

IBM Trusteer Rapport

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

IBM Trusteer Rapport 為進階端點保護解決方案，其設計旨在保護使用者免於遭受惡意軟體及網路釣魚攻擊。

1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

1.1.1 IBM Trusteer Rapport for Retail 及/或 IBM Trusteer Rapport for Business ("Trusteer Rapport")

Trusteer Rapport 提供保護層，以防範網路釣魚及「瀏覽器中間人」(Man-in-the-Browser, MitB) 惡意軟體之攻擊。IBM Trusteer Rapport 利用全球數以千萬計的端點所構成之網路，蒐集有關正在對全球各組織進行之網路釣魚及惡意軟體攻擊之情報。IBM Trusteer Rapport 採用行為模式演算法，此演算法係以封鎖網路釣魚攻擊及防止 MitB 變形惡意軟體進行安裝及運作為其目標。

本「雲端服務」具有「合格參與者」計費度量。本「商業」供應項目係以 10 位「合格參與者」為一套組之方式銷售。本「零售業」供應項目係以 100 位「合格參與者」為一套組之方式銷售。

本「雲端服務」供應項目包括：

a. Trusteer 管理應用程式 ("TMA")：

TMA 係於 IBM Trusteer 雲端代管之環境中提供，透過此應用程式，貴客戶（及不限數量之其授權人員）可執行下列作業：(i) 檢視及下載若干事件資料之報告及風險評估；及 (ii) 檢視「帳戶持有人用戶端軟體」之配置（如下所定義者）。貴客戶僅限使用 Trusteer Splash 或 Rapport API 行銷「帳戶持有人用戶端軟體」，貴客戶不得將「帳戶持有人用戶端軟體」使用於其內部業務運作或其員工之使用（而非員工之個人使用）。基於本「服務說明」之目的，「帳戶持有人」係指貴客戶之「終端使用者」，該使用者已安裝用戶端啟用軟體、已接受終端使用者授權合約 ("EULA")，且至少使用貴客戶之「零售業應用程式」或「商業應用程式」（貴客戶已為該應用程式訂用「雲端服務」涵蓋項目）進行至少一次鑑別。「帳戶持有人用戶端軟體」係指 IBM Trusteer Rapport 用戶端啟用軟體或其他為安裝於終端使用者裝置而隨附於若干「雲端服務」之任何用戶端啟用軟體。IBM Trusteer Pinpoint Detect 及 IBM Trusteer Pinpoint Verify 係作為 TMA 登入之一部分。IBM 為促使終端使用者得以適當下載及安裝「帳戶持有人用戶端軟體」（提供作為本「雲端服務」之一部分），得於 IBM 線上支援入口網站公開指明 貴客戶。

b. Web Script：

用於為存取或使用本「雲端服務」而存取網站。

c. 事件資料：

「客戶」為其「商業應用程式」或「零售業應用程式」訂用本「雲端服務」涵蓋項目後，當「帳戶持有人」與該應用程式進行線上互動時，「帳戶持有人用戶端軟體」便會產生事件資料，此時，貴客戶（及其不限數量之授權人員）可使用 TMA 接收該等事件資料。當「合格參與者」接受 EULA 且至少使用貴客戶之「商業應用程式」或「零售業應用程式」進行至少一次鑑別後，於該等「合格參與者」之裝置上執行之「帳戶持有人用戶端軟體」所產生之事件資料便會被接收，因此，貴客戶之配置必須包括「使用者 ID」之蒐集。

d. Trusteer Splash：

「客戶」為其「商業應用程式」及/或「零售業應用程式」訂用本「雲端服務」涵蓋項目後，Trusteer Splash 行銷平台便可對存取該等應用程式之「合格參與者」鑑別及行銷「帳戶持有人用戶端軟體」。「客戶」得從可用的「啟動畫面範本」選取其所要範本。客製啟動畫面得依另行簽立之合約或工作說明書提供之。

「客戶」得選擇於搭配使用 TMA (Trusteer Splash) 時提供 貴客戶之商標、標誌或圖示，惟僅限顯示於「帳戶持有人用戶端軟體」及/或由 IBM 代替「客戶」管理之登入頁面。IBM 將僅依 貴客戶指定之環境定義中使用前述商標、標誌或圖示。

若 貴客戶要使用「帳戶持有人用戶端軟體」之任何必要部署類型，則 貴客戶應訂用 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service 雲端服務。

「帳戶持有人用戶端軟體」之必要部署包括且不限於藉由下列方式進行之必要部署類型：藉由任何機制或方法，直接或間接促使「合格參與者」下載「帳戶持有人用戶端軟體」或藉由建立非由 IBM 建立或核准之任何方法、程序、合約或機制，以略過此「帳戶持有人用戶端軟體」必要部署之授權要件。

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Trusteer Rapport 適用之額外「雲端服務」

a. IBM Trusteer Rapport for Business II 適用之額外「雲端服務」：

- 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. IBM Trusteer Rapport II for Retail 適用之額外「雲端服務」：

- 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

每一種 IBM Trusteer Rapport 「雲端服務」之「商業」及「零售業」附加程式各有其相關「頂級支援」產品，該等產品之提供，須另外收取費用，但 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service 附加程式除外。

IBM Trusteer Rapport II for Business 或 IBM Trusteer Rapport II for Retail 之訂用係本節所列相關額外「雲端服務」之必備項目。

1.2.2 IBM Trusteer Rapport II for Business 及/或 IBM Trusteer Rapport II for Retail 適用之選用額外「雲端服務」

IBM Trusteer Rapport II 雲端服務之訂用，係為訂用下列任一額外「雲端服務」之必要條件。若該「雲端服務」載明為「商業使用」，則所取得之額外「雲端服務」亦需載明為「商業使用」。若該「雲端服務」載明為「零售業使用」，則所取得之額外「雲端服務」亦需載明為「零售業使用」。當執行「帳戶持有人用戶端軟體」之「合格參與者」接受 EULA 且至少使用 貴客戶之「商業應用程式」及/或「零售業應用程式」進行至少一次鑑別後，該等「合格參與者」或「客戶裝置」所產生之事件資料便會由 貴客戶接收，因此， 貴客戶之配置必須包括「使用者 ID」之蒐集。

1.2.3 IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business 及/或 IBM Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail

訂用本附加程式雲端服務後， 貴客戶（及其不限數量之授權人員）可使用 TMA 檢視、訂用及配置從 Trusteer Rapport 「雲端服務」所產生威脅資訊來源之遞送；資訊來源可由電子郵件傳送至指定電子郵件位址，或透過 SFTP 以文字檔之格式傳送。

本供應項目僅適用「合格參與者」計費度量。

1.2.4 IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Business 及/或 IBM Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail

「客戶」（及其不限數量之授權人員）可使用 TMA 接收有關將「帳戶持有人」之登入認證提交至可疑之網路釣魚網站或潛在詐騙網站之事件資料通知。合法線上應用程式 (URL) 有可能因錯誤標示而被視為網路釣魚網站，因而致使本「雲端服務」向「帳戶持有人」警示某合法網站為網路釣魚網站。發生此情況時， 貴客戶應通知 IBM 該項錯誤，IBM 將予以更正。此為 貴客戶應為該項錯誤採取的唯一補救措施。

本「雲端服務」依「合格參與者」計費度量或「客戶裝置」計費度量之授權提供。本「商業」供應項目係以 10 位「合格參與者」或 10 個「客戶裝置」為一套組之方式銷售。本「零售」供應項目係以 100 位「合格參與者」或 100 個「客戶裝置」為一套組之方式銷售。

「客戶」得依「合格參與者」計費度量或「客戶裝置」計費度量取得本「雲端服務」之頂級支援。本「商業」供應項目係以 10 位「合格參與者」或 10 個「客戶裝置」為一套組之方式銷售。本「零售」供應項目係以 100 位「合格參與者」或 100 個「客戶裝置」為一套組之方式銷售。

1.2.5 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Business 及/或 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

「客戶」為其「商業應用程式」及/或「零售業應用程式」訂用本「雲端服務」涵蓋項目後，便可使用 Trusteer Splash 行銷平台實例，要求將「帳戶持有人用戶端軟體」下載給存取該等應用程式之「合格參與者」。

IBM Trusteer Rapport Premium Support for Business 係為 IBM Security Rapport Mandatory Service for Business 之必備項目。

IBM Trusteer Rapport Premium Support for Retail 係為 IBM Security Rapport Mandatory Service for Retail 之必備項目。

「客戶」為其「零售業或商業應用程式」訂用本「雲端服務」涵蓋項目後，須先訂購 IBM Trusteer Rapport Mandatory Service 附加功能，並將其配置為與該應用程式一併使用，始得實作該等附加功能。本「雲端服務」依「合格參與者」計費度量提供。本「商業」供應項目係以 10 為一套組之方式銷售。本「零售業」供應項目係以 100 位「合格參與者」為一套組之方式銷售。

1.2.6 IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business 及/或 IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail

必須取得 IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Business 雲端服務之授權，始得於第一個「應用程式」以外之額外「商業應用程式」上部署 IBM Trusteer Rapport II for Business。必須取得 IBM Trusteer Rapport Additional Applications for Retail 雲端服務之授權，始得於第一個「應用程式」以外之額外「零售業應用程式」上部署 IBM Trusteer Rapport II for Retail。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Trusteer Rapport Large Redeployment 及/或 IBM Trusteer Rapport Small Redeployment

於服務期間重新部署線上銀行應用系統，並於其後要求變更 IBM Trusteer Rapport II 部署之 貴客戶，應購買 IBM Trusteer Rapport Redeployment 雲端服務。

「重新部署」有可能是因 貴客戶變更「應用程式」之網域或主機 URL，而將變更套用至啟動畫面配置，或移至新線上銀行平台。

於 6 個月之重新部署轉移期間內， 貴客戶有權以一對一之方式使用在已訂用「應用程式」上執行之額外「應用程式」。

IBM Trusteer Rapport Large Redeployment 適用於內含超過 20,000 位使用者之環境，IBM Trusteer Rapport Small Redeployment 則適用於內含至多 20,000 使用者之環境。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及 Data Processing and Protection Data Sheet（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

為求明確，茲進一步說明如下：Data Sheet 通常會列出 IBM（包括第三方再處理者）代管及處理「個人資料」所在之一切位置，不問從中部署服務之資料中心，均同。有關從中部署服務之資料中心特定代管及處理位置之清單，請參閱以下第 5.2 節（「其他處理位置資訊」）。

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

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

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

頂級支援：

「頂級支援」訂用項目適用於本「雲端服務」，惟需額外費用，且包括：

- 為所有嚴重性的問題提供全年無休支援。
- 貴客戶可直接透過電話及回電申請取得支援。
- 貴客戶及其「合格參與者」可採電子方式提交支援問題單，相關資訊詳述於《軟體即服務 [SaaS] 支援手冊》。
- 「客戶」可造訪「客戶支援入口網站」，以瞭解通知、文件、案例報告及常見問題 (FAQ) 相關資訊（網址：<http://www.ibm.com/software/security/trusteer/support>）。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 「合格參與者」係為有資格參與「雲端服務」所管理或追蹤之任何服務交付程式之「個人」或「實體」。
- 「客戶裝置」係指對存取「雲端服務」之伺服器環境要求或從之接收執行指令、程序或應用程式之裝置。
- 「應用程式」係為一種由「雲端服務」開發、提供存取權限或使用之特定指名軟體程式。

4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 資料當事人資料處理之 EULA 及依據

以下規定適用於 IBM Trusteer Rapport 雲端服務（如係連同 Pinpoint 雲端服務一併部署者，則包括 Rapport Remediation 或 Rapport for Mitigation）：除另有約定，並依 貴客戶獨立確認之前述處理依據，貴客戶授權 IBM 提供「終端使用者授權合約」（提供此合約之網址如下：

https://trusteer.secure.force.com/PKB/articles/en_US/FAQ/RAPPORT-DATA-PRIVACY-NOTICE-AND-END-USER-LICENSE-AGREEMENT-EULA）。

貴客戶就 IBM Trusteer 雲端服務，授權 IBM 以「贊助企業」資料處理者之身分，利用本「程式」蒐集惡意軟體及惡意軟體構件（亦即，惡意活動相關檔案）或本「程式」異常故障相關檔案。IBM 不利用本「程式」將含有終端使用者個人資訊之檔案當作鎖定目標；但所蒐集之檔案有可能內含未經終端使用者許可而自惡意軟體取得之個人資料。IBM 將遵循下列規定：1) 立即刪除與前揭分析無關之檔案；及 2) 僅於進行分析之期間保留該等相關檔案，在任何情形下，保留期間不得超過三個月。

5.2 其他處理位置資訊

「個人資料」之一切代管與處理（包括由 Data Sheet 所載明之第三方再處理者所為者）均應於以下所載位置為之：

對於透過德國資料中心提供之所有服務，IBM 會將「個人資料」之代管與處理限於 IBM 締約實體之國家/地區及下列國家/地區：德國、以色列、愛爾蘭及荷蘭。

對於透過日本資料中心提供之所有服務，IBM 會將「個人資料」之代管與處理限於 IBM 締約實體之國家/地區及下列國家/地區：日本、以色列及愛爾蘭。

對於透過美國資料中心提供之所有服務，IBM 會將「個人資料」之處理限於 IBM 締約實體之國家/地區及下列國家/地區：美國、以色列、愛爾蘭、新加坡及澳洲。

除前揭位置外，針對透過德國、日本及美國資料中心所提供之一切服務，另得由 Salesforce.Com 以 IBM 第三方再處理者之身分，於德國及法國代管及處理支援資料。

IBM Trusteer 之支援與帳戶維護服務，亦得視需要，依據相關 IBM 人員可用度、貴客戶位置及用以管理該等資料之資料中心提供之。

5.3 帳戶持有人資料

為求明確，茲進一步說明如下：特定「帳戶持有人」之「帳戶持有人用戶端軟體」有多個隸屬 IBM 客戶（該等 IBM 客戶以下稱為「隸屬客戶」），且本「服務說明」項下服務係由 IBM 透過位於不同區域之資料中心提供予該等「隸屬客戶」者，得於第 5.2 節所載各該資料中心有關一切位置處理該「帳戶持有人」之資料。

5.4 整合解決方案

為求明確，茲進一步說明如下：Trusteer 品牌旗下各種供應項目可能構成一個整合型解決方案。因此，倘若 貴客戶終止前揭各「雲端服務」之其中一項，IBM 為依據本「服務說明」提供 貴客戶其餘「雲端服務」，並依據其他 Trusteer 服務所適用之「服務說明」，提供 貴客戶其他 Trusteer 服務，得保留 貴客戶資料。

5.5 啟用軟體

本「雲端服務」內含下列「啟用軟體」：

- IBM Rapport Agents

5.6 循規驗證

貴客戶應履行下列事項：i) 持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核員驗證 貴客戶是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依發票中載明之授權人當時費率支付該等授權所需費用、其他費用與賠償責任。前述循規驗證義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

5.7 作為部署之一部分而蒐集之資料

貴客戶須提供 IBM 若干資料，始得部署本「雲端服務」。作為部署之一部分而由 貴客戶提供予 IBM 之資料，其準則檢附於擬提供予 貴客戶之「Trusteer 部署準則」。

6. 優先適用條款

6.1 資料之使用

雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節有相反規定者，下列條款較該等規定優先適用：因 貴客戶使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶之「內容」（「洞察」）專屬結果或足資識別 貴客戶者，IBM 不予使用或揭露。IBM 於移除個人識別碼情形下，得使用「內容」及由「內容」所生其他資訊，以作為本「雲端服務」之一部分，俾以在不使用其他額外資訊之情形下，不再足以將該個人資料歸屬於特定個人。IBM 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。