

Descripción del Servicio

IBM Trusteer Rapport

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

1. Servicio de Cloud

IBM Trusteer Rapport es una solución avanzada de protección de punto final diseñada para proteger a los usuarios de ataques de malware y phishing.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Trusteer Rapport for Retail y/o IBM Trusteer Rapport for Business ("Trusteer Rapport")

Trusteer Rapport proporciona una capa de protección contra el phishing y los ataques de malware de tipo Man-in-the-Browser (MitB). Con una red de decenas de millones de puntos finales en todo el mundo, IBM Trusteer Rapport recopila datos relevantes sobre phishing y ataques con malware activos contra organizaciones de todo el mundo. IBM Trusteer Rapport aplica algoritmos de comportamiento concebidos para bloquear ataques de phishing e impedir la instalación y el funcionamiento de las oleadas de malware MitB.

Este Servicio de Cloud dispone de una métrica de Participante Elegible. La oferta for Business se vende en paquetes de 10 Participantes Elegibles. La oferta for Retail se vende en paquetes de 100 Participantes Elegibles.

Esta oferta de Servicio de Cloud incluye:

a. Trusteer Management Application ("TMA"):

TMA está disponible en el entorno alojado en cloud de IBM Trusteer, a través del cual el Cliente (y un número ilimitado del personal autorizado del Cliente) puede: (i) ver y descargar informes de datos de determinados eventos y evaluaciones de riesgos, y (ii) ver la configuración del Software de Cliente del Titular de la Cuenta (como se define a continuación). El Cliente solo puede comercializar el Software de Cliente del Titular de la Cuenta utilizando Trusteer Splash o Rapport API, y el Cliente no puede utilizar el Software de Cliente del Titular de la Cuenta para sus operaciones empresariales internas ni para uso de sus empleados (salvo para uso personal de estos). Para los fines de esta Descripción del Servicio, el "Titular de la Cuenta" hace referencia al usuario final del Cliente, que ha instalado el software de habilitación de Cliente, ha aceptado el acuerdo de licencia de usuario final ("EULA") y se ha autenticado al menos una vez en la Aplicación for Business o for Retail del Cliente para la cual se ha suscrito la cobertura de Servicios de Cloud. El "Software de Cliente del Titular de la Cuenta" es el software de habilitación de Cliente de IBM Trusteer Rapport o cualquier otro software de habilitación de Cliente que se proporciona con los Servicios de Cloud para su instalación en el dispositivo del usuario final. IBM Trusteer Pinpoint Detect e IBM Trusteer Pinpoint Verify se utilizan como parte del inicio de sesión de TMA. IBM puede identificar públicamente al Cliente en los portales de soporte online de IBM con el fin de permitir que los usuarios finales del Cliente descarguen e instalen correctamente el Software del Cliente Titular de la Cuenta que está disponible como parte del Servicio de Cloud.

b. Script web:

Permite acceder a un sitio web con el fin de acceder o utilizar el Servicio de Cloud.

c. Datos de incidencias:

El Cliente (y un número ilimitado de su personal autorizado) puede utilizar TMA para recibir los datos de incidencias que haya generado el Software de Cliente del Titular de la Cuenta a raíz de las interacciones en línea del Titular de la Cuenta con la Aplicación for Business o for Retail para la que el Cliente haya suscrito la cobertura de Servicios de Cloud. Los datos de incidencias serán recibidos por el Software de Cliente del Titular de la Cuenta activo en los dispositivos de los Participantes Elegibles, que habrán aceptado el EULA, se habrán autenticado al menos una vez en la Aplicación for Business o for Retail del Cliente y cuya configuración de Cliente incluirá la recopilación de los ID de usuario.

d. Trusteer Splash:

La plataforma de marketing de Trusteer Splash identifica y comercializa el Software de Cliente del Titular de la Cuenta para los Participantes Elegibles con acceso a las Aplicaciones for Business o for Retail del Cliente para las cuales el Cliente haya suscrito la cobertura de Servicios de Cloud. El Cliente puede seleccionar entre las Plantillas de presentación disponibles. Se puede contratar una presentación personalizada bajo un acuerdo o especificación de trabajo independiente.

El Cliente puede optar por proporcionar sus marcas registradas, logotipos o iconos para que se utilicen en relación con TMA y Trusteer Splash para que se muestren en el Software de Cliente del Titular de la Cuenta y/o en las páginas de destino alojadas por IBM en nombre del Cliente. IBM utilizará las marcas registradas, los logotipos o los iconos únicamente en el contexto que especifique el Cliente.

El Cliente debe suscribirse al Servicio de Cloud IBM Trusteer Rapport Mandatory Service si el Cliente quiere utilizar algún tipo de despliegue obligatorio del Software de Cliente del Titular de la Cuenta.

El despliegue obligatorio del Software de Cliente Titular de Cuenta incluye, a título enunciativo pero no limitativo, un despliegue obligatorio mediante cualquier mecanismo o medio que obligue a un Participante Elegible, directa o indirectamente, a descargar el Software de Cliente del Titular de la Cuenta, o cualquier método, herramienta, procedimiento, contrato o mecanismo no creado ni aprobado por IBM, creado para omitir los requisitos de licencia de este despliegue obligatorio del Software de Cliente del Titular de la Cuenta.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 Servicios de Cloud Adicionales para IBM Trusteer Rapport

a. Servicios de Cloud Adicionales disponibles para 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

b. Servicios de Cloud Adicionales disponibles para 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

Para cada uno de los complementos for Business o for Retail de los Servicios de Cloud IBM Trusteer Rapport, excepto para los complementos de IBM Trusteer Rapport Mandatory Service, existe un producto asociado de soporte Premium disponible (Premium Support), con un cargo adicional.

La Suscripción a IBM Trusteer Rapport II for Business o IBM Trusteer Rapport II for Retail es un requisito previo para los Servicios de Cloud recogidos en este apartado.

1.2.2 Servicios de Cloud Adicionales Opcionales para IBM Trusteer Rapport II for Business y/o IBM Trusteer Rapport II for Retail

La suscripción a los Servicios de Cloud IBM Trusteer Rapport II un requisito previo para la suscripción a cualquiera de los siguientes Servicios de Cloud adicionales. Si el Servicio de Cloud tiene la designación "for Business", los Servicios de Cloud adicionales adquiridos deben tener la misma designación. Si el Servicio de Cloud tiene la designación "for Retail", los Servicios de Cloud adicionales adquiridos deben tener la misma designación. El Cliente recibirá datos de eventos de los Participantes Elegibles o de los Dispositivos de Cliente que ejecutan el Software de Cliente del Titular de la Cuenta y que han aceptado el EULA, se han autenticado al menos una vez en la Aplicación for Business y/o for Retail del Cliente y cuya configuración de Cliente incluye la recopilación de los ID de usuario.

1.2.3 IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business y/o IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail

Al suscribirse a este Servicio de Cloud de complemento, el Cliente (y un número ilimitado de su personal autorizado) puede utilizar TMA para ver, suscribir y configurar la entrega de comunicaciones de amenaza generados desde el Servicio de Cloud Trusteer Rapport. Las comunicaciones pueden enviarse por

correo electrónico a direcciones de correo electrónico designadas o a través de SFTP como archivos de texto.

Esta oferta solo se aplica bajo la métrica de cargo de Participante Elegible.

1.2.4 IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Business y/o IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail

El Cliente (y un número ilimitado de su personal autorizado) puede utilizar TMA para recibir notificaciones de datos de incidencias relacionadas con el envío de credenciales de inicio de sesión del Titular de Cuenta a un sitio sospechoso de realizar actividades de phishing o potencialmente fraudulento. Es posible que aplicaciones en línea legítimas (URL) se marquen como sitios de phishing por error y el Servicio de Cloud puede alertar a los Titulares de Cuenta de que un sitio legítimo es un sitio de phishing. En tal caso, el Cliente debe notificar a IBM dicho error e IBM lo corregirá. Este procedimiento es la única compensación a la que el Cliente tendrá derecho por dicho error.

El derecho de titularidad de este Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo de Participante Elegible o la métrica de cargo de Dispositivo de Cliente. La oferta for Business se vende en paquetes de 10 Participantes Elegibles o 10 Dispositivos de Cliente. La oferta for Retail se vende en paquetes de 100 Participantes Elegibles o 100 Dispositivos de Cliente.

Se puede obtener soporte Premium para estos servicios de cloud bajo la métrica de cargo de Participante Elegible o la métrica de cargo de Dispositivo de Cliente. La oferta for Business se vende en paquetes de 10 Participantes Elegibles o 10 Dispositivos de Cliente. La oferta for Retail se vende en paquetes de 100 Participantes Elegibles o 100 Dispositivos de Cliente.

1.2.5 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Business y/o IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

El Cliente puede utilizar una instancia de la plataforma de marketing Trusteer Splash para ordenar la descarga del Software de Cliente del Titular de la Cuenta a los Participantes Elegibles con acceso a las Aplicaciones for Business y/o for Retail del Cliente para las cuales el Cliente haya suscrito la cobertura de los Servicios de Cloud.

IBM Trusteer Rapport Premium Support for Business es un requisito previo para IBM Rapport Mandatory Service for Business.

IBM Trusteer Rapport Premium Support for Retail es un requisito previo para IBM Security Rapport Mandatory Service for Retail.

El Cliente puede implementar la funcionalidad adicional de IBM Trusteer Rapport Mandatory Service solo si se ha solicitado y se ha configurado para su uso con la Aplicación for Business o for Retail del Cliente para la cual el Cliente haya suscrito la cobertura de Servicios de Cloud.

El derecho de titularidad de este Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo de Participante Elegible. La oferta de Business se vende en paquetes de 10. La oferta for Retail se vende en paquetes de 100 Participantes Elegibles.

1.2.6 IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business y/o IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail

Para IBM Trusteer Rapport II for Business, el despliegue en cualquier Aplicación de tipo Business adicional más allá de la primera Aplicación requiere derecho de titularidad del Servicio de Cloud IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business. Para IBM Trusteer Rapport II for Retail, el despliegue en cualquier Aplicación de tipo Retail adicional más allá de la primera Aplicación requiere derecho de titularidad del Servicio de Cloud IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Trusteer Rapport Large Redeployment y/o IBM Trusteer Rapport Small Redeployment

Los Clientes que vuelven a desplegar sus Aplicaciones de banca online durante el plazo del servicio y, en consecuencia, requieren cambios en su despliegue de IBM Trusteer Rapport II deben adquirir el Servicio de Cloud IBM Trusteer Rapport Redeployment.

El nuevo despliegue puede ser debido al cambio por parte del Cliente de la URL de alojamiento o dominio de la Aplicación, la aplicación de cambios en la configuración de presentación o el paso a una nueva plataforma de banca online.

Para el período de transición del nuevo despliegue de 6 meses, el Cliente tiene derecho de titularidad para Aplicaciones adicionales, una a una, ejecutándose sobre las Aplicaciones a las cuales ya está suscrito.

IBM Trusteer Rapport Large Redeployment se aplica a entornos con más de 20.000 usuarios, e IBM Trusteer Rapport Small Redeployment se aplica a entornos con un máximo de 20.000 usuarios.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Se puntualiza que las Fichas de Datos generalmente listan todas las ubicaciones donde IBM (incluidos los subencargados de terceros) aloja y trata Datos Personales, independientemente del centro de datos desde el que se despliegan los servicios. Para ver una lista de las ubicaciones de alojamiento y tratamiento específicas del centro de datos desde el que se despliegan los servicios, consulte la Sección 5.2 a continuación (Información Adicional de Ubicación de Tratamiento).

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

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

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

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

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

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

3.2 Soporte Técnico

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

Soporte Premium (ofertas Premium Support):

Hay una suscripción al Soporte Premium disponible para el Servicio de Cloud con un cargo adicional, que incluye:

- Soporte 24x7 para problemas de cualquier gravedad.
- Los Clientes pueden acceder al soporte directamente por teléfono y mediante solicitud de devolución de llamada.

- Los Clientes y sus Participantes Elegibles pueden enviar tickets de soporte por medios electrónicos, como se indica en el Manual de Soporte de Software como Servicio [SaaS].
- Los Clientes pueden acceder al Portal de Soporte del Cliente para ver notificaciones, documentos, informes de casos y Preguntas más frecuentes (FAQ) en: <http://www.ibm.com/software/security/trusteer/support/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

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

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

- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Un Participante Elegible es un individuo o una entidad elegible para participar en un programa de prestación de servicios gestionados o monitorizados por los Servicios de Cloud.
- Un Dispositivo Cliente es cualquier dispositivo que solicita o recibe mandatos, procedimientos o aplicaciones de ejecución desde un entorno de servidor que accede a los Servicios de Cloud.
- Una Aplicación es un programa de software con un nombre exclusivo desarrollado o puesto a disposición para ser accedido o utilizado por los Servicios de Cloud.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5. Términos Adicionales

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

5.1 EULA y Base para el Tratamiento de Datos de Interesados

Para los Servicios de Cloud de IBM Trusteer Rapport (incluidos Rapport Remediation o Rapport for Mitigation cuando se despliega en relación con los Servicios de Cloud de Pinpoint): a menos que se acuerde lo contrario, y conforme a la base de tratamiento que el Cliente ha establecido de forma independiente, el Cliente autoriza a IBM a proporcionar el Acuerdo de Licencia de Usuario Final disponible en https://trusteer.secure.force.com/PKB/articles/en_US/FAQ/RAPPORT-DATA-PRIVACY-NOTICE-AND-END-USER-LICENSE-AGREEMENT-EULA.

Para los Servicios de Cloud de IBM Trusteer, el Cliente autoriza a IBM, como encargado del tratamiento de datos de la Empresa Patrocinadora, a utilizar el Programa para recopilar malware y artefactos de malware, por ejemplo, archivos relacionados con actividades maliciosas o archivos relacionados con un mal funcionamiento inusual del Programa. IBM no utiliza el Programa para buscar archivos con información personal del usuario final; no obstante, los archivos recopilados pueden contener datos personales que hayan sido obtenidos por el malware sin el permiso del usuario final. IBM: 1) eliminará sin demora cualquier archivo que no sea relevante para dicho análisis, y 2) conservará los archivos pertinentes solo durante el análisis y en ningún caso durante más de tres meses.

5.2 Información Adicional de Ubicación de Tratamiento

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

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

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

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

Además de las ubicaciones citadas anteriormente, para todos los servicios proporcionados a través de los centros de datos de Alemania, Japón y EE.UU., los datos de soporte pueden alojarse o tratarse en Alemania y Francia en Salesforce.Com como subencargado de terceros de IBM.

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

5.3 Datos del Titular de la Cuenta

A modo de aclaración, si hay más de un cliente de IBM afiliado con el Software de Cliente del Titular de la Cuenta de un determinado Titular de la Cuenta (dichos clientes de IBM se denominan "Clientes Afiliados") e IBM proporciona los servicios bajo esta Descripción del Servicio a través de centros de datos en distintas regiones, los datos del Titular de la Cuenta pueden tratarse en todas o cualquiera de las ubicaciones asociadas con cada uno de los centros de datos especificados en la Sección 5.2.

5.4 Soluciones Integradas

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

5.5 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud contiene el Software de Habilitación siguiente:

- IBM Rapport Agents

5.6 Verificación

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

5.7 Datos recopilados como parte del despliegue

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

6. Sustitución de Condiciones

6.1 Uso de Datos

Lo siguiente prevalece sobre cualquier disposición contradictoria el apartado Contenido y Protección de Datos de las condiciones básicas del Servicio de Cloud entre las partes: IBM no utilizará ni revelará los resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido (Insights) del Cliente o que de otro modo identifiquen al Cliente. IBM, no obstante, utilizará Contenido y otras informaciones derivadas del Contenido como parte del Servicio de Cloud, tras eliminar los identificadores personales, para que de este modo, los datos personales ya no puedan atribuirse a una persona individual sin el uso de información adicional. IBM utilizará estos datos para fines de investigación, prueba y desarrollo de ofertas.