

## IBM Trusteer Pinpoint Assure

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。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

IBM Trusteer Pinpoint Assure 為依用途建置之高安全性分層解決方案，有助於防範有詐欺意圖之個人使用遭竊身分、新增假資料至真身分，或建立假造身分，進而利用該等身分，代表現有客戶進行來賓交易、開立全新帳戶或開立新數位帳戶。

#### 1.1 供應項目

##### 1.1.1 IBM Trusteer Pinpoint Assure

本項服務可標示可疑活動，並於進行新帳戶建立/登錄程序時產生警示。本項服務會監測帳號登錄程序，以識別詐欺相關活動，俾以透過「Trusteer 管理應用程式」(TMA) 中所提供之使用報告提供早期警告符號，表示新帳戶可能為錢驟帳戶或可能用於進行詐欺活動。IBM Trusteer Pinpoint Detect 及 IBM Trusteer Pinpoint Verify 係作為 TMA 登入之一部分。

IBM Trusteer Pinpoint Assure 係以每年 100 個「連線」為一套組之方式提供。

#### 1.2 選用服務

##### 1.2.1 IBM Trusteer Pinpoint Assure Application

必須取得 IBM Trusteer Pinpoint Assure Application 之授權，始得於任一「應用程式」上部署 IBM Trusteer Pinpoint Assure。

IBM Trusteer Pinpoint Assure 係按應用程式購買之。

##### 1.2.2 IBM Trusteer Mobile Carrier Intelligence

貴客戶訂用本「雲端服務」前，須先備有 IBM Trusteer Pinpoint Assure 之現行訂用。

本「雲端服務」藉由提供有關提供予前揭各「雲端服務」之其中一項之行動電話號碼之額外資訊及環境定義，加強 IBM Trusteer Pinpoint Assure，以利判斷特定階段作業之詐欺風險。「客戶」得查詢本「雲端服務」，以獲知特定行動電話號碼之特徵，例如：該號碼相關行動通訊業者資訊。

本「雲端服務」所提供有關前揭行動電話號碼之資料（「行動電話情報」）僅得使用於 貴客戶之內部用途，且僅限保留三十 (30) 日。逾前揭保留期限後， 貴客戶須重新查詢本「雲端服務」，以取得有關前揭號碼之「行動電話情報」，不得直接重新使用從前一個查詢收到之「行動電話情報」。除經前揭規定許可外， 貴客戶不得搭配資料採集之全部或一部一併快取、重新使用或使用「行動電話情報」，亦不得保存「行動電話情報」。

### 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 Data Processing and Protection 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://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。

為求明確，茲進一步說明如下：Data Sheet 通常會列出 IBM（包括第三方再處理者）代管及處理「個人資料」所在之一切位置，不問從中部署服務之資料中心，均同。有關從中部署服務之資料中心特定代管及處理位置之清單，請參閱以下第 5.1 節（「其他處理位置資訊」）。

#### 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. 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 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，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 雲端服務」支援手冊（網址：

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](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%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

\* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

#### 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. 計費

#### 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」：

- 「連線」係指對先前或目前提供予「雲端服務」之資料庫、應用程式、伺服器或其他類型之裝置所為之鏈結或關聯。
- 「應用程式」係為一種由「雲端服務」開發、提供存取權限或使用之特定指名軟體程式。

### 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 其他處理位置資訊

「個人資料」之一切代管與處理（包括由 Data Sheet 所載明之第三方再處理者所為者）均應於以下所載位置為之：

對於透過德國資料中心提供之所有服務，IBM 會將「個人資料」之代管與處理限於 IBM 締約實體之國家/地區及下列國家/地區：德國、以色列、愛爾蘭及荷蘭。

對於透過日本資料中心提供之所有服務，IBM 會將「個人資料」之代管與處理限於 IBM 締約實體之國家/地區及下列國家/地區：日本、以色列及愛爾蘭。

對於透過美國資料中心提供之所有服務，IBM 會將「個人資料」之處理限於 IBM 締約實體之國家/地區及下列國家/地區：美國、以色列、愛爾蘭、新加坡及澳洲。

除前揭位置外，針對透過德國、日本及美國資料中心所提供之一切服務，(1) 另得由 Salesforce.Com 以 IBM 第三方再處理者之身分，於德國及法國代管及處理支援資料；及 (2) 若客戶選擇將資料傳送至 Mobile

Carrier Intelligence 提供者，則得於 Data Sheet 所載適用第三方再處理者之國家/地區代管及處理「個人資料」。縱使 Data Sheet 有不同規定，前項第 (2) 款所載第三方再處理者仍可能未能符合 ISO 27001 或 SOC2 之規定。

IBM Trusteer 之支援與帳戶維護服務，亦得視需要，依據相關 IBM 人員可用度、貴客戶位置及用以管理該等資料之資料中心提供之。

## 5.2 整合解決方案

為求明確，茲進一步說明如下：Trusteer 品牌旗下各種供應項目可能構成一個整合型解決方案。因此，倘若貴客戶終止前揭各「雲端服務」之其中一項，IBM 為依據本「服務說明」提供貴客戶其餘「雲端服務」，並依據其他 Trusteer 服務所適用之「服務說明」，提供貴客戶其他 Trusteer 服務，得保留貴客戶資料。

## 5.3 作為部署之一部分而蒐集之資料

貴客戶須提供 IBM 若干資料，始得部署本「雲端服務」。前述資料不得包含足以指明或歸屬特定個人之資訊。作為部署之一部分而提供予 IBM 之資料，其進一步準則檢附於擬提供予貴客戶之「Trusteer 部署準則」。

## 6. 優先適用條款

### 6.1 資料之使用

雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節有相反規定者，下列條款較該等規定優先適用：因貴客戶使用本「雲端服務」所生結果，如為貴客戶之「內容」（「洞察」）專屬結果或足資識別貴客戶者，IBM 不予使用或揭露。IBM 於移除個人識別碼情形下，得使用「內容」及由「內容」所生其他資訊，以作為本「雲端服務」之一部分，俾以在不使用其他額外資訊之情形下，不再足以將該個人資料歸屬於特定個人。IBM 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。