

Descripción del Servicio

IBM Cloud Identity

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Cloud Identity Connect

Este Servicio de Cloud se integra perfectamente con IBM Security Access Management (ISAM), que se incluye como software de habilitación, para proporcionar una solución para que los Clientes soporten sus demandas de línea de negocio para la gestión de acceso tanto en sus aplicaciones locales como en entornos cloud.

1.1.2 IBM Cloud Identity Essentials

Este Servicio de Cloud proporciona al Cliente prestaciones de inicio de sesión único (SSO) para las distintas aplicaciones de IBM y de cloud público que utilizan. Este Servicio de Cloud puede combinarse con MaaS360 de IBM para proporcionar niveles adicionales de controles de seguridad, como el acceso condicional.

1.1.3 IBM Cloud Identity Verify

Este Servicio de Cloud se integra con IBM Security Access Management (ISAM), que se incluye como software de habilitación, para proporcionar una solución para que los Clientes soporten sus demandas de línea de negocio para la gestión de acceso tanto en sus aplicaciones locales como en entornos cloud. Este Servicio de Cloud proporciona capacidades para que los usuarios pasen por un segundo factor de autenticación con el fin de verificar sus identidades al acceder a un servicio digital. Está disponible para Cloud Identity Connect y Cloud Identity Essentials con el fin de proporcionar un segundo factor de autenticación para las aplicaciones mediante estas plataformas para la seguridad de acceso y el inicio de sesión único.

1.1.4 IBM Cloud Identity Govern

Este Servicio de Cloud se integra perfectamente con IBM Governance and Intelligence (IGI), que se incluye como software de habilitación, para proporcionar una solución para que los Clientes soporten sus demandas de línea de negocio para la gestión de acceso tanto en sus aplicaciones locales como en entornos cloud. Este Servicio de Cloud proporciona a las empresas prestaciones avanzadas de gestión del ciclo de vida de identidades dentro de cloud e incluye un flujo de trabajo de solicitud de acceso.

1.1.5 IBM Cloud Identity Connect and Verify

Una oferta integrada de IBM Cloud Identity Connect e IBM Cloud Identity Verify.

1.1.6 IBM Cloud Identity Connect Verify and Govern

Una oferta integrada de IBM Cloud Identity Connect, IBM Cloud Identity Verify e IBM Cloud Identity Govern.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Cloud Identity Non-Production

IBM Cloud Identity Non-Production Environment on Cloud es una instancia independiente de la plataforma IBM Cloud Identity que el Cliente sólo podrá utilizar para actividades internas no productivas incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, pruebas, ajuste del rendimiento, diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en el Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. Este Servicio de Cloud no incluye un Contrato de Nivel de Servicio (SLA) disponible.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Cloud Identity Connect Solution Planning

Este servicio ofrece una (1) semana de servicios profesionales durante los cuales IBM realizará algunos o todos los puntos siguientes:

- Establecer un inicio de sesión único para aplicaciones SaaS basadas en cloud
- Configurar una plataforma de lanzamiento para facilitar la ubicación de la aplicación
- Conectar aplicaciones con conectores listos para usar
- Planificación, arquitectura y orientación de soluciones
- Enfoque y prácticas recomendadas por IBM

1.3.2 IBM Cloud Identity Verify Workshop for Multi-Factor Authentication

Este servicio ofrece un taller de servicios profesionales de tres (3) días, centrado en los desafíos de autenticación de múltiples factores y en la protección de las aplicaciones de un Cliente mediante IBM Cloud Identity Verify. El taller cubrirá algunos o todos los aspectos siguientes:

- Integrar la autenticación familiar en todas las interacciones digitales y personales en las que se requiere autenticación.
- Habilitar una aplicación para reforzar la autenticación sólida utilizando un API REST compatible con el desarrollador
- Proporcionar recomendaciones de mejores prácticas del sector sobre la seguridad de la identidad
- Experiencia de usuario optimizada y adopción en todos los factores de forma: teléfonos, tabletas y portátiles

1.3.3 IBM Cloud Security Strategy and Planning

Este servicio ofrece un taller de servicios profesionales de tres (3) semanas sobre cómo aplicar las mejores prácticas de seguridad en cloud, con un enfoque en la seguridad de la infraestructura y las aplicaciones. El taller cubrirá algunos o todos los aspectos siguientes:

- Establecer un inicio de sesión único para aplicaciones SaaS basadas en cloud
- Configurar una plataforma de lanzamiento para facilitar la ubicación de la aplicación
- Conectar aplicaciones con conectores listos para usar
- Planificación, arquitectura y orientación de soluciones
- Información sobre las nuevas tendencias en materia de ciberseguridad
- Enfoque y prácticas recomendadas por IBM

1.3.4 IBM Cloud Identity Expert On Demand

Este servicio proporciona veinte (20) horas de servicios profesionales, entregados en dos (2) sesiones de una hora dentro de los treinta (30) días del inicio. Los servicios proporcionarán un arquitecto de Identidad en Cloud para responder preguntas y proporcionar orientación y recomendaciones, pero no limitado a:

- Conocimientos técnicos para aumentar la implementación de una solución de Identidad en el Cloud de un Cliente
- Preguntas sobre arquitectura e implementación en la solución de identidad en el Cloud de un Cliente
- Orientación sobre la solución y/o estrategia de Identidad en el Cloud de un Cliente

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679)

(GDPR); o ii) se aplique otra legislación de protección de datos identificadas en <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=735E5650E26711E69CCD7F0385C6524D>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en la descripción general de soporte de SaaS de IBM, en la dirección

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

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.1.1 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 del entorno de IBM Cloud Identity 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 de tal remediación a menos que sea acordado de otra manera por ambas partes.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Un Empleado es una única persona empleada por, pagada por o que actúa en nombre de la Empresa del Cliente, ya sea que tenga o no acceso a los Servicios de Cloud.

- Un Participante Elegible es un individuo o una entidad elegible para participar en un programa de prestación de servicios gestionados o monitorizados por los Servicios de Cloud.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Referencia del Cliente

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

5.2 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud contiene el Software de Habilitación siguiente:

El siguiente software de habilitación puede utilizarse únicamente con los Servicios de Cloud de Cloud Identity Connect y Cloud Identity Verify:

- IBM Security Access Manager Virtual Enterprise Edition

El siguiente software de habilitación puede utilizarse únicamente con el Servicio de Cloud de Cloud Identity Govern:

- IBM Security Identity Governance and Intelligence Enterprise Edition
- IBM Security Identity Manager

5.3 Autorización para la recopilación y el tratamiento de datos

El Servicio de Cloud se ha diseñado para ayudar al Cliente a mejorar su entorno de seguridad y los datos. El Servicio de Cloud recopila información de Usuarios Autorizados que, de manera independiente o combinada, se puede considerar Datos Personales en algunas jurisdicciones. Entre los datos recopilados podrán incluirse la dirección IP de Origen, el ID de usuario, el nombre de usuario (nombre y apellidos), el número de teléfono y la dirección de correo electrónico proporcionados a fin de ponerse en contacto con el Soporte al Cliente de IBM. Las prácticas de recopilación y tratamiento de datos se pueden actualizar para mejorar la funcionalidad del Servicio de Cloud. El documento con la descripción completa de las prácticas de recopilación y tratamiento de datos se actualiza cuando es necesario y está a disposición de los Clientes que lo soliciten (Manual de Manejo de Datos como referencia). El Cliente autoriza a IBM a recopilar esta información y tratarla de acuerdo con los apartados de Tratamiento de Datos y Privacidad de Datos en la UE.