

### IBM Cloud Identity

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

#### 1. Service Cloud

##### 1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

##### 1.1.1 IBM Cloud Identity Connect

Ce Service Cloud s'intègre étroitement au logiciel IBM Security Access Management (ISAM) sur site, qui est inclus en tant que logiciel d'activation, afin d'apporter une solution permettant aux Clients de répondre aux exigences de leur secteur d'activité pour la gestion des accès au niveau de leurs applications sur site et Cloud.

##### 1.1.2 IBM Cloud Identity Connect for ISAM

Ce Service Cloud s'intègre étroitement au logiciel IBM Security Access Management (ISAM) sur site, afin d'apporter une solution permettant aux Clients de répondre aux exigences de leur secteur d'activité pour la gestion des accès au niveau de leurs applications sur site et Cloud. Ce Service Cloud exige que le Client dispose d'un contrat d'Abonnement et de Support Logiciel (S&S) actif pour le logiciel IBM Security Access Management (ISAM) et que le contrat S&S reste actif pendant la durée de l'abonnement du Client au Service Cloud. La cessation du contrat S&S du Client mettra également fin à ce Service Cloud. L'accès aux logiciels d'activation définis dans la Clause 5.2 n'est pas inclus dans ce Service Cloud.

##### 1.1.3 IBM Cloud Identity Essentials

Ce Service Cloud fournit au Client des fonctionnalités de connexion unique (SSO) aux différentes applications Cloud IBM et publiques qu'il utilise. Ce Service Cloud peut être associé au service MaaS360 d'IBM pour fournir des niveaux supplémentaires de contrôle de sécurité, tels que l'accès conditionnel.

##### 1.1.4 IBM Cloud Identity Verify

Ce Service Cloud s'intègre au logiciel IBM Security Access Management (ISAM) sur site, afin d'apporter une solution permettant aux Clients de répondre aux exigences de leur secteur d'activité pour la gestion des accès au niveau de leurs applications sur site et Cloud. Ce Service Cloud offre des fonctionnalités demandant aux utilisateurs de s'authentifier pour un second facteur d'authentification afin de vérifier leur identité lorsqu'ils accèdent à un service numérique. Il est disponible pour Cloud Identity Connect et Cloud Identity Essentials afin de fournir un second facteur d'authentification pour les applications utilisant ces plateformes pour la sécurité d'accès et l'authentification unique.

##### 1.1.5 IBM Cloud Identity Govern

Ce Service Cloud s'intègre étroitement au logiciel IBM Governance and Intelligence (IGI) sur site, qui est inclus en tant que logiciel d'activation, afin d'apporter une solution permettant aux Clients de répondre aux exigences de leur secteur d'activité pour la gestion des accès au niveau de leurs applications sur site et Cloud. Ce Service Cloud fournit aux organisations des fonctionnalités de gestion du cycle de vie des identités avancées dans le cloud et inclut un workflow de demande d'accès aux applications.

##### 1.1.6 IBM Cloud Identity Connect and Verify

Une offre regroupant IBM Cloud Identity Connect et IBM Cloud Identity Verify.

##### 1.1.7 IBM Cloud Identity Connect Verify and Govern

Une offre regroupant IBM Cloud Identity Connect, IBM Cloud Identity Verify et IBM Cloud Identity Govern.

#### 1.2 Services Optionnels

##### 1.2.1 IBM Cloud Identity Non-Production

IBM Cloud Identity Non-Production Environment on Cloud est une instance distincte de la plateforme IBM Cloud Identity qu'un Client peut utiliser uniquement pour des activités internes non destinées à la

production, y compris, sans que cette liste soit limitative, pour les activités de test, d'optimisation de performance, de diagnostic d'incident, de test interne de performance, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions du Service Cloud utilisés en interne. Ce Service Cloud permet également d'inclure un Accord relatif aux Niveaux de Service (SLA) de disponibilité, sous réserve des dispositions de la Clause 3 « Niveaux de Service et Support Technique ».

### **1.3 Services d'Accélération**

#### **1.3.1 IBM Cloud Identity Connect Solution Planning**

Ce service offre une (1) semaine de services professionnels pendant laquelle IBM réalisera la totalité ou une partie des tâches suivantes :

- Mise en place d'une connexion unique pour les applications SaaS basées sur le Cloud
- Configuration d'un panneau de commande pour localiser facilement les applications
- Connexion des applications avec des connecteurs sur mesure
- Planification, architecture et conseils pour les solutions
- Approche et pratiques recommandées par IBM

#### **1.3.2 IBM Cloud Identity Verify Workshop for Multi-Factor Authentication**

Ce service offre un atelier de services professionnels sur trois (3) jours, axé sur les problèmes relatifs à l'authentification multi-facteur et la sécurisation des applications d'un Client à l'aide d'IBM Cloud Identity Verify. L'atelier couvrira une partie ou la totalité des tâches suivantes :

- Incorporer une authentification connue dans toutes les interactions numériques et en personne nécessitant une authentification
- Permettre à une application d'imposer une authentification forte à l'aide d'une API REST conviviale pour les développeurs
- Fournir les meilleures recommandations du secteur concernant la protection de l'identité
- Rationaliser l'expérience utilisateur et l'adoption sur tous les facteurs de formulaire : téléphones, tablettes et ordinateurs portables

#### **1.3.3 IBM Cloud Security Strategy and Planning**

Ce service offre un atelier de services professionnels sur trois (3) semaines, axé sur l'application des meilleures pratiques de sécurité vis-à-vis du cloud, et notamment la sécurité des infrastructures et des applications. L'atelier couvrira une partie ou la totalité des tâches suivantes :

- Mise en place d'une connexion unique pour les applications SaaS basées sur le Cloud
- Configuration d'un panneau de commande pour localiser facilement les applications
- Connexion des applications avec des connecteurs sur mesure
- Planification, architecture et conseils pour les solutions
- Analyse des tendances émergentes en matière de cybersécurité
- Approche et pratiques recommandées par IBM

#### **1.3.4 IBM Cloud Identity Expert On Demand**

Ce service offre vingt (20) heures de services professionnels, fournis par session de deux (2) heures dans les trente (30) jours qui suivent le début. Les services mettront un architecte Cloud Identity à disposition pour répondre aux questions et donner conseils et recommandations, notamment sur les sujets suivants :

- Compétences techniques permettant d'améliorer l'implémentation de la solution Cloud Identity d'un Client
- Questions relatives à l'architecture et l'implémentation de la solution Cloud Identity d'un Client
- Conseils relatifs à la solution et/ou stratégie Cloud Identity d'un Client

## 2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://www.ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

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

## 3. Niveaux de Service et Support Technique

### 3.1 Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support SaaS d'IBM à l'adresse [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	10 %

\* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

#### 3.1.1 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 % de l'environnement IBM Cloud Identity 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.

### 3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Montant des Redevances

### 4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Un employé est un individu unique qui travaille pour, qui est payé par ou qui agit au nom de l'entreprise du Client, qu'il ait ou non accès aux Services Cloud.
- Un Participant Admissible est un individu ou une entité habilitée à prendre part à un programme de prestation de service géré ou suivi par les Services Cloud.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.

## 5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1<sup>er</sup> janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

### 5.1 Référence Client

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

### 5.2 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud contient les Logiciels d'Activation suivants :

Le logiciel d'activation suivant peut uniquement être utilisé avec les Services Cloud IBM Cloud Identity Connect, IBM Cloud Identity Connect and Verify et IBM Cloud Identity Connect Verify and Govern :

- IBM Security Access Manager Virtual Enterprise Edition

Les logiciels d'activation suivants peuvent uniquement être utilisés avec les Services Cloud IBM Cloud Identity Govern et IBM Cloud Identity Connect Verify and Govern :

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

### 5.3 Autorisation de Collecte et de Traitement de Données

Le Service Cloud est conçu pour aider le Client à améliorer son environnement et ses données de sécurité. Le Service Cloud collectera auprès des Utilisateurs Autorisés des informations qui, seules ou conjointement, peuvent être considérées comme Informations Personnelles dans certaines juridictions. Les données collectées peuvent comprendre l'adresse IP source de l'utilisateur, l'ID utilisateur, le nom d'utilisateur (prénom et nom de famille), le numéro de téléphone, le mot de passe et l'adresse e-mail fournis en vue de contacter IBM pour obtenir une assistance. Les procédures de collecte et de traitement de données peuvent être mises à jour pour améliorer les fonctionnalités du Service Cloud. Un document contenant une description complète des procédures de collecte et de traitement de données est mis à jour selon les besoins et est mis à la disposition du Client à la demande (Data Handling Guide). Le Client autorise IBM à collecter ces informations et à les traiter conformément aux Clauses « Traitement des Données » et « Confidentialité des Données dans l'Union Européenne ».

### 5.4 Cloudflare

Ce Service Cloud utilise Cloudflare, Inc. en tant qu'un de ses Sous-traitants ultérieurs du Contenu du Client. Cloudflare traite le Contenu sous forme non chiffrée pour optimiser la livraison de notre Service Cloud. Cloudflare respecte les normes PCI en tant que Fournisseur de Service de Niveau 1 et travaille à la mise en conformité avec les normes ISO 27001 et SOC 2. (Pour plus de clarté, le Service Cloud global n'est pas compatible PCI.)