

Descripción del Servicio

IBM Cloud Identity Service

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

IBM Cloud Identity Service habilita la identidad como control de seguridad de claves para garantizar el acceso a través de aplicaciones cloud y empresariales a la vez que reduce el tiempo y el coste/costo de implementación y administración de una solución IAM (Gestión de accesos e identidades - Identity and Access Management). IBM Cloud Identity Service es un SaaS de cloud público de varios inquilinos que proporciona una funcionalidad profunda a través de las funciones básicas de IAM, incluyendo gestión de accesos web, federación y administración/gobierno de identidades. IBM Cloud Identity Service ofrece una plataforma IAM estratégica para segmentos de usuarios con múltiples facetas, como empleados, consumidores y socios.

1.1 IBM Cloud Identity Service

IBM Cloud Identity Service ofrece cuatro (4) paquetes de suscripción básicos: Gold, Silver, Platinum y Blue. Los paquetes de suscripción básicos difieren en la disponibilidad y la cantidad de características dentro de cada paquete de suscripción. Un Cliente debe tener un (1) paquete de suscripción básico asociado. Cada paquete tiene seis (6) niveles de usuario que indican el número de usuarios totales que presumiblemente utilizarán IBM Cloud Identity Service. Debe seleccionarse un único nivel dentro del paquete seleccionado. Para obtener una comparativa de los paquetes básicos, puede consultarse la tabla siguiente.

	Silver	Gold	Platinum	Blue
Dominios de producción	1 producción + 1 DR	1 producción + 1 DR	1 producción + 1 DR	1 producción + 1 DR
Dominios de no producción	1	1	2	2
No producción completa	0	0	0	1
VPN	1	1	2	2
Direcciones IP	2	2	4	6
WAM:				
Soporte SPNEGO	No	Sí (1 dominio de AD)	Sí (1 dominio de AD)	Sí (1 dominio de AD)
EAI multifactorial	No	No	Sí	Sí
Gestión de identidades				
Canales de información de identidades (TAL estándar)	2	10	18	Sin límite
Canales de información de identidades (TAL personalizado)	0	0	2	Sin límite
Self Service (versión básica)	Sí	Sí	Sí	Sí

	Silver	Gold	Platinum	Blue
Self Service (versión avanzada)	No	No	Sí	Sí
Federación:				
Asociados FSSO (conexión rápida)	2	15	50	Sin límite
Asociados FSSO (personalizado)	0	0	2	Sin límite
Auditoría e Informes:				
Canal de auditoría	No	No	Sí (1 canal de información)	Sí (1 canal de información)
Consola de informes ad-hoc	No	Sí	Sí	Sí
Otros:				
API	No	No	Sí	Sí
Soporte MPLS	No	No	No	Sí
Directorio dedicado	No	No	No	Sí

Definiciones de componente de paquete

Componente	Descripción
Dominios de producción	El sitio principal de Cloud Identity Service del Cliente
Dominios de no producción	Una instancia de no producción lógica de Cloud Identity Service: cada dominio de no producción está limitado a un máximo de cinco mil (5.000) usuarios
No producción completa	Un dominio de no producción que permite la carga de usuarios completa del Cliente (no limitada a 5.000 usuarios)
VPN	Conexión VPN de sitio a sitio que permite a Cloud Identity Service conectarse a los activos del Cliente a través de una red privada
Direcciones IP	Direcciones IP públicas que se pueden usar para dirigir el tráfico a través de la WAN a los activos del Cliente
WAM:	
Soporte SPNEGO	Permite la autenticación integrada de Windows / SPNEGO para su compatibilidad para SSO de escritorio a web utilizando credenciales de AD del Cliente
EAI multifactorial (MFA EAI)	Admite la integración con soluciones MFA propiedad del Cliente, como RSA SecurID
Gestión de Identidades:	
Canales de información de identidades (TAL estándar)	Compatibilidad de canales de información de identidades de TAL (Línea de ensamblaje de plantillas - Template Assembly Line) con el suministro de integración con sistemas que utilizan protocolos soportados a través de IDI o ISIM
Canales de información de identidades (AL personalizado)	Líneas de ensamblaje que requieren adaptadores personalizados o una lógica de flujo de trabajo no compatible con una TAL
Self Service (versión básica)	Suite Self Service completa de aplicaciones, limitada a una instancia de cada aplicación
Self Service (versión avanzada)	Agrega soporte de varias instancias a la suite Self Service de aplicaciones

Componente	Descripción
Federación:	
Asociados FSSO (conexión rápida)	Terceros integrados con Cloud Identity Service para Federated Single Sign-On (FSSO) utilizando protocolos estándar.
Asociados FSSO (personalizado)	Terceros integrados con Cloud Identity Service para Federated Single Sign-On (FSSO) que requieren protocolos de propiedad o personalizados
Auditoría e Informes:	
Canal de auditoría	Línea de ensamblaje que transfiere información de eventos de auditoría sin procesar de Cloud Identity Service a SIEM / BD relacional operada por el Cliente y propiedad del Cliente
Consola de informes ad-hoc	Consola de informes que permite informes ad-hoc gráficos, de texto, detallados y programados utilizando el repositorio de auditoría subyacente del sistema
Otros:	
API	Proporciona acceso mediante programación a través de un servicio web REST a las prestaciones administrativas y de autoservicio de Cloud Identity Service
Soporte MPLS	Permite al Cliente utilizar su circuito MPLS proporcionado para la comunicación de red privada
Directorio dedicado	Proporciona una infraestructura LDAP autónoma dentro de Cloud Identity Service para los datos de identidad del Cliente

Cada paquete tiene seis (6) niveles de usuario destinados al número de usuarios totales que presumiblemente utilizarán IBM Cloud Identity Service. Debe seleccionarse un único nivel dentro del paquete seleccionado que representa la capacidad para los usuarios permitidos totales. Existen dos tipos de usuario y deben tenerse en cuenta en la suscripción, en su caso:

- Usuarios internos: se definen como empleados y contratistas del Cliente.
- Usuarios externos: se definen como Clientes, Business Partners, socios de canal y cualquier otra entidad externa.

Los usuarios externos se cuentan a razón de 15 a 1 respecto a los usuarios internos. (es decir, 1 usuario interno = 15 usuarios externos)

Si un Cliente tiene usuarios internos y externos, los usuarios se convertirán totalmente a internos o externos en la proporción antes mencionada (15:1) con el fin de calcular el nivel de usuario apropiado dentro de un paquete básico (por ejemplo, 1.000 usuarios internos + 1.500 usuarios externos se pueden convertir a 1.100 usuarios internos o a 16.500 usuarios externos)

Cualquiera y todos los usuarios que interactúen con el servicio debe ser contabilizados, independientemente de si el usuario es interno, externo, frecuente o infrecuente por naturaleza.

Los niveles de usuario para cada uno de los paquetes básicos se enumeran a continuación:

Silver		Gold		Platinum		Blue	
Usuarios internos	Usuarios externos	Usuarios internos	Usuarios externos	Usuarios internos	Usuarios externos	Usuarios internos	Usuarios externos
1.000	15.000	2.500	37.500	5.000	75.000	25.000	375.000
2.500	37.500	5.000	75.000	10.000	150.000	50.000	750.000
5.000	75.000	10.000	150.000	20.000	300.000	75.000	1.125.000
7.500	112.500	20.000	300.000	35.000	525.000	100.000	1.500.000
10.000	150.000	35.000	525.000	50.000	750.000	125.000	1.875.000
15.000	225.000	50.000	750.000	75.000	1.125.000	150.000	2.250.000

1.2 Dispositivos Opcionales

Los siguientes paquetes de opción se pueden añadir opcionalmente al paquete de suscripción básico, según sea necesario para las características adicionales.

1.2.1 IBM Cloud Identity Service IDENTITY

Este paquete de opción proporciona al Cliente dos (2) canales de información de identidades adicionales.

1.2.2 IBM Cloud Identity Service FEDERATION

Este paquete de opción proporciona al Cliente quince (15) asociados FSSO adicionales.

1.2.3 IBM Cloud Identity Service COMBO

Este paquete de opción proporciona al Cliente dos (2) canales de información de identidades adicionales y quince (15) asociados de federación para FSSO. Este paquete ofrece un descuento sobre la compra de paquetes de opción de canales de información de identidades y FSSO por separado.

1.2.4 IBM Cloud Identity Service DEVELOPER

Este paquete de opción proporciona acceso a la API REST de Cloud Identity Services junto con un canal de auditoría único.

1.2.5 IBM Cloud Identity Service POWER PACK

Este paquete de opción proporciona un dominio de no producción adicional, el uso de MFA EAI y una actualización a la versión avanzada de la suite Self Service.

1.2.6 IBM Cloud Identity Service REPORTING

Este paquete de opción proporciona acceso a la consola de informes ad-hoc de Cloud Identity Service.

1.2.7 Business to Consumer (B2C) Option Packs

Esta opción está diseñada específicamente para los Clientes que requieren un gran número de usuarios externos, normalmente en casos de escenarios B2C. Hay cinco (5) paquetes de opción B2C disponibles:

- IBM Cloud Identity Service B2C SILVER (hasta dos millones de usuarios externos)
- IBM Cloud Identity Service B2C GOLD (hasta cuatro millones de usuarios externos)
- IBM Cloud Identity Service B2C PLATINUM (hasta cinco millones de usuarios externos)
- IBM Cloud Identity Service B2C BLUE (hasta diez millones de usuarios externos)
- IBM Cloud Identity Service B2C BLUE UNLIM (número ilimitado de usuarios externos)

1.2.8 Paquetes de Opción de Dominios de No Producción

Estos paquetes de opción proporcionan dominios de no producción adicionales. Hay tres (3) paquetes de opción disponibles:

- IBM Cloud Identity Service NPD SILV GOLD
Un dominio de no producción adicional para Clientes del paquete Gold o Silver. Cada dominio de no producción está limitado a un máximo de cinco mil (5.000) usuarios.
- IBM Cloud Identity Service NPD PLAT BLUE
Un dominio de no producción adicional para Clientes del paquete Platinum o Blue. Cada dominio de no producción está limitado a un máximo de cinco mil (5.000) usuarios.
- IBM Cloud Identity Service NPD FULL USER
Un dominio de no producción adicional que permite la carga de usuarios completa del Cliente (no limitada a 5.000 usuarios)

1.2.9 IBM Cloud Identity Service DED DIRECTORY

Este paquete de opción proporciona una infraestructura LDAP autónoma dentro de Cloud Identity Services para los datos de identidad del Cliente.

2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=E3AFA95080CD11E6B5854315721876AE>

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA. Si se aplica el DPA, es obligación de IBM proporcionar un aviso de cambios a los Subencargados y es el derecho del Cliente objetar a dichos cambios, como se indica en el DPA.

3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el período durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado, anunciado o de emergencia; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. El mantenimiento de emergencia puede incluir (i) una vulnerabilidad que puede tener el potencial de explotación, con el riesgo de causar daños significativos al entorno de Cloud Identity Services, incluidos los datos del Cliente, la accesibilidad y la integridad de la funcionalidad del sistema; (ii) un problema funcionalmente significativo dentro de la infraestructura de Cloud Identity

Services que cause, o que tengan el potencial de causar, degradación grave o falta de disponibilidad de los servicios; (iii) una incidencia real o potencial de seguridad, incluyendo, pero sin limitarse a, una infracción de seguridad, respuesta a una amenaza de seguridad (por ejemplo, un ataque), y/o cooperación con las autoridades encargadas del cumplimiento de la ley para mitigar, investigar o responder a una incidencia real o potencial de seguridad; y aspectos similares.

IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

3.3 Información Adicional acerca de este SLA

Durante los primeros sesenta (60) días de plazo del Cliente ("Período de Adaptación"), el Cliente no tendrá derecho de titularidad sobre ningún crédito debido a una anomalía de IBM Cloud Identity Service que suponga no alcanzar el mínimo de 99,9% de Porcentaje de Tiempo de Actividad en virtud del presente Contrato. Si antes del Periodo de Adaptación, o durante el mismo, IBM identifica configuraciones, políticas, datos o código existentes del Cliente ("Componentes Preexistentes") destinados a su migración a IBM Cloud Identity Service que pudieran evitar que IBM Cloud Identity Service consiguiera con éxito el porcentaje de Porcentaje de Tiempo de Actividad dentro de este Contrato, IBM se reserva el derecho de notificar al Cliente la existencia de dichos Componentes Preexistentes y eximirlos a discreción exclusiva de IBM, según lo dispuesto en el SLA. En caso de que IBM notifique al Cliente la existencia de Componentes Preexistentes exentos, IBM será responsable de presentar al Cliente un plan de remediación, en la medida posible, que permita que tales componentes exentos cumplan el Porcentaje de Tiempo de Actividad de este Contrato. El Cliente será el único responsable por el coste/costo de tal remediación a menos que sea acordado de otra manera por ambas partes.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de chat, correo electrónico, teléfono y un sistema de notificación de problemas online. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

5.2 Frecuencia de Facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

5.3 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE. Las renovaciones están sujetas a un aumento de precio anual, según se especifique en un presupuesto. En el caso de que la renovación automática se realice después de la recepción de un aviso de retirada del Servicio de Cloud por parte de IBM, el plazo de renovación terminará en la fecha más próxima siguiente: el final del plazo de renovación actual o la fecha de retirada anunciada.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos Adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

7.2 Uso Legítimo del Servicio de Cloud

El Servicio de Cloud se ha diseñado para ayudar al Cliente a mejorar su entorno de seguridad y los datos. El uso del Servicio de Cloud puede implicar distintas leyes o normativas, incluyendo las relativas a privacidad, protección de datos personales, empleo y almacenamiento y comunicaciones electrónicas

que sean de aplicación. El Servicio de Cloud únicamente puede utilizarse con objetivos legítimos y de forma legítima. El Cliente acepta utilizar el Servicio de Cloud de acuerdo con las políticas, normativas y leyes aplicables y es plenamente responsable de su cumplimiento. El Cliente declara que va a obtener o ha obtenido todos los consentimientos, permisos o licencias requeridos para el uso del Servicio de Cloud.

7.3 Usuario Invitado

Un Usuario Invitado es un Usuario de Servicio de Cloud autorizado por el Cliente para acceder al Servicio de Cloud e intercambiar datos con el Cliente o utilizar el Servicio de Cloud en nombre del Cliente. Todos los Usuarios Invitados deben ser Usuarios Autorizados. Puede que a los Usuarios Invitados del Cliente se les exija suscribir un contrato en línea proporcionado por IBM para poder acceder al Servicio de Cloud y utilizarlo. El Cliente es el único responsable respecto a estos Usuarios Invitados, incluyendo a título enunciativo y no limitativo, por a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los Usuarios Invitados respecto al Servicio de Cloud o b) malos usos del Servicio de Cloud por parte de los Usuarios Invitados.