

## Descripción del Servicio

---

### IBM Trusteer Pinpoint Assure

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

#### 1. Servicio de Cloud

IBM Trusteer Pinpoint Assure es una solución con capas de seguridad enriquecida diseñada específicamente para evitar que personas con intenciones fraudulentas utilicen identidades robadas, añadan datos falsos a entidades reales o creen identidades sintéticas que puedan utilizarse para realizar una transacción de invitado, abrir una nueva cuenta o abrir una nueva cuenta digital en nombre de un cliente existente.

##### 1.1 Ofertas

###### 1.1.1 IBM Trusteer Pinpoint Assure

Este servicio marca las actividades sospechosas y genera alertas en el proceso de creación/registro de la nueva cuenta. El servicio monitoriza el proceso de registro de la cuenta para identificar la actividad asociada con el fraude para proporcionar una señal de advertencia anticipada de que la nueva cuenta puede ser una cuenta "mula" o utilizada para realizar un fraude a través de informes de uso disponibles en Trusteer Management Application (TMA). IBM Trusteer Pinpoint Detect e IBM Trusteer Pinpoint Verify se utilizan como parte del inicio de sesión de TMA.

IBM Trusteer Pinpoint Assure está disponible en paquetes de 100 Conexiones al año.

##### 1.2 Servicios Opcionales

###### 1.2.1 IBM Trusteer Pinpoint Assure Application

Para IBM Trusteer Pinpoint Assure, el despliegue en cualquier Aplicación requiere derecho de titularidad de IBM Trusteer Pinpoint Assure Application.

IBM Trusteer Pinpoint Assure está disponible para adquirirse por Aplicaciones.

###### 1.2.2 IBM Trusteer Mobile Carrier Intelligence

El Cliente debe tener una suscripción actualizada a IBM Trusteer Pinpoint Assure antes de suscribirse a este Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud mejora IBM Trusteer Pinpoint Assure al proporcionar contexto e información adicional sobre los números móviles proporcionados a cualquiera de estos Servicios de Cloud, como ayuda para determinar el riesgo de fraude de una sesión determinada. El Cliente puede consultar el Servicio de Cloud para conocer las características de un número móvil determinado, como la información del operador asociado con el número.

Los datos proporcionados por este Servicio de Cloud con respecto a los números móviles ("Inteligencia Móvil") solo se pueden usar para fines internos del Cliente y solo se pueden conservar por un período de treinta (30) días. El Cliente debe volver a consultar el Servicio de Cloud en relación con el mismo número de teléfono móvil después de dicho período, para obtener Inteligencia Móvil con respecto al número, no puede limitarse a reutilizar la Inteligencia Móvil recibida de una consulta previa. El Cliente no puede almacenar en la memoria caché, a excepción de lo permitido anteriormente, reutilizar o usar en conjunto o en parte con cualquier extracción de datos, o para archivar, cualquier información de tipo Inteligencia Móvil.

#### 2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y

cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Se puntualiza que las Fichas de Datos generalmente listan todas las ubicaciones donde IBM (incluidos los subencargados de terceros) aloja y trata Datos Personales, independientemente del centro de datos desde el que se despliegan los servicios. Para ver una lista de las ubicaciones de alojamiento y tratamiento específicas del centro de datos desde el que se despliegan los servicios, consulte la Sección 5.1 a continuación (Información Adicional de Ubicación de Tratamiento).

#### **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. Nivel de Servicio y Soporte Técnico**

#### **3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

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

<b>Disponibilidad</b>	<b>Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)</b>
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

\* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

#### **3.2 Soporte Técnico**

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### **4. Cargos**

#### **4.1 Métricas de Cargo**

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Una Conexión es un enlace o asociación de una base de datos, aplicación, servidor o cualquier otro tipo de dispositivo disponible en los Servicios de Cloud.
- Una Aplicación es un programa de software con un nombre exclusivo desarrollado o puesto a disposición para ser accedido o utilizado por los Servicios de Cloud.

### **5. Términos Adicionales**

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

## 5.1 Información Adicional de Ubicación de Tratamiento

Todo el alojamiento y tratamiento de Datos Personales, incluido el realizado por los subencargados de terceros identificados en la Ficha de Datos, se realizará en las ubicaciones que se especifican a continuación:

Para todos los servicios proporcionados a través del centro de datos de Alemania, IBM limitará el alojamiento y el tratamiento de Datos Personales al país de la entidad contratante de IBM y a los siguientes países: Alemania, Israel, Irlanda y Países Bajos.

Para todos los servicios proporcionados a través del centro de datos de Japón, IBM limitará el alojamiento y el tratamiento de Datos Personales al país de la entidad contratante de IBM y a los siguientes países: Japón, Israel e Irlanda.

Para todos los servicios proporcionados a través del centro de datos de EE.UU., IBM limitará el alojamiento y el tratamiento de Datos Personales al país de la entidad contratante de IBM y a los siguientes países: EE.UU., Israel, Irlanda, Singapur y Australia.

Además de las ubicaciones citadas anteriormente, con respecto a todos los servicios proporcionados a través de los centros de datos de Alemania, Japón y EE.UU., (1) los datos de soporte pueden alojarse o tratarse en Alemania y Francia en Salesforce.Com como subencargado de terceros de IBM y (2) para los clientes que optan a enviar datos a proveedores de Mobile Carrier Intelligence, los Datos Personales pueden alojarse y tratarse en los países de los subencargados de terceros aplicables, tal como se especifica en la Hoja de Datos. Con independencia de lo establecido en contra en la Ficha de Datos, los subencargados de terceros especificados en la cláusula (2) de la frase inmediatamente anterior puede que no cumplan los estándares ISO 27001 o SOC2.

También se pueden proporcionar servicios de mantenimiento de cuenta y soporte de IBM Trusteer según sea necesario, en función de la disponibilidad del personal de IBM pertinente, la ubicación del Cliente y el centro de datos donde se alojan los datos.

## 5.2 Soluciones Integradas

A modo de aclaración, las distintas ofertas bajo la marca Trusteer pueden constituir una solución integrada. Por lo tanto, si el Cliente termina cualquiera de estos Servicios de Cloud, IBM puede conservar los datos del Cliente con el propósito de proporcionar al Cliente el resto de los Servicios de Cloud bajo esta Descripción del Servicio, así como otros servicios de Trusteer de conformidad con las descripciones de servicio aplicables a esos otros servicios de Trusteer.

## 5.3 Datos recopilados como parte del despliegue

El despliegue del Servicio de Cloud puede implicar que el Cliente proporcione ciertos datos a IBM. Dichos datos no deben incluir información que pueda identificar o atribuir a personas individuales específicas. En las Directrices de Despliegue del Trusteer que se proporcionarán al Cliente se incluyen más directrices sobre los datos proporcionados a IBM como parte del despliegue.

## 6. Sustitución de Condiciones

### 6.1 Uso de Datos

Lo siguiente prevalece sobre cualquier disposición contradictoria el apartado Contenido y Protección de Datos de las condiciones básicas del Servicio de Cloud entre las partes: IBM no utilizará ni revelará los resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido (Insights) del Cliente o que de otro modo identifiquen al Cliente. IBM, no obstante, puede utilizar Contenido y otras informaciones derivadas del Contenido (excepto Insights) como parte del Servicio de Cloud, con la finalidad de mejorar el Servicio de Cloud. IBM también puede compartir identificadores de amenazas y otra información de seguridad incluida en el Contenido para la protección y la detección de amenazas.