

IBM Trusteer Rapport

本“服务描述”描述云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

1. 云服务

IBM Trusteer Rapport 是一款先进的端点保护解决方案，旨在保护用户免受恶意软件和钓鱼攻击的侵扰。

1.1 服务产品

客户可以从以下可用服务产品中选择。

1.1.1 IBM Trusteer Rapport for Retail 和/或 IBM Trusteer Rapport for Business (“Trusteer Rapport”)

Trusteer Rapport 提供了一层针对钓鱼和浏览器中间人 (MitB) 恶意攻击的保护。IBM Trusteer Rapport 使用全球数千万个端点组成的网络收集有关针对全球组织的主动钓鱼和恶意攻击的情报。IBM Trusteer Rapport 应用旨在阻止钓鱼攻击和预防 MitB 恶意软件家族的安装和操作的算法。

此云服务有合格参与者收费标准。企业服务产品打包出售，每 10 个合格参与者为一包。零售服务产品打包出售，每 100 个合格参与者为一包。

此云服务服务产品包括：

a. Trusteer Management Application (“TMA”) :

TMA 在 IBM Trusteer 云托管环境中提供，通过 TMA，客户（及数量不限的授权人员）可以：(i) 查看和下载特定事件数据报告和风险评估，以及 (ii) 查看“帐户持有者客户端软件”的配置（定义如下）。客户只能使用“Trusteer 启动”或 Rapport API 推销“帐户持有者客户端软件”，并且客户不得将“帐户持有者客户端软件”用于内部业务运营或者供自己的员工使用（员工个人使用除外）。对于本服务描述，“帐户持有者”表示客户的最终用户，该用户已安装客户端支持的软件，已接受最终用户许可协议（“EULA”），并在客户订购了云服务覆盖范围的零售应用程序或企业应用程序中，至少已认证一次。“帐户持有者客户端软件”表示 IBM Trusteer Rapport 客户端支持的软件，或随某些云服务提供的任何其他客户端支持的软件，用于安装在最终用户的设备上。IBM Trusteer Pinpoint Detect 和 IBM Trusteer Pinpoint Verify 用作 TMA 登录的一部分。IBM 可能会在其在线支持门户网站上公开标识客户，以便客户的最终用户能够正确下载和安装云服务中可用的“帐户持有者客户端软件”。

b. Web 脚本：

适用于旨在访问或使用云服务的 Web 站点访问。

c. 事件数据：

客户（以及数量不限的授权人员）可以使用 TMA，接收由于“帐户持有者”与客户订购了云服务覆盖范围的企业应用程序或零售应用程序在线交互，而从“帐户持有者客户端软件”生成的事件数据。将从以下合格参与者的设备上运行的“帐户持有者客户端软件”接收事件数据：已接受 EULA、已至少通过一次客户的企业应用程序或零售应用程序的认证，并且客户的配置必须包含用户标识的集合。

d. Trusteer 启动：

“Trusteer 启动”市场营销平台可以向访问客户订购了云服务覆盖范围的企业应用程序和/或零售应用程序的合格参与者标识或推销“帐户持有者客户端软件”。客户可以从可用“启动模板”中进行选择。定制的启动可根据单独订立的协议或工作说明书提供。

客户可以选择提供其商标、徽标或图标，以便与 TMA 和“Trusteer 启动”配合使用，并显示在“帐户持有者客户端软件”和/或 IBM 代表客户托管的登录页面。IBM 将仅在客户指定上下文中使用其商标、徽标或图标。

如果客户希望采用任何类型的“帐户持有者客户端软件”强制部署，那么客户必须订购 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service Cloud Service。

“帐户持有者客户端软件”的强制部署包含但不限于以下任何类型的强制部署：直接或间接强制要求合格参与者下载“帐户持有者客户端软件”的任何机制或方式，或者并非由 IBM 创建或核准，用于为绕过“帐户持有者客户端软件”的这项强制部署的许可要求而采取的任何方法、工具、程序、协议或机制。

1.2 可选服务

1.2.1 针对 IBM Trusteer Rapport 的附加云服务

- a. 针对 IBM Trusteer Rapport II for Business 可用的附加云服务：
 - 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. 针对 IBM Trusteer Rapport II for Retail 可用的附加云服务：
 - 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

对于 IBM Trusteer Rapport Cloud Service 的每个企业和零售附加组件（IBM Trusteer Rapport Mandatory Service 附加组件除外），可通过额外收费提供关联的金牌支持产品。

订购 IBM Trusteer Rapport II for Business 或 IBM Trusteer Rapport II for Retail 是本节中所列的关联的附加云服务的先决条件。

1.2.2 针对 IBM Trusteer Rapport II for Business 和/或 IBM Trusteer Rapport II for Retail 的可选附加云服务

订购 IBM Trusteer Rapport II Cloud Services 是订购以下任何附加云服务的先决条件。如果将云服务指定为“用于企业”，那么获取的附加云服务也必须指定为“用于企业”。如果将云服务指定为“用于零售”，那么获取的附加云服务也必须指定为“用于零售”。客户将从以下运行“帐户持有者客户端软件”的合格参与者或客户设备接收事件数据：已接受 EULA、已至少通过一次客户的企业应用程序和/或零售应用程序的认证，并且客户的配置必须包含用户标识的集合。

1.2.3 IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business 和/或 IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail

在订购此附加云服务时，客户（以及数量不限的授权人员）可使用 TMA 以查看、订购从 Trusteer Rapport Cloud Service 生成的威胁订阅源并配置其交付。可通过电子邮件将订阅源发送到指定的电子邮件地址，或者通过 SFTP 以文本文件形式发送。

此服务产品仅适用于合格参与者费用标准。

1.2.4 IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Business 和/或 IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail

客户（及其数量不限的授权人员）可以使用 TMA 来接收有关将“帐户持有者”的登录凭证提交至可疑钓鱼或潜在欺诈站点的事件数据通知。合法的在线应用程序 (URL) 可能被错误标记为钓鱼站点，云服务可能警告“帐户持有者”某个合法站点是一个钓鱼站点。在此类事件中，客户必须将此错误通知 IBM，IBM 将纠正错误。客户应单独承担补救此类错误的责任。

此云服务依据合格参与者费用标准或客户设备费用标准进行授权。企业服务产品打包出售，每 10 个合格参与者或每 10 台客户设备为一包。零售服务产品打包出售，每 100 个合格参与者或每 100 台客户设备为一包。

根据合格参与者费用标准或客户设备费用标准，此云服务可以获得金牌支持。企业服务产品打包出售，每 10 个合格参与者或每 10 台客户设备为一包。零售服务产品打包出售，每 100 个合格参与者或每 100 台客户设备为一包。

1.2.5 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Business 和/或 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

客户可以使用“Trusteer 启动”市场营销平台的实例，要求访问客户订购了云服务覆盖范围的企业应用程序或零售应用程序的合格参与者下载“帐户持有者客户端软件”。

IBM Trusteer Rapport Premium Support for Business 是 IBM Security Rapport Mandatory Service for Business 的先决条件。

IBM Trusteer Rapport Premium Support for Retail 是 IBM Security Rapport Mandatory Service for Retail 的先决条件。

仅当订购了 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service 的其他功能，并配置为与客户订购了云服务覆盖范围的客户零售应用程序或企业应用程序一起使用时，客户才能实施此类其他功能。

此云服务依据合格参与者费用标准进行授权。企业服务产品打包出售，每 10 个为一包。零售服务产品打包出售，每 100 个合格参与者为一包。

1.2.6 IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business 和/或 IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail

对于 IBM Trusteer Rapport II for Business，第一个应用程序之外的任何其他企业应用程序上的部署都需要获取 IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business Cloud Service 的权利。对于 IBM Trusteer Rapport II for Retail，第一个应用程序之外的任何其他零售应用程序上的部署都需要获取 IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail Cloud Service 的权利。

1.3 加速服务

1.3.1 IBM Trusteer Rapport Large Redeployment 和/或 IBM Trusteer Rapport Small Redeployment

如果客户在服务期限内重新部署在线银行应用程序并因此要求更改 IBM Trusteer Rapport II 部署时，那么应购买 IBM Trusteer Rapport Redeployment Cloud Service。

重新部署可以是由于客户更改应用程序的域或主机 URL，对启动配置应用更改，或者移至新的在线银行平台。

对于 6 个月的重新部署过渡期，授权客户在已订购的应用程序上运行额外的应用程序，比例为一比一。

IBM Trusteer Rapport Large Redeployment 应用于超过 20,000 名用户的环境，而 IBM Trusteer Rapport Small Redeployment 应用于不超过 20,000 名用户的环境。

2. 数据保护和保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据保护和保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果 i) 欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 上标示的其他数据保护法律适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 也适用于这些个人数据。

据澄清，数据表一般列出 IBM（包括任何第三方分包处理机构）托管和处理个人数据的所有位置，与部署服务的数据中心无关。有关特定于部署服务的数据中心的托管和处理位置列表，请参阅以下第 5.2 节（附加处理位置信息）。

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

3. 服务级别和技术支持

3.1 服务标准协议

IBM 为客户提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。IBM 会根据累积的可用云服务应用适用的最高赔偿，如下表中所示。可用性百分比的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内服务停用的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。“服务停用”定义、索赔过程以及如何联系 IBM 反馈服务可用性问题的在 IBM 的云服务支持手册 (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) 中进行了说明。

可用性	积分 (每月订购费用的百分比*)
小于 99.9%	2%
低于 99.0%	5%
低于 95.0%	10%

* 订购费用是当月该索赔相关的合同价格。

3.2 技术支持

通过在位于 <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 的 IBM 支持指南中选择云服务来查找针对云服务的技术支持，包括支持联系人详细信息、严重性级别、可用性的支持小时数、响应时间以及其他支持信息和流程。

金牌支持：

可通过额外收费向云服务提供金牌支持订购，其中包括：

- 针对所有严重性的全天候支持。
- 客户可以通过电话或回拨请求直接联系支持人员。
- 按软件即服务 [SaaS] 支持手册中详细描述的过程，客户及其合格参与者可以通过电子方式提交支持凭单。
- 客户可以访问位于以下地址的客户支持门户网站以获取通知、文档、案例报告和常见问题及解答：
<http://www.ibm.com/software/security/trusteer/support/>。

4. 费用

4.1 收费标准

云服务的收费标准在交易文档中指定。

以下收费标准适用于此云服务：

- 互动是与云服务相关的专业或培训服务。
- “合格参与者”是指每个符合条件参与云服务所管理或跟踪的任何服务交付计划的个人或实体。
- 客户设备是从访问云服务的服务器环境请求或接收执行命令、过程或应用程序的任意设备。
- 应用程序是由云服务开发、访问或使用的具有唯一名称的软件程序。

4.2 远程服务费用

无论是否使用远程服务，远程服务都将在购买之日起 90 天后到期。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

5.1 用于处理数据主体数据的 EULA 和基础

对于 IBM Trusteer Rapport Cloud Service（在与 Pinpoint Cloud Service 一起部署时，包括 Rapport Remediation 或 Rapport for Mitigation）：除非另有约定，否则按照客户独立制定的处理基础，客户授权 IBM 提供“最终用户许可协议”（可从以下地址获取：
https://trusteer.secure.force.com/PKB/articles/en_US/FAQ/RAPPORT-DATA-PRIVACY-NOTICE-AND-END-USER-LICENSE-AGREEMENT-EULA）。

对于 IBM Trusteer Cloud Service，客户授权 IBM 作为“发起企业”的数据处理机构，使用本程序来收集恶意软件和恶意软件工件，即与恶意活动相关的文件或与非常规程序故障相关的文件。IBM 不会使用本程序将包含最终用户个人信息的文件作为收集目标，但所收集的文件可能包含恶意软件在未经最终用户许可的情

况下获取的个人数据。IBM 将 1) 立即删除与此类分析无关的任何文件；以及 2) 仅在分析期间保留相关文件，并且在任何情况下保留时间都不应超过三个月。

5.2 附加处理位置信息

个人数据的所有托管和处理，包含数据表中标识的任何第三方分包处理机构负责的托管和处理，都将在以下指定位置进行：

对于通过德国数据中心提供的所有服务，IBM 会将个人数据的托管和处理工作限制在 IBM 合同实体所在国家或地区，以及以下国家或地区：德国、以色列、爱尔兰及荷兰。

对于通过日本数据中心提供的所有服务，IBM 会将个人数据的托管和处理工作限制在 IBM 合同实体所在国家或地区，以及以下国家或地区：日本、以色列及爱尔兰。

对于通过美国数据中心提供的所有服务，IBM 会将个人数据的托管和处理工作限制在 IBM 合同实体所在国家或地区，以及以下国家或地区：美国、以色列、爱尔兰、新加坡及澳大利亚。

除了上述位置，对于通过德国、日本和美国数据中心提供的所有服务，支持数据可由 Salesforce.Com 作为 IBM 的第三方分包处理机构在德国和法国进行托管或处理。

根据相关 IBM 人员的可用性、客户端的位置以及托管数据的数据中心，还可根据需要提供 IBM Trusteer 支持和帐户维护服务。

5.3 帐户持有者数据

为澄清起见，如果存在多个与特定“帐户持有者”的“帐户持有者客户端软件”关联的 IBM 客户（此类 IBM 客户称为“关联客户”），且此服务描述下的服务由 IBM 通过其他区域的数据中心提供给此类关联客户，那么帐户持有者的数据可按第 5.2 节中的规定，在与每个此类数据中心关联的所有位置进行处理。

5.4 集成解决方案

为澄清起见，Trusteer 品牌下的各服务产品可构成一个集成解决方案。因此，如果客户终止了其中的任何云服务，IBM 会保留客户数据，以便按照此服务描述向客户提供剩余的云服务，以及根据适用于此类其他 Trusteer 服务的描述，提供其他 Trusteer 服务。

5.5 支持软件

云服务包含以下支持软件：

- IBM Rapport Agents

5.6 验证

客户将 i) 按照 IBM 及其独立审计员验证客户遵守协议的情况的合理所需，保存并根据请求提供记录和系统工具输出；并且 ii) 及时订购必需的权利并按照 IBM 当时的费率支付费用以及 IBM 在发票中指定的此类验证所确定的任何其他费用和责任。在云服务期限内以及本协议到期后的两年内，这些合规性验证义务均保持有效。

5.7 部署中收集的数据

云服务的部署可能需要客户向 IBM 提供特定数据。有关客户在部署中提供给 IBM 的数据的准则，包含在提供给客户的《Trusteer 部署指南》中。

6. 覆盖条款

6.1 数据使用

以下条款优先于双方之间基本云服务条款的“内容和数据保护”部分中的任何相反内容：IBM 不会使用或披露客户使用云服务而产生的专属于客户的内容的结果（洞察）或以其他方式表明客户身份的结果。然而，IBM 可在提供云服务的过程中使用这些内容以及由此类内容生成的其他信息，前提是从此类内容中移除个人标识，以使个人数据不再归因于具体个人，不使用其他信息。IBM 仅会将此类数据用于研究、测试和服务产品开发。