

## IBM Trusteer Fraud Protection

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

### 1. Υπηρεσία Cloud

Οι ακόλουθες Υπηρεσίες Cloud καλύπτονται από την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών:

#### Υπηρεσίες Cloud για το Pinpoint Assure:

- IBM Trusteer Pinpoint Assure
- IBM Trusteer Pinpoint Assure Application
- IBM Trusteer Mobile Carrier Intelligence

#### Υπηρεσίες Cloud για το Rapport:

- IBM Trusteer Rapport for Business Premium Support
- IBM Trusteer Rapport for Retail Premium Support
- IBM Trusteer Rapport II for Business
- IBM Trusteer Rapport II for Retail
- IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business
- IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business Premium Support
- IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail
- IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail Premium Support
- IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Business
- IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Business Premium Support
- IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail
- IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail Premium Support
- IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Business
- IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail
- IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail
- IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business
- IBM Trusteer Rapport Large Redeployment
- IBM Trusteer Rapport Small Redeployment

#### Υπηρεσίες Cloud για το Pinpoint:

- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition for Business Premium Support
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition for Retail Premium Support
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition for Business Premium Support
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition for Retail Premium Support
- IBM Trusteer Rapport Remediation for Retail
- IBM Trusteer Rapport Remediation for Retail Premium Support
- IBM Trusteer Rapport Remediation for Business
- IBM Trusteer Rapport Remediation for Business Premium Support
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Retail
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Business

- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Retail
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Business
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Additional Applications for Retail
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Additional Applications for Business
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Redeployment
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Retail
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Retail
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Business
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Business
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Additional Applications for Business
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Additional Applications for Business
- IBM Trusteer Rapport for Mitigation for Retail
- IBM Trusteer Rapport for Mitigation for Retail Premium Support
- IBM Trusteer Rapport for Mitigation for Business
- IBM Trusteer Rapport for Mitigation for Business Premium Support
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Additional Applications for Retail
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Additional Applications for Retail
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Redeployment
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Redeployment
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Retail Premium Support
- IBM Trusteer Digital Content Pack for Retail
- IBM Trusteer Digital Content Pack for Business
- IBM Trusteer New Account Fraud for Business
- IBM Trusteer New Account Fraud for Retail
- IBM Trusteer Project Management and Consultancy Services
- IBM Trusteer Security Research Consultancy Services
- IBM Trusteer Training Services
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Application
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Application
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium
- IBM Trusteer Mobile Carrier Intelligence for Pinpoint Detect
- IBM Trusteer Pinpoint Verify

#### **Υπηρεσίες Cloud για το Mobile:**

- IBM Trusteer Mobile SDK for Business
- IBM Trusteer Mobile SDK for Retail

### **1.1 Υπηρεσίες Cloud για Επιχειρηματική και Λιανική Χρήση**

Οι Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer παρέχονται για χρήση με συγκεκριμένα είδη Εφαρμογών. Μια Εφαρμογή ορίζεται ως ένα από τα ακόλουθα είδη: Λιανικής ή Επιχειρηματική. Διατίθενται χωριστές προσφορές για Εφαρμογές Λιανικής και για Επιχειρηματικές Εφαρμογές.

- α. Μια Εφαρμογή Λιανικής ορίζεται ως μια εφαρμογή online τραπεζικών συναλλαγών, μια εφαρμογή για φορητές συσκευές ή μια εφαρμογή e-commerce που έχει σχεδιαστεί για την εξυπηρέτηση πελατών. Η ισχύουσα πολιτική του Πελάτη μπορεί να κατηγοριοποιεί ορισμένες μικρές επιχειρήσεις ως επιχειρήσεις που δικαιούνται να αποκτούν πρόσβαση μέσω εφαρμογών λιανικής.

- β. Μια Επιχειρηματική Εφαρμογή ορίζεται ως μια εφαρμογή online τραπεζικών συναλλαγών, μια εφαρμογή για φορητές συσκευές ή μια εφαρμογή e-commerce που έχει σχεδιαστεί για την εξυπηρέτηση εταιρειών, φορέων ή αντίστοιχων νομικών προσώπων ή ως μια εφαρμογή που δεν κατηγοριοποιείται ως Εφαρμογή Λιανικής.

#### 1.1.1 Υπηρεσίες Cloud για Επιχειρηματική Χρήση

- IBM Trusteer Rapport II for Business
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Business
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Business
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Business
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Business
- IBM Trusteer Digital Content Pack for Business
- IBM Trusteer New Account Fraud for Business
- IBM Trusteer Mobile SDK for Business

#### 1.1.2 Υπηρεσίες Cloud για Λιανική Χρήση

- IBM Trusteer Rapport II for Retail
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Retail
- IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Retail
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Retail
- IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Retail
- IBM Trusteer Digital Content Pack for Retail
- IBM Trusteer New Account Fraud for Retail
- IBM Trusteer Mobile SDK for Retail

Για κάθε μία από τις Υπηρεσίες Cloud για Επιχειρηματική και Λιανική Χρήση, διατίθεται ένα αντίστοιχο προϊόν Υποστήριξης επιπέδου Premium έναντι πρόσθετης χρέωσης, με την εξαίρεση των Υπηρεσιών Cloud IBM Trusteer Mobile SDK.

#### 1.1.3 Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Rapport II

- α. Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που διατίθενται για το IBM Trusteer Rapport II for Business:
- IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business
  - IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Business
  - IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Business
  - IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business
- β. Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που διατίθενται για το IBM Trusteer Rapport II for Retail:
- IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail
  - IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail
  - IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail
  - IBM Trusteer Rapport Additional Applications For Retail

Για κάθε μία από τις πρόσθετες (add-on) Επιχειρηματικές υπηρεσίες και υπηρεσίες Λιανικής για τις Υπηρεσίες Cloud IBM Trusteer Rapport, με την εξαίρεση των πρόσθετων υπηρεσιών IBM Trusteer Rapport Mandatory Service, διατίθεται ένα αντίστοιχο προϊόν Υποστήριξης επιπέδου Premium έναντι πρόσθετης χρέωσης.

Μια συνδρομή για το IBM Trusteer Rapport II for Business ή το IBM Trusteer Rapport II for Retail αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση οποιασδήποτε από τις αντίστοιχες πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που αναφέρονται στο παρόν άρθρο.

#### 1.1.4 Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection II

- α. Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που διατίθενται για το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Business ή το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Business:
  - IBM Trusteer Rapport Remediation for Business
  - IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Additional Applications for Business
- β. Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που διατίθενται για το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Retail ή το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Retail:
  - IBM Trusteer Rapport Remediation for Retail
  - IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Additional Applications for Retail

Διατίθεται Υποστήριξη επιπέδου Premium για συγκεκριμένες προσφορές, όπως ορίζεται στο παρόν έγγραφο. Μια συνδρομή για το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection II for Business ή το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection II for Retail αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση οποιασδήποτε από τις αντίστοιχες πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που αναφέρονται στο παρόν άρθρο.

#### 1.1.5 Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard ή/και το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium and/or IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Retail ή/και το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Retail ή/και το IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Business ή/και το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Business

- α. Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που διατίθενται για το IBM Trusteer Detect Standard for Business ή/και το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Business:
  - IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Additional Applications for Business
  - IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Additional Applications for Business
  - IBM Trusteer Digital Content Pack for Business
  - IBM Trusteer New Account Fraud for Business
- β. Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που διατίθενται για το IBM Trusteer Detect Standard for Retail ή/και το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Retail:
  - IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Additional Applications for Retail
  - IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Additional Applications for Retail
  - IBM Trusteer Digital Content Pack for Retail
  - IBM Trusteer New Account Fraud for Retail
- γ. Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που διατίθενται για το IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard ή/και το IBM Trusteer Pinpoint Premium:
  - IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Application
  - IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Application
- δ. Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που διατίθενται για το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium
  - IBM Trusteer Pinpoint Verify

Μια συνδρομή για το IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard ή το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium ή το IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Retail ή το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Retail ή το IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Business ή το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Business αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση οποιασδήποτε από τις αντίστοιχες πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που αναφέρονται στο παρόν άρθρο.

#### 1.1.6 Άλλες Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud

Οποιαδήποτε πρόσθετη συνδρομή Υπηρεσίας Cloud επιπλέον των ανωτέρω βασικών συνδρομών η οποία δεν αναφέρεται στο παρόν άρθρο, είτε είναι επί του παρόντος διαθέσιμη είτε βρίσκεται υπό ανάπτυξη, δεν θεωρείται ενημέρωση και πρέπει να χορηγείται χωριστά.

## 1.2 Ορισμοί

**Κάτοχος Λογαριασμού (Account Holder)** – ο τελικός χρήστης του Πελάτη, ο οποίος έχει εγκαταστήσει το λογισμικό ενεργοποίησης πελάτη, έχει αποδεχθεί τη σύμβαση άδειας χρήσης τελικού χρήστη ("Σύμβαση EULA") και έχει ταυτοποιηθεί τουλάχιστον μία φορά στην Εφαρμογή Λιανικής ή στην Επιχειρηματική Εφαρμογή του Πελάτη για την οποία ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη της εν λόγω Εφαρμογής από Υπηρεσίες Cloud.

**Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού (Account Holder Client Software)** – το λογισμικό ενεργοποίησης πελάτη IBM Trusteer Rapport ή οποιοδήποτε άλλο λογισμικό ενεργοποίησης πελάτη που παρέχεται με ορισμένες Υπηρεσίες Cloud για εγκατάσταση στη συσκευή του τελικού χρήστη.

**Οθόνη Εκκίνησης Trusteer (Trusteer Splash)** – η οθόνη εκκίνησης που παρέχεται στον Πελάτη βάσει των διαθέσιμων προτύπων οθονών εκκίνησης.

**Σελίδα Προσγείωσης (Landing Page)** – η φιλοξενούμενη από την IBM σελίδα που παρέχεται στον Πελάτη με την οθόνη εκκίνησης και το μεταφορτώσιμο Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού.

## 1.3 Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Rapport

### 1.3.1 IBM Trusteer Rapport II for Retail ή/και IBM Trusteer Rapport II for Business ("Trusteer Rapport II")

Η Υπηρεσία Cloud Trusteer Rapport II αποτελεί μια νέα εκδοχή του IBM Trusteer Rapport που βοηθά στην τυποποίηση των χρεώσεων που σχετίζονται με την προστασία περισσότερων από μία Εφαρμογών και αντικαθιστά τις εφάπαξ χρεώσεις που επιβάλλονται κατά την προσθήκη Εφαρμογών.

Το Trusteer Rapport II παρέχει ένα επίπεδο προστασίας έναντι επιθέσεων τύπου phishing και επιβλαβούς κώδικα MitB (Man-in-the-Browser). Χρησιμοποιώντας ένα δίκτυο αποτελούμενο από δεκάδες εκατομμύρια τελικά σημεία ανά τον κόσμο, το IBM Trusteer Rapport συλλέγει πληροφορίες για ενεργές επιθέσεις phishing και επιβλαβούς κώδικα έναντι οργανισμών σε παγκόσμια κλίμακα. Το IBM Trusteer Rapport εφαρμόζει αλγορίθμους συμπεριφοράς με σκοπό την αποτροπή επιθέσεων phishing και την παρεμπόδιση της εγκατάστασης και λειτουργίας επιβλαβούς κώδικα MitB.

Τα δικαιώματα χρήσης αυτής της Υπηρεσίας Cloud υπόκεινται στο μετρικό σύστημα χρέωσης βάσει Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή βάσει Συσκευών Πελάτη. Η Επιχειρηματική προσφορά πωλείται σε πακέτα των 10 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή των 10 Συσκευών Πελάτη. Η προσφορά Λιανικής πωλείται σε πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή των 100 Συσκευών Πελάτη.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

α. Trusteer Management Application ("TMA"):

Το TMA διατίθεται στο φιλοξενούμενο στο cloud περιβάλλον του IBM Trusteer, μέσω του οποίου ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν: (i) να εξετάζουν και να μεταφορτώνουν (download) αναφορές δεδομένων περιστατικών και εκτιμήσεις κινδύνων, (ii) να εξετάζουν την παραμετροποίηση του λογισμικού ενεργοποίησης πελάτη που παραχωρείται βάσει μιας σύμβασης άδειας χρήσης τελικού χρήστη ("Σύμβαση EULA"), χωρίς χρέωση, στους Δικαιούμενους Συμμετέχοντες του Πελάτη, και να το καθιστούν διαθέσιμο για μεταφόρτωση στους υπολογιστές και στις φορητές συσκευές (PC/MACs) των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων. Το εν λόγω λογισμικό είναι επίσης γνωστό ως Trusteer Rapport software suite ("Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού"). Ο Πελάτης επιτρέπεται να διαθέτει το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού στην αγορά μόνο μέσω της Οθόνης Εκκίνησης Trusteer ή του Report API, και ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού για τις εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησής του ή για χρήση (με την εξαίρεση της προσωπικής χρήσης) από τους υπαλλήλους του.

β. Web Script:

Για πρόσβαση σε έναν ιστότοπο για τους σκοπούς της πρόσβασης ή χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.

γ. Δεδομένα Περιστατικών:

Ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν να χρησιμοποιούν το TMA για τη λήψη δεδομένων περιστατικών που δημιουργήθηκαν από το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού ως αποτέλεσμα των online συναλλαγών του Κατόχου Λογαριασμού με την Επιχειρηματική Εφαρμογή ή την Εφαρμογή Λιανικής για την οποία ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη της εν λόγω Εφαρμογής από Υπηρεσίες Cloud. Τα δεδομένα περιστατικών θα λαμβάνονται από το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού που εκτελείται στις συσκευές των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων, οι οποίοι θα έχουν αποδεχθεί τη

Σύμβαση EULA, θα έχουν ταυτοποιηθεί τουλάχιστον μία φορά στην Επιχειρηματική Εφαρμογή ή στην Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη, ενώ η παραμετροποίηση του Πελάτη πρέπει να περιλαμβάνει τη συλλογή ταυτοτήτων χρήστη (user IDs).

δ. Οθόνη Εκκίνησης Trusteer:

Η Οθόνη Εκκίνησης Trusteer (Trusteer Splash) αποτελεί μια πλατφόρμα μάρκετινγκ μέσω της οποίας προωθείται το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού στους Δικαιούμενους Συμμετέχοντες που αποκτούν πρόσβαση στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή/και στις Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από Υπηρεσίες Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει κάποιο από τα διαθέσιμα Πρότυπα Οθονών Εκκίνησης. Επίσης μπορεί να συνάψει χωριστή σύμβαση ή περιγραφή έργου για την παροχή ειδικά προσαρμοσμένης οθόνης εκκίνησης.

Ο Πελάτης μπορεί να συμφωνήσει στην παροχή των δικών του εμπορικών σημάτων, λογοτύπων και εικονιδίων για χρήση σε συνάρτηση με το ΤΜΑ, αποκλειστικά για την εμφάνισή τους στην Οθόνη Εκκίνησης Trusteer, στις οθόνες του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού ή στις σελίδες προσγείωσης που φιλοξενούνται από την IBM και στον ιστότοπο του IBM Trusteer. Οποιαδήποτε χρήση των παρεχόμενων εμπορικών σημάτων, λογοτύπων ή εικονιδίων θα γίνεται σύμφωνα με τις εύλογες πολιτικές της IBM αναφορικά με τη διαφήμιση και τη χρήση εμπορικών σημάτων.

Ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί συνδρομή για την Υπηρεσία Cloud IBM Trusteer Rapport Mandatory Service εάν ο Πελάτης επιθυμεί να προβεί σε οποιοδήποτε είδους υποχρεωτική εγκατάσταση του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού.

Στην υποχρεωτική εγκατάσταση του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού περιλαμβάνεται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οποιοδήποτε είδος υποχρεωτικής εγκατάστασης από οποιονδήποτε μηχανισμό ή μέσο μέσω του οποίου ένας Δικαιούμενος Συμμετέχων υποχρεούται άμεσα ή έμμεσα να μεταφορτώσει το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού, ή οποιαδήποτε μέθοδος, εργαλείο, διαδικασία, συμφωνία ή μηχανισμός που δεν δημιουργήθηκε ή εγκρίθηκε από την IBM, που δημιουργήθηκε για την παράκαμψη των απαιτήσεων απόκτησης άδειας χρήσης για την εν λόγω υποχρεωτική εγκατάσταση του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού.

Το Trusteer Rapport II for Business ή/και το Trusteer Rapport II for Retail περιλαμβάνει προστασία για μία Εφαρμογή. Για κάθε πρόσθετη Εφαρμογή, ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαίωμα χρήσης του IBM Trusteer Rapport Additional Applications.

### 1.3.2 Προαιρετικές Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Rapport II for Business ή/και το IBM Trusteer Rapport II for Retail

Μια συνδρομή για τις Υπηρεσίες Cloud IBM Trusteer Rapport II αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση συνδρομής για οποιαδήποτε από τις παρακάτω πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud. Εάν η Υπηρεσία Cloud προσδιορίζεται ως υπηρεσία "for Business" (για Επιχειρηματική Χρήση), τότε οι πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που αποκτά ο Πελάτης πρέπει επίσης να προσδιορίζονται ως υπηρεσίες "for Business". Εάν η Υπηρεσία Cloud προσδιορίζεται ως υπηρεσία "for Retail" (για Λιανική Χρήση), τότε οι πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud που αποκτά ο Πελάτης πρέπει επίσης να προσδιορίζονται ως υπηρεσίες "for Retail". Ο Πελάτης θα λαμβάνει δεδομένα περιστατικών από Δικαιούμενους Συμμετέχοντες ή Συσκευές Πελάτη που χρησιμοποιούν το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού και έχουν αποδεχθεί τη Σύμβαση EULA, έχουν ταυτοποιηθεί τουλάχιστον μία φορά στην (στις) Επιχειρηματική(-ές) Εφαρμογή(-ές) ή Εφαρμογή(-ές) Λιανικής του Πελάτη, ενώ η παραμετροποίηση του Πελάτη πρέπει να περιλαμβάνει τη συλλογή ταυτοτήτων χρήστη (user IDs).

### 1.3.3 IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business ή/και IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail

Όταν ο Πελάτης προμηθευτεί συνδρομή για αυτή την πρόσθετη Υπηρεσία Cloud, ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν να κάνουν χρήση του ΤΜΑ για να εγγραφούν ως συνδρομητές, να εξετάζουν και να παραμετροποιούν την παράδοση τροφοδοσιών δεδομένων απειλών (threat feeds) που παράγονται από την Υπηρεσία Cloud για το Trusteer Report. Οι τροφοδοσίες αυτές μπορούν να σταλούν μέσω email σε καθορισμένες διευθύνσεις email ή μέσω SFTP με τη μορφή αρχείων κειμένου.

Αυτή η προσφορά παρέχεται μόνο σύμφωνα με το μετρικό σύστημα χρέωσης βάσει Δικαιούμενων Συμμετεχόντων.

### **1.3.4 IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Business ή/και IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail**

Ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν να χρησιμοποιούν το TMA για τη λήψη ειδοποιήσεων για δεδομένα περιστατικών που σχετίζονται με την υποβολή στοιχείων ταυτότητας για τη σύνδεση του Κατόχου Λογαριασμού σε έναν ιστότοπο για τον οποίο υπάρχουν υποψίες ότι χρησιμοποιείται για phishing ή άλλες μορφές απάτης. Ενδέχεται να υπάρχουν έγκυρες online εφαρμογές (URL) που χαρακτηρίζονται εσφαλμένα ως ιστότοποι phishing και η Υπηρεσία Cloud μπορεί να προειδοποιήσει τους Κατόχους Λογαριασμών ότι ένας έγκυρος ιστότοπος είναι ιστότοπος phishing. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την IBM ότι πρόκειται για σφάλμα και η IBM θα διορθώσει το εν λόγω σφάλμα. Πρόκειται για αποκλειστικό μέσο επανόρθωσης που παρέχεται στον Πελάτη για το εν λόγω σφάλμα.

Τα δικαιώματα χρήσης αυτής της Υπηρεσίας Cloud υπόκεινται στο μετρικό σύστημα χρέωσης βάσει Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή βάσει Συσκευών Πελάτη. Η Επιχειρηματική προσφορά πωλείται σε πακέτα των 10 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή των 10 Συσκευών Πελάτη. Η προσφορά Λιανικής πωλείται σε πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή των 100 Συσκευών Πελάτη.

Μπορεί να αποκτηθεί υποστήριξη επιπέδου Premium για αυτή την Υπηρεσία Cloud, η οποία θα υπόκειται στο μετρικό σύστημα χρέωσης βάσει Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή βάσει Συσκευών Πελάτη. Η Επιχειρηματική προσφορά πωλείται σε πακέτα των 10 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή των 10 Συσκευών Πελάτη. Η προσφορά Λιανικής πωλείται σε πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή των 100 Συσκευών Πελάτη.

### **1.3.5 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Business ή/και IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail**

Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί μια περίπτωση χρήσης της πλατφόρμας μάρκετινγκ Trusteer Splash ώστε να παρέχει τη δυνατότητα μεταφόρτωσης του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού από Δικαιούμενους Συμμετέχοντες που αποκτούν πρόσβαση στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή/και Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από Υπηρεσίες Cloud.

Μια συνδρομή για το IBM Trusteer Rapport Premium Support αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση συνδρομής για το IBM Security Rapport Mandatory Service for Business.

Μια συνδρομή για το IBM Trusteer Rapport Premium Support for Retail αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση συνδρομής για το IBM Security Rapport Mandatory Service for Retail.

Ο Πελάτης επιτρέπεται να εφαρμόζει τις πρόσθετες λειτουργίες του IBM Trusteer Rapport Mandatory Service μόνο εάν παραγγέλθηκαν και παραμετροποιήθηκαν για χρήση με την Επιχειρηματική Εφαρμογή ή την Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη για την οποία ο Πελάτης προμηθεύτηκε συνδρομή για την κάλυψη της εν λόγω Εφαρμογής από Υπηρεσίες Cloud.

Τα δικαιώματα χρήσης αυτής της Υπηρεσίας Cloud υπόκεινται στο μετρικό σύστημα χρέωσης βάσει Δικαιούμενων Συμμετεχόντων. Η Επιχειρηματική προσφορά πωλείται σε πακέτα των 10. Η προσφορά Λιανικής πωλείται σε πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων.

### **1.3.6 IBM Trusteer Rapport Large Redeployment ή/και IBM Trusteer Rapport Small Redeployment**

Οι Πελάτες που προβαίνουν στην εκ νέου υλοποίηση (redeployment) των Εφαρμογών online τραπεζικών συναλλαγών τους κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της υπηρεσίας και στη συνέχεια απαιτούν την πραγματοποίηση αλλαγών στην εν λόγω νέα υλοποίηση του IBM Trusteer Rapport II, θα πρέπει να αγοράσουν την Υπηρεσία Cloud IBM Trusteer Rapport Redeployment.

Η εκ νέου υλοποίηση μπορεί να είναι απαραίτητη επειδή ο Πελάτης άλλαξε τον τομέα (domain) ή τη διεύθυνση URL της Εφαρμογής, τροποποίησε την οθόνη εκκίνησης ή μετέφερε την Εφαρμογή σε μια νέα πλατφόρμα online τραπεζικών συναλλαγών.

Κατά τη διάρκεια της περιόδου μετάβασης 6 μηνών για την εκ νέου υλοποίηση, ο Πελάτης δικαιούται την εκτέλεση πρόσθετων Εφαρμογών, σε μια σχέση μία προς μία, επιπλέον των Εφαρμογών για τις οποίες έχει προμηθευτεί συνδρομή.

Το IBM Trusteer Rapport Large Redeployment προορίζεται για περιβάλλοντα με περισσότερους από 20.000 χρήστες, ενώ το IBM Trusteer Rapport Small Redeployment προορίζεται για μικρότερα περιβάλλοντα με 20.000 το πολύ χρήστες.

### 1.3.7 **IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business ή/και IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail**

Για το IBM Trusteer Rapport II for Business, προϋπόθεση για την υλοποίηση σε οποιαδήποτε πρόσθετη Επιχειρηματική Εφαρμογή επιπλέον της πρώτης Εφαρμογής είναι η απόκτηση δικαιώματος χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για το IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business. Για το IBM Trusteer Rapport II for Retail, προϋπόθεση για την υλοποίηση σε οποιαδήποτε πρόσθετη Εφαρμογή Λιανικής επιπλέον της πρώτης Εφαρμογής είναι η απόκτηση δικαιώματος χρήσης της Υπηρεσίας Cloud για το IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail.

## 1.4 **Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Pinpoint**

Το IBM Trusteer Pinpoint είναι μια βασιζόμενη στο cloud υπηρεσία που έχει σχεδιαστεί για την παροχή ενός πρόσθετου επιπέδου προστασίας και στοχεύει στον εντοπισμό και την αποτροπή επιθέσεων επιβλαβούς κώδικα, phishing και οικειοποίησης λογαριασμού (account takeover). Το Trusteer Pinpoint μπορεί να ενσωματωθεί στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή/και Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από Υπηρεσίες Cloud και τις αντίστοιχες διαδικασίες καταπολέμησης απάτης.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

#### α. TMA:

Το TMA διατίθεται στο φιλοξενούμενο στο cloud περιβάλλον του IBM Trusteer, μέσω του οποίου ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν: (i) να εξετάζουν και να μεταφορτώνουν (download) αναφορές ορισμένων δεδομένων περιστατικών και εκτιμήσεις κινδύνων, και (ii) να εγγραφούν ως συνδρομητές, να εξετάζουν και να παραμετροποιούν την παράδοση τροφοδοσιών δεδομένων απειλών (threat feeds) που παράγονται από τις προσφορές Pinpoint.

#### β. Web Script ή/και APIs:

Για υλοποίηση σε έναν ιστότοπο για τους σκοπούς της πρόσβασης ή χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.

### 1.4.1 **IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection**

Σε περίπτωση που εντοπιστεί επιβλαβής κώδικας από τις Υπηρεσίες Cloud IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection II, ο Πελάτης πρέπει να ακολουθεί τις οδηγίες που παρέχονται στο εγχειρίδιο Pinpoint Best Practices Guide. Μη χρησιμοποιείτε τις Υπηρεσίες Cloud IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection II με οποιονδήποτε τρόπο ο οποίος επηρεάζει τη γενική εμπειρία του Δικαιούμενου Συμμετέχοντος αμέσως μετά τον εντοπισμό επιβλαβούς κώδικα ή απόπειρας οικειοποίησης λογαριασμού (account takeover), παρέχοντας έτσι σε άλλους τη δυνατότητα να συσχετίσουν τις ενέργειες του Πελάτη με την εκ μέρους του χρήση Υπηρεσιών Cloud IBM Trusteer Pinpoint (π.χ. αποστολή ειδοποιήσεων ή μηνυμάτων, φραγή συσκευών, φραγή της πρόσβασης στην Επιχειρηματική Εφαρμογή ή/και στην Εφαρμογή Λιανικής αμέσως μετά τον εντοπισμό επιβλαβούς κώδικα ή απόπειρας οικειοποίησης λογαριασμού).

### 1.4.2 **IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Business ή/και IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Retail ή/και IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Business ή/και IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Retail**

Το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection II αποτελεί μια νέα έκδοχή του IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection που βοηθά στην τυποποίηση των χρεώσεων που σχετίζονται με την προστασία περισσότερων από μία Εφαρμογών και αντικαθιστά τις εφάπαξ χρεώσεις που επιβάλλονται κατά την προσθήκη Εφαρμογών.

Εντοπισμός μολυσμένων με επιβλαβή χρηματοοικονομικό κώδικα MitB (Man in the Browser) προγραμμάτων πλοήγησης (browsers) που συνδέονται σε μια Επιχειρηματική Εφαρμογή ή/και Εφαρμογή Λιανικής. Οι Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection παρέχουν ένα πρόσθετο επίπεδο προστασίας που επιτρέπει στους οργανισμούς να επικεντρώνονται σε διαδικασίες καταπολέμησης απάτης που βασίζονται στην εκτίμηση κινδύνων επιβλαβούς κώδικα παρέχοντας στον Πελάτη αξιολογήσεις και προειδοποιήσεις αναφορικά με την παρουσία επιβλαβούς χρηματοοικονομικού κώδικα MitB.

#### α. Δεδομένα Περιστατικών:

Ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν να χρησιμοποιούν το TMA για τη λήψη δεδομένων περιστατικών που προκύπτουν από online



συναλλαγές Δικαιούμενων Συμμετεχόντων με την (τις) Επιχειρηματική(-ές) Εφαρμογή(-ές) ή Εφαρμογή(-ές) Λιανικής του Πελάτη.

β. Έκδοση Advanced:

Οι Εκδόσεις Advanced για Επιχειρηματική (for Business) ή/και για Λιανική Χρήση (for Retail) παρέχουν ένα πρόσθετο επίπεδο εντοπισμού και προστασίας που αναπροσαρμόζεται και ρυθμίζεται για τη συγκεκριμένη δομή και ροή των Επιχειρηματικών Εφαρμογών ή/και Εφαρμογών Λιανικής του Πελάτη, και μπορούν να προσαρμοστούν για το συγκεκριμένο τοπίο απειλών που αντιμετωπίζει ο Πελάτης. Μπορεί να ενσωματωθεί σε διάφορα σημεία των Επιχειρηματικών Εφαρμογών ή/και Εφαρμογών Λιανικής του Πελάτη.

Η Έκδοση Advanced προσφέρεται στον Πελάτη με 100K Δικαιούμενους Συμμετέχοντες ως ελάχιστη ποσότητα για Λιανική Χρήση ή 10K Δικαιούμενους Συμμετέχοντες ως ελάχιστη ποσότητα για Επιχειρηματική Χρήση. Πρόκειται για 1000 πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων για Λιανική Χρήση ή 1000 πακέτα των 10 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων για Επιχειρηματική Χρήση.

γ. Έκδοση Standard:

Οι Εκδόσεις Standard για Επιχειρηματική Χρήση (for Business) ή/και για Λιανική Χρήση (for Retail) είναι άμεσα υλοποιήσιμες λύσεις που παρέχουν τις κύριες λειτουργίες αυτής της Υπηρεσίας Cloud, όπως περιγράφεται στο παρόν.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει προστασία για μία Εφαρμογή. Για κάθε πρόσθετη Εφαρμογή, ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαίωμα χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Additional Applications.

**1.4.3 Προαιρετικές Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Retail ή/και το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Retail ή/και το IBM Pinpoint Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Business ή/και το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Business**

- Απαραίτητη προϋπόθεση για την Υπηρεσία Cloud IBM Trusteer Rapport Remediation for Retail είναι η προμήθεια συνδρομής για το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Retail ή το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Retail.
- Απαραίτητη προϋπόθεση για την Υπηρεσία Cloud IBM Trusteer Rapport Remediation for Business είναι η προμήθεια συνδρομής για το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Business ή το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Business.

**1.4.4 IBM Trusteer Rapport Remediation for Retail ή/και IBM Trusteer Rapport Remediation for Business**

Το IBM Trusteer Rapport Remediation for Retail και το IBM Trusteer Rapport Remediation for Business στοχεύουν στη διερεύνηση, αντιμετώπιση, αποτροπή και αφαίρεση μολύνσεων από επιβλαβή κώδικα MitB (Man-in-the-Browser) από μολυσμένες συσκευές (PC/MACs) Δικαιούμενων Συμμετεχόντων του Πελάτη που αποκτούν πρόσβαση στην Εφαρμογή του Πελάτη σε περιστασιακή βάση, σε περίπτωση που έχουν εντοπιστεί τέτοιες μολύνσεις από επιβλαβή κώδικα MitB στα δεδομένα περιστατικών του IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει μια ισχύουσα συνδρομή για το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection II, το οποίο πρέπει να εκτελείται στην Εφαρμογή του Πελάτη. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί αυτή την προσφορά Υπηρεσίας Cloud μόνο σε συνάρτηση με Δικαιούμενους Συμμετέχοντες που αποκτούν πρόσβαση στην Εφαρμογή του Πελάτη, και αποκλειστικά ως εργαλείο που στοχεύει στη διερεύνηση και αντιμετώπιση μιας συγκεκριμένης μολυσμένης συσκευής (PC/MAC) σε περιστασιακή βάση. Το IBM Trusteer Rapport Remediation πρέπει να εκτελείται πράγματι στην εν λόγω συσκευή (PC/MAC) του Δικαιούμενου Συμμετέχοντος και ο εν λόγω Δικαιούμενος Συμμετέχων πρέπει να αποδεχθεί τη Σύμβαση EULA, να ταυτοποιηθεί τουλάχιστον μία φορά στην Εφαρμογή του Πελάτη, ενώ η παραμετροποίηση του Πελάτη πρέπει να περιλαμβάνει τη συλλογή ταυτοτήτων χρηστών (user IDs). Για την αποφυγή οποιωνδήποτε αμφιβολιών, αυτή η προσφορά Υπηρεσίας Cloud δεν περιλαμβάνει το δικαίωμα χρήσης της Οθόνης Εκκίνησης Trusteer (Trusteer Splash) ή/και προώθησης του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού με οποιονδήποτε άλλο τρόπο στην κοινότητα των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων του Πελάτη.

**1.4.5 IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Redeployment**

Οι Πελάτες που προβαίνουν στην εκ νέου υλοποίηση (redeployment) των Εφαρμογών online τραπεζικών συναλλαγών τους κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της υπηρεσίας και στη συνέχεια απαιτούν την

πραγματοποίηση αλλαγών στην εν λόγω νέα υλοποίηση του IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection II, θα πρέπει να αγοράσουν το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Redeployment.

Η εκ νέου υλοποίηση μπορεί να είναι απαραίτητη επειδή ο Πελάτης άλλαξε τον τομέα (domain) ή τη διεύθυνση URL της Εφαρμογής, μετέτρεψε την online Εφαρμογή σε κάποια νέα τεχνολογία, μετέφερε την Εφαρμογή σε μια νέα πλατφόρμα online τραπεζικών συναλλαγών ή πρόσθεσε μια νέα ροή σύνδεσης χρηστών στην Εφαρμογή.

Κατά τη διάρκεια της περιόδου μετάβασης 6 μηνών για την εκ νέου υλοποίηση, ο Πελάτης δικαιούται την εκτέλεση πρόσθετων Εφαρμογών, σε μια σχέση μία προς μία, επιπλέον των Εφαρμογών για τις οποίες έχει προμηθευτεί συνδρομή.

Για το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Additional Applications For IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection II Standard Edition ή το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection II Advanced Edition, προϋπόθεση για την υλοποίηση σε οποιαδήποτε πρόσθετη Εφαρμογή επιπλέον της πρώτης Εφαρμογής είναι η απόκτηση δικαιώματος χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Additional Applications.

#### **1.4.6 IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Additional Applications for Retail ή/και IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Additional Applications for Business**

- Για το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Retail ή το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Retail, προϋπόθεση για την υλοποίηση οποιασδήποτε πρόσθετης Εφαρμογής Λιανικής επιπλέον της πρώτης Εφαρμογής είναι η απόκτηση δικαιώματος χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Additional Applications for Retail.
- Για το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Standard Edition II for Business ή το IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Advanced Edition II for Business, προϋπόθεση για την υλοποίηση οποιασδήποτε πρόσθετης Επιχειρηματικής Εφαρμογής επιπλέον της πρώτης Εφαρμογής είναι η απόκτηση δικαιώματος χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection Additional Applications for Business.

### **1.5 IBM Trusteer Fraud Protection Suite**

Το IBM Trusteer Fraud Protection Suite ("Πακέτο") είναι μια συλλογή βασιζόμενων στο cloud υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για την παροχή ενός πρόσθετου επιπέδου προστασίας από απάτες. Οι υπηρεσίες του Πακέτου μπορούν να εννοποιηθούν με πρόσθετα προϊόντα IBM για την παροχή μιας λύσης διαχείρισης κύκλου ζωής. Το Πακέτο περιλαμβάνει τις ακόλουθες βασιζόμενες στο cloud υπηρεσίες:

- Το IBM Trusteer Pinpoint Detect που στοχεύει στον εντοπισμό και την αποτροπή επιθέσεων επιβλαβούς κώδικα, phishing και οικειοποίησης λογαριασμών (account takeover). Το Trusteer Pinpoint Detect μπορεί να ενσωματωθεί στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή/και Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψή τους από την Υπηρεσία Cloud και τις διαδικασίες καταπολέμησης απάτης.
- Το IBM Trusteer Rapport for Mitigation που στοχεύει στην αποκατάσταση και την προστασία των μολυσμένων τελικών στοιχείων.

Οι Υπηρεσίες Cloud περιλαμβάνουν:

#### **α. TMA:**

Το TMA διατίθεται στο φιλοξενούμενο στο cloud περιβάλλον του IBM Trusteer, μέσω του οποίου ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν: (i) να λαμβάνουν αναφορές δεδομένων περιστατικών και εκτιμήσεις κινδύνων, και (ii) να εξετάζουν, να παραμετροποιούν και να ορίζουν πολιτικές ασφάλειας και πολιτικές αναφορικά με τη δημιουργία αναφορών δεδομένων περιστατικών.

#### **β. Δεδομένα Περιστατικών:**

Ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν να χρησιμοποιούν το TMA για τη λήψη δεδομένων περιστατικών που προκύπτουν από online συναλλαγές Δικαιούμενων Συμμετεχόντων με την (τις) Εφαρμογή(-ές) του Πελάτη για την (τις) οποία(-ες) ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψή της (τους) από τις Υπηρεσίες Cloud. Εναλλακτικά, ο Πελάτης μπορεί να λαμβάνει τα δεδομένα περιστατικών μέσω ενός API παρασκηνιακής παράδοσης.

γ. Web Script ή/και APIs:

Για υλοποίηση σε έναν ιστότοπο για τους σκοπούς της πρόσβασης ή χρήσης της Υπηρεσίας Cloud.

### **Βέλτιστες πρακτικές Pinpoint**

Σε περίπτωση που εντοπιστεί επιβλαβής κώδικας ή εντοπιστούν απόπειρες οικειοποίησης λογαριασμού (account takeover), ο Πελάτης πρέπει να ακολουθεί τις οδηγίες που παρέχονται στο εγχειρίδιο Pinpoint Best Practices Guide. Μη χρησιμοποιείτε τις Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Pinpoint Detect με οποιονδήποτε τρόπο ο οποίος επηρεάζει τη γενική εμπειρία του Δικαιούμενου Συμμετέχοντος αμέσως μετά τον εντοπισμό επιβλαβούς κώδικα ή απόπειρας οικειοποίησης λογαριασμού (account takeover), παρέχοντας έτσι σε άλλους τη δυνατότητα να συσχετίσουν τις ενέργειες του Πελάτη με την εκ μέρους του χρήση προσφορών IBM Trusteer Pinpoint Detect (π.χ. αποστολή ειδοποιήσεων ή μηνυμάτων, φραγή συσκευών, φραγή της πρόσβασης στην Επιχειρηματική Εφαρμογή ή/και στην Εφαρμογή Λιανικής αμέσως μετά τον εντοπισμό επιβλαβούς κώδικα ή απόπειρας οικειοποίησης λογαριασμού).

#### **1.5.1 IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Retail ή/και IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Business**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συνδυάζει τα προϊόντα IBM Trusteer Pinpoint Criminal Detection και IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection σε μία εντοπιζόμενη λύση.

Η λύση υποστηρίζει τον εντοπισμό, χωρίς τη χρήση λογισμικού πελάτη, επιβλαβούς κώδικα ή/και ύποπτων δραστηριοτήτων οικειοποίησης λογαριασμών από προγράμματα πλοήγησης που συνδέονται σε μια Επιχειρηματική Εφαρμογή ή μια Εφαρμογή Λιανικής, χρησιμοποιώντας την ταυτότητα συσκευής (device ID), τεχνικές εντοπισμού phishing και τεχνικές εντοπισμού κλοπής στοιχείων ταυτότητας μέσω επιβλαβούς κώδικα. Οι προσφορές IBM Trusteer Pinpoint παρέχουν ένα πρόσθετο επίπεδο προστασίας και στοχεύουν στον εντοπισμό προσπαθειών οικειοποίησης λογαριασμών (account takeover) και στην παράδοση, απευθείας στον Πελάτη, βαθμολογικών στοιχείων εκτίμησης κινδύνων για τα προγράμματα πλοήγησης ή τις φορητές συσκευές (με χρήση του τοπικού προγράμματος πλοήγησης ή της εφαρμογής του Πελάτη για φορητές συσκευές) που αποκτούν πρόσβαση σε μια Επιχειρηματική Εφαρμογή ή μια Εφαρμογή Λιανικής.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει την παροχή υποστήριξης επιπέδου Standard (όπως ορίζεται στο άρθρο "Τεχνική Υποστήριξη" παρακάτω). Για τη λήψη υποστήριξης επιπέδου Premium, ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει την υπηρεσία Pinpoint Standard Premium Support.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει προστασία για μία Εφαρμογή. Για κάθε πρόσθετη Εφαρμογή, ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαίωμα χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Additional Applications.

Η υπηρεσία μπορεί να αγοραστεί σε πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή σε πακέτα των 100 Συνδέσεων. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει την αγορά της υπηρεσίας βάσει Συνδέσεων ("by Connections"), ισχύει μια χρέωση Πρόσθετης Εφαρμογής (Additional Application) από την πρώτη εφαρμογή.

#### **1.5.2 IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Retail ή/και IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Business**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συνδυάζει τα προϊόντα IBM Trusteer Pinpoint Criminal Detection και IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection σε μία εντοπιζόμενη λύση που μπορεί να ενσωματωθεί εύκολα στο περιβάλλον σας.

Η λύση υποστηρίζει τον εντοπισμό, χωρίς τη χρήση λογισμικού πελάτη, επιβλαβούς κώδικα ή/και ύποπτων δραστηριοτήτων οικειοποίησης λογαριασμών από προγράμματα πλοήγησης που συνδέονται σε μια Επιχειρηματική Εφαρμογή ή μια Εφαρμογή Λιανικής, χρησιμοποιώντας την ταυτότητα συσκευής (device ID), τεχνικές εντοπισμού phishing και τεχνικές εντοπισμού κλοπής στοιχείων ταυτότητας μέσω επιβλαβούς κώδικα. Οι προσφορές IBM Trusteer Pinpoint παρέχουν ένα πρόσθετο επίπεδο προστασίας και στοχεύουν στον εντοπισμό προσπαθειών οικειοποίησης λογαριασμών (account takeover) και στην παράδοση, απευθείας στον Πελάτη, βαθμολογικών στοιχείων εκτίμησης κινδύνων για τα προγράμματα πλοήγησης ή τις φορητές συσκευές (με χρήση του τοπικού προγράμματος πλοήγησης ή της εφαρμογής του πελάτη για φορητές συσκευές) που αποκτούν πρόσβαση σε μια Επιχειρηματική Εφαρμογή ή Εφαρμογή Λιανικής.

Η υπηρεσία περιλαμβάνει βελτιωμένες λειτουργίες και υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων διευρυμένων υπηρεσιών υλοποίησης (deployment) και προετοιμασίας (set-up), προσαρμοσμένες πολιτικές ασφάλειας, υπηρεσίες διερεύνησης κ.ο.κ. Η υπηρεσία περιλαμβάνει υπηρεσίες υλοποίησης διάρκειας έως 200 ωρών

ανά εφαρμογή και υπηρεσίες ανάλυσης ασφάλειας διάρκειας 200 ωρών ανά εφαρμογή μετά την ολοκλήρωση της προετοιμασίας (set-up). Οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχονται από προσωπικού υποστήριξης που εξυπηρετεί παράλληλα και άλλους Πελάτες. Οι διαρκείς υπηρεσίες περιλαμβάνουν 20 ώρες συντήρησης υλοποίησης ετησίως ανά εφαρμογή και 100 ώρες έρευνας ασφάλειας ετησίως ανά εφαρμογή. Οποιοσδήποτε πρόσθετες εργασίες υπόκεινται σε μια πρόσθετη χρέωση.

Το Pinpoint Detect μπορεί να καταναλώσει συναλλαγές τόσο από κανάλια φορητών συσκευών και όσο και από διαδικτυακά κανάλια. Σε περίπτωση που περιλαμβάνονται συναλλαγές μέσω φορητών συσκευών, η υπηρεσία Pinpoint παρέχεται βάσει Συνδέσεων ("by Connections"). Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει προστασία για μία Εφαρμογή. Για κάθε πρόσθετη Εφαρμογή, ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαίωμα χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Additional Applications.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει την παροχή υποστήριξης επιπέδου Premium.

Οι υπηρεσίες IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Retail και IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium for Business μπορούν να αγοραστούν σε πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή σε πακέτα των 100 Συνδέσεων. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει την αγορά της υπηρεσίας βάσει Συνδέσεων ("by Connections"), ισχύει μια χρέωση Πρόσθετης Εφαρμογής (Additional Application) από την πρώτη εφαρμογή.

#### **Pinpoint Detect Policy Manager:**

Το Policy Manager περιλαμβάνεται στην υπηρεσία Pinpoint Detect Premium και καθίσταται διαθέσιμο στο φιλοξενούμενο στο cloud περιβάλλον του IBM Trusteer, μέσω του οποίου ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν: (i) να σχεδιάζουν, να δοκιμάζουν και να εφαρμόζουν στο περιβάλλον παραγωγής τη λογική για τον εντοπισμό δραστηριοτήτων απάτης, (ii) να σχεδιάζουν αναφορές και χειριστήρια (dashboards), και (iii) να εξετάζουν, να παραμετροποιούν και να ορίζουν πολιτικές ασφάλειας και πολιτικές για τον εντοπισμό ύποπτων δραστηριοτήτων στις Εφαρμογές του Πελάτη.

Απαιτούνται συμβουλευτικές υπηρεσίες για την ενεργοποίηση της λειτουργίας Policy Manager και για επιπλέον υποστήριξη που απαιτεί εις βάθος ανάλυση. Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες θα περιγράφονται χωριστά σε μια Περιγραφή Έργου.

Μετά την ενεργοποίηση του Policy Manager, η IBM διατηρεί το δικαίωμα να αποκτά πρόσβαση στο περιβάλλον του Πελάτη προκειμένου να υποστηρίξει τον Πελάτη στην αναπροσαρμογή των πολιτικών του Πελάτη για την επίλυση σοβαρών ζητημάτων που απορρέουν από αλλαγές πολιτικής.

Ο Πελάτης δεσμεύεται ότι θα μεριμνά για την προστασία δεδομένων που εκτίθενται μέσω του Policy Manager από αθέμιτη χρήση.

Αφού ενεργοποιηθεί η λειτουργία Policy Manager, ο Πελάτης πρέπει να ακολουθεί τις κατευθυντήριες γραμμές της IBM για τον ορισμό κανόνων, όπως αυτές περιγράφονται στη σχετική τεκμηρίωση. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η IBM δεν φέρει ευθύνη για οποιοσδήποτε επιπτώσεις της μη συμμόρφωσης του Πελάτη με τις εν λόγω συστάσεις.

Τυχόν ζητήματα σταθερότητας ή/και υποβάθμισης υπηρεσιών τα οποία μπορεί να απορρέουν από την ακατάλληλη παραμετροποίηση της λειτουργίας Policy Manager από τον Πελάτη δεν θα θεωρούνται Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας κατά τους υπολογισμούς αναφορικά με την επίτευξη των στόχων των αντίστοιχων συμβάσεων SLA.

#### **1.5.3 Προαιρετικές υπηρεσίες για το IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard ή/και το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium**

Απαραίτητη προϋπόθεση για τις Υπηρεσίες Cloud σε αυτό το άρθρο είναι η απόκτηση δικαιώματος χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium ή του IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard.

#### **1.5.4 IBM Trusteer Rapport for Mitigation for Retail ή/και IBM Trusteer Rapport for Mitigation for Business**

- Το IBM Trusteer Rapport for Mitigation for Retail στοχεύει στη διερεύνηση, αντιμετώπιση, αποτροπή και αφαίρεση μολύνσεων από επιβλαβή κώδικα από μολυσμένες συσκευές (PC/MAC) Δικαιούμενων Συμμετεχόντων του Πελάτη που αποκτούν πρόσβαση στην Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη σε περιστασιακή βάση, εφόσον έχουν εντοπιστεί τέτοιες μολύνσεις από επιβλαβή κώδικα στα δεδομένα περιστατικών του IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium ή του IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει μια ισχύουσα συνδρομή για το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium ή το IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard που εκτελείται στην Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί αυτή την Υπηρεσία Cloud

μόνο σε συνάρτηση με Δικαιούμενους Συμμετέχοντες που αποκτούν πρόσβαση στην Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη, και αποκλειστικά ως εργαλείο που στοχεύει στη διερεύνηση και αντιμετώπιση μιας συγκεκριμένης μολυσμένης συσκευής (PC/MAC) σε περιστασιακή βάση. Το IBM Trusteer Rapport for Mitigation for Retail πρέπει να εκτελείται πράγματι στην εν λόγω συσκευή (PC/MAC) του Δικαιούμενου Συμμετέχοντος και ο εν λόγω Δικαιούμενος Συμμετέχων πρέπει να αποδεχθεί τη Σύμβαση EULA, να ταυτοποιηθεί τουλάχιστον μία φορά στην Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη, ενώ η παραμετροποίηση του Πελάτη πρέπει να περιλαμβάνει τη συλλογή ταυτοτήτων χρηστών (user IDs). Για την αποφυγή οποιωνδήποτε αμφιβολιών, αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν περιλαμβάνει το δικαίωμα χρήσης της Οθόνης Εκκίνησης Trusteer (Trusteer Splash) ή/και προώθησης του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού με οποιονδήποτε άλλο τρόπο στην κοινότητα των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων του Πελάτη.

- Το IBM Trusteer Rapport for Mitigation for Business στοχεύει στη διερεύνηση, αντιμετώπιση, αποτροπή και αφαίρεση μολύνσεων από επιβλαβή κώδικα από μολυσμένες συσκευές (PC/MAC) Δικαιούμενων Συμμετεχόντων του Πελάτη που αποκτούν πρόσβαση στην Επιχειρηματική Εφαρμογή του Πελάτη σε περιστασιακή βάση, εφόσον έχουν εντοπιστεί τέτοιες μολύνσεις από επιβλαβή κώδικα στα δεδομένα περιστατικών του IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium ή του IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει μια ισχύουσα συνδρομή για το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium ή το IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard που εκτελείται στην Επιχειρηματική Εφαρμογή του Πελάτη. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί αυτή την Υπηρεσία Cloud μόνο σε συνάρτηση με Δικαιούμενους Συμμετέχοντες που αποκτούν πρόσβαση στην Επιχειρηματική Εφαρμογή του Πελάτη, και αποκλειστικά ως εργαλείο που στοχεύει στη διερεύνηση και αντιμετώπιση μιας συγκεκριμένης μολυσμένης συσκευής (PC/MAC) σε περιστασιακή βάση. Το IBM Trusteer Rapport for Mitigation for Business πρέπει να εκτελείται πράγματι στην εν λόγω συσκευή (PC/MAC) του Δικαιούμενου Συμμετέχοντος και ο εν λόγω Δικαιούμενος Συμμετέχων πρέπει να αποδεχθεί τη Σύμβαση EULA, να ταυτοποιηθεί τουλάχιστον μία φορά στην Επιχειρηματική Εφαρμογή του Πελάτη, ενώ η παραμετροποίηση του Πελάτη πρέπει να περιλαμβάνει τη συλλογή ταυτοτήτων χρηστών (user IDs). Για την αποφυγή οποιωνδήποτε αμφιβολιών, αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν περιλαμβάνει το δικαίωμα χρήσης της Οθόνης Εκκίνησης Trusteer (Trusteer Splash) ή/και προώθησης του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού με οποιονδήποτε άλλο τρόπο στην κοινότητα των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων του Πελάτη.

#### **1.5.5 IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Additional Applications for Retail ή/και IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Additional Applications for Business ή/και IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Additional Applications for Retail ή/και IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Additional Applications for Business**

Η υπηρεσία περιλαμβάνει υπηρεσίες υλοποίησης διάρκειας έως 200 ωρών ανά εφαρμογή και υπηρεσίες ανάλυσης ασφάλειας διάρκειας 200 ωρών ανά εφαρμογή μετά την ολοκλήρωση της προετοιμασίας (setup). Οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχονται από προσωπικού υποστήριξης που εξυπηρετεί παράλληλα και άλλους Πελάτες. Οι διαρκείς υπηρεσίες περιλαμβάνουν 20 ώρες συντήρησης υλοποίησης ετησίως ανά εφαρμογή και 100 ώρες έρευνας ασφάλειας ετησίως ανά εφαρμογή.

- Για το IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Retail, προϋπόθεση για την υλοποίηση οποιασδήποτε πρόσθετης Εφαρμογής Λιανικής επιπλέον της πρώτης Εφαρμογής είναι η απόκτηση δικαιώματος χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Additional Applications for Retail.
- Για το IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Business, προϋπόθεση για την υλοποίηση οποιασδήποτε πρόσθετης Επιχειρηματικής Εφαρμογής επιπλέον της πρώτης Εφαρμογής είναι η απόκτηση δικαιώματος χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Additional Applications for Business.
- Για το IBM Trusteer Pinpoint Premium for Retail, προϋπόθεση για την υλοποίηση οποιασδήποτε πρόσθετης Εφαρμογής Λιανικής επιπλέον της πρώτης Εφαρμογής είναι η απόκτηση δικαιώματος χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Additional Applications for Retail.
- Για το IBM Trusteer Pinpoint Premium for Business, προϋπόθεση για την υλοποίηση οποιασδήποτε πρόσθετης Επιχειρηματικής Εφαρμογής επιπλέον της πρώτης Εφαρμογής είναι η απόκτηση δικαιώματος χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Additional Applications for Business.

### **1.5.6 IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Application ή/και IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Application**

Αυτή η υπηρεσία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για διαδικτυακά κανάλια και κανάλια φορητών συσκευών.

Η υπηρεσία περιλαμβάνει υπηρεσίες υλοποίησης διάρκειας έως 200 ωρών ανά εφαρμογή και υπηρεσίες ανάλυσης ασφάλειας διάρκειας 200 ωρών ανά εφαρμογή μετά την ολοκλήρωση της προετοιμασίας (setup). Οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχονται από προσωπικού υποστήριξης που εξυπηρετεί παράλληλα και άλλους Πελάτες. Οι διαρκείς υπηρεσίες περιλαμβάνουν 20 ώρες συντήρησης υλοποίησης ετησίως ανά εφαρμογή και 100 ώρες έρευνας ασφάλειας ετησίως ανά εφαρμογή.

- Για την υλοποίηση του IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard απαιτείται η απόκτηση δικαιώματος χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Application για κάθε Εφαρμογή.
- Για την υλοποίηση του IBM Trusteer Pinpoint Premium απαιτείται η απόκτηση δικαιώματος χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Application για κάθε Εφαρμογή.

### **1.5.7 IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard Redeployment ή/και IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium Redeployment**

Οι Πελάτες που προβαίνουν στην εκ νέου υλοποίηση (redeployment) των Εφαρμογών online τραπεζικών συναλλαγών τους κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της υπηρεσίας και στη συνέχεια απαιτούν την πραγματοποίηση αλλαγών στην εν λόγω νέα υλοποίηση του IBM Trusteer Pinpoint Detect, θα πρέπει να αγοράσουν το IBM Trusteer Pinpoint Detect Redeployment.

Η εκ νέου υλοποίηση μπορεί να είναι απαραίτητη επειδή ο Πελάτης άλλαξε τον τομέα (domain) ή τη διεύθυνση URL της Εφαρμογής, μετέτρεψε την online Εφαρμογή σε κάποια νέα τεχνολογία, μετέφερε την Εφαρμογή σε μια νέα πλατφόρμα online τραπεζικών συναλλαγών ή πρόσθεσε μια νέα ροή σύνδεσης χρηστών στην Εφαρμογή.

Κατά τη διάρκεια της περιόδου μετάβασης 6 μηνών για την εκ νέου υλοποίηση, ο Πελάτης δικαιούται την εκτέλεση πρόσθετων Εφαρμογών, σε μια σχέση μία προς μία, επιπλέον των Εφαρμογών για τις οποίες έχει προμηθευτεί συνδρομή.

### **1.5.8 IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Retail Premium Support ή/και IBM Trusteer Pinpoint Detect Standard for Business Premium Support**

Οι Πελάτες που αγοράζουν την Υπηρεσία Cloud Pinpoint Detect Standard μπορούν να αγοράσουν την υπηρεσία Premium Support. Το εύρος των υπηρεσιών Premium Support περιγράφεται στο παρακάτω άρθρο 4.

### **1.5.9 IBM Trusteer Digital Content Pack for Retail ή/και IBM Trusteer Digital Content Pack for Business**

Το IBM Trusteer Digital Content Pack επιτρέπει σε αναλυτές ασφάλειας την ενσωμάτωση νέων μοντέλων καταπολέμησης απάτης, ενώ υποστηρίζει πλήρως τη δημιουργία και τροποποίηση μοντέλων ειδικού σκοπού για την άμεση αντιμετώπιση νέων απειλών. Αποτελείται από ένα ευρύ φάσμα κανόνων, εμπειριστωμένων γνώσεων και πολιτικών που μπορούν να αγοραστούν ως πρόσθετο και δομικό τμήμα της λύσης. Το Digital Content Pack συμβάλλει στην περαιτέρω ενοποίηση των δυνατοτήτων πρόληψης ψηφιακής απάτης της Trusteer και των καναλιών ηλεκτρονικών πληρωμών IBM Safer Payments. Αξιοποιώντας τους ενσωματωμένους κανόνες και τη συγκεκριμένη επιχειρησιακή του λογική, το Digital Content Pack επιτρέπει σε τράπεζες και άλλους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς την περαιτέρω ενίσχυση των υπάρχοντων μηχανισμών εντοπισμού και πρόληψης απάτης τους.

Το IBM Trusteer Digital Content Pack for Retail διατίθεται σε πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων. Το IBM Trusteer Digital Content Pack for Business διατίθεται σε πακέτα των 10 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων.

Απαιτούνται συμβουλευτικές υπηρεσίες για την ενοποίηση του Digital Content Pack με το Pinpoint Detect και το IBM Safer Payments, καθώς και για τις υπηρεσίες υποστήριξης που απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή. Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες αποκτώνται χωριστά βάσει μιας χωριστής Περιγραφής Έργου.

### **1.5.10 IBM Trusteer New Account Fraud for Retail ή/και IBM Trusteer New Account Fraud for Business**

Αυτή η υπηρεσία, η οποία καθίσταται διαθέσιμη σε συνδρομητές του Pinpoint, έχει σχεδιαστεί για τον εντοπισμό ανωμαλιών, την επισήμανση ύποπτων δραστηριοτήτων και την αποστολή προειδοποιητικών σημάτων στα αρχικά στάδια της διαδικασίας δημιουργίας νέου λογαριασμού. Η υπηρεσία παρακολουθεί νέους λογαριασμούς προκειμένου να εντοπίζει δραστηριότητες που σχετίζονται με απατηλές πράξεις μέσω τεχνικών δημιουργίας προφίλ λογαριασμών (account profiling) για τροποποιημένους και νέους λογαριασμούς, προειδοποιώντας τον Πελάτη σε πρώιμο στάδιο, μέσω των αναφορών χρήσης που

διατίθενται στο TMA, ότι ένας νέος λογαριασμός ενδέχεται να χρησιμοποιείται για παράνομες οικονομικές συναλλαγές ή απατηλές πράξεις.

Το IBM Trusteer New Account Fraud for Retail και το IBM Trusteer New Account Fraud for Business διατίθενται σε πακέτα των 10 Κλήσεων API.

#### **1.5.11 IBM Trusteer Pinpoint Verify**

Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει μια ισχύουσα συνδρομή για το IBM Trusteer Pinpoint Detect Premium πριν προμηθευτεί συνδρομή για αυτή την Υπηρεσία Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει ένα πρόσθετο επίπεδο ταυτοποίησης για τον έλεγχο της ταυτότητας των χρηστών κατά την πρόσβασή τους σε μια ψηφιακή υπηρεσία. Διατίθεται για το Pinpoint Detect Premium προκειμένου να παρέχει ένα δεύτερο επίπεδο ταυτοποίησης για προστατευόμενες εφαρμογές. Η απόφαση για το εάν οι χρήστες θα υπόκεινται σε ένα δεύτερο επίπεδο ταυτοποίησης λαμβάνεται από την προστατευόμενη εφαρμογή και μπορεί να βασίζεται σε συστάσεις που επιστρέφονται από την πλατφόρμα Pinpoint Detect Premium ή από άλλες πολιτικές που έχουν οριστεί για την προστατευόμενη εφαρμογή.

#### **1.6 IBM Trusteer Pinpoint Assure**

Αυτή η υπηρεσία επισημαίνει ύποπτες δραστηριότητες και αποστέλλει προειδοποιητικά σήματα κατά τη διάρκεια της διαδικασίας δημιουργίας/καταχώρησης νέων λογαριασμών χρηστών. Η υπηρεσία παρακολουθεί τη διαδικασία καταχώρησης λογαριασμών προκειμένου να εντοπίζει δραστηριότητες που σχετίζονται με απατηλές πράξεις, προειδοποιώντας τον Πελάτη σε πρώιμο στάδιο, μέσω των αναφορών χρήσης που διατίθενται στο TMA, ότι ένας νέος λογαριασμός ενδέχεται να χρησιμοποιείται για παράνομες οικονομικές συναλλαγές ή απατηλές πράξεις.

Το IBM Trusteer Pinpoint Assure διατίθεται σε πακέτα των 100 Συνδέσεων.

##### **1.6.1 Προαιρετικές υπηρεσίες για το IBM Trusteer Pinpoint Assure**

##### **1.6.2 IBM Trusteer Pinpoint Assure Application**

Για την υλοποίηση του IBM Trusteer Pinpoint Assure σε οποιαδήποτε Εφαρμογή απαιτείται η απόκτηση δικαιώματος χρήσης του IBM Trusteer Pinpoint Assure Application.

Το IBM Trusteer Pinpoint Assure μπορεί να αγοραστεί ανά εφαρμογή.

##### **1.6.3 IBM Trusteer Mobile Carrier Intelligence ή/και IBM Trusteer Mobile Carrier Intelligence for Pinpoint Detect**

Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει μια ισχύουσα συνδρομή είτε για το IBM Trusteer Pinpoint Assure είτε για το IBM Trusteer Pinpoint Detect πριν προμηθευτεί συνδρομή για αυτή την Υπηρεσία Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud ενισχύει το IBM Trusteer Pinpoint Assure ή/και το IBM Trusteer Pinpoint Detect παρέχοντας πρόσθετες πληροφορίες και δεδομένα για τους αριθμούς κινητού τηλεφώνου που παρέχονται σε οποιαδήποτε από αυτές τις Υπηρεσίες Cloud, βοηθώντας έτσι στον προσδιορισμό των κινδύνων απάτης για μια δεδομένη συνεδρία. Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει αιτήσεις πληροφοριών (queries) στην Υπηρεσία Cloud προκειμένου να ενημερωθεί για τα χαρακτηριστικά ενός δεδομένου αριθμού κινητού τηλεφώνου, όπως π.χ. πληροφορίες για τον πάροχο υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας που αντιστοιχεί στον αριθμό.

Τα δεδομένα που παρέχονται από αυτή την Υπηρεσία Cloud για αριθμούς κινητού τηλεφώνου ("Πληροφορίες Κινητής Τηλεφωνίας") επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται μόνο για εσωτερικούς σκοπούς του οργανισμού του Πελάτη και να διατηρούνται για μια χρονική περίοδο που δεν υπερβαίνει τις τριάντα (30) ημέρες. Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει μια νέα αίτηση πληροφοριών στην Υπηρεσία Cloud για τον ίδιο αριθμό κινητού τηλεφώνου μετά την εν λόγω χρονική περίοδο προκειμένου να αποκτήσει Πληροφορίες Κινητής Τηλεφωνίας για το συγκεκριμένο αριθμό και δεν του επιτρέπεται να χρησιμοποιήσει απλώς τις Πληροφορίες Κινητής Τηλεφωνίας που ελήφθησαν μετά την υποβολή μιας παλιότερης αίτησης πληροφοριών. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να προβεί στην αποθήκευση, παρά μόνο στο βαθμό που επιτρέπεται ανωτέρω, ή επαναχρησιμοποίηση Πληροφοριών Κινητής Τηλεφωνίας, ή χρησιμοποιήσει Πληροφορίες Κινητής Τηλεφωνίας, εν όλω ή εν μέρει, σε συνάρτηση με οποιαδήποτε δραστηριότητα εξόρυξης δεδομένων (data mining) και δεν επιτρέπεται η αρχειοθέτηση οποιωνδήποτε Πληροφοριών Κινητής Τηλεφωνίας.

## 1.7 IBM Trusteer Remotely Delivered Services

Οι υπηρεσίες IBM Trusteer Remotely Delivered Services διατίθενται ως προαιρετικές πρόσθετες (add-on) υπηρεσίες για τις Υπηρεσίες Cloud Pinpoint Detect Premium και Pinpoint Assure.

### 1.7.1 IBM Trusteer Project Management and Consultancy Services

Αυτή η υπηρεσία παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες διάρκειας έως διακοσίων (200) ωρών κατά τις οποίες η IBM θα εκτελέσει ορισμένες ή όλες τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- α. Υπηρεσίες αρχικής προετοιμασίας (set-up): τακτικές περιοδικές συσκέψεις, υπηρεσίες διαχείρισης έργου
- β. Policy Manager: διαρκής υποστήριξη

Η προσφορά μπορεί να αγοραστεί ανά Δέσμευση (Engagement).

### 1.7.2 IBM Trusteer Security Research Consultancy Services

Αυτή η συμβουλευτική υπηρεσία έχει περιλαμβάνει υπηρεσίες ανάλυσης ασφάλειας διάρκειας έως 200 ωρών από προσωπικού υποστήριξης που εξυπηρετεί παράλληλα και άλλους Πελάτες και έχει σχεδιαστεί για την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών επιπλέον εκείνων που παρέχονται από την καθορισμένη υποστήριξη λύσης και υποστήριξη επιπέδου Premium (αν παρέχεται), και περιλαμβάνει τα εξής:

- α. Διευρυμένη έρευνα για πρακτικές απάτης: εβδομαδιαίες συσκέψεις και εκπαίδευση
- β. Υψηλής προτεραιότητας υποστήριξη εκδόσεων του Πελάτη
- γ. Διαρκής προσαρμοσμένη διερεύνηση και υποστήριξη κανόνων

Η προσφορά μπορεί να αγοραστεί ανά Δέσμευση (Engagement).

### 1.7.3 IBM Trusteer Training Services

Αυτή η συμβουλευτική υπηρεσία έχει σχεδιαστεί για την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών επιπλέον εκείνων που παρέχονται από την καθορισμένη υποστήριξη λύσης και υποστήριξη επιπέδου Premium (αν παρέχεται), και περιλαμβάνει υπηρεσίες εκπαίδευσης των υπαλλήλων του Πελάτη στη χρήση των προϊόντων του χαρτοφυλακίου Trusteer.

Η προσφορά μπορεί να αγοραστεί ανά Δέσμευση (Engagement).

## 1.8 Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Mobile

### 1.8.1 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 pharming. 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. 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 αποσυμπύκνωση (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 χορηγούτος 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 οποιοδήποτε 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 των 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.

## 2. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το φύλλο δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει ορίσει ο Πελάτης. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της. Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές του Φύλλου Δεδομένων. Κάθε τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων δεν θα συνεπάγεται την ουσιώδη υποβάθμιση της προστασίας των δεδομένων μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

### 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>

### IBM Trusteer Pinpoint Assure

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

## **IBM Trusteer Pinpoint Criminal Detect**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402489853624>

## **IBM Trusteer Pinpoint Detect**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3D3DA0C0E5F711E5A3808DA17FABE9B1>

## **IBM Trusteer Pinpoint Malware Detection**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402489595035>

## **IBM Trusteer Rapport**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402483908375>

## **IBM Trusteer Pinpoint Verify**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=735E5650E26711E69CCD7F0385C6524D>

(Το φύλλο δεδομένων για το IBM Cloud Identity Verify ισχύει επίσης για το IBM Trusteer Pinpoint Verify)

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελεί(-ούν) το (τα) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)). Εάν ισχύει η Πρόσθετη Πράξη DPA, τότε θα ισχύουν η υποχρέωση της IBM να ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στους Υπεργολάβους που εκτελούν Επεξεργασία και το δικαίωμα του Πελάτη να υποβάλει ένσταση για τέτοιες αλλαγές, όπως καθορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

### **2.1 Σύμβαση EULA και Βάση για την Επεξεργασία Δεδομένων των Υποκειμένων των Δεδομένων**

**Για Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Rapport (συμπεριλαμβανομένης της προσφοράς Rapport Remediation ή Rapport for Mitigation όταν υλοποιηθεί σε συνάρτηση με τις Υπηρεσίες Cloud Pinpoint):**

Εκτός εάν άλλως συμφωνηθεί και σύμφωνα με τη βάση για την επεξεργασία δεδομένων που έχει ορίσει ανεξάρτητα ο Πελάτης, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM να παρέχει στους τελικούς χρήστες τη Σύμβαση Άδειας Χρήσης Τελικού Χρήστη (End User License Agreement - "Σύμβαση EULA") που διατίθεται στην ιστοσελίδα <https://www.trusteer.com/support/end-user-license-agreement> προκειμένου να παρέχει στην IBM τη δυνατότητα να συλλέγει και να επεξεργάζεται τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την παροχή των Υπηρεσιών Cloud.

### **2.2 Χρήση Δεδομένων**

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. Όμως, η IBM μπορεί να κάνει χρήση Περιεχομένου και άλλων πληροφοριών (με την εξαίρεση των Εμπειριστατωμένων Γνώσεων) που προκύπτουν από Περιεχόμενο στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud υπό την προϋπόθεση ότι έχουν αφαιρεθεί πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων, με τέτοιο τρόπο ώστε να μην είναι πλέον δυνατή η συσχέτιση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο χωρίς τη χρήση

πρόσθετων πληροφοριών. Η IBM θα χρησιμοποιεί τέτοια δεδομένα μόνο για ερευνητικούς σκοπούς, για τη διενέργεια δοκιμών και για την ανάπτυξη προσφορών.

## **2.3 Επεξεργασία και Αποθήκευση Δεδομένων**

### **2.3.1 Πρόσθετες Πληροφορίες για τις Τοποθεσίες Επεξεργασίας**

Για τις υπηρεσίες Trusteer Pinpoint Verify, όλες οι τοποθεσίες φιλοξενίας και επεξεργασίας καθορίζονται στο αντίστοιχο Φύλλο Δεδομένων.

Για όλες τις άλλες υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων στη Γερμανία, η IBM θα περιορίζει την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στη χώρα του συμβαλλόμενου νομικού προσώπου IBM και τις ακόλουθες χώρες: Γερμανία, Ισραήλ, Ιρλανδία και Ολλανδία, καθώς και σε οποιεσδήποτε πρόσθετες χώρες που αναφέρονται στο αντίστοιχο φύλλο δεδομένων για τους Τρίτους Υπεργολάβους της IBM που Εκτελούν Επεξεργασία.

Για όλες τις άλλες υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων στην Ιαπωνία, η IBM θα περιορίζει την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στη χώρα του συμβαλλόμενου νομικού προσώπου IBM και τις ακόλουθες χώρες: Ιαπωνία, Ισραήλ και Ιρλανδία, καθώς και σε οποιεσδήποτε πρόσθετες χώρες που αναφέρονται στο αντίστοιχο φύλλο δεδομένων για τους Τρίτους Υπεργολάβους της IBM που Εκτελούν Επεξεργασία.

Για όλες τις άλλες υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του κέντρου πληροφοριακών συστημάτων στις Η.Π.Α., η IBM θα περιορίζει την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στη χώρα του συμβαλλόμενου νομικού προσώπου IBM και τις ακόλουθες χώρες: Η.Π.Α., Ισραήλ, Ιρλανδία, Σιγκαπούρη και Αυστραλία, καθώς και σε οποιεσδήποτε πρόσθετες χώρες που αναφέρονται στο αντίστοιχο φύλλο δεδομένων για τους Τρίτους Υπεργολάβους της IBM που Εκτελούν Επεξεργασία.

Οι υπηρεσίες υποστήριξης και συντήρησης λογαριασμών του IBM Trusteer μπορεί να παρέχονται επίσης όταν είναι απαραίτητο, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα του απαιτούμενου προσωπικού της IBM, την τοποθεσία του Πελάτη και το κέντρο πληροφοριακών συστημάτων όπου φιλοξενούνται τα δεδομένα.

### **2.3.2 Δεδομένα Κατόχου Λογαριασμού**

Τα δεδομένα του Κατόχου Λογαριασμού θα υποβάλλονται σε επεξεργασία στην περιοχή από την οποία ο Κάτοχος Λογαριασμού εγκατέστησε αρχικά το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού. Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι το περιεχόμενο του Κατόχου Λογαριασμού μπορεί να υποβάλλεται σε επεξεργασία τόσο στην περιοχή προέλευσης του λογισμικού όσο και στην περιοχή που θα συμφωνηθεί με τον πελάτη.

### **2.3.3 Ολοκληρωμένες Λύσεις**

Διευκρινίζεται ότι, δεδομένου ότι το Trusteer Fraud Protection αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση, σε περίπτωση που ο Πελάτης προβεί στη διακοπή οποιασδήποτε από αυτές τις Υπηρεσίες Cloud, η IBM μπορεί να διατηρήσει τα δεδομένα του Πελάτη για τους σκοπούς της παροχής των υπολοίπων Υπηρεσιών Cloud στον Πελάτη βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών.

## **3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών**

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

### **3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας**

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή

που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

### 3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

\* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Τα Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και οι αντίστοιχες Πιστώσεις Αποζημίωσης μετρώνται χωριστά ανά Υπηρεσία Cloud και ανά Εφαρμογή Πελάτη.

Κατά τον υπολογισμό πιστώσεων SLA για Υπηρεσίες Cloud που βασίζονται σε δικαιώματα χρήσης Εφαρμογών, η Διαθεσιμότητα θα υπολογίζεται βάσει των παρακάτω κατευθυντήριων γραμμών:

- Σε κάθε Εφαρμογή θα αποδίδεται ένα ειδικό βάρος που θα βασίζεται στον αριθμό συνεδριών που μετρήθηκαν κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα.
- Ο χρόνος διακοπής λειτουργίας κάθε Υπηρεσίας Cloud ανά Εφαρμογή θα αθροίζεται χωριστά για το συμβατικό μήνα.

Ακολουθεί ένα παράδειγμα των υπολογισμών για ένα μήνα δραστηριοτήτων και την αντίστοιχη απόδοση ειδικών βαρών. Το παράδειγμα αυτό παρέχεται μόνο για διευκρινιστικούς σκοπούς:

Εφαρμογές Λιανικής	Μερίδιο στο συνολικό αριθμό συνεδριών σε ένα δεδομένο συμβατικό μήνα	Συνολικός Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα	Σταθμισμένος Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας
Εφαρμογή Λιανικής Α	40%	300 λεπτά	40% x 300 λεπτά = 120 λεπτά
Εφαρμογή Λιανικής Β	20%	250 λεπτά	20% x 250 λεπτά = 50 λεπτά
Εφαρμογή Λιανικής Γ	40%	150 λεπτά	40% x 150 λεπτά = 60 λεπτά
			Συνολικός σταθμισμένος Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας = 230 λεπτά

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό σταθμισμένο αριθμό λεπτών Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Οι υπολογισμοί με βάση το παραπάνω παραδείγματος είναι ως εξής:

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά</p> <p>- 230 λεπτά Σταθμισμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.970 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,4% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
--	---

## 4. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται Τεχνική Υποστήριξη για τις Υπηρεσίες Cloud στον Πελάτη και τους Δικαιούμενους Συμμετέχοντες του ώστε να βοηθούνται στην εκ μέρους τους χρήση των Υπηρεσιών Cloud.

Περιλαμβάνεται Τυπική Υποστήριξη (Standard Support) στην συνδρομή για όλες τις προσφορές. Το Trusteer Rapport Mandatory Service, που αποτελεί πρόσθετη υπηρεσία (add-on) του Trusteer Rapport, έχει ως προαπαιτούμενο τη λήψη Υποστήριξης επιπέδου Premium για τη βασική συνδρομή του Trusteer Rapport.

Για κάθε Υπηρεσία Cloud διατίθεται μια συνδρομή Υποστήριξης επιπέδου Premium έναντι πρόσθετης χρέωσης, με την εξαίρεση των Υπηρεσιών Cloud για το **IBM Trusteer Mobile SDK** και το **IBM Trusteer Rapport Mandatory Service**, και των υπηρεσιών **IBM Trusteer New Account Fraud**, **IBM Trusteer Pinpoint Assure**, **IBM Trusteer Digital Content Pack** και **IBM Trusteer Mobile Carrier Intelligence**. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με τον Εκπρόσωπο Πωλήσεων της IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που σας εξυπηρετεί.

### Τυπική Υποστήριξη (Standard Support):

- Υποστήριξη από 8 π.μ. - 5 μ.μ., τοπική ώρα.
- Οι Πελάτες και οι Δικαιούμενοι Συμμετέχοντες τους μπορούν να υποβάλουν ηλεκτρονικά δελτία υποστήριξης (support tickets), όπως περιγράφεται στο εγχειρίδιο υποστήριξης του IBM SaaS (IBM software as a service support guide) που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html).
- Οι Πελάτες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στην Πύλη Υποστήριξης Πελατών (Client Support Portal) για ειδοποιήσεις, έγγραφα, αναφορές υποθέσεων και απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις στη διεύθυνση: <http://www-01.ibm.com/software/security/trusteer>

### Υποστήριξη επιπέδου Premium (Premium Support):

- Υποστήριξη 24x7 για όλους τους βαθμούς κρισιμότητας.
- Οι Πελάτες μπορούν να επικοινωνήσουν με την υποστήριξη απευθείας μέσω τηλεφώνου ή με την υποβολή ενός αιτήματος επανάκλησης.
- Οι Πελάτες και οι Δικαιούμενοι Συμμετέχοντες τους μπορούν να υποβάλουν ηλεκτρονικά δελτία υποστήριξης (support tickets), όπως περιγράφεται στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του SaaS (Software as a Service [SaaS] Support Handbook).
- Οι Πελάτες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στην Πύλη Υποστήριξης Πελατών (Client Support Portal) για ειδοποιήσεις, έγγραφα, αναφορές υποθέσεων και απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις στη διεύθυνση: <http://www.ibm.com/software/security/trusteer/support/>.
- Για επιλογές υποστήριξης και λεπτομέρειες, ανατρέξτε στο εγχειρίδιο υποστήριξης του IBM SaaS (IBM software as a service support guide) που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html).

## 5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Δέσμευση (Engagement) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.
- Δικαιούμενος Συμμετέχων (Eligible Participant) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που πληροί τις προϋποθέσεις για συμμετοχή σε οποιοδήποτε πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση της Υπηρεσίας Cloud θεωρείται Δικαιούμενος Συμμετέχων. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη όλων των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων που βρίσκονται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Κάθε πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών που βρίσκεται υπό τη διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud αναλύεται χωριστά και στη συνέχεια προστίθεται μαζί με τα άλλα προγράμματα. Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που πληρούν τις προϋποθέσεις συμμετοχής σε περισσότερα από ένα προγράμματα παράδοσης υπηρεσιών πρέπει να αποκτήσουν χωριστά δικαιώματα χρήσης για τα προγράμματα αυτά.

Για τους σκοπούς του προσδιορισμού των απαιτούμενων δικαιωμάτων επί αυτών των Υπηρεσιών Cloud, Δικαιούμενος Συμμετέχων είναι ένας τελικός χρήστης του Πελάτη ο οποίος διαθέτει μοναδικά στοιχεία ταυτότητας για τη σύνδεση σε μια Επιχειρηματική Εφαρμογή ή Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη.

- Συσσκευή Πελάτη (Client Device) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Συσσκευή Πελάτη είναι μια μεμονωμένη υπολογιστική συσκευή, ένας εξειδικευμένος αισθητήρας ή μια συσκευή τηλεμετρικής που ζητά να εκτελεστεί ή λαμβάνει για εκτέλεση ένα σύνολο εντολών, διαδικασιών ή εφαρμογών από ή παρέχει δεδομένα σε ένα άλλο υπολογιστικό σύστημα, το οποίο συνήθως αποκαλείται εξυπηρετητής (server), ή κατά άλλον τρόπο ελέγχεται από έναν εξυπηρετητή. Περισσότερες από μία Συσσκευές Πελάτη μπορεί να έχουν κοινή πρόσβαση σε έναν κοινό εξυπηρετητή. Μια Συσσκευή Πελάτη μπορεί να έχει κάποιες δυνατότητες επεξεργασίας ή μπορεί να προγραμματιστεί ώστε να επιτρέπει την εκτέλεση εργασιών από ένα χρήστη. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης για κάθε Συσσκευή Πελάτη στην οποία εκτελούνται οι Υπηρεσίες Cloud της IBM, παρέχει δεδομένα στην Υπηρεσία Cloud, χρησιμοποιεί υπηρεσίες που παρέχονται από την Υπηρεσία Cloud ή κατά άλλον τρόπο αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- Εφαρμογή (Application) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Εφαρμογή είναι ένα πρόγραμμα λογισμικού με μοναδικό όνομα. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Εφαρμογή που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, Εφαρμογή είναι μία μεμονωμένη Επιχειρηματική Εφαρμογή ή Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη.

- Κλήση API (API Call) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Κλήση API είναι η ενεργοποίηση της Υπηρεσίας Cloud μέσω μιας διεπαφής προγραμματισμού. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Κλήσεων API, στρογγυλοποιημένου στην πλησιέστερη δεκάδα, κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Σύνδεση (Connection) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Σύνδεση είναι μια διασύνδεση ή συσχέτιση μιας βάσης δεδομένων, μιας εφαρμογής, ενός εξυπηρετητή (server) ή οποιουδήποτε άλλου τύπου συσκευής με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Συνδέσεων που πραγματοποιούνται ή έχουν πραγματοποιηθεί στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, μια Σύνδεση είναι μια συνεδρία ή μια ροή στην Εφαρμογή του Πελάτη.

## 5.2 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, θα επιβληθεί μια χρέωση υπέρβασης έναντι της τιμής που ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω υπέρβαση.

## 5.3 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

## 6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Οι ανανεώσεις υπόκεινται σε μια ετήσια αύξηση τιμών η οποία θα καθορίζεται σε μια αντίστοιχη προσφορά τιμής. Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης της Υπηρεσίας Cloud μετά τη λήψη μιας ειδοποίησης της IBM για την απόσυρση της Υπηρεσίας Cloud, η περίοδος ανανέωσης θα λήξει στο τέλος της τρέχουσας περιόδου ανανέωσης ή κατά την ανακοινωθείσα ημερομηνία απόσυρσης, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

## 7. Πρόσθετοι Όροι

### 7.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιώδη απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

### 7.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Για την Υπηρεσία Cloud απαιτείται η χρήση λογισμικού ενεργοποίησης, το οποίο μεταφορτώνεται από τον Πελάτη στα συστήματά του προκειμένου να καθίσταται δυνατή η χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ".

### 7.3 Υλοποίηση του IBM Trusteer Fraud Protection

Για κάθε Εφαρμογή για την οποία ο Πελάτης προμηθεύεται συνδρομή, η βασική συνδρομή του Πελάτη περιλαμβάνει τις απαιτούμενες δραστηριότητες ετοιμασίας (setup) και αρχικής εγκατάστασης στο IBM Trusteer cloud, στις οποίες περιλαμβάνονται η αρχική εκκίνηση, η παραμετροποίηση, η χρήση προτύπου οθόνης εκκίνησης (Splash Template), η διενέργεια δοκιμών και η εκπαίδευση.

Στις δραστηριότητες υλοποίησης δεν περιλαμβάνονται οι δραστηριότητες που απαιτούνται για τις Εφαρμογές ή τα συστήματα του Πελάτη.

Η φάση της υλοποίησης των διαφόρων Υπηρεσιών Cloud έχει σχεδιαστεί για να ολοκληρωθεί εντός των χρονικών πλαισίων που περιγράφονται στους αντίστοιχους οδηγούς υλοποίησης.

Η ολοκλήρωση αυτών των φάσεων υλοποίησης εντός της καθορισμένης χρονικής προθεσμίας εξαρτάται από την πλήρη δέσμευση και συμμετοχή της διοίκησης και του προσωπικού του Πελάτη. Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει εγκαίρως τις απαιτούμενες πληροφορίες. Η αποδοτικότητα της IBM θα εξαρτάται από την έγκαιρη παροχή πληροφοριών και την έγκαιρη λήψη αποφάσεων από τον Πελάτη και οποιαδήποτε καθυστέρηση μπορεί να συνεπάγεται πρόσθετες δαπάνες ή/και καθυστέρηση στην ολοκλήρωση αυτών των υπηρεσιών υλοποίησης.

Για κάθε Εφαρμογή για την οποία ο Πελάτης προμηθεύεται συνδρομή, η βασική συνδρομή του Πελάτη περιλαμβάνει τις απαιτούμενες δραστηριότητες ετοιμασίας (setup) και αρχικής εγκατάστασης στο IBM Trusteer cloud, στις οποίες περιλαμβάνονται η αρχική εκκίνηση, η παραμετροποίηση, η χρήση προτύπου οθόνης εκκίνησης (Splash Template), η διενέργεια δοκιμών και η εκπαίδευση.



Η συνδρομή του Πελάτη περιλαμβάνει την υποστήριξη και δοκιμή για τις σελίδες στην εν λόγω εφαρμογή του Πελάτη που θα έχουν χαρακτηριστεί ως προτεινόμενες από την IBM κατά την αρχική υλοποίηση. Η IBM δεν είναι υπεύθυνη για: (i) τη μερική υλοποίηση, (ii) την επιλογή του Πελάτη να μην υλοποιήσει τις Υπηρεσίες Cloud της IBM όπως συνιστάται από την IBM, (iii) την επιλογή του Πελάτη να πραγματοποιήσει ο ίδιος την υλοποίηση, την προετοιμασία και τη δοκιμή, (iv) τη μερική υλοποίηση ή προστασία που οφείλεται στην παροχή ανεπαρκών πληροφοριών από τον Πελάτη. Μπορεί να συναφθεί χωριστή σύμβαση για πρόσθετες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων δραστηριοτήτων υλοποίησης πέρα από την αρχική υλοποίηση, έναντι πρόσθετης χρέωσης.

**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.