

IBM Trusteer Rapport

В настоящем Описании Услуги описывается Облачная Услуга. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

1. Облачная Услуга

IBM Trusteer Rapport — это передовое решение для защиты конечных точек, нацеленное на защиту пользователей от вредоносных программ и фишинга.

1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

1.1.1 IBM Trusteer Rapport for Retail и/или IBM Trusteer Rapport for Business ("Trusteer Rapport")

Trusteer Rapport предоставляет уровень защиты против фишинга и вирусных атак типа "Человек в браузере" (MitB). Используя десятки миллионов конечных точек по всему миру, IBM Trusteer Rapport собирает и анализирует информацию об активных фишинговых и вирусных атаках против различных организаций в разных странах. IBM Trusteer Rapport применяет алгоритмы поведения, призванные остановить фишинговые атаки и предотвратить установку и функционирование различных модификаций MitB.

Для этой Облачной Услуги применяется система расчёта оплаты на основе количества Соответствующих критериям Участников. Предложение для Бизнеса продаётся в виде пакетов на 10 Соответствующих критериям Участников. Предложение для Розничной торговли продаётся в виде пакетов на 100 Соответствующих критериям Участников.

В данное предложение Облачной Услуги входят:

a. Trusteer Management Application ("ТМА"):

ТМА предоставляется в облачной среде IBM Trusteer, в которой Клиент (и неограниченное число его авторизованных сотрудников) может: (i) просматривать и загружать определённые отчёты о событиях и оценки рисков, а также (ii) просматривать конфигурацию Клиентского ПО Владельца Учётной записи (в соответствии с приведённым ниже определением). Клиент может лишь продавать Клиентское ПО Владельца Учётной записи, используя Trusteer Splash или Rapport API; но Клиент не имеет права использовать Клиентское ПО Владельца Учётной записи для своих внутренних бизнес-операций или работы своих сотрудников (кроме использования сотрудниками в личных целях). В контексте настоящего Описания Услуги: "Владелец Учётной записи" - это конечный пользователь Клиента, который установил клиентскую часть ПО, принял лицензионное соглашение с конечными пользователями ("EULA") и как минимум один раз прошёл идентификацию в Приложении Клиента для Розничной торговли или для Бизнеса, для работы с которыми Клиент приобрёл подписку на Облачные Услуги. "Клиентское ПО Владельца Учётной записи" - это клиентская часть ПО IBM Trusteer Rapport или клиентская часть любого другого ПО, которые предоставляются вместе с некоторыми Облачными Услугами для установки на устройствах конечных пользователей. IBM Trusteer Pinpoint Detect и IBM Trusteer Pinpoint Verify используются в качестве компонентов входа в систему ТМА. IBM может обнародовать информацию о Клиенте на онлайн-порталах поддержки IBM с целью предоставления конечным пользователям Клиента надлежащей возможности загрузки и установки Клиентского ПО Владельца Учётной записи в рамках Облачной Услуги.

b. Веб-сценарий:

Используется для доступа на веб-сайте с целью использования Облачной Услуги.

c. Данные о событиях:

Клиент (и неограниченное число его авторизованных сотрудников) может использовать ТМА для получения данных о событиях, генерируемых Клиентским ПО Владельца Учётной записи в результате онлайн-взаимодействий Владельца Учётной записи со своими Приложениями для Бизнеса или Приложениями для Розничной торговли, для работы с которыми Клиент приобрёл подписку на Облачные Услуги. Данные о событиях будут поступать от Клиентского

ПО Владельца Учётной записи, находящегося в пользовании и работающего на устройствах Соответствующих критериям Участников, которые приняли EULA и как минимум один раз прошли идентификацию в Приложении для Розничной торговли или Приложении для Бизнеса Клиента; конфигурация Клиента должна включать собрание ID пользователей.

d. **Trusteer Splash:**

Маркетинговая платформа Trusteer Splash используется для определения и предложения Клиентского ПО Владельца Учётной записи Соответствующим критериям Участникам, осуществляющим доступ к принадлежащим Клиенту Приложениям для Бизнеса и/или для Розничной торговли, для работы с которыми Клиент приобрёл подписку на Облачные Услуги. Клиент может выбрать Шаблон вводной страницы (Splash) из имеющихся. Для настройки вводной страницы в соответствии с требованиями заказчика необходимо отдельное соглашение или рабочее задание.

Клиент может дать согласие на предоставление своих товарных знаков, логотипов или значков для использования в связи с ТМА и Trusteer Splash и на их отображение в Клиентском ПО Владельца Учётной записи или на целевых страницах, размещённых на серверах IBM от имени Клиента. IBM будет пользоваться товарными знаками, логотипами и значками исключительно в указанном Клиентом контексте.

Клиент должен приобрести подписку на Облачную Услугу IBM Trusteer Rapport Mandatory Service, если Клиент хочет использовать любой вид обязательной установки Клиентского ПО Владельца Учётной записи.

Обязательная установка Клиентского ПО Владельца Учётной записи включает (но не ограничивается этим) любой тип обязательного внедрения с помощью какого-либо механизма или средств, которые прямо или опосредованно побуждают Соответствующего критериям Участника скачивать Клиентское ПО Владельца Учётной записи, либо с помощью какого-либо метода, инструмента, процедуры, соглашения или механизма, созданных не IBM или не одобренных IBM и предназначенных для обхода лицензионных требований в отношении такой обязательной установки Клиентского ПО Владельца Учётной записи.

1.2 Дополнительные Услуги

1.2.1 Дополнительные Облачные Услуги для IBM Trusteer Rapport

a. **Дополнительные Облачные Услуги, доступные для 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. **Дополнительные Облачные Услуги, доступные для 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

Для каждого дополнения для Бизнеса и для Розничной торговли к Облачным Услугам IBM Trusteer Rapport, за исключением дополнений к IBM Trusteer Rapport Mandatory Service, за дополнительную плату можно приобрести соответствующую Поддержку класса Premium.

Предварительным условием получения соответствующих дополнительных Облачных Услуг, перечисленных в этом разделе, является наличие подписки на IBM Trusteer Rapport II for Business или IBM Trusteer Rapport II for Retail.

1.2.2 Дополнительные необязательные Облачные Услуги для IBM Trusteer Rapport II for Business и/или IBM Trusteer Rapport II for Retail

Подписка на Облачные Услуги IBM Trusteer Rapport II является предварительным условием для приобретения подписки на любую из указанных ниже дополнительных Облачных Услуг. Если Облачная Услуга имеет обозначение "for Business" (для Бизнеса), тогда дополнительно приобретаемые Облачные Услуги тоже должны иметь обозначение "for Business". Если Облачная

Услуга имеет обозначение "for Retail" (для Розничной торговли), тогда дополнительно приобретаемые Облачные Услуги тоже должны иметь обозначение "for Retail". Клиент будет получать данные о событиях от Соответствующих критериям Участников или Клиентских Устройств, которые запускают или на которых выполняется Клиентское ПО Владельца Учётной записи, которые приняты EULA и как минимум один раз прошли идентификацию в Приложении(ях) для Розничной торговли или Приложении(ях) для Бизнеса Клиента; конфигурация Клиента должна включать собрание ID пользователей.

1.2.3 IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business и/или IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail

Приобретая подписку на данную дополнительную Облачную Услугу, Клиент (и неограниченное количество его авторизованных сотрудников) может пользоваться ТМА для просмотра, приобретения подписки и настройки каналов доставки данных об угрозах, создаваемых с помощью Облачной Услуги Trusteer Rapport. Данные могут доставляться по электронной почте на указанные адреса или по протоколу SFTP в форме текстовых файлов.

Данное предложение доступно только с использованием системы расчёта оплаты на основе количества Соответствующих критериям Участников.

1.2.4 IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Business и/или IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail

Клиент (и неограниченное число его авторизованных сотрудников) может использовать ТМА для получения данных о событиях, связанных с отправкой идентификационных данных Владельца Учётной записи на предполагаемый фишинговый или мошеннический сайт. Подлинные онлайн-приложения (их URL) могут ошибочно быть помечены как фишинговые сайты, и Облачная Услуга может предупредить Владельцев Учётных записей, что подлинный сайт является фишинговым сайтом. В подобных случаях Клиент должен сообщить IBM об ошибке, и IBM исправит ошибку. Это будет единственным средством правовой защиты Клиента для ошибок такого рода.

Для этой Облачной Услуги разрешения приобретаются с использованием системы расчёта оплаты на основе количества Соответствующих критериям Участников или Клиентских Устройств. Предложение для Бизнеса продаётся в виде пакетов на 10 Соответствующих критериям Участников или 10 Клиентских Устройств. Предложение для Розничной торговли продаётся в виде пакетов на 100 Соответствующих критериям Участников или 100 Клиентских Устройств.

Для этих облачных услуг можно приобрести поддержку уровня Premium с использованием системы расчёта оплаты на основе количества Соответствующих критериям Участников или Клиентских Устройств. Предложение для Бизнеса продаётся в виде пакетов на 10 Соответствующих критериям Участников или 10 Клиентских Устройств. Предложение для Розничной торговли продаётся в виде пакетов на 100 Соответствующих критериям Участников или 100 Клиентских Устройств.

1.2.5 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Business и/или IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

Клиент может использовать экземпляр маркетинговой платформы Trusteer Splash для обязательного скачивания Клиентского ПО Владельца Учётной записи Соответствующими критериям Участниками, осуществляющими доступ к принадлежащим Клиенту Приложениям для Бизнеса и/или для Розничной торговли, для работы с которыми Клиент приобрёл подписку на Облачные Услуги.

Наличие IBM Trusteer Rapport Premium Support for Business является условием для приобретения IBM Security Rapport Mandatory Service for Business.

Наличие IBM Trusteer Rapport Premium Support for Retail является условием для приобретения IBM Security Rapport Mandatory Service for Retail.

Клиент может внедрять дополнительные функции IBM Trusteer Rapport Mandatory Service, только если они были заказаны и сконфигурированы для использования вместе с принадлежащим Клиенту Приложением для Бизнеса или Розничной торговли, для работы с которыми Клиент приобрёл подписку на Облачные Услуги.

Для этой Облачной Услуги разрешения приобретаются с использованием системы расчёта оплаты на основе количества Соответствующих критериям Участников. Предложение для Бизнеса

продаётся в виде пакетов на 10 Соответствующих критериям Участников. Предложение для Розничной торговли продается в виде пакетов на 100 Соответствующих критериям Участников.

1.2.6 IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business и/или IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail

Для IBM Trusteer Rapport II for Business развёртывание для любых дополнительных Приложений для Бизнеса сверх первого Приложения требует разрешения на Облачную Услугу IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business. Для IBM Trusteer Rapport II for Retail развёртывание для любых дополнительных Приложений для Розничной торговли сверх первого Приложения требует разрешения на Облачную Услугу IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail.

1.3 Услуги по ускорению внедрения (Acceleration Services)

1.3.1 IBM Trusteer Rapport Large Redeployment и/или IBM Trusteer Rapport Small Redeployment

Клиенты, повторно развёртывающие свои Приложения для онлайн-банкинга в течение срока оказания услуги и, как следствие, нуждающиеся в изменении параметров развёртывания IBM Trusteer Rapport II, должны приобрести Облачную Услугу IBM Trusteer Rapport Redeployment.

Повторное развёртывание может потребоваться в случае изменения Клиентом URL хоста или домена Приложения, изменения конфигурации вводной страницы или перехода на новую платформу онлайн-банкинга.

В течение переходного периода повторного развёртывания продолжительностью в 6 месяцев Клиент имеет право развёртывать дополнительные Приложения по схеме «один к одному» на базе Приложений, на которые уже приобретена подписка.

Услуга IBM Trusteer Rapport Large Redeployment ориентирована на среды с более чем 20000 пользователей, а IBM Trusteer Rapport Small Redeployment — на среды с количеством пользователей до 20000 включительно.

2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (именуемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется к персональным данным, входящим в Содержимое, в том случае, если, и в той мере, в какой применяются i) Европейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Следует пояснить, что в Спецификациях, как правило, перечислены все площадки, на которых IBM (включая всех сторонних подрядчиков по обработке) размещает и обрабатывает Персональные Данные — безотносительно центра обработки данных, в котором проводится развёртывание данных услуг. Список площадок, на которых осуществляются размещение и обработка данных для конкретного центра обработки данных, на базе которого развёртываются услуги, приведён в Разделе 5.2 ниже (Дополнительная информация о площадках обработки).

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

3. Уровни обслуживания и Техническая поддержка

3.1 Соглашение об уровне обслуживания

IBM предоставляет Клиенту следующее соглашение об уровне обслуживания в отношении доступности услуг (SLA). IBM будет применять наивысший применимый размер компенсации на основе совокупных показателей доступности Облачной Услуги в соответствии с нижеприведённой таблицей. Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце. Определение Простоя Услуги, процесс подачи претензий и способы информирования IBM о проблемах с доступностью услуги приводятся в справочнике по поддержке

Облачных Услуг IBM, который можно найти на веб-странице по адресу:
https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Доступность	Кредит (% месячной платы за подписку*)
Менее 99,9%	2%
Менее 99,0%	5%
Менее 95,0%	10%

* Плата за подписку - это договорная цена за месяц, являющийся предметом претензии.

3.2 Техническая поддержка

Информацию о Технической поддержке для Облачной Услуги, включая контактные данные службы поддержки, уровни серьезности, часы работы, время ответа и другие сведения о поддержке и применимых процессах, можно найти, выбрав раздел "Облачная Услуга" в руководстве IBM по поддержке, доступном на веб-странице по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

Поддержка класса Premium:

Подписка на Поддержку класса Premium доступна для Облачной Услуги за дополнительную плату и включает следующее:

- Круглосуточная поддержка (в режиме 24x7) для проблем всех уровней серьезности.
- Клиенты могут обращаться в службу поддержки непосредственно по телефону и путём запроса обратного вызова (когда служба поддержки связывается с Клиентом).
- Клиенты и их Соответствующие критериям Участники могут подавать заявки в службу поддержки в электронной форме - подробное описание приводится в Руководстве по поддержке для SaaS.
- Клиенты могут использовать Портал поддержки Клиентов для получения уведомлений, документов, описаний примеров использования, ответов на часто задаваемые вопросы: <http://www.ibm.com/software/security/trusteer/support/>.

4. Платежи

4.1 Системы расчёта оплаты

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- Поручение – это профессиональные услуги или услуги по обучению, связанные с Облачными Услугами.
- Соответствующий критериям Участник - это физическое или юридическое лицо, имеющее право участвовать в любой программе предоставления услуг, которой управляют или которую отслеживают Облачные Услуги.
- Клиентское Устройство - любое устройство, которое запрашивает или получает исполняемые команды, процедуры или приложения из серверной среды, обращающейся к Облачным Услугам.
- Приложение – это компьютерная программа с уникальным именем, которая разработана с помощью Облачных Услуг, доступ к которой предоставляется через Облачные Услуги или которая используется Облачными Услугами.

4.2 Плата за дистанционные услуги

Срок действия дистанционной услуги истекает через 90 дней с момента приобретения независимо от того, была ли использована дистанционная услуга.

5. **Дополнительные положения**

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются положения, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 **EULA и основание для обработки данных Субъектов Персональных Данных**

Для Облачных Услуг IBM Trusteer Rapport (включая Rapport Remediation или Rapport for Mitigation при развёртывании в связи с Облачными Услугами Pinpoint): если не согласованы другие условия, и согласно основанию для обработки, самостоятельно установленному Клиентом, Клиент уполномочивает IBM предоставить Лицензионное соглашение с конечными пользователями, доступное по адресу https://trusteer.secure.force.com/PKB/articles/en_US/FAQ/RAPPORT-DATA-PRIVACY-NOTICE-AND-END-USER-LICENSE-AGREEMENT-EULA.

В отношении Облачных Услуг IBM Trusteer Клиент даёт разрешение IBM как обработчику данных Спонсирующего Предприятия использовать Программу для сбора вредоносного ПО и следов функционирования вредоносного ПО, то есть файлов, связанных со злонамеренной деятельностью, или файлов, связанных с необычным и неправильным функционированием Программы. IBM не будет использовать Программу для воздействия на файлы с персональной информацией конечного пользователя, однако собранные файлы могут содержать персональные данные, которые получены вредоносным ПО без разрешения конечного пользователя. IBM обязуется 1) немедленно удалять любые файлы, не относящиеся к такому анализу, и 2) сохранять имеющие отношение к этому процессу файлы только на период проведения анализа и ни в коем случае не дольше, чем в течение трёх месяцев.

5.2 **Дополнительная информация о площадках обработки**

Размещение и обработка Персональных Данных, в том числе сторонними подрядчиками по обработке, указанными в Спецификации, будут осуществляться согласно следующему списку:

Для всех услуг, предоставляемых через центр обработки данных в Германии, IBM ограничит размещение и обработку Персональных Данных страной, где находится организация IBM, заключившая договор, и следующими странами: Германия, Израиль, Ирландия и Нидерланды.

Для всех услуг, предоставляемых через центр обработки данных в Японии, IBM ограничит размещение и обработку Персональных Данных страной, где находится организация IBM, заключившая договор, и следующими странами: Япония, Израиль и Ирландия.

Для всех услуг, предоставляемых через центр обработки данных в США, IBM ограничит размещение и обработку Персональных данных страной, где находится организация IBM, заключившая договор, и следующими странами: США, Израиль, Ирландия, Сингапур и Австралия.

В дополнение к вышеуказанным площадкам в отношении всех услуг, предоставляемых через центры обработки данных в Германии, Японии и США, данные о поддержке могут размещаться и обрабатываться в Германии и Франции компанией Salesforce.Com как сторонним подрядчиком IBM.

Услуги поддержки и обслуживания клиентов IBM Trusteer также могут предоставляться по мере необходимости в случае доступности необходимого персонала IBM, площадки Клиента и центра обработки данных, в котором размещаются данные.

5.3 **Данные Владельцев Учётных записей**

Во избежание разночтений: если с Клиентским ПО Владельца Учётной записи, принадлежащим конкретному Владельцу Учётной записи, связано несколько заказчиков IBM («Аффилированные Заказчики») и услуги, охватываемые настоящим Описанием Услуги, предоставляются компанией IBM таким Аффилированным Заказчиком через центры обработки данных в разных регионах, то данные Владельца Учётной записи могут обрабатываться на любых и всех площадках, связанных с каждым таким центром обработки данных, как указано в Разделе 5.2.

5.4 **Интегрированные решения**

Во избежание разночтений: разнообразные предложения под маркой Trusteer могут образовывать интегрированное решение. Поэтому, если Клиент прекратит пользоваться любыми из этих Облачных Услуг, IBM может сохранить данные Клиента в целях предоставления Клиенту

остальных Облачных Услуг, охватываемых данным Описанием Услуги, а также других услуг Trusteer, охватываемых описаниями услуг, применимыми к другим услугам Trusteer.

5.5 Поддерживающее Программное обеспечение

В Облачную Услугу входит следующее Поддерживающее Программное обеспечение:

- IBM Rapport Agents

5.6 Проверка

Клиент будет i) сохранять и предоставлять по запросу записи и выходные данные системных инструментов в той мере, в какой это обоснованно необходимо IBM и её независимым аудиторам для проверки соблюдения Клиентом Соглашения, и ii) незамедлительно заказывать и оплачивать необходимые разрешения по действующим на тот момент тарифам IBM, а также вносить другие платежи и выполнять другие обязательства, выявленные в результате такой проверки, в соответствии со счетами IBM. Эти обязательства, связанные с проверкой соблюдения требований, остаются в силе в течение срока действия Облачной Услуги и в течение двух лет после его окончания.

5.7 Данные, собранные в ходе развёртывания

В ходе развёртывания Облачной Услуги Клиент может предоставлять IBM определённые данные. Правила, согласно которым Клиент предоставляет данные компании IBM в процессе развёртывания, изложены в документе «Рекомендации по развёртыванию Trusteer», который должен быть предоставлен Клиенту.

6. Условия, имеющие преимущественную силу

6.1 Использование данных

Несмотря ни на какие противоречащие положения раздела "Содержимое и защита данных" базовых условий соглашения об Облачной Услуге между сторонами, преимущественную силу имеют следующие положения: IBM не будет использовать и раскрывать результаты использования Облачной Услуги Клиентом, являющиеся уникальными для Содержимого Клиента (Аналитические данные) или иным образом идентифицирующие Клиента. Однако IBM будет использовать Содержимое и другую информацию, полученную из Содержимого в рамках Облачной Услуги, при условии удаления персональных идентификаторов, что означает невозможность соотнести персональные данные с конкретным человеком без использования дополнительной информации. IBM будет использовать такие данные исключительно в целях исследований, тестирования и разработки предложений.