

IBM Trusteer Rapport

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

1. Service Cloud

IBM Trusteer Rapport est une solution de protection de nœud final avancée conçue pour protéger les utilisateurs d'attaques de phishing et de programme malveillant.

1.1 Offres

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

1.1.1 IBM Trusteer Rapport for Retail et/ou IBM Trusteer Rapport for Business (ci-après « Trusteer Rapport »)

Trusteer Rapport fournit une couche de protection contre les attaques de phishing et de programme malveillant MitB (Man-in-the-Browser). A l'aide d'un réseau de dizaines de millions de nœuds finaux dans le monde entier, IBM Trusteer Rapport collecte des informations sur les attaques de phishing et de programme malveillant actives contre les organisations mondiales. IBM Trusteer Rapport applique des algorithmes de comportement visant à bloquer les attaques de phishing et d'empêcher l'installation et le fonctionnement de programmes malveillants MitB.

Ce Service Cloud est doté d'une unité de mesure de redevance Participant Admissible. L'offre Business est vendue par lots de 10 Participants Admissibles. L'offre Retail est vendue par lots de 100 Participants Admissibles.

Cette offre de Service Cloud comprend les éléments suivants :

a. Trusteer Management Application (« TMA ») :

TMA est disponible dans l'environnement d'hébergement cloud d'IBM Trusteer, au moyen duquel le Client (et un nombre illimité des membres de son personnel autorisé) peut (i) visionner et télécharger la communication et l'évaluation de risque de certaines données d'événements et (ii) visionner la configuration du Logiciel Client du Titulaire de Compte. Le Client ne pourra commercialiser le Logiciel du Client Détenteur de Compte qu'à l'aide de Trusteer Splash ou de l'API Rapport et n'est pas autorisé à utiliser le Logiciel du Client Détenteur de Compte dans le cadre de l'exploitation de ses activités commerciales internes ou à des fins d'utilisation par ses salariés (autrement que dans le cadre d'une utilisation personnelle des salariés). Dans le cadre du présent Descriptif de Services, le Titulaire de Compte désigne l'Utilisateur Final du Client, qui a installé le logiciel d'activation client, qui a accepté le contrat de licence d'Utilisateur Final (« EULA ») et qui s'est authentifié au moins une fois sur l'Application Retail ou Business du Client pour laquelle le Client a souscrit aux Services Cloud couverts. Le « Logiciel du Client Titulaire de Compte » désigne le logiciel d'activation client IBM Trusteer Rapport ou tout autre logiciel d'activation client fourni avec certains Services Cloud à des fins d'installation sur l'appareil de l'Utilisateur Final. IBM Trusteer Pinpoint Detect et IBM Trusteer Pinpoint Verify sont utilisés dans le cadre de la connexion TMA. IBM pourra rendre publique l'identité du Client sur le portail de support en ligne d'IBM afin de permettre aux utilisateurs finaux du Client de télécharger et installer correctement le Logiciel Client du Titulaire de Compte qui est disponible dans le cadre du Service Cloud.

b. Script Web :

Permet sur un site Web d'accéder au Service Cloud ou de l'utiliser.

c. Données d'événements :

Le Client (et un nombre illimité des membres de son personnel autorisé) peut utiliser l'application TMA pour recevoir des données d'événements générées à partir du Logiciel du Client Détenteur de Compte par suite des interactions en ligne des Détenteurs de Compte avec son Application Business ou Retail pour laquelle le Client a souscrit aux Services Cloud couverts. Les données d'événements seront reçues du Logiciel du Client Détenteur de Compte des Participants Admissibles en cours d'exécution sur leurs appareils, qui ont accepté le contrat EULA, qui se sont

authentifiés au moins une fois sur l'Application Business ou Retail du Client, et la configuration du Client doit inclure la collection d'ID utilisateur.

d. **Trusteer Splash :**

La plateforme de commercialisation Trusteer Splash identifie et commercialise le Logiciel du Client Détenteur de Compte pour les Participants Admissibles accédant aux Applications Business et/ou Retail du Client pour lesquelles ce dernier a souscrit aux Services Cloud couverts. Le Client peut faire son choix parmi les Modèles de Splash disponibles. Le splash personnalisé peut être souscrit dans le cadre d'un contrat ou d'un descriptif de services distinct.

Le Client peut s'engager à fournir ses marques, logos ou icônes pour une utilisation dans le cadre de TMA, de Trusteer Splash et à des fins d'affichage dans le Logiciel du Client Détenteur de Compte et/ou sur les pages d'accueil hébergées par IBM au nom du Client. IBM utilisera les marques, les logos et les icônes uniquement dans les contextes spécifiés par le Client.

Le Client doit souscrire au Service Cloud IBM Trusteer Rapport Mandatory Service s'il souhaite employer tout type de déploiement obligatoire du Logiciel du Client Détenteur de Compte.

Le Déploiement obligatoire du Logiciel du Client Détenteur de Compte inclut, sans s'y limiter, tout type de déploiement obligatoire à l'aide d'un mécanisme ou d'un moyen qui force directement ou indirectement un Participant Admissible à télécharger le Logiciel du Client Détenteur de Compte, ou tout outil, méthode, procédure, accord ou mécanisme n'ayant pas été élaboré ou approuvé par IBM, en vue de contourner les exigences de concession de licence de ce déploiement obligatoire du Logiciel du Client Détenteur de Compte.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 Services Cloud Additionnels pour IBM Trusteer Rapport

a. **Services Cloud additionnels disponibles pour 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. **Services Cloud additionnels disponibles pour 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

A chacun des additifs Business et Retail des Services Cloud IBM Trusteer Rapport, à l'exception des additifs IBM Trusteer Rapport Mandatory Service, est associé un produit Support Premium disponible moyennant un supplément.

L'Abonnement à IBM Trusteer Rapport II for Business ou à IBM Trusteer Rapport for Retail est une condition préalable aux Services Cloud additionnels associés énumérés dans la présente Clause.

1.2.2 Services Cloud additionnels en option pour IBM Trusteer Rapport II for Business et/ou IBM Trusteer Rapport II for Retail

L'abonnement aux Services Cloud IBM Trusteer Rapport II est une condition préalable à tout abonnement à l'un des Services Cloud additionnels ci-dessous. Si le Service Cloud est désigné par « for Business », les Services Cloud additionnels acquis doivent également être désignés par « for Business ». Si le Service Cloud est désigné par « for Retail », les Services Cloud additionnels acquis doivent également être désignés par « for Retail ». Le Client recevra des données d'événements des Participants Admissibles ou Unités Client exécutant le Logiciel du Client Détenteur de Compte qui ont accepté le contrat EULA, qui se sont authentifiés au moins une fois sur les Applications Business et/ou Retail du Client, et la configuration du Client doit inclure la collection d'ID utilisateur.

1.2.3 IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business et/ou IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail

Lors de l'abonnement à ce Service Cloud complémentaire, le Client (et un nombre illimité des membres de son personnel autorisé) peut utiliser l'application TMA pour visionner, souscrire et configurer la

distribution des flux de menaces générés à partir du Service Cloud Trusteer Rapport. Les flux peuvent être envoyés par e-mail aux adresses e-mail désignées ou via SFTP sous forme de fichiers texte.

Cette offre est applicable uniquement dans le cadre de l'unité de mesure de redevance Participant Admissible.

1.2.4 IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Business et/ou IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail

Le Client (et un nombre illimité des membres de son personnel autorisé) peut utiliser l'application TMA pour recevoir des notifications de données d'événements relatives à la soumission des données de connexion du Détenteur de Compte à un site de phishing suspect ou un site potentiellement frauduleux. Il se peut que les applications en ligne légitimes (URL) soient signalées par erreur comme des sites de phishing et que les Services Cloud informent les Détenteurs de Compte qu'un site légitime est un site de phishing. Dans ce cas, le Client doit notifier cette erreur à IBM qui devra la corriger. Il s'agit du seul recours du Client pour cette erreur.

Ce Service Cloud est autorisé dans le cadre de l'unité de mesure de redevance Participant Admissible ou Unité Client. L'offre Business est vendue par lots de 10 Participants Admissibles ou 10 Unités Client. L'offre Retail est vendue par lots de 100 Participants Admissibles ou 100 Unités Client.

Un support Premium peut être obtenu pour ces services cloud dans le cadre de l'unité de mesure de redevance Participant Admissible ou Unité Client. L'offre Business est vendue par lots de 10 Participants Admissibles ou 10 Unités Client. L'offre Retail est vendue par lots de 100 Participants Admissibles ou 100 Unités Client.

1.2.5 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Business et/ou IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

Le Client pourra utiliser une instance de la plateforme de commercialisation Trusteer Splash pour imposer le téléchargement du Logiciel du Client Détenteur de Compte vers les Participants Admissibles accédant aux Applications Business et/ou Retail du Client pour lesquelles ce dernier a souscrit aux Services Cloud couverts.

IBM Trusteer Rapport Premium Support for Business est une condition préalable à IBM Rapport Mandatory Service for Business.

IBM Trusteer Rapport Premium Support for Retail est une condition préalable à IBM Rapport Mandatory Service for Retail.

Le Client ne pourra mettre en œuvre la fonctionnalité additionnelle d'IBM Trusteer Rapport Mandatory Service que si elle a été commandée et configurée pour utilisation avec une Application Retail ou Business du Client pour laquelle le Client a souscrit aux Services Cloud couverts.

Ce Service Cloud est autorisé dans le cadre de l'unité de mesure de redevance Participant Admissible. L'offre Business est vendue par lots de 10. L'offre Retail est vendue par lots de 100 Participants Admissibles.

1.2.6 IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business et/ou IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail

Le déploiement d'IBM Trusteer Rapport II for Business sur toute Application Business supplémentaire au-delà de la première Application nécessite des droits d'utilisation pour le Service Cloud IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business. Le déploiement d'IBM Trusteer Rapport II for Retail sur toute Application Retail supplémentaire au-delà de la première Application nécessite des droits d'utilisation pour le Service Cloud IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail.

1.3 Services d'Accélération

1.3.1 IBM Trusteer Rapport Large Redeployment et/ou IBM Trusteer Rapport Small Redeployment

Les Clients qui redéplient leurs Applications bancaires en ligne pendant la durée du service et, par conséquent, qui nécessitent des modifications de leur déploiement d'IBM Trusteer Rapport II doivent acheter le Service Cloud IBM Trusteer Rapport Redeployment.

Le redéploiement peut être dû au fait que le Client modifie le domaine ou l'URL hôte de l'Application, apporte des modifications à la configuration du splash ou passe à une nouvelle plateforme bancaire en ligne.

Pour la période de transition du redéploiement de 6 mois, le Client est autorisé à utiliser des Applications supplémentaires une par une fonctionnant au-dessus des Applications déjà souscrites.

IBM Trusteer Rapport Large Redeployment s'applique aux environnements comptant plus de 20 000 utilisateurs, et IBM Trusteer Rapport Small Redeployment s'applique aux environnements comptant au maximum 20 000 utilisateurs.

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 sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

Il est précisé que les Fiches Techniques répertorient généralement tous les sites dans lesquels IBM (y compris tout sous-traitant ultérieur tiers) héberge et traite des Données à caractère personnel, quel que soit le centre de données à partir duquel les services sont déployés. Pour obtenir la liste des sites d'hébergement et de traitement spécifiques au centre de données à partir duquel les services sont déployés, voir la clause 5.2 ci-dessous (Informations supplémentaires concernant les pays de traitement).

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

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 de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Avoir (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

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

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/>.

Support Premium :

Un abonnement au Support Premium est disponible pour le Service Cloud moyennant un supplément et comprend ce qui suit :

- Assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour tous les niveaux de gravité.
- Les Clients peuvent accéder au service d'assistance directement par téléphone ou en envoyant une demande de rappel.

- Les Clients et leurs Participants Admissibles peuvent soumettre des tickets de support par voie électronique, comme détaillé dans le Guide de Support SaaS [Software as a Service].
- Les Clients peuvent accéder au Portail de Support Client pour consulter les notifications, la documentation, les rapports d'utilisation et les questions/réponses à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/software/security/trusteer/support/>.

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 Engagement est un service professionnel ou de formation relatif 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.
- Unité Client désigne tout appareil qui demande ou reçoit des commandes d'exécution, des procédures ou des applications à partir d'un environnement serveur qui accèdent aux Services Cloud.
- Une Application est un logiciel portant un nom unique qui est développé ou mis à disposition pour accéder aux Services Cloud ou être utilisé par les Services Cloud.

4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5. Dispositions Additionnelles

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

5.1 Contrat EULA et Bases pour le Traitement de Données pour les Personnes Concernées

Pour les Services Cloud IBM Trusteer Rapport (y compris Rapport Remediation ou Rapport for Mitigation lorsqu'ils sont déployés en rapport avec les Services Cloud Pinpoint) : Sauf indication contraire et conformément aux principes de traitement que le Client a établis lui-même, le Client autorise IBM à fournir le Contrat de Licence d'Utilisateur Final disponible sur https://trusteer.secure.force.com/PKB/articles/en_US/FAQ/RAPPORT-DATA-PRIVACY-NOTICE-AND-END-USER-LICENSE-AGREEMENT-EULA.

Pour les Services Cloud IBM Trusteer, le Client autorise IBM, en tant que sous-traitant de données de l'Entreprise Participante, à utiliser le Logiciel pour collecter des logiciels malveillants et des artefacts malveillants, par exemple des fichiers associés à des activités malveillantes, ou des fichiers associés à un dysfonctionnement inhabituel du Logiciel. IBM n'utilise pas le Logiciel pour cibler des fichiers contenant les informations personnelles de l'utilisateur final ; cependant, les fichiers collectés peuvent contenir des données à caractère personnel obtenues par le logiciel malveillant sans l'autorisation de l'utilisateur final. IBM s'engage 1) à supprimer rapidement les fichiers non pertinents pour une telle analyse, et 2) à conserver les fichiers pertinents uniquement pendant la durée de l'analyse et en aucun cas plus de trois mois.

5.2 Informations supplémentaires concernant les pays de traitement

Tous les services d'hébergement et de traitement des Données à caractère personnel, y compris par des sous-traitants ultérieurs tiers cités dans la Fiche Technique, seront réalisés dans les sites indiqués ci-dessous :

Pour tous les services fournis via le centre de données allemand, IBM limitera l'hébergement et le traitement des Données à caractère personnel au pays de l'entité contractante d'IBM et aux pays suivants : Allemagne, Israël, Irlande et Pays-Bas.

Pour tous les services fournis via le centre de données japonais, IBM limitera l'hébergement et le traitement des Données à caractère personnel au pays de l'entité contractante d'IBM et aux pays suivants : Japon, Israël et Irlande.

Pour tous les services fournis via le centre de données américain, IBM limitera l'hébergement et le traitement des Données à caractère personnel au pays de l'entité contractante d'IBM et aux pays suivants : Etats-Unis, Israël, Irlande, Singapour et Australie.

Outre les sites susmentionnés, pour tous les services fournis via les centres de données en Allemagne, au Japon et aux Etats-Unis, les données de support peuvent être hébergées ou traitées en Allemagne et en France par Salesforce.Com en tant que sous-traitant ultérieur tiers d'IBM.

Le support et les services de maintenance de compte IBM Trusteer peuvent également être fournis selon les besoins, en fonction de la disponibilité du personnel IBM concerné, de l'emplacement du Client et du centre de données où les données sont hébergées.

5.3 Données du Détenteur de Compte

A des fins d'éclaircissement, si plusieurs clients d'IBM sont affiliés au Logiciel du Client Détenteur de Compte d'un Détenteur de Compte particulier (ces clients d'IBM étant dénommés « Clients Affiliés ») et que les services objet du présent Descriptif de Services sont fournis par IBM à ces Clients Affiliés par le biais de centres de données dans différentes régions, les données du Détenteur de Compte peuvent être traitées dans tous les sites associés à chacun desdits centres de données, comme indiqué dans la clause 5.2.

5.4 Solutions Intégrées

A des fins d'éclaircissement, les diverses offres sous la marque Trusteer peuvent constituer une solution intégrée. Par conséquent, si le Client résilie l'un des présents Services Cloud, IBM peut conserver les données du Client en vue de fournir au Client les Services Cloud restants ainsi que d'autres services Trusteer, conformément aux descriptions de service applicables à ces autres services Trusteer.

5.5 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud contient les Logiciels d'Activation suivants :

- IBM Rapport Agents

5.6 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

5.7 Données collectées dans le cadre du déploiement

Le déploiement du Service Cloud peut comporter la fourniture de certaines données du Client à IBM. Les directives applicables aux données fournies par le Client à IBM dans le cadre du déploiement sont incluses dans les Instructions de Déploiement Trusteer devant être fournies au Client.

6. Dispositions dérogatoires

6.1 Utilisation de Données

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la clause « Contenu et protection des données » des conditions cadre de Service Cloud entre les parties : IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés au Contenu (Observations) du Client ou qui identifient le Client de quelque autre manière. IBM utilisera cependant le Contenu et d'autres informations provenant du Contenu dans le cadre du Service Cloud après avoir supprimé les identifiants personnels de sorte que les données à caractère personnel ne puissent plus être attribuées à un individu en particulier sans l'utilisation d'informations supplémentaires. IBM utilisera de telles données uniquement à des fins de recherche, de test et de développement d'offres.