

## IBM Trusteer Rapport

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

### 1. Cloud Service

IBM Trusteer Rapport je rozšířené řešení ochrany koncového bodu navržené k ochraně uživatelů od malwarových a phishingových útoků.

#### 1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

##### 1.1.1 IBM Trusteer Rapport for Retail nebo IBM Trusteer Rapport for Business ("Trusteer Rapport")

Trusteer Rapport poskytuje vrstvu ochrany proti phishingovým útokům a malwarovým útokům Man-in-the-Browser (MitB). S využitím sítě desítek milionů koncových bodů všude na světě IBM Trusteer Rapport shromažďuje informace o aktivních phishingových a malwarových útocích cílených na organizace po celém světě. IBM Trusteer Rapport aplikuje behaviorální algoritmy s cílem blokovat phishingové útoky a zabránit instalaci a běhům filtrace malwaru MitB.

Tyto služby Cloud Service mají metriku poplatku Vybraný účastník. Obchodní nabídka je prodávána v balíčcích po 10 Vybraných účastnících. Maloobchodní nabídka je prodávána v balíčcích po 100 Vybraných účastnících.

Tato nabídka služby Cloud Service zahrnuje:

a. Trusteer Management Application ("TMA"):

Aplikace TMA je zpřístupněna v prostředí IBM Trusteer hostovaném v cloudu, prostřednictvím kterého Zákazník (a neomezený počet jeho oprávněných pracovníků) může: (i) zobrazovat a stahovat určité úkoly vytváření sestav s daty událostí a posouzení rizik, a (ii) zobrazovat konfiguraci Softwaru klienta vlastníka účtu (dle definice níže). Zákazník může nabízet Software klienta vlastníka účtu pouze pomocí Úvodní stránky Trusteer Splash nebo rozhraní API Rapport a Zákazník tento software nesmí používat pro své interní obchodní operace nebo k použití svými zaměstnanci (mimo osobního použití zaměstnanců). Pro účely tohoto Popisu služby "Vlastník účtu" označuje koncového uživatele Zákazníka, který si nainstaloval software s podporou klienta, uzavřel licenční smlouvu pro koncového uživatele ("EULA") a minimálně jednou se ověřil v Maloobchodní nebo Obchodní aplikaci, pro kterou si Zákazník zaregistroval pokrytí služeb IBM Cloud Service. "Software Zákazníka vlastníka účtu" označuje aktivační software klienta IBM Trusteer Rapport či jakýkoli jiný aktivační software zákazníka, který je poskytován s některými službami Cloud Service k instalaci na zařízení koncového uživatele. IBM Trusteer Pinpoint Detect a IBM Trusteer Pinpoint Verify jsou použity jako součást přihlášení TMA. IBM je oprávněna veřejně identifikovat Zákazníka na portálech online podpory IBM, aby mohli koncoví uživatelé Zákazníka řádně stahovat a instalovat Software Zákazníka vlastníka účtu, který je k dispozici v rámci služby Cloud Service.

b. Webový skript:

Pro přístup na webovou stránku pro účely přístupu nebo použití služby Cloud Service.

c. Data události:

Zákazník (a neomezený počet jeho oprávněných pracovníků) může TMA používat k přijímání dat událostí generovaných ze Softwaru klienta vlastníka účtu v důsledku online interakcí Vlastníků účtu s jejich Obchodní nebo Maloobchodní aplikací, pro kterou si Zákazník zaregistroval pokrytí služeb IBM Cloud Service. Data události budou přijata ze Softwaru klienta vlastníka účtu Vybraných účastníků běžícího na jejich zařízeních, kteří uzavřeli smlouvu EULA a minimálně jednou provedli ověření v Obchodní nebo Maloobchodní aplikaci Zákazníka; konfigurace Zákazníka musí zahrnovat shromažďování ID uživatele.

d. Úvodní stránka Trusteer Splash:

Marketingová platforma Úvodní stránky Trusteer Splash identifikuje a prodává Software klienta vlastníka účtu Vybraným účastníkům přistupujícím k Obchodním anebo Maloobchodním aplikacím Zákazníka, pro které si Zákazník zaregistroval pokrytí služeb IBM Cloud Service. Zákazník si může vybrat z dostupných šablon Úvodní stránky. Na základě samostatné smlouvy nebo rozsahu prací lze sjednat přizpůsobenou úvodní stránku.

Zákazník se může rozhodnout poskytnout své ochranné známky, loga nebo ikony pro použití ve spojení s TMA, Trusteer Splash, pro zobrazení v Softwaru klienta vlastníka účtu anebo na vstupních stránkách hostovaných společností IBM jménem Zákazníka. IBM bude využívat ochranné známky, loga nebo ikony pouze v kontextu stanoveném Zákazníkem.

Zákazník si musí zaregistrovat službu IBM Trusteer Rapport Mandatory Service Cloud Service, pokud si přeje využít jakýkoli typ povinného nasazení Softwaru klienta vlastníka účtu.

Povinné nasazení Softwaru klienta vlastníka účtu zahrnuje mimo jiné jakýkoli typ povinného nasazení za využití libovolného mechanismu nebo libovolného prostředku, který přímo nebo nepřímo nutí Vybraného účastníka ke stažení Softwaru klienta vlastníka účtu, nebo libovolné metody, nástroje, postupu, smlouvy či mechanismu, které nevytvořila nebo neschválila IBM a které byly vytvořeny k obejití licenčních požadavků tohoto povinného nasazení Softwaru klienta vlastníka účtu.

## 1.2 Volitelné služby

### 1.2.1 Další služby Cloud Service pro produkt IBM Trusteer Rapport

a. Další služby Cloud Services dostupné pro produkt IBM Trusteer Rapport II for Business:

- IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business
- IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Business
- IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Business
- IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business

b. Další služby Cloud Services dostupné pro produkt IBM Trusteer Rapport II for Retail:

- IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail
- IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail
- IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail
- IBM Trusteer Rapport Additional Applications For Retail

Pro každý obchodní nebo maloobchodní doplněk pro služby IBM Trusteer Rapport Cloud Service je s výjimkou doplňků IBM Trusteer Rapport Mandatory Service za další poplatek k dispozici související podpora Premium.

Registrace produktu IBM Trusteer Rapport II for Business nebo IBM Trusteer Rapport II for Retail je předpokladem pro další související služby Cloud Service uvedené v této části.

### 1.2.2 Volitelné další služby Cloud Services pro produkt IBM Trusteer Rapport II for Business a/nebo IBM Trusteer Rapport II for Retail

Registrace produktu IBM Trusteer Rapport II Cloud Services je předpokladem registrace jakékoli z následujících dodatečných služeb Cloud Services. Pokud jsou služba Cloud Service označeny jako "for Business", musí být získané dodatečné služby Cloud Service také označeny jako "for Business". Pokud jsou služba Cloud Service označeny jako "for Retail", musí být získané dodatečné služby Cloud Service také označeny jako "for Retail". Zákazník bude přijímat data události od Vybraných účastníků nebo Zařízení zákazníka používajících Software klienta vlastníka účtu, kteří uzavřeli smlouvu EULA pro koncové uživatele a minimálně jednou provedli ověření v Obchodní anebo Maloobchodní aplikaci Zákazníka; konfigurace Zákazníka musí zahrnovat shromažďování ID uživatele.

### 1.2.3 IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business nebo IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail

Po registraci této doplňkové služby Cloud Service může Zákazník (a neomezený počet jeho oprávněných pracovníků) používat aplikaci TMA k zobrazování, registraci a konfiguraci doručení kanálů hrozeb generovaných službou Trusteer Rapport Cloud Service. Kanály lze odesílat prostřednictvím e-mailu na určené e-mailové adresy nebo prostřednictvím SFTP jako textové soubory.

Tato nabídka má pouze metriku poplatku Vybraný účastník.

#### **1.2.4 IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Business nebo IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail**

Zákazník (a neomezený počet jeho oprávněných pracovníků) může TMA používat k přijímání oznámení o datech událostí souvisejících s poskytnutím přihlašovacích údajů Vlastníka účtu na webu s podezřením na phishing nebo na potenciálně podvodném webu. Legitimní online aplikace (adresy URL) mohou být chybně označeny jako phishingové weby a službu Cloud Service může Vlastníky účtu upozornit, že legitimní web je phishingový web. V takovém případě musí Zákazník na tuto chybu upozornit IBM, která ji odstraní. Toto bude výhradní náprava Zákazníka v případě takové chyby.

Tato služba Cloud Service má metriku poplatku Vybraný účastník nebo Zařízení zákazníka. Obchodní nabídka je prodávána v balíčcích po 10 Vybraných účastnících nebo 10 Zařízeních zákazníka. Maloobchodní nabídka je prodávána v balíčcích po 100 Vybraných účastnících nebo 100 Zařízeních zákazníka.

Pro tuto službu Cloud Service lze získat podporu Premium na základě metriky poplatku Vybraný účastník nebo Zařízení zákazníka. Obchodní nabídka je prodávána v balíčcích po 10 Vybraných účastnících nebo 10 Zařízeních zákazníka. Maloobchodní nabídka je prodávána v balíčcích po 100 Vybraných účastnících nebo 100 Zařízeních zákazníka.

#### **1.2.5 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Business nebo IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail**

Zákazník smí používat instanci marketingové platformy Úvodní stránky Trusteer Splash k povolení stahování Softwaru klienta vlastníka účtu Vybraným účastníkům přistupujícím k Obchodním anebo Maloobchodním aplikacím Zákazníka, pro které si Zákazník zaregistroval pokrytí služeb Cloud Service.

IBM Trusteer Rapport Premium Support for Business je předpokladem pro IBM Security Rapport Mandatory Service for Business.

IBM Trusteer Rapport Premium Support for Retail je předpokladem pro IBM Security Rapport Mandatory Service for Retail.

Zákazník smí implementovat další funkce IBM Trusteer Rapport Mandatory Service, pouze pokud byly objednány a konfigurovány pro použití s Obchodními nebo Maloobchodními aplikacemi Zákazníka, pro které si Zákazník zaregistroval pokrytí služeb Cloud Service.

Tato služba Cloud Service má metriku poplatku Vybraný účastník. Obchodní nabídka je prodávána v balíčcích po 10. Maloobchodní nabídka je prodávána v balíčcích po 100 Vybraných účastnících.

#### **1.2.6 IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business anebo IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail**

Nasazení na jakékoliv další Obchodní aplikaci nad rámec první Aplikace vyžaduje pro IBM Trusteer Rapport II for Business oprávnění k IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business Cloud Service. IBM Trusteer Rapport II for Retail vyžaduje pro nasazení na další Maloobchodní aplikaci nad rámec první Aplikace oprávnění k IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail Cloud Service.

### **1.3 Akcelerační služby**

#### **1.3.1 IBM Trusteer Rapport Large Redeployment anebo IBM Trusteer Rapport Small Redeployment**

Zákazníci, kteří během období poskytování služby znovu nasadí své aplikace pro online bankovníctví, a vyžadují proto změny svého nasazení služby IBM Trusteer Rapport II, by si měli zakoupit službu IBM Trusteer Rapport Redeployment Cloud Service.

Nové nasazení může být vyžadováno z důvodu změny domény nebo hostující adresy URL Aplikace Zákazníkem, použití změn konfigurace úvodní stránky nebo přechodu na novou platformu online bankovníctví.

Během přechodového období nového nasazení v délce šesti měsíců má Zákazník nárok na další Aplikace (vždy po jedné aplikaci), které běží na již registrovaných Aplikacích.

IBM Trusteer Rapport Large Redeployment se vztahuje na prostředí s maximálně 20 000 uživateli a IBM Trusteer Rapport Small Redeployment se vztahuje na prostředí, kde je počet uživatelů menší nebo roven 20 000.

## 2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje/i) Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR); nebo ii) jiné zákony o ochraně údajů uvedené na adrese <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Upřesňujeme, že Datové listy, obvykle uvádějí seznam všech lokalit, kde IBM (včetně případných nezávislých dílčích zpracovatelů) hostuje a zpracovává Osobní údaje, bez ohledu na datové středisko, ze kterého jsou služby nasazovány. Pro seznam lokalit hostování a zpracování, které jsou specifické pro datové středisko, ze kterého jsou služby nasazovány, viz část 5.2 níže (Informace o dodatečném místě zpracování).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402483908375>

## 3. Úrovně služby a Technická podpora

### 3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi pro dostupnost následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

\* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

### 3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

#### Podpora Premium:

Registrace Premium Support je za dodatečný poplatek k dispozici podpora Premium a zahrnuje:

- Nepřetržitá podpora pro všechny úrovně závažnosti.
- Zákazníci mohou podporu získat přímo telefonicky a prostřednictvím zpětného volání.
- Zákazníci a jejich Vybraní účastníci mohou odesílat záznamy požadavku podpory elektronicky podle popisu v příručce podpory Software as a Service [SaaS].
- Zákazníci naleznou oznámení, dokumenty, sestavy jednotlivých případů a časté dotazy na portálu zákaznické podpory na adrese: <http://www.ibm.com/software/security/trusteer/support/>.

## 4. Poplatky

### 4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky poplatků:

- Sjednaná služba je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.
- Vybraný účastník je každá fyzická nebo právnická osoba, která je způsobilá k účasti v jakémkoli programu poskytování služeb spravovaném nebo sledovaném prostřednictvím služeb Cloud Services.
- Zařízení Zákazníka je jakékoli zařízení, které vytváří nebo přijímá příkazy provedení, procedury nebo aplikace ze serverového prostředí přístupujícího ke službám Cloud Services.
- Aplikace je softwarový program s jedinečným názvem vyvinutý nebo z dostupných pro přístup nebo použitý službami Cloud Service.

### 4.2 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálená služba končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byla vzdálená služba používána.

## 5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 EULA a základ pro zpracování údajů Subjektů údajů

Pro služby IBM Trusteer Rapport (včetně Rapport Remediation nebo Rapport for Mitigation v případě nasazení ve spojení se službami Pinpoint Cloud Service): Pokud nebude dohodnuto jinak a v souladu se základem pro zpracování, který Zákazník nezávisle vytvořil, Zákazník opravňuje IBM k tomu, aby poskytla Licenční smlouvu koncového uživatele, která je dostupná na adrese [https://trusteer.secure.force.com/PKB/articles/en\\_US/FAQ/RAPPORT-DATA-PRIVACY-NOTICE-AND-END-USER-LICENSE-AGREEMENT-EULA](https://trusteer.secure.force.com/PKB/articles/en_US/FAQ/RAPPORT-DATA-PRIVACY-NOTICE-AND-END-USER-LICENSE-AGREEMENT-EULA).

Pro služby IBM Trusteer Cloud Services Zákazník udílí společnosti IBM jako zpracovateli údajů Vašeho sponzorujícího podniku právo používat Program pro shromažďování malwaru a artefaktů malwaru, tj. souborů souvisejících se škodlivou činností nebo souborů souvisejících s neobvyklou poruchou Programu. Společnost IBM nepoužívá Program k zaměření na soubory s osobními údaji uživatele; nicméně shromážděné soubory mohou obsahovat osobní údaje, které byly získány malwarem bez povolení uživatele. Společnost IBM 1) neprodleně vymaže veškeré soubory, které nejsou relevantní pro takovou analýzu a 2) uchová příslušné soubory pouze po dobu trvání analýzy a v žádném případě ne déle než tři měsíce.

### 5.2 Informace o dodatečném místě zpracování

Veškeré hostování a zpracování Osobních údajů, včetně případných nezávislých dílčích zpracovatelů uvedených v Datových listech, budou probíhat v lokalitách uvedených níže:

Pro všechny služby poskytované prostřednictvím německého datového střediska společnost IBM omezí hostování a zpracování Osobních údajů na zemi smluvního subjektu společnosti IBM a následující země: Německo, Izrael, Irsko a Nizozemsko.

Pro všechny služby poskytované prostřednictvím japonského datového střediska společnost IBM omezí hostování a zpracování Osobních údajů na zemi smluvního subjektu společnosti IBM a následující země: Japonsko, Izrael a Irsko.

Pro všechny služby poskytované prostřednictvím datového střediska USA společnost IBM omezí hostování a zpracování Osobních údajů na zemi smluvního subjektu společnosti IBM a následující země: USA, Izrael, Irsko, Singapur a Austrálie.

Kromě výše uvedených lokalit ve vztahu ke všem službám poskytovaným přes datová střediska v Německu, Japonsku a USA (1) mohou být podpůrná data hostována a zpracována v Německu a Francii společností Salesforce.Com jako nezávislým dílčím zpracovatelem společnosti IBM.

Služby podpory a údržby účtu IBM Trusteer mohou být rovněž poskytovány dle potřeby a základě dostupnosti příslušného personálu IBM, místě Zákazníka a datového střediska, kde jsou data hostována.

### 5.3 Údaje Vlastníka účtu

Pro účely vyjasnění, pokud je více než jeden zákazník IBM propojen se Softwarem klienta držitele účtu konkrétního Držitele účtu (např. zákazníci IBM "Propojení zákazníci") a služby v souladu s tímto Popisem služeb budou poskytovány společností IBM těmto Propojeným zákazníkům prostřednictvím datových středisek v různých regionech, pak mohou být data Držitele účtu zpracovávána ve všech lokalitách souvisejících s každých z těchto datových středisek v souladu s ustanovením v části 5.2.

### 5.4 Integrovaná řešení

Pro účely vyjasnění představují různé nabídky pod značkou Trusteer integrovaná řešení. Z tohoto důvodu, pokud Zákazník kteroukoliv z těchto služeb Cloud Services ukončí, IBM bude oprávněna ponechat si data Zákazníka pro účely poskytování dalších služeb Cloud Service Zákazníkovi v souladu s tímto Popisem služeb, stejně jako dalších služeb Trusteer v souladu s popisy služeb, které se k takovým službám Trusteer vztahují.

### 5.5 Aktivační software

Služba Cloud Service obsahuje následující Aktivační software:

- IBM Rapport Agents

### 5.6 Ověření

Zákazník i) povede a na vyžádání poskytne záznamy a výstupy ze systémových nástrojů v rozsahu přiměřeně potřebném pro IBM a jejího nezávislého auditora pro účely kontroly dodržování této Smlouvy ze strany Zákazníka a ii) neprodleně objedná a uhradí veškerá požadovaná oprávnění dle příslušné aktuální sazby IBM a uhradí i další poplatky a závazky stanovené na základě výsledků takového ověření, které IBM uvede na faktuře. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu poskytování služby Cloud Service a ještě dva roky poté.

### 5.7 Data shromažďovaná v rámci nasazení

Nasazení služby Cloud Service může být spojeno s tím, že Zákazník poskytne společnosti IBM určitá data. Pokyny ohledně dat, která Zákazník poskytuje IBM v rámci nasazení, jsou uvedeny v pokynech k implementaci Trusteer, které budou Zákazníkovi poskytnuty.

## 6. Přednostní podmínky

### 6.1 Využití údajů

Dále uvedené má přednost v případě rozporu s částí Ochrana obsahu a údajů v základních podmínkách služby Cloud Service mezi stranami: IBM nepoužije ani nesdělí výsledky pocházející z používání služby Cloud Service Zákazníkem, které jsou jedinečné vzhledem k Obsahu Zákazníka (Poznatky) nebo jinak identifikují Zákazníka. IBM je však oprávněna využít Obsah a další informace, které vyplynou z Obsahu v průběhu poskytování služby Cloud Service, pod podmínkou odstranění osobních identifikátorů tak, aby již nadále nebylo možné osobní údaje přiřadit konkrétnímu jednotlivci bez uplatnění dalších informací. IBM použije tyto údaje pouze pro účely průzkumů, testování a vývoje nabídek.