i Servizi IBM OpenPages.

L'Allegato è richiesto per migrare i dati esistenti del Cliente o altre attività specifiche del Cliente.

**1.3.2 Servizi forniti in remoto**

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

IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud è un servizio fornito in remoto che offre 10 ore di assistenza dei servizi IBM OpenPages per i Clienti che desiderano implementare estensioni al Servizio Cloud.

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

IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud è un servizio fornito in remoto che offre 40 ore di assistenza dei servizi IBM OpenPages Cloud Operations per i Clienti che desiderano implementare estensioni al Servizio Cloud.

I seguenti sono esempi di attività svolte come parte di questa attività:

- (1) Coordinamento con il Cliente
- (2) Raccolta delle estensioni da distribuire ed esame delle istruzioni per il Cliente
- (3) Distribuzione delle estensioni specifiche del Cliente
- (4) Esame dei log per verificare la corretta distribuzione delle estensioni

Il Cliente deve utilizzare tutte le ore entro 1 anno dall'acquisto o prima che termini l'abbonamento del Cliente senza un successivo rinnovo, indipendentemente da quale si verifichi per prima;

## 2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

## 3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

### 3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Inferiore al 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 95,0%	10%

\* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

### 3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Corrispettivi

### 4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- a. Per Applicazione si intende un programma software denominato in modo univoco, fornito o reso disponibile, per accedere ai Servizi Cloud o da questi utilizzato.

- b. Un Utente Autorizzato è una persona specifica cui è stato fornito l'accesso ai Servizi Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) con qualsiasi mezzo.
- c. Un Gigabyte (GB) è uguale a 2 byte elevati alla trentesima potenza di dati elaborati, utilizzati, archiviati o configurati nei Servizi Cloud.
- d. Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- e. Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi.

## 5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Backup

I backup vengono eseguiti ogni giorno per le istanze di produzione e quando necessario per le istanze di non produzione. IBM conserverà una copia di backup dei dati del Cliente per un periodo massimo di 3 anni per le istanze di produzione e fino a 90 giorni per le istanze di non produzione. Il Cliente è responsabile di configurare la sicurezza del Servizio Cloud vietando ai singoli utenti di cancellare i dati e qualora i dati vengano cancellati, il Cliente riconosce e accetta che IBM non è tenuta a ripristinare i dati eliminati e, se disponibile, per tale attività potrebbe addebitare dei corrispettivi.

### 5.2 Scadenza del Servizio Cloud

Prima della scadenza o termine del Servizio Cloud, il Cliente può utilizzare una delle funzionalità di reportistica o esportazione del Servizio Cloud fornite per estrarre i dati. I servizi di estrazione dei dati personalizzati sono disponibili in base ad un accordo separato.

Dopo aver ricevuto una richiesta da parte del Cliente entro 30 giorni dalla data di scadenza o recesso dal Servizio Cloud, IBM restituirà al Cliente una copia elettronica del contenuto del Cliente nel formato nativo dell'applicazione.

### 5.3 Limitazione di Non-Produzione

Se il Servizio Cloud è designato come "Non Produzione", può essere utilizzato solo come parte delle attività di non produzione, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi dell'errore, verifica interna delle prestazioni, staging, garanzia della qualità e/o implementazioni aggiuntive o estensioni del Servizio Cloud, utilizzando le API pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte del Servizio Cloud per altri scopi, senza acquisire le opportune titolarità di produzione.

### 5.4 Restrizioni all'uso nei confronti di terzi

Il Cliente non può utilizzare il Servizio Cloud o i suoi componenti, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dati di output e report prodotti dal Servizio Cloud per fornire servizi di business, servizi di hosting o qualsiasi tipo di servizio commerciale di Information Technology a terze parti, salvo diversamente specificato per iscritto da IBM.

Accettato da:

\_\_\_\_\_

Firma e timbro del Cliente

Data: .....

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Service Level Agreement ("SLA")", "Backup", "Scadenza del Servizio Cloud", "Restrizioni all'uso nei confronti di terzi".

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....