

IBM Cloud Identity Service

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et ses destinataires et utilisateurs autorisés du service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

IBM Cloud Identity Service permet l'identification sous forme de contrôle de sécurité des clés pour sécuriser l'accès aux applications d'entreprise et de Cloud tout en réduisant le temps et le coût du déploiement et de la gestion d'une solution IAM (Identity and Access Management). IBM Cloud Identity Service est une offre IBM SaaS publique à service exclusif sur le Cloud qui fournit des fonctionnalités avancées à toutes les fonctions clés d'Identity and Access Management, y compris la gestion de l'accès Web, la fédération ainsi que la gouvernance et l'administration des identités. IBM Cloud Identity Service offre une plateforme IAM stratégique pour les utilisateurs polyvalents tels que les employés, les consommateurs et les partenaires.

1.1 IBM Cloud Identity Service

IBM Cloud Identity Service propose quatre (4) forfaits d'abonnement de base : Silver, Gold, Platine et Blue. Les forfaits d'abonnement de base varient selon la disponibilité et la quantité des fonctions qu'ils contiennent. Les Clients doivent disposer d'un (1) forfait d'abonnement de base qui leur est associé. Chaque forfait contient six (6) niveaux d'utilisateur indiquant le nombre total d'utilisateurs censés utiliser IBM Cloud Identity Service. Un seul niveau doit être sélectionné dans le forfait sélectionné. Pour une comparaison des forfaits de base, voir le tableau ci-dessous.

	Silver	Gold	Platine	Blue
Domaines de Production	1 Production + 1 DR	1 Production + 1 DR	1 Production + 1 DR	1 Production + 1 DR
Domaines de Non-Production	1	1	2	2
Non-Production totale	0	0	0	1
VPN	1	1	2	2
Adresses IP	2	2	4	6
WAM :				
Support SPNEGO	Non	Oui (1 Domaine AD)	Oui (1 Domaine AD)	Oui (1 Domaine AD)
EAI multi-facteurs	Non	Non	Oui	Oui
Gestion des identités				
Flux d'identités (TAL Standard)	2	10	18	Illimité
Flux d'identités (TAL personnalisés)	0	0	2	Illimité
Libre-Service (Base)	Oui	Oui	Oui	Oui
Libre-Service (Avancé)	Non	Non	Oui	Oui
Fédération :				
Partenaires FSSO (Quick Connect)	2	15	50	Illimité
Partenaires FSSO (personnalisés)	0	0	2	Illimité

Audit et Reporting :				
Flux d'audits	Non	Non	Oui (1 flux)	Oui (1 flux)
Console de reporting ad hoc	Non	Oui	Oui	Oui
Autres :				
API	Non	Non	Oui	Oui
Support MPLS	Non	Non	Non	Oui
Annuaire Dédié	Non	Non	Non	Oui

Définitions des composants des forfaits

Composant	Description
Domaines de Production	Site principal pour le Cloud Identity Service du Client
Domaines de Non-Production	Instance de non-production logique de Cloud Identity Service : chaque domaine de non-production est limité à un maximum de cinq mille (5 000) utilisateurs
Non-Production totale	Domaine de non-production permettant la charge utilisateur complète du Client (non limité à 5000 utilisateurs)
VPN	Connexion VPN site à site permettant à Cloud Identity Service de se connecter aux actifs du Client sur un réseau privé
Adresses IP	Adresses IP publiques permettant d'acheminer le trafic sur le réseau WAN vers les actifs du Client
WAM :	
Support SPNEGO	Permet la prise en charge d'Integrated Windows Authentication / SPNEGO pour la connexion unique de l'ordinateur de bureau au Web à l'aide des données d'identification AD du Client
Multi-Factor External Authentication Interface (MFA EAI)	Prend en charge l'intégration aux solutions MFA appartenant au Client, telles que RSA SecurID
Gestion des identités :	
Flux d'identités (TAL Standard)	Les flux d'identités TAL (Template Assembly Line) permettent l'intégration aux systèmes à l'aide des protocoles pris en charge via IDI ou ISIM
Flux d'identités (TAL personnalisés)	Chaînes d'assemblage nécessitant des adaptateurs personnalisés ou une logique de workflow non pris en charge par un TAL
Libre-Service (Base)	Suite complète d'applications en libre-service : limitée à une seule instance de chaque application
Libre-Service (Avancé)	Ajoute le support multi-instances à la suite d'applications en libre-service
Fédération :	
Partenaires FSSO (Quick Connect)	Tiers intégrés à Cloud Identity Service pour Federated Single Sign-On (FSSO) à l'aide de protocoles standard.
Partenaires FSSO (personnalisés)	Tiers intégrés à Cloud Identity Service pour FSSO qui nécessitent des protocoles personnalisés ou propriétaires.
Audit et Reporting :	
Flux d'audits	Chaîne d'assemblage transférant des informations d'événement d'audit brutes de Cloud Identity Service vers la base de données relationnelle / SIEM détenue et exploitée par le Client.
Console de reporting ad hoc	Console de reporting permettant des rapports graphiques ad hoc, textuels, détaillés et planifiés utilisant le référentiel d'audit sous-jacent du système.

Composant	Description
Autres :	
API	Permet l'accès programmatique via un service Web REST aux fonctionnalités d'administration et en libre-service de Cloud Identity Service.
Support MPLS	Permet au Client d'utiliser son circuit MPLS pour les communications de réseau privé.
Annuaire Dédié	Fournit une infrastructure LDAP autonome dans Cloud Identity Service pour les données d'identité du Client.

Chaque forfait contient six (6) niveaux d'utilisateur qui varient selon le nombre total d'utilisateurs censés utiliser IBM Cloud Identity Service. Un seul niveau représentant un plafond pour le nombre total d'utilisateurs admissibles doit être sélectionné dans le forfait sélectionné. Deux types d'utilisateur existent et doivent être pris en compte dans l'abonnement, le cas échéant :

- a. Utilisateurs Internes : employés et sous-traitants du Client.
- b. Utilisateurs Externes : Clients, partenaires commerciaux, partenaires distributeurs et toute autre partie externe.

Les Utilisateurs Externes sont comptabilisés à raison de 15 pour chaque Utilisateur Interne (par exemple, 1 Utilisateur Interne = 15 Utilisateurs Externes)

Si un Client dispose d'utilisateurs internes et externes, ces utilisateurs seront convertis en intégralité soit en utilisateurs internes, soit en utilisateurs externes, au taux susmentionné de 15:1 afin de calculer le niveau d'utilisateur approprié dans un forfait de base (par exemple, 1 000 Utilisateurs Internes + 1 500 Utilisateurs Externes peuvent être convertis en 1 100 Utilisateurs Internes ou 16 500 Utilisateurs Externes).

Tout utilisateur interagissant avec le service doit être comptabilisé, qu'il s'agisse d'utilisateur interne, externe, fréquent ou non fréquent.

Les niveaux d'utilisateur pour chacun des forfaits de base sont énumérés ci-dessous :

Silver		Gold		Platine		Blue	
Utilisateurs Internes	Utilisateurs Externes	Utilisateurs Internes	Utilisateurs Externes	Utilisateurs Internes	Utilisateurs Externes	Utilisateurs Internes	Utilisateurs Externes
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 Dispositifs en Option (Optional Features)

Les packs d'option ci-dessous peuvent être ajoutés au forfait d'abonnement de base, en cas de besoin pour les fonctionnalités additionnelles.

1.2.1 IBM Cloud Identity Service IDENTITY

Ce pack d'option fournit au Client deux (2) Flux d'identités supplémentaires.

1.2.2 IBM Cloud Identity Service FEDERATION

Ce pack d'option fournit au Client quinze (15) partenaires FSSO supplémentaires.

1.2.3 IBM Cloud Identity Service COMBO

Ce pack d'option fournit au Client deux (2) Flux d'identités supplémentaires et quinze (15) Partenaires de Fédération supplémentaires pour FSSO. Ce pack offre une remise sur l'achat séparé des packs d'option FSSO et Flux d'identités.

1.2.4 IBM Cloud Identity Service DEVELOPER

Ce pack d'option permet l'accès à l'API REST de Cloud Identity Services ainsi qu'un flux d'audit unique.

1.2.5 IBM Cloud Identity Service POWER PACK

Ce pack d'option fournit un domaine de non-production additionnel, l'utilisation de l'interface Multi-Factor Authentication (MFA) External Authentication Interface (EAI), ainsi qu'une mise à niveau vers la suite en libre-service avancée.

1.2.6 IBM Cloud Identity Service REPORTING

Ce pack d'option permet l'accès à la console de reporting ad hoc de Cloud Identity Service.

1.2.7 Packs d'option Business to Consumer (B2C)

Cette option est spécialement destinée aux Clients qui nécessitent un grand nombre d'Utilisateurs Externes, normalement pour les scénarios Business-to-Consumer. Les cinq (5) packs d'option B2C suivants sont disponibles :

- IBM Cloud Identity Service B2C SILVER (jusqu'à deux millions d'utilisateurs externes)
- IBM Cloud Identity Service B2C GOLD (jusqu'à quatre millions d'utilisateurs externes)
- IBM Cloud Identity Service B2C PLATINUM (jusqu'à cinq millions d'utilisateurs externes)
- IBM Cloud Identity Service B2C BLUE (jusqu'à dix millions d'utilisateurs externes)
- IBM Cloud Identity Service B2C BLUE UNLIM (nombre illimité d'utilisateurs externes)

1.2.8 Packs d'option de domaines de non-production

Ces packs d'option fournissent des domaines de non-production supplémentaires. Les trois (3) packs d'option suivants sont disponibles :

- IBM Cloud Identity Service NPD SILV GOLD
Un domaine de non-production supplémentaire pour les Clients des forfaits Silver ou Gold. Chaque domaine de non-production est limité à un maximum de cinq mille (5 000) utilisateurs.
- IBM Cloud Identity Service NPD PLAT BLUE
Un domaine de non-production supplémentaire pour les Clients des forfaits Platinum ou Blue. Chaque domaine de non-production est limité à un maximum de cinq mille (5 000) utilisateurs.
- IBM Cloud Identity Service NPD FULL USER
Un domaine de non-production supplémentaire permettant la charge utilisateur complète du Client (non limité à 5000 utilisateurs).

1.2.9 IBM Cloud Identity Service DED DIRECTORY

Ce pack d'option fournit une infrastructure LDAP autonome dans Cloud Identity Services pour les données d'identité du Client.

2. Protection du Contenu et des données

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte i) qu'IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

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

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, si et dans la mesure où le Règlement général européen sur la protection des données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux Données à caractère personnel figurant dans le Contenu. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants ultérieurs des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée, annoncée ou d'urgence, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. La maintenance d'urgence peut s'appliquer dans les cas suivants : (i) une vulnérabilité qui est susceptible d'être exploitée, au point de causer des dommages considérables à l'environnement Cloud Identity Services, y compris les données du Client, l'accessibilité et l'intégrité des fonctionnalités du système ; (ii) un problème fonctionnel important dans l'infrastructure de Cloud Identity Services causant ou susceptible de causer l'indisponibilité ou une forte dégradation des services ; (iii) un incident de sécurité potentiel ou réel, y compris, sans s'y limiter, violation de la sécurité, réponse à une menace de sécurité (par exemple, attaque) et/ou coopération avec les autorités de réglementation pour atténuer, étudier ou réagir à un incident de sécurité réel ou potentiel ; et tout autre cas similaire.

IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99 %	5 %
Inférieure à 95 %	10 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

3.3 Autres informations relatives à ce SLA

Pendant les soixante (60) premiers jours de la période du Client (ci-après « Période de Transition »), le Client n'aura droit à aucun crédit du fait du non-respect du pourcentage minimum de disponibilité de 99,9 % d'IBM Cloud Identity Service au titre du présent Contrat. Si avant ou pendant la Période de Transition, IBM identifie des configurations, règles, données ou codes existants du Client (« Composants Pré-existants ») devant être migrés vers IBM Cloud Identity Service qui empêchent IBM Cloud Identity Service d'atteindre le Pourcentage de Disponibilité indiqué dans le présent Contrat, IBM se réserve le droit de notifier au Client lesdits Composants Pré-Existants et de les exempter, à sa seule discrétion, des dispositions du SLA. Si IBM notifie au Client tout Composant Pré-Existant exempté, IBM sera tenue de présenter au Client un plan de résolution, dans la mesure du possible, permettant auxdits composants exemptés d'atteindre le Pourcentage de Disponibilité indiqué dans le présent Contrat. Le Client sera seul responsable du coût d'une telle résolution, sauf disposition contraire convenue d'un commun accord par les parties.

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par chat, e-mail, par téléphone et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- Instance : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

5.2 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

5.3 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

6. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler. Les renouvellements sont soumis à une augmentation de prix annuelle tel que spécifié dans le devis. En cas de renouvellement automatique à la suite d'une notification de retrait du Service Cloud de la part d'IBM, la durée de renouvellement prend fin au plus tôt à la fin de la durée de renouvellement actuelle ou à la date du retrait annoncé.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

7. Dispositions Additionnelles

7.1 Généralités

Le Client accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

7.2 Utilisation Légale du Service Cloud

Le Service Cloud est conçu pour aider le Client à améliorer son environnement et ses données de sécurité. L'utilisation du Service Cloud peut être soumise à diverses lois et réglementations, notamment celles relatives à la confidentialité, la protection des données, l'emploi et le stockage et les communications électroniques. Le Service Cloud ne peut être utilisé qu'à des fins licites et de manière licite. Le Client s'engage à utiliser le Service Cloud conformément aux lois, règlements et réglementations applicables et assume toutes les responsabilités relatives au respect desdites lois, règlements et réglementations. Le Client convient qu'il a obtenu ou qu'il obtiendra tous les consentements, autorisations ou licences nécessaires pour permettre l'utilisation légale du Service Cloud.

7.3 Utilisateur Invité

Un Utilisateur Invité est un Utilisateur de Service Cloud autorisé par le Client à accéder au Service Cloud pour échanger des données avec le Client ou pour utiliser le Service Cloud pour le compte du Client. Tous les Utilisateurs Invités doivent être des Utilisateurs Autorisés. Les Utilisateurs Invités du Client pourront être amenés à signer un contrat en ligne fourni par IBM afin d'accéder au Service Cloud et l'utiliser. Le Client est responsable de ses Utilisateurs Invités, y compris, mais sans s'y limiter pour : a) toutes réclamations faites par les Utilisateurs Invités en rapport avec le Service Cloud, ou b) toute utilisation incorrecte du Service Cloud par ces Utilisateurs Invités.