

IBM Trusteer Pinpoint Assure

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

IBM Trusteer Pinpoint Assure est une solution multicouches hautement sécurisée qui est spécialement conçue pour empêcher les personnes ayant une intention frauduleuse d'utiliser les identités volées, d'ajouter des données erronées aux identités réelles ou de créer des identités synthétiques servant à réaliser une transaction invitée, ouvrir un nouveau compte ou ouvrir un nouveau compte numérique au nom d'un client existant.

1.1 Offres

1.1.1 IBM Trusteer Pinpoint Assure

Ce service signale les activités suspectes et génère des alertes lors de la création/du processus d'enregistrement d'un nouveau compte. Le service surveille le processus d'enregistrement de compte pour identifier les activités associées à une fraude et envoyer rapidement un avertissement indiquant que le nouveau compte peut être un faux compte ou utilisé à des fins de fraude, via des rapports d'utilisation disponible dans TMA (Trusteer Management Application). IBM Trusteer Pinpoint Detect et IBM Trusteer Pinpoint Verify sont utilisés dans le cadre de la connexion TMA.

IBM Trusteer Pinpoint Assure est disponible par lots de 100 Connexions par an.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Trusteer Pinpoint Assure Application

Le déploiement d'IBM Trusteer Pinpoint Assure sur toute Application nécessite des droits d'utilisation pour IBM Trusteer Pinpoint Assure Application.

IBM Trusteer Pinpoint Assure est disponible à l'achat par application.

1.2.2 IBM Trusteer Mobile Carrier Intelligence

Le Client doit tenir à jour son abonnement à IBM Trusteer Pinpoint Assure avant de s'abonner à ce Service Cloud.

Ce Service Cloud améliore IBM Trusteer Pinpoint Assure en fournissant du contexte et des informations supplémentaires sur les numéros d'appareil mobile fournis à l'un de ces Services Cloud, afin de déterminer le risque de fraude d'une session donnée. Le Client peut interroger le Service Cloud pour connaître les caractéristiques d'un numéro d'appareil mobile donné, par exemple les informations d'opérateur de téléphonie associées à ce numéro.

Les données fournies par ce Service Cloud relatives aux numéros d'appareil mobile (ci-après les « Renseignements Mobiles ») ne peuvent être utilisées que pour les opérations internes du Client et ne peuvent être conservées que pendant une période de trente (30) jours. Le Client doit ré-interroger le Service Cloud à propos du même numéro d'appareil mobile après ladite période, afin d'obtenir des Renseignements Mobiles relatifs à ce numéro et ne pourra pas tout simplement réutiliser les Renseignements Mobiles reçus d'une interrogation précédente. Le Client n'est pas autorisé, sauf dans les cas permis ci-dessus, à mettre en cache, réutiliser ou utiliser conjointement, en tout ou en partie, avec toute exploration de données, ou à archiver l'un quelconque des Renseignements Mobiles.

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 5.1 ci-dessous (Informations supplémentaires concernant les pays de traitement).

IBM Trusteer Assure

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF0C527046E011E8ADCBA344DE8FB657>

IBM Trusteer Mobile SDK

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402492847439>

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/>.

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 :

- Une Connexion est une liaison ou une association d'une base de données, d'un serveur, d'une application ou de tout autre type de périphérique mis ou qui a été mis à disposition des 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.

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 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, en ce qui concerne tous les services fournis via les centres de données en Allemagne, au Japon et aux Etats-Unis, (1) 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 et (2) pour les clients qui choisissent d'envoyer des données aux fournisseurs Mobile Carrier Intelligence, les Données à caractère personnel peuvent être hébergées et traitées dans les pays des sous-traitants ultérieurs tiers concernés, comme indiqué dans la Fiche Technique. Nonobstant toute disposition contraire dans la Fiche Technique, il est possible que les sous-traitants ultérieurs tiers indiqués dans la clause (2) de la phrase précédente ne soient pas conformes à la norme ISO 27001 ou SOC2.

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.

5.2 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.

5.3 Données collectées dans le cadre du déploiement

Le déploiement du Service Cloud peut comporter la fourniture de certaines données du Client à IBM. Ces données ne devront pas comprendre des informations susceptibles de remonter à l'identité ou d'être attribuées à certaines personnes en particulier. Des directives supplémentaires applicables aux données fournies 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.