

## Descripción del Servicio

---

### IBM Trusteer Mobile

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 Mobile permite detectar riesgos de sesión y dispositivo en tiempo real. Ayuda a mantener la integridad de la aplicación en la que se incorpora utilizando la analítica avanzada y la detección de riesgos de dispositivo en tiempo real. Trusteer Mobile evalúa el dispositivo para determinar si está en peligro, por ejemplo, debido a malware, Troyanos de Acceso Remoto, detección de jailbreak/root, pruebas de ataque por superposición y aplicaciones de robo de SMS. Se procesan continuamente indicadores de canales cruzados adicionales mediante tecnologías avanzadas como, por ejemplo, anomalías de comportamiento, discrepancias de navegación y compromiso de phishing.

##### 1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

##### 1.1.1 IBM Trusteer Mobile SDK for Business y/o IBM Trusteer Mobile SDK for Retail

Los Servicios de Cloud IBM Trusteer Mobile SDK se han diseñado para añadir otra capa de protección y su objetivo es proporcionar acceso web seguro a las Aplicaciones for Business o for Retail del Cliente para las cuales el Cliente haya suscrito la cobertura de Servicios de Cloud, la evaluación de riesgos de los dispositivos móviles y la protección contra el pharming. La detección de Wi-Fi segura solo está disponible en plataformas Android.

Los Servicios de Cloud IBM Trusteer Mobile SDK incluyen un kit de desarrollador de software (SDK) para aplicaciones móviles de propiedad, un paquete de software que contiene documentación, bibliotecas de software de propiedad de programación y otros archivos y elementos relacionados, denominados IBM Trusteer Mobile Library, así como el "Componente en Tiempo de Ejecución" o el "Elemento Redistribuable", un código de propiedad generado por IBM Trusteer Mobile SDK que se puede incluir e integrar en las aplicaciones móviles autónomas protegidas para iOS o Android para las cuales el Cliente haya suscrito la cobertura de Servicios de Cloud ("Aplicación Móvil Integrada del Cliente").

IBM Trusteer Mobile SDK for Retail está disponible en paquetes de 100 Participantes Elegibles o paquetes de 100 Dispositivos de Cliente, e IBM Trusteer Mobile SDK for Business está disponible en paquetes de 10 Participantes Elegibles o paquetes de 10 Dispositivos de Cliente.

A través de TMA, el Cliente (y un número ilimitado de su personal autorizado) puede recibir informes de datos de eventos y evaluación de tendencias de riesgo. IBM Trusteer Pinpoint Detect e IBM Trusteer Pinpoint Verify se utilizan como parte del inicio de sesión de TMA. A través de la Aplicación Móvil Integrada del Cliente, el Cliente puede recibir análisis de riesgos e información sobre dispositivos móviles de los Participantes Elegibles que han descargado la Aplicación Móvil Integrada del Cliente, permitiendo al Cliente formular acciones de obligatoriedad de políticas preventivas antifraude dirigidas a controlar estos riesgos. En el contexto de esta oferta, "dispositivos móviles" solo incluye teléfonos móviles y tabletas, no incluye sistemas PC ni MAC.

El Cliente puede:

- a. utilizar internamente IBM Trusteer Mobile SDK exclusivamente para desarrollar la Aplicación Móvil Integrada del Cliente;
- b. incluir el Elemento Redistribuable (únicamente en formato de código objeto), de manera integral y no separable en la Aplicación Móvil Integrada del Cliente. Cualquier parte modificada o fusionada del Elemento Redistribuable conforme a esta licencia otorgada deberá estar sujeta a la presente Descripción del Servicio; y
- c. comercializar y distribuir el Elemento Redistribuable para descargar en dispositivos móviles de Participantes Elegibles en el propietario del Dispositivo Cliente:
  - A excepción de lo expresamente permitido en el presente Contrato, el Cliente (1) no puede usar, copiar, modificar o distribuir el SDK; (2) no puede desensamblar, invertir la compilación o de otra manera convertir o alterar el diseño del SDK, con excepción de lo expresamente

permitido por ley sin la posibilidad de renuncia contractual; (3) no puede sublicenciar, alquilar o arrendar el SDK; (4) no puede eliminar los archivos de aviso o de copyright en el Elemento Redistributable; (5) no puede utilizar el mismo nombre de camino de acceso que los archivos/módulos de Elemento Redistributable originales; y (6) no puede utilizar nombre o marcas registradas de IBM, sus licenciantes o distribuidores en relación con la comercialización de la Aplicación Móvil Integrada del Cliente sin el consentimiento previo por escrito de IBM, del distribuidor o del licenciante.

- El Elemento Redistributable debe permanecer integrado de una forma no separable dentro de la Aplicación Móvil Integrada del Cliente. El Elemento Redistributable debe estar únicamente en forma de código objeto y debe estar conforme con todas las directrices, instrucciones y especificaciones del SDK y de su documentación. El acuerdo de licencia de usuario final del Cliente para la Aplicación Móvil Integrada del Cliente debe notificar al usuario final que el Elemento Redistributable o sus modificaciones no deben i) utilizarse para ninguna finalidad distinta que habilitar la Aplicación Móvil Integrada del Cliente, ii) copiarse (excepto con finalidades de copia de seguridad), iii) distribuirse o transferirse adicionalmente o iv) someterse a ensamblado inverso, compilación inversa ni otro tipo de conversión, salvo en la medida permitida específicamente por la ley sin posibilidad de renuncia contractual. El acuerdo de licencia del Cliente debe tener como mínimo el mismo nivel de protección para IBM que las condiciones de este Contrato.
- El SDK únicamente puede desplegarse como parte de las pruebas de unidad y desarrollo interno del Cliente en los dispositivos de prueba móviles especificados del Cliente. El Cliente no está autorizado a utilizar el SDK para procesar cargas de trabajo de producción o cargas de trabajo de simulación de producción, ni para probar la escalabilidad de cualquier código, aplicación o sistema. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte del SDK con ninguna otra finalidad.

El Cliente es responsable exclusivo del desarrollo, las pruebas y el soporte de la Aplicación Móvil Integrada del Cliente. El Cliente es responsable de toda la asistencia técnica para la Aplicación Móvil Integrada del Cliente y de cualquier modificación en los Elementos Redistribuidos realizada por el Cliente; según lo permitido en el presente documento.

El Cliente está autorizado para instalar y utilizar los Elementos Redistribuidos e IBM Security Mobile SDK solo para dar soporte al uso de Servicios de Cloud.

IBM no garantiza que cualquier aplicación o creación de resultados utilizando las herramientas móviles incluidas con IBM Security Mobile SDK funcionará, interoperará o será compatible con cualquier plataforma de sistema operativo móvil o dispositivo móvil específica.

Componentes de Origen y Materiales de Ejemplo - IBM Trusteer Mobile SDK puede incluir algunos componentes en formato de código fuente ("Componentes Originales") u otros materiales identificados como Materiales de Ejemplo. El Cliente puede copiar y modificar Componentes de Origen y Materiales de Ejemplo únicamente para el uso interno siempre que dicho uso sea dentro de los límites de los derechos de licencia de este Contrato, y siempre que el Licenciatario no modifique ni suprima ningún tipo de información ni aviso de copyright incluido en el Material de ejemplo. IBM proporciona los Componentes de Origen y los Materiales de Ejemplo sin la obligación de proporcionar soporte "TAL CUAL". Tenga en cuenta que los Componentes de Origen o los Materiales de Ejemplo se proporcionan únicamente como un ejemplo de cómo implementar el Integable en el CIMA; los Componentes de Origen o los Materiales de Ejemplo pueden no ser compatibles con el entorno de desarrollo del Cliente, y el Cliente es el único responsable de las pruebas y la implementación del Integable en su CIMA.

Las siguientes provisiones en este párrafo se aplican si los Servicios de Cloud del presente documento están proporcionados por una entidad distinta de International Business Machines Corporation, sociedad con sede en Nueva York ("IBM Corporation"). Los derechos del SDK y el Elemento Redistributable aquí descritos están proporcionados por IBM Corporation. IBM actúa como distribuidor y proporciona el SDK y el Elemento Redistributable conforme al presente Contrato, y además es responsable de aplicar tanto la obligatoriedad de las condiciones como el cumplimiento de todas las obligaciones relativas al SDK y el Elemento Redistributable. Asimismo, por el presente Contrato no se relacionará derecho alguno o causa de demanda en favor del Cliente contra IBM Corporation. El Cliente renuncia a todas las reclamaciones y causas de demanda contra IBM Corporation y acepta que la única responsabilidad de IBM recae sobre los derechos y acciones en conexión con el SDK y el Elemento Redistributable.

## 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 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. 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).

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
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:

- Un Participante Elegible es un individuo o una entidad elegible para participar en un programa de prestación de servicios gestionados o monitorizados por los Servicios de Cloud.
- Un Dispositivo Cliente es cualquier dispositivo que solicita o recibe mandatos, procedimientos o aplicaciones de ejecución desde un entorno de servidor que accede a 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, para todos los servicios proporcionados a través de los centros de datos de Alemania, Japón y EE.UU., los datos se soportan pueden alojarse o tratarse en Alemania y Francia en Salesforce.Com como subencargado de terceros de IBM.

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 Verificación**

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

### **5.4 Datos recopilados como parte del despliegue**

El despliegue del Servicio de Cloud puede implicar que el Cliente proporcione ciertos datos a IBM. En las Directrices de Despliegue del Trusteer que se proporcionarán al Cliente se incluyen 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.