

IBM Cloud Identity Service

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之本「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. 雲端服務

本 IBM Cloud Identity Service 可將身分視為保障企業及雲端應用程式存取安全之重要安全控制項，並同時減少部署及管理 Identity and Access Management (IAM) 解決方案所需之時間與成本。本 IBM Cloud Identity Service 為多承租人公用雲端 SaaS，可透過 Identity and Access Management 之核心功能提供深度功能，包括 Web 存取管理、聯合及身分控管與管理。本 IBM Cloud Identity Service 為多元使用者人口（例如：員工、客戶及夥伴）提供策略性 IAM 平台。

1.1 IBM Cloud Identity Service

本 IBM Cloud Identity Service 提供四 (4) 個基本訂用套件 - Silver、Gold、Platinum 及 Blue。基本訂用套件會因訂用套件內特性之可用性與數量而有所不同。「客戶」必須具有一 (1) 個基本訂用套件關聯性。各套件均有六 (6) 個使用者層級，用以指出預期使用本 IBM Cloud Identity Service 之使用者總數。在所選套件內，僅限選取單一層級。如需比較各基礎套件，請參閱下表。

	Silver	Gold	Platinum	Blue
正式作業網域	1 個正式作業 + 1 DR	1 個正式作業 + 1 DR	1 個正式作業 + 1 DR	1 個正式作業 + 1DR
非正式作業網域	1	1	2	2
完整非正式作業	0	0	0	1
VPN	1	1	2	2
IP 位址	2	2	4	6
WAM :				
SPNEGO 支援	否	是 (1 個 AD 網域)	是 (1 個 AD 網域)	是 (1 個 AD 網域)
Multi-Factor EAI	否	否	是	是
身分管理				
Identity Feeds (標準 TAL)	2	10	18	無限制
Identity Feeds (客製 TAL)	0	0	2	無限制
Self Service (基本)	是	是	是	是
Self Service (進階)	否	否	是	是
聯合 :				
FSSO Partners (快速連接)	2	15	50	無限制
FSSO Partners (客製)	0	0	2	無限制
審核及報告 :				
Audit Feed	否	否	是 (1 個資訊來源)	是 (1 個資訊來源)
Ad-Hoc Reporting Consold	否	是	是	是

其他：				
API	否	否	是	是
MPLS 支援	否	否	否	是
專用目錄	否	否	否	是

套件元件定義

元件	說明
正式作業網域	「客戶」Cloud Identity Service 之主要站台
非正式作業網域	一種 Cloud Identity Service 邏輯非正式作業實例 - 各非正式作業網域最多以五千 (5,000) 位使用者為限。
完整非正式作業	一種非正式作業網域 - 允許「客戶」之完整使用者負載 (不受 5000 位使用者規定之限制)
VPN	網站間 VPN 連線 - 可讓 Cloud Identity Service 透過專用網路連接至「客戶」之資產
IP 位址	公用 IP 位址 - 可用於透過「客戶」之資產遞送傳輸資料流量
WAM：	
SPNEGO 支援	允許使用「客戶」之 AD 認證支援桌面至 Web SSO 之 Integrated Windows Authentication/ SPNEGO
Multi-Factor External Authentication Interface (MFA EAI)	支援與客戶所擁有 MFA 解決方案 (例如：RSA SecurID) 之整合
身分管理：	
Identity Feeds (標準 TAL)	Template Assembly Line (TAL) Identity Feeds 支援透過 IDI 或 ISIM 使用支援通訊協定而與系統進行供應整合
Identity Feeds (客製 AL)	Assembly Line - 需要 TAL 不支援之客製配接卡或工作流程邏輯
Self Service (基本)	完整 Self Service 應用程式套組 - 各應用程式以一個實例為限
Self Service (進階)	新增多重實例支援至 Self Service 應用程式套組
聯合：	
FSSO Partners (快速連接)	與使用標準通訊協定之 Cloud Identity Service for Federated Single Sign-On (FSSO) 整合之第三人
FSSO Partners (客製)	與要求客製或專有通訊協定之 Cloud Identity Service for FSSO 整合之第三人
審核及報告：	
Audit Feed	Assembly Line - 用以將 Cloud Identity Service 原始審核事件資訊傳輸至「客戶」所擁有及運作之關聯式資料庫/SIEM
Ad-Hoc Reporting Console	報告主控台 - 允許使用系統之基礎審核儲藏庫提供特定之圖形、文字、深入探查及排程等報告。
其他：	
API	透過 REST Web 服務提供對 Cloud Identity Service 管理功能及自助功能之程式化存取
MPLS 支援	可讓「客戶」使用其所提供之 MPLS 電路進行專用網路通訊
專用目錄	在 Cloud Identity Service 內為「客戶」身分資料提供獨立式 LDAP 基礎架構

各套件均有六 (6) 個使用者層級，各層級之分類係以預期使用本 **IBM Cloud Identity Service** 之使用者總數為依據。在所選套件內，僅限選取單一層級（代表容許使用者總數上限）。若有二種使用者類型，應依視適用情形在訂用中予以說明。

a. 內部使用者 - 指「客戶」之員工及承包商。

b. 外部使用者 - 指「客戶」、事業夥伴、通路夥伴及其他任何外部第三人。

外部使用者以 15 比 1（外部使用者比內部使用者）之比率計數。（例如：1 位使用者 = 15 位外部使用者）

若「客戶」同時擁有內部及外部使用者，此等使用者必須依前項 15:1 之比率完全轉換成內部使用者或外部使用者，始得計算基礎套件內之適當使用者層級（例如：1,000 位內部使用者 + 1,500 位外部使用者可轉換成 1,100 位內部使用者或 16,500 位外部使用者）。

任何擬與本服務互動之一切使用者均需予以計數，不問該使用者之性質為內部、外部、經常性或非經常性，均同。

以下列出各基礎套件之使用者層級：

Silver		Gold		Platinum		Blue	
內部使用者	外部使用者	內部使用者	外部使用者	內部使用者	外部使用者	內部使用者	外部使用者
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 選用特性

下列「選用套件」可依需求而選擇性新增至基本訂用，以增加特性。

1.2.1 IBM Cloud Identity Service IDENTITY

本選用套件提供「客戶」二 (2) 個額外 Identity Feeds。

1.2.2 IBM Cloud Identity Service FEDERATION

本選用套件提供「客戶」十五 (15) 個額外 FSSO 夥伴。

1.2.3 IBM Cloud Identity Service COMBO

本選用套件提供「客戶」二 (2) 個額外 Identity Feeds 及十五 (15) 個額外 Federation Partners for FSSO。本套件提供個別購買 Identity Feed 及 FSSO 選用套件之折扣。

1.2.4 IBM Cloud Identity Service DEVELOPER

本選用套件提供對 Cloud Identity Services REST API 之存取權，以及單審核資訊來源。

1.2.5 IBM Cloud Identity Service POWER PACK

本選用套件提供額外非正式作業網域、對 Multi-Factor Authentication (MFA) External Authentication Interface (EAI) 之使用，以及進階 Self Service 套組之升級。

1.2.6 IBM Cloud Identity Service REPORTING

本選用套件提供對 Cloud Identity Service 之特定報告主控台之存取權。

1.2.7 大眾消費型商務 (B2C) 選用套件

本選用套件係專為需要大量「外部使用者」之「客戶」而設計，通常是「大眾消費型商務」(B2C) 情境方案之情形。有五 (5) 種可用 B2C 選用套件：

- IBM Cloud Identity Service B2C SILVER（最多二百萬位外部使用者）

- IBM Cloud Identity Service B2C GOLD (最多四百萬位外部使用者)
- IBM Cloud Identity Service B2C PLATINUM (最多五百萬位外部使用者)
- IBM Cloud Identity Service B2C BLUE (最多一千萬位外部使用者)
- IBM Cloud Identity Service B2C BLUE UNLIM (不限人數之外部使用者)

1.2.8 非正式作業網域選用套件

下列選用套件提供額外非正式作業網域。有三 (3) 種可用選用套件：

- IBM Cloud Identity Service NPD SILV GOLD
Silver 或 Gold 套件之「客戶」適用之額外非正式作業網域。各非正式作業網域最多以五千 (5,000) 位使用者為限。
- IBM Cloud Identity Service NPD PLAT BLUE
Platinum 或 Blue 套件之「客戶」適用之額外非正式作業網域。各非正式作業網域最多以五千 (5,000) 位使用者為限。
- IBM Cloud Identity Service NPD FULL USER
一種額外非正式作業網域 - 允許「客戶」之完整使用者負載 (不受 5000 位使用者規定之限制)。

1.2.9 IBM Cloud Identity Service DED DIRECTORY

本選用套件在 Cloud Identity Services 內為「客戶」身分資料提供獨立式 LDAP 基礎架構。

2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特性及「內容」保留與歸還相關細節之本「雲端服務」特定資訊。有關本「雲端服務」使用及資料保護特性之詳細內容或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 僅限於以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet 適用於本「雲端服務」及其可用選項。「客戶」確認 i) IBM 得自行決定隨時修改 Data Sheet，且 ii) 前述修改將取代舊版本。以下各項為修改 Data Sheet 之目的：i) 改進或澄清現有承諾，ii) 與現行採用之標準及適用法令保持一致，或者 iii) 提供其他承諾。對 Data Sheet 之修改不會大幅降低「雲端服務」之資料保護。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

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

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特性，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則 IBM 之資料處理附錄 (DPA) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 及「DPA 附件」適用於本合約並為其補充。本「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。若適用於 DPA，則 IBM 對「再處理者」之變更有通知義務，以及「客戶」得對該等變更提出異議之權利，依 DPA 之規定。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供本「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用，

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大影響且本「雲端服務」無法使用後 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供本「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至本「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定、公布或緊急之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事故或「客戶」安全測試。緊急維護可能包括 (i) 可能遭人不當運用之漏洞 - 有致使 Cloud Identity Services 環境（包括「客戶」之資料、可存取性及系統功能完整性）造成重大損毀之風險；(ii) Cloud Identity Services 基礎架構內功能上之重大問題 - 致使或可能致使服務無法使用或可用性嚴重降低；(iii) 實際發生或可能發生之安全事故，包括但不限於違反安全規定、回應安全威脅（例如：攻擊），及/或配合執法機關降低、調查或回應實際發生或可能發生之安全事故及其他類似事件。

IBM 將依各合約月份期間之本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以本「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合「雲端服務」，將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與單一個別「雲端服務」有關之「請求」。

3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 （「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比）
小於 99.9%	2%
小於 99%	5%
小於 95%	10%

*如本「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效本「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

3.3 本 SLA 之其他相關資訊

在「客戶」之期間（「非穩態期間」）之前六十 (60) 日，「客戶」不得因 IBM Cloud Identity Service 未達本合約規定之最低 99.9% 啟動時間百分比而享有任何扣抵。若 IBM 於「非穩態期間」之前或其中指出，預定移入 IBM Cloud Identity Service 之現有「客戶」配置、政策、資料或程式碼（「既有元件」）可能致使 IBM Cloud Identity Service 無法依「本合約」規定順利達到啟動時間百分比，IBM 將保留通知「客戶」該等「既有元件」並自行決定從 SLA 之供應項目中免除該等元件之權利。若 IBM 通知「客戶」任何免除「既有元件」，IBM 有責任在可行範圍內向「客戶」提出修正計劃，以使該等免除元件得以達到本合約之啟動時間百分比。前項修正之費用，由「客戶」自行負責，但雙方當事人另有合意者不在此限。

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過會談、電子郵件、電話及線上問題提報系統提供。IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊（收錄於下列網站：https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html）內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於本「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「實例」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓本「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。

5.2 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

5.3 查核

「客戶」應履行下列事項：i) 應持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核人查核「客戶」是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依 IBM 之當時費率支付該等授權所需費用，及 IBM 於發票中載明之前述查核所定其他費用與義務。前述循規查核義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

6. 期間及續約選項

本「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書應載明本「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前述期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。續約時可能調升年度價格，如報價單所示。如係於收到 IBM 為撤銷本「雲端服務」之通知後自動續約者，續約期間之終止日為現行續約期間結束日或所公布之撤銷日期（以發生在先者為準）。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供本「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供本「雲端服務」。

7. 附加條款

7.1 「一般規定」

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能設施、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

7.2 「雲端服務」之合法使用

本「雲端服務」之設計，旨在協助「客戶」改善其安全環境及資料。本「雲端服務」之使用可能涉及各種法令規章之適用，包括隱私權、資料保護、僱用及電子通訊與儲存有關法令規章。本「雲端服務」僅限基於合法之目的且以合法方式使用之。「客戶」同意依適用法令規章及政策之規定使用本「雲端服務」，並負遵循該等法令規章及政策之責。「客戶」聲明其將取得或已取得為使其得以合法使用本「雲端服務」所需之一切同意、許可或授權。

7.3 來賓使用 (Guest Use)

「來賓使用者」係指已獲「客戶」授權的「雲端服務使用者」，可以存取「雲端服務」來與「客戶」交換資料，或代表「客戶」使用本「雲端服務」。所有「來賓使用者」都必須是「授權使用者」。「客戶」的「來賓使用者」可能需要履行 IBM 所提供的線上合約，才能存取並使用本「雲端服務」。「客戶」對於此等「來賓使用者」之行為應負其責任，包括且不限於 a) 因此等「來賓使用者」就「雲端服務」之相關使用所提出的請求；或 b) 此等「來賓使用者」對「雲端服務」所為之任何不當使用行為。