

## IBM Trusteer Pinpoint Assure

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 Pinpoint Assure είναι μια λύση ασφάλειας πολλαπλών επιπέδων που έχει σχεδιαστεί για να βοηθά στην αποτροπή ατόμων με δόλιες προθέσεις από το να χρησιμοποιούν ταυτότητες που έχουν υποκλαπεί, να προσθέτουν ψευδή δεδομένα σε πραγματικές ταυτότητες ή να δημιουργούν συνθετικές ταυτότητες με σκοπό τη διενέργεια συναλλαγών επισκεπτών, το άνοιγμα νέων λογαριασμών ή το άνοιγμα ψηφιακών λογαριασμών εκ μέρους υφιστάμενων χρηστών.

#### 1.1 Προσφορές

##### 1.1.1 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 δόλιες πράξεις, προειδοποιώντας τον Πελάτη σε πρώιμο στάδιο, μέσω των αναφορών χρήσης που διατίθενται στο Trusteer Management Application (TMA), ότι ένας λογαριασμός ενδέχεται να χρησιμοποιείται για παράνομες οικονομικές συναλλαγές ή ενέργειες απάτης. Το IBM Trusteer Pinpoint Detect και το IBM Trusteer Pinpoint Verify χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο σύνδεσης στο TMA.

Το IBM Trusteer Pinpoint Assure είναι διαθέσιμο σε πακέτα των 100 Συνδέσεων ανά έτος.

#### 1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

##### 1.2.1 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.

##### 1.2.2 IBM Trusteer Mobile Carrier Intelligence

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

Αυτή η Υπηρεσία Cloud ενισχύει το IBM Trusteer Pinpoint Assure παρέχοντας πρόσθετες πληροφορίες και δεδομένα για τους αριθμούς κινητών τηλεφώνων που παρέχονται σε αυτή την Υπηρεσία Cloud, βοηθώντας έτσι στον προσδιορισμό του κινδύνου 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 επιτρέπει 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.

## 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 5.1 (Πρόσθετες Πληροφορίες για τις Τοποθεσίες Επεξεργασίας).

### IBM Trusteer Assure

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

### IBM Trusteer Mobile SDK

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402492847439>

## 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/>.

## 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:

- Σύνδεση (Connection) είναι μια διασύνδεση ή συσχέτιση μιας βάσης δεδομένων, μιας εφαρμογής, ενός εξυπηρετητή (server) ή οποιουδήποτε άλλου τύπου συσκευής που καθίσταται ή έχει καταστεί διαθέσιμη στην Υπηρεσία 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.

## 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 Πρόσθετες Πληροφορίες για τις Τοποθεσίες Επεξεργασίας

Όλες οι εργασίες φιλοξενίας και επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε τρίτων υπερβολών 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., (1) τα δεδομένα υποστήριξης μπορεί να φιλοξενοούνται και να υποβάλλονται σε επεξεργασία στη Γερμανία και τη Γαλλία από την Salesforce.Com ως τρίτο υπερβολό της IBM που εκτελεί επεξεργασία, και (2) για τους πελάτες που επιλέγουν να αποστέλλουν δεδομένα σε παρόχους υπηρεσιών Mobile Carrier Intelligence, τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα μπορεί να φιλοξενοούνται και να υποβάλλονται σε επεξεργασία στις χώρες των αντίστοιχων υπερβολών που εκτελούν επεξεργασία σύμφωνα με το Φύλλο Δεδομένων. Παρά τα όσα προβλέπονται περί του αντιθέτου στο Φύλλο Δεδομένων, οι οριζόμενοι στη διάταξη (2) της παραπάνω πρότασης τρίτοι υπερβολοί που εκτελούν επεξεργασία μπορεί να μην συμμορφώνονται με το πρότυπο ISO 27001 ή SOC2.

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 φιλοξενοούνται τα δεδομένα.

### 5.2 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.

### 5.3 Δεδομένα που συλλέγονται κατά την υλοποίηση

Η υλοποίηση της Υπηρεσίας Cloud ενδέχεται να συνεπάγεται την παροχή ορισμένων δεδομένων στην IBM από τον Πελάτη. Τα εν λόγω δεδομένα δεν πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες που μπορούν να προσδιορίσουν ή να αντιστοιχιστούν με συγκεκριμένα άτομα. Οι οδηγίες σχετικά με τα δεδομένα που παρέχονται 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. Ωστόσο, η IBM θα χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο και άλλες πληροφορίες που προκύπτουν από το Περιεχόμενο (εκτός από Καίριες πληροφορίες) στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud για το σκοπό της βελτίωσης της Υπηρεσίας Cloud. Η IBM μπορεί επίσης να γνωστοποιεί αναγνωριστικά απειλών και άλλες πληροφορίες ασφαλείας που είναι ενσωματωμένες στο Περιεχόμενο για σκοπούς ανίχνευσης απειλών και προστασίας.

**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.