

IBM Trusteer Mobile

Nella presente Descrizione dei Servizi viene illustrato il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio in Cloud

IBM Trusteer Mobile consente di rilevare in tempo reale eventuali rischi per i dispositivi e le sessioni. Aiuta a mantenere l'integrità dell'applicazione in cui è stata incorporata attraverso l'analisi avanzata ed il rilevamento in tempo reale del rischio per i dispositivi. Trusteer Mobile effettua un'analisi del dispositivo per rilevare eventuali minacce quali malware, Remote Access Trojan, jailbroken/rooted, la presenza di prove di attacchi overlay e di app che si impadroniscono degli SMS. Vengono continuamente elaborati indicatori cross-channel, sfruttando tecnologie avanzate quali l'analisi di anomalie comportamentali, di discrepanze di navigazione e la compromissione per phishing.

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM Trusteer Mobile SDK for Business e/o IBM Trusteer Mobile SDK for Retail

I Servizi Cloud IBM Trusteer Mobile SDK sono progettati per fornire un ulteriore livello di protezione che assicuri un accesso web protetto alle Applicazioni "Business" e/o "Retail" del Cliente, per le quali il Cliente ha sottoscritto l'abbonamento a copertura dei Servizi Cloud, la valutazione del rischio dei dispositivi e la protezione dal pharming. L'individuazione di reti Wi-Fi sicure è disponibile solo sulle piattaforme Android.

I Servizi Cloud IBM Trusteer Mobile SDK includono un software developer kit ("SDK") proprietario per dispositivi mobili, un pacchetto software che contiene la documentazione, le librerie del software di programmazione di proprietà ed altri file ed elementi correlati, noti come libreria mobile IBM Trusteer e come "Componente Run-time" o "Ridistribuibile", un codice proprietario generato da IBM Trusteer Mobile SDK che può essere incorporato e integrato nelle applicazioni autonome e protette per dispositivi mobili iOS o Android per le quali il Cliente ha sottoscritto l'abbonamento a copertura del Servizio Cloud. ("App Integrata per Dispositivi Mobili del Cliente").

IBM Trusteer Mobile SDK for Retail è disponibile in pacchetti da 100 Partecipanti Eleggibili o pacchetti da 100 Dispositivi Client e IBM Trusteer Mobile SDK for Business è disponibile in pacchetti da 10 Partecipanti Eleggibili o pacchetti da 10 Dispositivi Client.

Mediante l'applicazione TMA, il Cliente (e un numero illimitato dei suoi dipendenti autorizzati del Cliente) può ricevere la reportistica dei dati sugli eventi e le valutazioni delle tendenze del rischio. Come parte del processo di login di TMA vengono utilizzati IBM Trusteer Pinpoint Detect e IBM Trusteer Pinpoint Verify. Attraverso le Applicazioni Mobili Integrate del Cliente è possibile ricevere l'analisi del rischio e le informazioni relative ai dispositivi mobili riguardanti i dispositivi mobili dei Partecipanti Eleggibili che hanno scaricato le Applicazioni Mobili Integrate del Cliente consentendogli di formulare una policy preventiva delle frodi, per rafforzare le azioni di mitigazione rispetto a questi rischi. Per gli scopi di questa offerta, i "dispositivi mobili" includono solo i telefoni cellulari e i tablet supportati e non includono i PC portatili o i MAC.

Il Cliente può:

- a. utilizzare internamente IBM Trusteer Mobile SDK esclusivamente allo scopo di sviluppare le Applicazioni Mobili Integrate del Cliente;
- b. integrare il componente Ridistribuibile (esclusivamente in formato di codice oggetto), in modo integrale, non separabile nelle Applicazioni Mobili Integrate del Cliente. Qualsiasi parte modificata o integrata del software Ridistribuibile, ai sensi della presente concessione di licenza, sarà soggetta alle condizioni della presente Descrizione dei Servizi; e
- c. commercializzare e distribuire il componente Ridistribuibile per il download sui dispositivi mobili dei Partecipanti Eleggibili o sul proprietario del Dispositivo Client, a condizione che:
 - Fatto salvo quanto espressamente consentito dal presente Accordo, il Cliente (1) non può utilizzare, copiare, modificare, o distribuire l'SDK; (2) non può disassemblare, decompilare, effettuare il reverse engineering o in altro modo convertire o decodificare l'SDK, salvo quanto

previsto da norme inderogabili di legge; (3) non può fornire in sublicenza, in locazione o noleggiare l'SDK; (4) non può rimuovere eventuali file di copyright o di avvisi contenuti nel componente Ridistribuibile; (5) non può utilizzare lo stesso nome di percorso dei file/moduli originali del componente Ridistribuibile; e (6) non può utilizzare i nomi o i marchi dei licenziatari o dei distributori di IBM in connessione con il marketing dell'App Integrata del Dispositivo Mobile del Cliente senza previo consenso scritto di IBM o dei licenziatari o distributori di IBM.

- Il componente Ridistribuibile deve rimanere integrato in modo non separabile all'interno dell'App Integrata del Dispositivo Mobile del Cliente. Il componente Ridistribuibile deve essere esclusivamente in formato codice oggetto e deve essere conforme a tutte le direttive, istruzioni e specifiche dell'offerta IBM Trusteer Mobile SDK e della relativa documentazione. L'accordo di licenza per l'utente finale per le Applicazioni Mobili Integrate del Cliente deve informare l'utente finale che il componente Ridistribuibile non potrà essere i) utilizzato per scopi diversi dall'attivazione dell'Applicazione Mobile Integrata del Cliente, ii) copiato (tranne per scopi di backup), iii) ulteriormente distribuito o trasferito, salvo quanto previsto da norme inderogabili di legge. L'accordo di licenza del Cliente deve avere la medesima tutela contrattuale, nei confronti di IBM, delle condizioni del presente Accordo
- L'SDK può essere implementato solo come parte dell'implementazione interna del Cliente e del test dell'unità sui dispositivi mobili del Cliente specificati per il test. Il Cliente non può utilizzare l'SDK per elaborare e simulare i carichi di lavoro di produzione o eseguire il test della scalabilità di qualsiasi codice, applicazione o sistema. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte dell'SDK per nessun altro scopo.

Il Cliente è l'unico responsabile per lo sviluppo, il test e il supporto dell'App per Dispositivi Mobili Integrati del Cliente. Il Cliente è responsabile di tutta l'assistenza tecnica per l'Applicazione Mobile Integrata del Cliente e di qualsiasi modifica del componente Ridistribuibile apportata dal Cliente, così come consentito nel presente documento.

Il Cliente è autorizzato ad installare ed utilizzare il software Ridistribuibile e IBM Security Mobile SDK solo per fornire supporto sull'utilizzo da parte del Cliente dei Servizi Cloud.

IBM non garantisce che qualsiasi applicazione o output creato utilizzando strumenti mobili inclusi con IBM Security Mobile SDK funzionerà, interagirà o sarà compatibile con qualsiasi specifica piattaforma di sistema operativo mobile o dispositivo mobile.

Componenti di Origine e Materiali di Esempio – IBM Trusteer Mobile SDK potrebbe includere alcuni componenti in formato codice sorgente ("Componenti di Origine") e dell'altro materiale identificati come Materiale di Esempio. Il Cliente può copiare e modificare i Componenti di Origine e i Materiali di Esempio solo per uso interno purché rientri nei limiti dei diritti di licenza in base al presente Accordo e purché il Cliente non modifichi o elimini eventuali informazioni o comunicazioni relative al copyright contenute nei Componenti di Origine o nei Materiali di esempio. IBM fornisce i Componenti di Origine e i Materiali di Esempio senza alcun obbligo di assistenza e "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO". Si noti che i Componenti di Origine o i Materiali di Esempio sono forniti esclusivamente come esempio su come implementare gli elementi incorporabili (Embeddable) nella CIMA, i Componenti di Origine o i Materiali di Esempio non possono essere compatibili con l'ambiente di sviluppo del Cliente e il Cliente è l'unico responsabile del test e dell'implementazione degli elementi incorporabili (Embeddable) nella relativa CIMA.

2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Le Specifiche Tecniche solitamente riportano tutte le sedi in cui IBM (compreso qualsiasi subresponsabile di terze parti) ospita e tratta i Dati Personali, senza considerare il data center da cui vengono erogati i servizi. Per un elenco delle sedi di hosting e trattamento specifiche del data center da cui vengono erogati i servizi, consultare l'Articolo 5.1 riportato di seguito (Ulteriori Informazioni sulla Sede del Trattamento).

IBM Trusteer Mobile SDK

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

IBM Trusteer Mobile Secure Browser

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402492579396>

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Inferiore al 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 95,0%	10%

* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Si definisce Partecipante Eleggibile, qualsiasi persona fisica o giuridica idonea a partecipare a qualsiasi programma di erogazione del servizio, gestito o tracciato mediante i Servizi Cloud.
- Per Dispositivo Client si intende qualsiasi dispositivo che richiede o riceve comandi, procedure o applicazioni di esecuzione da un ambiente server che accede ai Servizi Cloud.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Ulteriori Informazioni sulla Sede del Trattamento

Tutto l'hosting ed il trattamento dei dati personali, compresi da tutti i subresponsabili di terze parti identificati nelle Specifiche Tecniche, sarà condotto in tutte le sedi indicate di seguito:

Per tutti i servizi forniti tramite i data center ubicati in Germania, IBM limiterà l'hosting ed il trattamento dei Dati Personali al paese dell'entità appaltante di IBM ed ai seguenti paesi: Germania, Israele, Irlanda e Paesi Bassi.

Per tutti i servizi forniti tramite i data center ubicati in Giappone, IBM limiterà l'hosting ed il trattamento dei Dati Personali al paese dell'entità appaltante di IBM ed ai seguenti paesi: Giappone, Israele ed Irlanda.

Per tutti i servizi forniti tramite i data center ubicati negli Stati Uniti, IBM limiterà l'hosting ed il trattamento dei Dati Personali al paese dell'entità appaltante di IBM ed ai seguenti paesi: Stati Uniti, Israele, Irlanda, Singapore ed Australia.

Oltre alle sedi riportate in precedenza, per tutti i servizi forniti tramite i data center siti in Germania, Giappone e Stati Uniti, l'hosting ed il trattamento dei dati di supporto potrà essere assicurato in Germania e Francia da Salesforce.Com, in qualità di subresponsabile di terze parti.

I servizi di manutenzione dell'account e di supporto IBM Trusteer possono anche essere forniti secondo le necessità, in base alla disponibilità del personale IBM rilevante, alla posizione del Cliente ed al data center che ospita i dati.

5.2 Soluzioni integrate

Per chiarezza, le diverse offerte con marchi Trusteer possono costituire una soluzione integrata. Pertanto, se il Cliente recede da uno di questi Servizi Cloud, IBM potrà conservare i dati del Cliente allo scopo di assicurare l'erogazione al Cliente dei rimanenti Servizi Cloud, in base alla presente Descrizione dei Servizi, oltre ad altri servizi Trusteer, ai sensi delle descrizioni dei servizi applicabili a tale altro servizio Trusteer.

5.3 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta le registrazioni e l'output degli strumenti di sistema, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) richiedere tempestivamente a IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i due anni successivi.

5.4 Dati raccolti come parte della distribuzione

La distribuzione del Servizio Cloud può comportare la fornitura a IBM di determinati dati da parte del Cliente. Le Linee Guida sui dati forniti dal Cliente a IBM come parte della distribuzione sono incluse nelle Linee Guida sulla Distribuzione di Trusteer, da fornire al Cliente.

6. Condizioni derogative

6.1 Uso dei Dati

Quanto segue prevale su quanto diversamente riportato nell'Articolo Contenuto e Protezione dei Dati Personali dei termini di base del Servizio Cloud tra le parti: IBM non utilizzerà o divulgherà i risultati derivanti dall'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud che sono specifici del Contenuto del Cliente (Approfondimenti) o che altrimenti identifichino il Cliente. IBM utilizzerà il Contenuto e altre informazioni derivanti dal Contenuto come parte del Servizio Cloud dopo aver rimosso gli identificativi personali, in modo tale che qualsiasi dato personale non possa essere più attribuito ad una specifica persona senza l'utilizzo di ulteriori informazioni. IBM utilizzerà questi dati solo per scopi di ricerca, test e sviluppo dell'offerta IBM.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "IBM Trusteer Mobile SDK for Business e/o IBM Trusteer Mobile SDK for Retail", "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Service Level Agreement ("SLA")", "Soluzioni integrate".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: