

IBM Trusteer Mobile

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Trusteer Mobile βοηθά στον εντοπισμό σε πραγματικό χρόνο των κινδύνων συσκευής και συνεδρίας. Συμβάλλει στη διατήρηση της ακεραιότητας της εφαρμογής στην οποία είναι ενσωματωμένο χρησιμοποιώντας τεχνικές σύνθετης ανάλυσης και εντοπισμού κινδύνων συσκευής σε πραγματικό χρόνο. Το Trusteer Mobile αξιολογεί τη συσκευή για να εντοπίσει ίχνη τυχόν παραβίασης, όπως επιβλαβή κώδικα, δούρειους ίππους εξ αποστάσεως πρόσβασης (remote access trojans), παρεμβάσεις στο λειτουργικό σύστημα της συσκευής (jailbreaking/rooting), επιθέσεις επικάλυψης και εφαρμογές υποκλοπής SMS. Επιπλέον, γίνεται συνεχής επεξεργασία διακαναλικών ενδείξεων με την αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογιών, όπως ο εντοπισμός ανωμαλιών συμπεριφοράς, αποκλίσεων πλοήγησης και παραβιάσεων ηλεκτρονικού ψαρέματος (phishing).

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Trusteer Mobile SDK for Business ή/και IBM Trusteer Mobile SDK for Retail

Οι Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Mobile SDK έχουν σχεδιαστεί για την παροχή ενός πρόσθετου επιπέδου ασφάλειας που εξασφαλίζει την ασφαλή διαδικτυακή πρόσβαση στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή/και Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες ο Πελάτης έχει αποκτήσει συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από Υπηρεσίες Cloud. Επίσης παρέχουν τη δυνατότητα αποτίμησης κινδύνων για τις συσκευές του Πελάτη και προστασία από επιθέσεις phishing. Ο εντοπισμός ασφαλών δικτύων Wi-Fi διατίθεται μόνο για πλατφόρμες Android.

Οι Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Mobile SDK περιλαμβάνουν ένα ιδιόκτητο SDK (software developer's kit - "SDK") για την ανάπτυξη λογισμικού για φορητές συσκευές, ένα πακέτο λογισμικού που περιέχει τεκμηρίωση, ιδιόκτητες βιβλιοθήκες λογισμικού προγραμματισμού και άλλα σχετικά αρχεία και στοιχεία, επίσης γνωστό ως "IBM Trusteer mobile library" (Βιβλιοθήκη του IBM Trusteer για φορητές συσκευές) ή ως "Run-time Component" (Λειτουργικό Τμήμα Περιβάλλοντος Εκτέλεσης) ή "Redistributable" (Αναδιανεμητέος Κώδικας), μια ιδιόκτητη ενότητα κώδικα που δημιουργήθηκε με το IBM Trusteer Mobile SDK και μπορεί να ενσωματωθεί και να ενοποιηθεί με μεμονωμένες προστατευόμενες εφαρμογές του Πελάτη για φορητές συσκευές iOS ή Android για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από Υπηρεσίες Cloud ("Ενιαία Εφαρμογή του Πελάτη για Φορητές Συσκευές").

Το IBM Trusteer Mobile SDK for Retail διατίθεται σε πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή σε πακέτα των 100 Συσκευών Πελάτη, ενώ το IBM Trusteer Mobile SDK for Business διατίθεται σε πακέτα των 10 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή σε πακέτα των 10 Συσκευών Πελάτη.

Μέσω του TMA, ο Πελάτης (και ένας απεριόριστος αριθμός εξουσιοδοτημένων μελών του προσωπικού του) μπορεί να λαμβάνει αναφορές δεδομένων συμβάντων και εκτιμήσεις τάσεων κινδύνων. Το IBM Trusteer Pinpoint Detect και το IBM Trusteer Pinpoint Verify χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο σύνδεσης στο TMA. Μέσω της Ενιαίας Εφαρμογής του Πελάτη για Φορητές Συσκευές, ο Πελάτης μπορεί να λαμβάνει δεδομένα ανάλυσης κινδύνων και πληροφορίες για φορητές συσκευές των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων που έχουν μεταφορτώσει (downloaded) την Ενιαία Εφαρμογή του Πελάτη για Φορητές Συσκευές, επιτρέποντας έτσι στον Πελάτη να καταρτίσει μια πολιτική καταπολέμησης απάτης που επιβάλλει τη λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση των εν λόγω κινδύνων. Για τους σκοπούς αυτής της προσφοράς, στις "φορητές συσκευές" περιλαμβάνονται μόνο υποστηριζόμενα κινητά τηλέφωνα και συσκευές tablet, και όχι υπολογιστές PC ή MAC.

Ο Πελάτης μπορεί να προβαίνει στις εξής ενέργειες:

- α. Εσωτερική χρήση του IBM Trusteer Mobile SDK αποκλειστικά για το σκοπό της ανάπτυξης της Ενιαίας Εφαρμογής του Πελάτη για Φορητές Συσκευές.

- β. Ενσωμάτωση του Αναδιανεμητέου Κώδικα (αποκλειστικά σε μορφή κώδικα αντικειμένου) ως αναπόσπαστου, δομικού στοιχείου στην Ενιαία Εφαρμογή του Πελάτη για Φορητές Συσκευές. Οποιοδήποτε τροποποιημένο ή συγχωνευμένο τμήμα του Αναδιανεμητέου Κώδικα που υπόκειται σε αυτή τη χορήγηση άδειας χρήσης θα διέπεται από τους όρους της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών, και
- γ. Προώθηση και διανομή του Αναδιανεμητέου Κώδικα για μεταφόρτωση σε φορητές συσκευές Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή σε Συσκευές Πελάτη, υπό την προϋπόθεση ότι:
- Εκτός εάν επιτρέπεται ρητώς στην παρούσα Σύμβαση, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να προβαίνει (1) στη χρήση, αντιγραφή, τροποποίηση ή διανομή του SDK, (2) στην αντίστροφη συμβολομετάφραση (reverse assemble), αντίστροφη μεταγλώττιση (reverse compile) ή κατά άλλον τρόπο μετάφραση ή αποσυμπίληση (reverse engineer) του SDK, παρά μόνο στο βαθμό που επιτρέπεται ρητώς από το νόμο χωρίς τη δυνατότητα συμβατικής παραίτησης από αυτό το δικαίωμα, (3) στην ενοικίαση ή εκμίσθωση του SDK ή στην παραχώρηση περαιτέρω αδειών χρήσης (sublicense) του SDK, (4) στην αφαίρεση αρχείων πνευματικών δικαιωμάτων ή ειδοποιήσεων που περιέχονται στον Αναδιανεμητέο Κώδικα, (5) στη χρήση του ίδιου ονόματος διαδρομής (path name) με τα πρωτότυπα αρχεία/ενότητες του Αναδιανεμητέου Κώδικα, και (6) στη χρήση επωνυμιών και εμπορικών σημάτων της IBM, των χορηγούντων τις άδειες χρήσης της ή των διανομέων της σε συνάρτηση με την προώθηση της Ενιαίας Εφαρμογής του Πελάτη για Φορητές Συσκευές χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της IBM ή του εν λόγω διανομέα ή χορηγούντος άδειες χρήσης.
 - Ο Αναδιανεμητέος Κώδικας πρέπει να παραμείνει ενσωματωμένος ως αναπόσπαστο στοιχείο στην Ενιαία Εφαρμογή του Πελάτη για Φορητές Συσκευές. Ο Αναδιανεμητέος Κώδικας πρέπει να βρίσκεται σε μορφή κώδικα αντικειμένου (object code) μόνο και να συμμορφώνεται με όλες τις κατευθυντήριες γραμμές, οδηγίες και προδιαγραφές που παρέχονται στο SDK και στην αντίστοιχη τεκμηρίωση. Στη σύμβαση άδειας χρήσης με τον τελικό χρήστη της Ενιαίας Εφαρμογής του Πελάτη για Φορητές Συσκευές, ο τελικός χρήστης πρέπει να ειδοποιείται ότι ο Διανεμητέος Κώδικας δεν επιτρέπεται i) να χρησιμοποιείται για οποιονδήποτε άλλο σκοπό παρά μόνο για να καθιστά δυνατή τη χρήση της Ενιαίας Εφαρμογής του Πελάτη για Φορητές Συσκευές, ii) να αντιγράφεται (παρά μόνο για λόγους εφεδρικής αποθήκευσης), iii) να διανέμεται ή να διαβιβάζεται περαιτέρω, ή iv) να υφίσταται αντίστροφη συμβολομετάφραση (reverse assemble), αντίστροφη μεταγλώττιση (reverse compilation) ή άλλου είδους μετάφραση, παρά μόνο στο βαθμό που επιτρέπεται ρητώς εκ του νόμου χωρίς δυνατότητα συμβατικής παραίτησης από αυτό το δικαίωμα. Η σύμβαση άδειας χρήσης του Πελάτη πρέπει να παρέχει τουλάχιστον ισοδύναμη προστασία των δικαιωμάτων της IBM με αυτή που παρέχεται από τους όρους της παρούσας Σύμβασης.
 - Το SDK επιτρέπεται να εγκατασταθεί μόνο ως τμήμα του περιβάλλοντος εσωτερικής ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών σε επίπεδο μονάδας (unit testing) του Πελάτη στις καθορισμένες φορητές συσκευές διενέργειας δοκιμών του Πελάτη. Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί το SDK για την επεξεργασία φορτίων εργασίας του περιβάλλοντος παραγωγής, την προσομοίωση φορτίων εργασίας του περιβάλλοντος παραγωγής ή τη δοκιμή της επεκτασιμότητας (scalability) οποιουδήποτε κώδικα, εφαρμογής ή συστήματος. Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί οποιονδήποτε τμήμα του SDK για οποιονδήποτε άλλο σκοπό.

Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ανάπτυξη, δοκιμή και υποστήριξη της Ενιαίας Εφαρμογής του Πελάτη για Φορητές Συσκευές. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παροχή οποιασδήποτε τεχνικής υποστήριξης για την Ενιαία Εφαρμογή του Πελάτη για Φορητές Συσκευές, καθώς και για οποιεσδήποτε τροποποιήσεις στον Αναδιανεμητέο Κώδικα που πραγματοποιήθηκαν από τον Πελάτη, όπως προβλέπεται στο παρόν έγγραφο.

Ο Πελάτης είναι εξουσιοδοτημένος να εγκαθιστά και να χρησιμοποιεί το Αναδιανεμητέο Κώδικα και το IBM Security Mobile SDK αποκλειστικά για την υποστήριξη της εκ μέρους του χρήσης των Υπηρεσιών Cloud.

Η IBM δεν εγγυάται ότι οποιαδήποτε εφαρμογή ή αποτέλεσμα που δημιουργήθηκε με χρήση των εργαλείων κινητής τηλεφωνίας που περιλαμβάνονται στο IBM Security Mobile SDK θα λειτουργούν, θα συνεργάζονται ή θα είναι συμβατά με οποιαδήποτε συγκεκριμένη πλατφόρμα λειτουργικού συστήματος για φορητές συσκευές ή με οποιαδήποτε φορητή συσκευή.

Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα και Υλικά Δειγμάτων - Το IBM Trusteer Mobile SDK μπορεί να περιλαμβάνει ορισμένα λειτουργικά τμήματα σε μορφή πηγαίου κώδικα ("Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα") και άλλα υλικά που προσδιορίζονται ως Υλικά Δειγμάτων. Ο Πελάτης επιτρέπεται να αντιγράψει και να τροποποιήσει Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα και Υλικά Δειγμάτων μόνο για σκοπούς εσωτερικής χρήσης, υπό την προϋπόθεση ότι η εν λόγω χρήση γίνεται εντός των ορίων δικαιωμάτων χρήσης που χορηγούνται βάσει της παρούσας Σύμβασης, και υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης δεν προβαίνει στην τροποποίηση ή διαγραφή οποιωνδήποτε πληροφοριών ή ειδοποιήσεων περί πνευματικών δικαιωμάτων που περιέχονται στα Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα και στα Υλικά Δειγμάτων. Η IBM παρέχει τα Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα και τα Υλικά Δειγμάτων χωρίς υποχρέωση υποστήριξης και "ΩΣ ΕΧΟΥΝ". Σημειώνεται ότι τα Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα ή τα Υλικά Δειγμάτων παρέχονται μόνο ώστε να χρησιμοποιούνται ως παραδείγματα υλοποίησης των εν λόγω στοιχείων στο CIMA. Τα Λειτουργικά Τμήματα Πηγαίου Κώδικα ή τα Υλικά Δειγμάτων ενδέχεται να μην είναι συμβατά με το περιβάλλον ανάπτυξης λογισμικού του Πελάτη και ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη δοκιμή και την υλοποίηση των εν λόγω στοιχείων στο CIMA του.

Οι ακόλουθες παροχές που αναφέρονται σε αυτή την παράγραφο ισχύουν αν οι Υπηρεσίες Cloud που περιγράφονται στο παρόν παρέχονται από οντότητα εκτός της International Business Machines Corporation, της Νέας Υόρκης ("IBM Corporation"). Τα δικαιώματα επί του SDK και του Αναδιανεμητέου Στοιχείου που περιγράφονται στο παρόν, παρέχονται από την IBM Corporation. Η IBM ενεργεί ως διανομέας που παραδίδει το SDK και το Αναδιανεμητέο Στοιχείο βάσει της παρούσας Σύμβασης, και είναι υπεύθυνη για την επιβολή των όρων και την εκπλήρωση όλων των υποχρεώσεων αναφορικά με τα εν λόγω SDK και το Αναδιανεμητέο Στοιχείο και δημιουργείται κανένα δικαίωμα ή βάση για αγωγή δεν σχετίζεται υπέρ του Πελάτη και εναντίον της IBM Corporation. Ο Πελάτης αποποιείται κάθε αξίωσης ή βάσης για αγωγή εναντίον της IBM Corporation και συμφωνεί να απευθύνεται αποκλειστικά στην IBM για οποιαδήποτε δικαιώματα και μέσα επανόρθωσης αναφορικά με το SDK και το Αναδιανεμητέο Στοιχείο.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM, που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa>, και το(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(-τα) DPA), που διατίθενται στις ιστοσελίδες που παραπέμπουν οι παρακάτω διασυνδέσεις, παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων καθώς και τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Διευκρινίζεται ότι τα Φύλλα Δεδομένων αναγράφουν γενικά όλες τις τοποθεσίες στις οποίες η IBM (συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε τρίτων υπεργολάβων που εκτελούν επεξεργασία) φιλοξενεί και επεξεργάζεται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα, ανεξάρτητα από το κέντρο πληροφοριακών συστημάτων από το οποίο υλοποιούνται οι υπηρεσίες. Για μια λίστα των τοποθεσιών φιλοξενίας και επεξεργασίας για το συγκεκριμένο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων από το οποίο υλοποιούνται οι υπηρεσίες, ανατρέξτε παρακάτω στο Άρθρο 5.1 (Πρόσθετες Πληροφορίες για τις Τοποθεσίες Επεξεργασίας).

IBM Trusteer Mobile SDK

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

IBM Trusteer Mobile Secure Browser

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402492579396>

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA)

Η IBM παρέχει στον Πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Χρεώσεις

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Δικαιούμενος Συμμετέχων (Eligible Participant) είναι ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο που πληροί τις προϋποθέσεις για συμμετοχή σε οποιοδήποτε πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Συσκευή Πελάτη (Client Device) είναι μια συσκευή που ζητεί ή λαμβάνει εντολές εκτέλεσης, διαδικασίες ή εφαρμογές από ένα περιβάλλον εξυπηρετητή που αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Πρόσθετες Πληροφορίες για τις Τοποθεσίες Επεξεργασίας

Όλες οι εργασίες φιλοξενίας και επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε τρίτων υπερβολάβων που εκτελούν επεξεργασία και προσδιορίζονται στο Φύλλο Δεδομένων, θα πραγματοποιούνται στις τοποθεσίες που ορίζονται παρακάτω:

Για όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων στη Γερμανία, η IBM θα περιορίζει τη φιλοξενία και την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στη χώρα του συμβαλλόμενου νομικού προσώπου IBM και στις ακόλουθες χώρες: Γερμανία, Ισραήλ, Ιρλανδία και Ολλανδία.

Για όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων στην Ιαπωνία, η IBM θα περιορίζει τη φιλοξενία και την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στη χώρα του συμβαλλόμενου νομικού προσώπου IBM και στις ακόλουθες χώρες: Ιαπωνία, Ισραήλ και Ιρλανδία.

Για όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων στις Η.Π.Α., η IBM θα περιορίζει τη φιλοξενία και την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στη χώρα του συμβαλλόμενου νομικού προσώπου IBM και στις ακόλουθες χώρες: Η.Π.Α., Ισραήλ, Ιρλανδία, Σιγκαπούρη και Αυστραλία.

Εκτός των τοποθεσιών που αναφέρθηκαν παραπάνω, για όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων στη Γερμανία, την Ιαπωνία και τις Η.Π.Α., τα δεδομένα υποστήριξης μπορεί να φιλοξενοούνται και να υποβάλλονται σε επεξεργασία στη Γερμανία και τη Γαλλία από την Salesforce.Com ως τρίτο υπεργολάβο της IBM που εκτελεί επεξεργασία.

Επιπλέον, ενδέχεται να παρέχονται υπηρεσίες υποστήριξης και συντήρησης των λογαριασμών IBM Trusteer όποτε είναι απαραίτητο, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα του απαιτούμενου προσωπικού της IBM, την τοποθεσία του Πελάτη και το κέντρο πληροφοριακών συστημάτων όπου φιλοξενοούνται τα δεδομένα.

5.2 Ολοκληρωμένες Λύσεις

Διευκρινίζεται ότι οι διάφορες προσφορές υπό την εμπορική επωνυμία Trusteer μπορούν να αποτελέσουν μια ολοκληρωμένη λύση. Ως εκ τούτου, αν ο Πελάτης διακόψει τη χρήση οποιασδήποτε από αυτές τις Υπηρεσίες Cloud, η IBM μπορεί να διατηρήσει τα δεδομένα του Πελάτη με σκοπό την παροχή στον Πελάτη των υπόλοιπων Υπηρεσιών Cloud βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών καθώς και άλλων υπηρεσιών Trusteer βάσει των Περιγραφών Υπηρεσιών που ισχύουν για τις εν λόγω υπηρεσίες Trusteer.

5.3 Επαλήθευση

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, στο βαθμό που είναι ευλόγως απαραίτητο ώστε να επαληθεύουν η IBM και ο ανεξάρτητος ελεγκτής της τη συμμόρφωση του Πελάτη με τις διατάξεις της Σύμβασης, και ii) θα παραγγέλλει και θα εξοφλεί άμεσα τα απαιτούμενα δικαιώματα έναντι των εκάστοτε ισχυουσών τιμών της IBM, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις και οφειλές που τυχόν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εν λόγω επαλήθευσης, όπως αυτές καθορίζονται από την IBM σε ένα τιμολόγιο. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επαλήθευσης συμμόρφωσης παραμένουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και για δύο επιπλέον έτη μετά τη λήξη αυτής της περιόδου.

5.4 Δεδομένα που συλλέγονται κατά την υλοποίηση

Η υλοποίηση της Υπηρεσίας Cloud ενδέχεται να συνεπάγεται την παροχή ορισμένων δεδομένων στην IBM από τον Πελάτη. Οι οδηγίες σχετικά με τα δεδομένα που παρέχονται από τον Πελάτη στην IBM κατά την ανάπτυξη περιλαμβάνονται στις Οδηγίες Υλοποίησης Trusteer που παρέχονται στον Πελάτη.

6. Υπερισχύοντες Όροι

6.1 Χρήση Δεδομένων

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο άρθρο Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη: Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Ωστόσο, η IBM θα χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο και άλλες πληροφορίες που προκύπτουν από το Περιεχόμενο (εκτός από Καίριες πληροφορίες) στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud για το σκοπό της βελτίωσης της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM μπορεί επίσης να γνωστοποιεί αναγνωριστικά απειλών και άλλες πληροφορίες ασφαλείας που είναι ενσωματωμένες στο Περιεχόμενο για σκοπούς ανίχνευσης απειλών και προστασίας.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.