

## IBM Trusteer Rapport

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

### 1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Trusteer Rapport είναι μια προηγμένη λύση προστασίας τελικών σημείων που έχει σχεδιαστεί για να προστατεύει τους χρήστες από επιθέσεις επιβλαβούς κώδικα και ηλεκτρονικού ψαρέματος (phishing).

#### 1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

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

Το Trusteer Rapport 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.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud χρησιμοποιεί ένα μετρικό σύστημα χρέωσης βάσει Δικαιούμενων Συμμετεχόντων. Η Επιχειρηματική προσφορά πωλείται σε πακέτα των 10 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων. Η προσφορά Λιανικής πωλείται σε πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων.

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 λαμβάνουν αναφορές ορισμένων δεδομένων περιστατικών και εκτιμήσεις κινδύνων, και (ii) να εξετάζουν τη διαμόρφωση του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού (όπως ορίζεται παρακάτω). 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. Για τους σκοπούς της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών, ο "Κάτοχος Λογαριασμού" (Account Holder) είναι 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 κάλυψη της οποίας ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για τις Υπηρεσίες Cloud. Το "Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού" (Account Holder Client Software) είναι 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. Το IBM Trusteer Pinpoint Detect και το IBM Trusteer Pinpoint Verify χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο σύνδεσης στο TMA. Η IBM μπορεί να προσδιορίζει δημόσια τον Πελάτη στις δημόσιες πύλες online υποστήριξης της IBM προκειμένου οι τελικοί χρήστες του Πελάτη να μεταφορτώνουν και να εγκαθιστούν το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού που διατίθεται ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud.

##### 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 αλληλεπιδράσεων 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 επιλέξει την παροχή των δικών του εμπορικών σημάτων, λογοτύπων και εικονιδίων για χρήση σε συνάρτηση με το TMA ή για την εμφάνισή τους στην Οθόνη Εκκίνησης Trusteer, στις οθόνες του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού ή/και στις σελίδες προσγείωσης που φιλοξενούνται από την IBM για λογαριασμό του Πελάτη. Η IBM θα χρησιμοποιεί τα εμπορικά σήματα, λογότυπα ή εικονίδια μόνο στα σημεία που καθορίζει ο Πελάτης.

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.

## 1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

### 1.2.1 Πρόσθετες Υπηρεσίες Cloud για το IBM Trusteer Rapport

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.

### **1.2.2 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).

### **1.2.3 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 TMA για να εγγραφούν ως συνδρομητές, να εξετάζουν και να παραμετροποιούν την παράδοση τροφοδοσιών δεδομένων απειλών (threat feeds) που παράγονται από την Υπηρεσία Cloud 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.

### **1.2.4 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.

### **1.2.5 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.

### 1.2.6 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.

## 1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

### 1.3.1 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.

## 2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

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

Διευκρινίζεται ότι τα Φύλλα Δεδομένων αναγράφουν γενικά όλες τις τοποθεσίες στις οποίες η IBM (συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε τρίτων υπεργολάβων που εκτελούν επεξεργασία) φιλοξενεί και επεξεργάζεται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα, ανεξάρτητα από το κέντρο πληροφοριακών συστημάτων από το οποίο υλοποιούνται οι υπηρεσίες. Για μια λίστα των τοποθεσιών φιλοξενίας και επεξεργασίας για το συγκεκριμένο κέντρο πληροφοριακών συστημάτων από το οποίο υλοποιούνται οι υπηρεσίες, ανατρέξτε παρακάτω στο Άρθρο 5.2 (Πρόσθετες Πληροφορίες για τις Τοποθεσίες Επεξεργασίας).

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

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

#### 3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA)

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

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

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

#### 3.2 Τεχνική Υποστήριξη

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

##### Υποστήριξη επιπέδου Premium (Premium Support):

Μια συνδρομή Υποστήριξης Επιπέδου Premium διατίθεται για την Υπηρεσία Cloud έναντι πρόσθετης χρέωσης και περιλαμβάνει:

- 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 αποκτούν 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/>.

### 4. Χρεώσεις

#### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

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

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

- Εφαρμογή (Application) είναι ένα πρόγραμμα λογισμικού με μοναδικό όνομα που αναπτύχθηκε ή καθίσταται διαθέσιμη για την πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud ή για χρήση από τις Υπηρεσίες Cloud.

## 4.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί.

## 5. Πρόσθετοι Όροι

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

### 5.1 Σύμβαση EULA και Βάση για την Επεξεργασία Δεδομένων των Υποκειμένων των Δεδομένων

Για τις Υπηρεσίες Cloud IBM Trusteer Rapport (συμπεριλαμβανομένων του Rapport Remediation και του Rapport for Mitigation όταν υλοποιείται σε συνδυασμό 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://trusteer.secure.force.com/PKB/articles/en\\_US/FAQ/RAPPORT-DATA-PRIVACY-NOTICE-AND-END-USER-LICENSE-AGREEMENT-EULA](https://trusteer.secure.force.com/PKB/articles/en_US/FAQ/RAPPORT-DATA-PRIVACY-NOTICE-AND-END-USER-LICENSE-AGREEMENT-EULA).

Για τις Υπηρεσίες Cloud IBM Trusteer, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM, ως εκτελούντα την επεξεργασία δεδομένων για την Επιχείρηση-Χορηγό, να χρησιμοποιεί το Πρόγραμμα για τη συλλογή επιβλαβούς κώδικα και τεχνουργημάτων επιβλαβούς κώδικα (δηλαδή, αρχείων που σχετίζονται με κακόβουλες δραστηριότητες ή με τη γενική δυσλειτουργία του Προγράμματος). Η IBM δεν χρησιμοποιεί το Πρόγραμμα με σκοπό την ανάκτηση πληροφοριών από αρχεία που περιέχουν πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα του τελικού χρήστη. Όμως, τα αρχεία που συλλέγονται ενδέχεται να περιέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του τελικού χρήστη που έχουν συγκεντρωθεί από επιβλαβή κώδικα χωρίς την έγκρισή του. Η IBM θα προβαίνει 1) στην άμεση διαγραφή αρχείων που δεν σχετίζονται με την εν λόγω ανάλυση, και 2) στη διατήρηση σχετικών αρχείων μόνο για τη διάρκεια της ανάλυσης και σε καμία περίπτωση για χρονικό διάστημα που υπερβαίνει τους τρεις μήνες.

### 5.2 Πρόσθετες Πληροφορίες για τις Τοποθεσίες Επεξεργασίας

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

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

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

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

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

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

### 5.3 Δεδομένα Κατόχου Λογαριασμού

Διευκρινίζεται ότι, αν υπάρχουν περισσότεροι από ένας πελάτες της IBM που συνδέονται με το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού (οι εν λόγω πελάτες της IBM αναφέρονται ως "Συνδεδεμένοι Πελάτες") και οι υπηρεσίες βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών παρέχονται από την IBM στους εν λόγω Συνδεδεμένους Πελάτες μέσω κέντρων πληροφοριακών συστημάτων σε διαφορετικές περιοχές, τα δεδομένα του Κατόχου Λογαριασμού μπορεί να υποβάλλονται σε επεξεργασία σε κάποιες ή όλες τις τοποθεσίες που σχετίζονται με τα αντίστοιχα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων, όπως ορίζεται στο Άρθρο 5.2.

### 5.4 Ολοκληρωμένες Λύσεις

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

### 5.5 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Η Υπηρεσία Cloud περιέχει το ακόλουθο Λογισμικό Ενεργοποίησης:

- IBM Rapport Agents

### 5.6 Επαλήθευση

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

### 5.7 Δεδομένα που συλλέγονται κατά την υλοποίηση

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

## 6. Υπερισχύοντες Όροι

### 6.1 Χρήση Δεδομένων

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο άρθρο Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη: Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Όμως, η IBM θα κάνει χρήση Περιεχομένου και άλλων πληροφοριών που προκύπτουν από Περιεχόμενο στο πλαίσιο 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.

**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.

