

IBM Cloud Identity

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

1.1.1 IBM Cloud Identity Connect

本「雲端服務」與就地部署 IBM Security Access Management (ISAM) 軟體程式（作為啟用軟體）緊密整合而提供一種解決方案，可供 貴客戶支援事業線需求，以進行跨越就地部署應用程式與雲端應用程式之存取管理。

1.1.2 IBM Cloud Identity Connect for ISAM

本「雲端服務」與就地部署 IBM Security Access Management (ISAM) 軟體程式緊密整合而提供一種解決方案，可供 貴客戶支援事業線需求，以進行跨越就地部署應用程式與雲端應用程式之存取管理。本「雲端服務」要求 貴客戶必須備有 IBM Security Access Management (ISAM) 程式之有效軟體產品更新與技術支援 (S&S) 授權，且 S&S 於 貴客戶之雲端服務訂用期間須維持其有效性。貴客戶之 S&S 停止時，本「雲端服務」亦隨之停止。第 5.2 節所定義之啟用軟體，其存取權限未包含於本「雲端服務」內。

1.1.3 IBM Cloud Identity Essentials

本「雲端服務」可供 貴客戶利用單一登入 (SSO) 功能，登入其所使用之各種 IBM 及公用雲端應用程式。本「雲端服務」可搭配 IBM 之 MaaS360 一併使用，以提供額外安全等級之控制，例如：條件式存取。

1.1.4 IBM Cloud Identity Verify

本「雲端服務」與就地部署 IBM Security Access Management (ISAM) 軟體程式整合而提供一種解決方案，可供 貴客戶支援事業線需求，以進行跨越就地部署應用程式與雲端應用程式之存取管理。本「雲端服務」具有對使用者進行第二個鑑別因素盤查之功能，俾為於其存取數位服務時驗證其身分。前述功能適用於 Cloud Identity Connect 及 Cloud Identity Essentials，俾以針對使用該等平台之應用程式，提供存取安全及單一登入之第二個鑑別因素。

1.1.5 IBM Cloud Identity Govern

本「雲端服務」與就地部署 IBM Governance and Intelligence (IGI) 軟體程式（作為啟用軟體）緊密整合而提供一種解決方案，可供 貴客戶支援事業線需求，以進行跨越就地部署應用程式與雲端應用程式之存取管理。本「雲端服務」於雲端內為組織提供進階身分生命週期管理功能，並包含應用程式存取要求工作流程。

1.1.6 IBM Cloud Identity Connect and Verify

由 IBM Cloud Identity Connect 與 IBM Cloud Identity Verify 構成之組合供應項目。

1.1.7 IBM Cloud Identity Connect Verify and Govern

由 IBM Cloud Identity Connect、IBM Cloud Identity Verify 及 IBM Cloud Identity Govern 構成之組合供應項目。

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Cloud Identity Non-Production

IBM Cloud Identity Non-Production Environment on Cloud 係為 IBM Cloud Identity 平台之個別實例，貴客戶僅限將該實例使用於內部非正式作業活動，包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置品質確保活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用之「雲端服務」新增或延伸項目。本「雲端服務」可供選擇包含可用度服務水準合約 (SLA)，此合約受第 3 節「服務水準及技術支援」之條款拘束。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Cloud Identity Connect Solution Planning

本服務提供一週之專業服務，在此期間 IBM 將執行下列部分或全部作業：

- 建立雲端型 SaaS 應用程式之單一登入
- 為簡易應用程式位置配置啟動程式
- 使用備妥連接器連接應用程式
- 解決方案之規劃、架構及指導
- IBM recommended approach and practices

1.3.2 IBM Cloud Identity Verify Workshop for Multi-Factor Authentication

本服務提供三 (3) 日專業服務研習會，研習重點為多因子鑑別盤查，以及使用 IBM Cloud Identity Verify 保障 貴客戶應用程式之安全。本研習會研習內容包括下列部分或全部項目：

- 將熟悉鑑別內嵌至需要進行鑑別之所有數位互動及親身互動
- 啟用應用程式，以利用適用於開發人員之 REST API 施行強型態鑑別
- 針對身分安全，提出業界實作典範建議
- 簡化使用者體驗及所有表單係數之採用 - 電話、平板電腦及筆記型電腦

1.3.3 IBM Cloud Security Strategy and Planning

本服務提供三 (3) 週專業服務研習會，探討如何運用雲端安全雲端，研習重點為基礎架構及應用程式安全。本研習會研習內容包括下列部分或全部項目：

- 建立雲端型 SaaS 應用程式之單一登入
- 為簡易應用程式位置配置啟動程式
- 使用備妥連接器連接應用程式
- 解決方案之規劃、架構及指導
- 提出有關網路安全新趨勢之洞察
- IBM recommended approach and practices

1.3.4 IBM Cloud Identity Expert On Demand

本服務提供二十 (20) 小時專業服務，並以多場二 (2) 小時講習會之形式提供，自開始提供服務起三十日內完成。前揭服務將指派一名 Cloud Identity 架構設計師，由其負責回答問題，並針對下列項目（但不限於該等項目）給予指導並提出建議：

- 用以擴增 貴客戶 Cloud Identity 解決方案實作之技術技能
- 有關 貴客戶 Cloud Identity 解決方案之架構與實作問題
- 針對 貴客戶 Cloud Identity 解決方案及/或策略給予指導

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)：IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於 IBM SaaS 支援概觀（網址：

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

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.1.1 本 SLA 之其他相關資訊

在 貴客戶之期間（「非穩態期間」）之前六十 (60) 日， 貴客戶不得因 IBM Cloud Identity 環境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「燒機測試期間」(Burn-In Period) 之前或其中指出，預定移入 IBM Cloud Identity Service 之現有 貴客戶配置、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 貴客戶該等「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 貴客戶任何免除「既有元件」，IBM 有責任在可行範圍內向 貴客戶提出修正計劃，以使該等免除元件得以達到本合約之啟動時間百分比。前述修正之費用，由 貴客戶自行負責，但雙方當事人另有合意者不在此限。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 費用

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「授權使用者」係指被授權透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」之特定使用者。
- 「員工」係指受僱於「客戶企業」之特定個人，或指由「客戶企業」付予薪資或代表「客戶企業」行使行為之特定個人，而不管有權或無權存取「雲端服務」。
- 「合格參與者」係為有資格參與「雲端服務」所管理或追蹤之任何服務交付程式之「個人」或「實體」。
- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。
- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 客戶參照

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

5.2 啟用軟體

本「雲端服務」內含下列「啟用軟體」：

下列啟用軟體僅限與 IBM Cloud Identity Connect、IBM Cloud Identity Connect and Verify 及 IBM Cloud Identity Connect Verify and Govern 等「雲端服務」搭配使用：

- IBM Security Access Manager Virtual Enterprise Edition

下列啟用軟體僅限與 IBM Cloud Identity Govern 及 IBM Cloud Identity Connect Verify and Govern 等「雲端服務」搭配使用：

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

5.3 蒐集及處理資料之授權

本「雲端服務」之設計，旨在協助 貴客戶改善其安全環境及資料。在某些管轄權區域，本「雲端服務」從「授權使用者」蒐集之資訊，其本身或其組合可能被視為「個人資料」。所蒐集之資料可能包括為聯絡 IBM 以取得客戶支援而提供之使用者之「來源」IP 位址、使用者 ID、使用者名稱（姓名）、電話號碼、密碼及電子郵件位址。為改進本「雲端服務」之功能，可能會更新資料之蒐集與處理規定。必要時，也會更新資料蒐集與處理規定完整說明之文件，並於 貴客戶提出要求時為其提供該文件（「資料處理手冊」參考資料）。 貴客戶授權 IBM 依「資料處理」及「歐盟資料隱私權」等節之規定，蒐集及處理前項資訊。

5.4 Cloudflare

本「雲端服務」採用 Cloudflare, Inc. 作為其「客戶內容再處理者」。Cloudflare 以未加密之形式處理「內容」，以優化本公司「雲端服務」之交付。Cloudflare 為符合 PCI 規定之「第一級服務提供者」，且正在致力於符合 ISO 27001 及 SOC 2 之規定。（為求明確，茲進一步說明如下：整體「雲端服務」並未符合 PCI 之規定）。