

IBM Security Trusteer Fraud Protection

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ToU") αποτελούνται από το παρόν έγγραφο "Όροι Χρήσης της IBM – Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS" ("Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS") και ένα έγγραφο με τίτλο "Όροι Χρήσης της IBM – Γενικοί Όροι" ("Γενικοί Όροι"), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'εξουσιοδότηση των Γενικών Όρων. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους παρόντες Όρους Χρήσης.

Οι Όροι Χρήσης διέπονται από τους όρους της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM, της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, ανάλογα με την περίπτωση ("Σύμβαση"), οι οποίοι από κοινού με τους Όρους Χρήσης συνιστούν την πλήρη συμφωνία.

1. IBM SaaS

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS:

1.1 Προσφορές IBM SaaS για το Rapport

- IBM Security Trusteer Rapport for Business
- IBM Security Trusteer Rapport for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

1.2 Προσφορές IBM SaaS για το Pinpoint

- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Premium Support

- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business
- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail
- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail Premium Support

1.3 Προσφορές IBM SaaS για το Mobile

- IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business
- IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail Premium Support

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει ενός από τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Δικαιούμενος Συμμετέχων (Eligible Participant)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που πληροί τις προϋποθέσεις για συμμετοχή σε οποιοδήποτε πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση του IBM SaaS θεωρείται Δικαιούμενος Συμμετέχων. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη όλων των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων που βρίσκονται υπό τη διαχείριση ή παρακολούθηση του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Κάθε πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών που βρίσκεται υπό τη διαχείριση του IBM SaaS αναλύεται χωριστά και στη συνέχεια προστίθεται μαζί με τα άλλα προγράμματα. Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που πληρούν τις προϋποθέσεις συμμετοχής σε περισσότερα από ένα προγράμματα παράδοσης υπηρεσιών πρέπει να αποκτήσουν χωριστά δικαιώματα χρήσης για τα προγράμματα αυτά.

Για αυτές τις προσφορές, ένα πρόγραμμα παράδοσης υπηρεσιών περιλαμβάνει μία μεμονωμένη Επιχειρηματική Εφαρμογή ή Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη με μια κύρια οθόνη σύνδεσης και τις αντίστοιχες σελίδες για κάθε Επιχειρηματική Εφαρμογή ή Εφαρμογή Λιανικής. Δικαιούμενος Συμμετέχων είναι ένας τελικός χρήστης του Πελάτη ο οποίος διαθέτει στοιχεία ταυτότητας για τη σύνδεση στην Επιχειρηματική Εφαρμογή ή στην Εφαρμογή Λιανικής.

- β. **Συσκευή Πελάτη (Client Device)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Συσκευή Πελάτη (Client Device) είναι μια μεμονωμένη υπολογιστική συσκευή, ένας εξειδικευμένος αισθητήρας ή μια συσκευή τηλεμετρικής που ζητά να εκτελεστεί ή λαμβάνει για εκτέλεση ένα σύνολο εντολών, διαδικασιών ή εφαρμογών από ή παρέχει δεδομένα σε ένα άλλο υπολογιστικό σύστημα, το οποίο συνήθως αποκαλείται εξυπηρετητής (server), ή κατά άλλον τρόπο ελέγχεται από έναν εξυπηρετητή. Περισσότερες από μία Συσκευές Πελάτη μπορεί να έχουν κοινή πρόσβαση σε έναν κοινό εξυπηρετητή. Μια Συσκευή Πελάτη μπορεί να έχει κάποιες δυνατότητες επεξεργασίας ή μπορεί να προγραμματιστεί ώστε να επιτρέπει την εκτέλεση εργασιών από ένα χρήστη. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης για κάθε Συσκευή Πελάτη στην οποία εκτελείται το IBM SaaS, παρέχει δεδομένα στο IBM SaaS, χρησιμοποιεί υπηρεσίες που παρέχονται από το IBM SaaS ή κατά άλλον τρόπο αποκτά πρόσβαση στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

3.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

4. Συμμόρφωση και Έλεγχος

Η πρόσβαση στις προσφορές IBM Security Trusteer Fraud Protection υπόκειται σε ένα μέγιστο αριθμό Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή Συσκευών Πελάτη, ο οποίος καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι ο αριθμός Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή Συσκευών Πελάτη του δεν υπερβαίνει τη μέγιστη ποσότητα που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Ενδέχεται να διεξαχθεί έλεγχος για την επαλήθευση της συμμόρφωσης με τη μέγιστη ποσότητα Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή Συσκευών Πελάτη.

5. Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Συνδρομής του IBM SaaS

Στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη θα καθορίζεται αν το IBM SaaS θα ανανεώνεται με τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής, ορίζοντας μία από τις ακόλουθες επιλογές ανανέωσης:

5.1 Αυτόματη Ανανέωση

Εάν στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη ορίζεται ότι η ανανέωση της περιόδου συνδρομής γίνεται αυτόματα, ο Πελάτης μπορεί να καταργήσει τη λήγουσα συνδρομή του IBM SaaS με έγγραφο αίτημα προς τον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που εξυπηρετεί τον Πελάτη, τουλάχιστον ενενήντα (90) ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Εάν η IBM ή ο Εμπορικός Συνεργάτης της IBM δεν έχει λάβει τέτοια δήλωση καταγγελίας πριν την ημερομηνία λήξης, η λήγουσα Περίοδος Συνδρομής ανανεώνεται αυτόματα είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική Περίοδο Συνδρομής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

5.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη δηλώνεται ότι γίνεται συνεχόμενη τιμολόγηση, ο Πελάτης θα εξακολουθεί να έχει πρόσβαση στο IBM SaaS και θα τιμολογείται για τη χρήση του IBM SaaS σε συνεχή βάση. Για να διακόψει τη χρήση του IBM SaaS και τη διαδικασία συνεχόμενης τιμολόγησης, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στην IBM ή στον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητά την ακύρωση του IBM SaaS του. Μετά την ακύρωση της πρόσβασης του Πελάτη, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για οποιοσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

5.3 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη δηλώνεται ότι το είδος ανανέωσης είναι "λήξη", η ισχύς του IBM SaaS θα παύσει με τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής και η πρόσβαση του Πελάτη στο IBM SaaS θα καταργηθεί. Για να συνεχίσει να χρησιμοποιεί το IBM SaaS μετά την ημερομηνία λήξης, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει μια παραγγελία στον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή σε έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM προκειμένου να αγοράσει μια νέα Περίοδο Συνδρομής.

6. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται Τεχνική Υποστήριξη για το IBM SaaS στον Πελάτη και τους Δικαιούμενους Συμμετέχοντές του ώστε να βοηθούνται στην εκ μέρους τους χρήση του IBM SaaS.

Περιλαμβάνεται Τυπική Υποστήριξη (Standard Support) στην συνδρομή για όλες τις προσφορές. Το Trusteer Rapport Mandatory Service, που αποτελεί πρόσθετη υπηρεσία (add-on) του Trusteer Rapport, έχει ως προαπαιτούμενο τη λήψη Υποστήριξης επιπέδου Premium για τη βασική συνδρομή του Trusteer Rapport.

Για κάθε προσφορά IBM SaaS διατίθεται μια συνδρομή Υποστήριξης επιπέδου Premium έναντι πρόσθετης χρέωσης, με την εξαίρεση των προσφορών IBM Security Trusteer Mobile SDK και IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service.

Τυπική Υποστήριξη (Standard Support):

- Υποστήριξη από 8 π.μ. - 5 μ.μ., τοπική ώρα.
- Οι Πελάτες και οι Δικαιούμενοι Συμμετέχοντές τους μπορούν να υποβάλουν ηλεκτρονικά δελτία υποστήριξης (support tickets), όπως περιγράφεται στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του SaaS (Software as a Service [SaaS] Support Handbook).
- Οι Πελάτες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στην Πύλη Υποστήριξης Πελατών (Client Support Portal) για ειδοποιήσεις, έγγραφα, αναφορές περιπτώσεων και απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις στη διεύθυνση: <http://www-01.ibm.com/software/security/trusteer/support/>.
- Για επιλογές υποστήριξης και λεπτομέρειες, ανατρέξτε στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του SaaS (IBM Software as a Service [SaaS] Support Handbook): <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Υποστήριξη επιπέδου Premium (Premium Support):

- Υποστήριξη 24x7 για όλους τους βαθμούς κρισιμότητας.
- Οι Πελάτες μπορούν να επικοινωνήσουν με την υποστήριξη απευθείας μέσω τηλεφώνου.
- Οι Πελάτες και οι Δικαιούμενοι Συμμετέχοντές τους μπορούν να υποβάλουν ηλεκτρονικά δελτία υποστήριξης (support tickets), όπως περιγράφεται στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του SaaS (Software as a Service [SaaS] Support Handbook).
- Οι Πελάτες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στην Πύλη Υποστήριξης Πελατών (Client Support Portal) για ειδοποιήσεις, έγγραφα, αναφορές περιπτώσεων και απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις στη διεύθυνση: <http://www-01.ibm.com/software/security/trusteer/support/>.
- Για επιλογές υποστήριξης και λεπτομέρειες, ανατρέξτε στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του SaaS (IBM Software as a Service [SaaS] Support Handbook): <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

7. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

7.1 Συμμόρφωση με το Safe Harbor

Η IBM συμμορφώνεται με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α. - Ε.Ε., το οποίο αναπτύχθηκε από το Υπουργείο Εμπορίου των Ηνωμένων Πολιτειών σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Τα προϊόντα IBM Security Trusteer περιλαμβάνονται στην πιστοποίηση Safe Harbor Η.Π.Α. - Ε.Ε. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor και τη λίστα εταιρειών με πιστοποίηση Safe Harbor, βλ. <http://export.gov/safeharbor/>.

7.2 Αύξηση Ετήσιας Χρέωσης Συνδρομής Πελάτη

Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να προβαίνει στην αναπροσαρμογή της χρέωσης συνδρομής για το IBM SaaS όχι συχνότερα από κάθε δώδεκα (12) μήνες κατά ένα ποσοστό που θα καθορίζεται από την IBM και δεν θα υπερβαίνει το 3%. Η αναπροσαρμογή της χρέωσης συνδρομής θα τίθεται σε ισχύ κατά την ημερομηνία επετείου της αρχικής ημερομηνίας έναρξης της περιόδου κάλυψης. Η εν λόγω αναπροσαρμογή της χρέωσης δεν συνεπάγεται καμία αλλαγή στα δικαιώματα του Πελάτη να χρησιμοποιεί το IBM SaaS ή στο μετρικό σύστημα χρέωσης βάσει του οποίου αποκτά το IBM SaaS. Οι Εμπορικοί Συνεργάτες της IBM είναι ανεξάρτητοι από την IBM και αποφασίζουν μονομερώς για τις δικές τους τιμές και τους δικούς τους όρους.

7.3 Υποστήριξη Επιπέδου Premium (Premium Support)

Ο Πελάτης δικαιούται να λαμβάνει Υποστήριξη επιπέδου Premium μόνο για τις προσφορές IBM SaaS για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την αντίστοιχη προσφορά Premium Support.

7.4 Νόμιμη Χρήση και Συναίνεση

Εξουσιοδότηση για τη Συλλογή και Επεξεργασία Δεδομένων

Το IBM SaaS έχει σχεδιαστεί για να βοηθά τον Πελάτη να ενισχύει την ασφάλεια του περιβάλλοντός του και των δεδομένων του. Το IBM SaaS θα συλλέγει πληροφορίες από Δικαιούμενους Συμμετέχοντες και Συσκευές Πελάτη που αλληλεπιδρούν με τις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή τις Εφαρμογές Λιανικής για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από προσφορές IBM SaaS. Το IBM SaaS συλλέγει πληροφορίες οι οποίες, είτε μεμονωμένες είτε σε συνδυασμό, μπορεί να θεωρούνται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα σε ορισμένες δικαιοδοσίες. Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα (Personal Data) είναι οποιοσδήποτε πληροφορίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον

προσδιορισμό της ταυτότητας ενός συγκεκριμένου ατόμου, όπως π.χ. ένα όνομα, μια διεύθυνση email, μια διεύθυνση οικίας ή ένας αριθμός τηλεφώνου, οι οποίες παρέχονται στην IBM για την αποθήκευση, επεξεργασία ή διαβίβασή τους για λογαριασμό του Πελάτη.

Οι πρακτικές συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων μπορεί να ενημερώνονται με σκοπό τη βελτίωση της λειτουργικότητας του IBM SaaS. Ένα έγγραφο στο οποίο παρέχεται μια πλήρης περιγραφή των πρακτικών συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων ενημερώνεται όποτε είναι απαραίτητο και διατίθεται κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM να συλλέγει αυτές τις πληροφορίες και να τις επεξεργάζεται σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων Διασυννοριακές Διαβιβάσεις και Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα των παρόντων Όρων Χρήσης, και του άρθρου Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και Ασφάλεια Δεδομένων της ενότητας Γενικοί Όροι των Όρων Χρήσης.

Για προσφορές IBM Security Trusteer Pinpoint:

Στα δεδομένα που συλλέγονται μπορεί να περιλαμβάνονται διευθύνσεις IP χρηστών, ταυτότητες χρήστη (user IDs) κρυπτογραφημένες ή κατακερματισμένες μέσω μονόδρομων συναρτήσεων κατακερματισμού (one-way hash), cookies τομέα (domain cookies) αν δεν έχουν φιλτραριστεί, επισκέψεις σε προστατευόμενες Εφαρμογές και δικτυακούς τόπους phishing, πληροφορίες για τη γεωγραφική θέση, και στοιχεία ταυτότητας που καταχωρήθηκαν σε δικτυακούς τόπους phishing.

Για προσφορές IBM Security Trusteer Mobile SDK και IBM Security Trusteer Mobile Browser:

Στα δεδομένα που συλλέγονται μπορεί να περιλαμβάνονται διευθύνσεις IP χρηστών, ταυτότητες χρήστη (user IDs) κρυπτογραφημένες ή κατακερματισμένες μέσω μονόδρομων συναρτήσεων κατακερματισμού (one-way hash), πληροφορίες για τη γεωγραφική θέση, επισκέψεις σε προστατευόμενες Εφαρμογές, πληροφορίες για κάρτες SIM, ονόματα συσκευών και πληροφορίες πιστότητας πελατών.

Για προσφορές IBM Security Trusteer Rapport:

Στα δεδομένα που συλλέγονται μπορεί να περιλαμβάνονται διευθύνσεις IP χρηστών, ταυτότητες χρήστη (user IDs) κρυπτογραφημένες ή κατακερματισμένες μέσω μονόδρομων συναρτήσεων κατακερματισμού (one-way hash), περιστατικά ασφάλειας, ονόματα χρηστών και διευθύνσεις email που έχουν παρασχεθεί στα πλαίσια της επικοινωνίας με την IBM για την υποστήριξη πελατών, πληροφορίες πιστότητας πελατών, κρυπτογραφημένοι κωδικοί πρόσβασης που καταχωρήθηκαν για την πρόσβαση σε προστατευόμενους δικτυακούς τόπους, επισκέψεις σε προστατευόμενες Εφαρμογές και δικτυακούς τόπους phishing, κρυπτογραφημένοι αριθμοί πιστωτικών καρτών, και αρχεία και δεδομένα που συλλέχθηκαν εξ αποστάσεως από προσωπικό της IBM για την εξέταση ενδεχόμενου επιβλαβούς κώδικα, κακόβουλων δραστηριοτήτων ή δυσλειτουργιών.

Ενημερωμένη Συναίνεση από τα Πρόσωπα στα οποία αναφέρονται τα Δεδομένα:

Η χρήση του παρόντος IBM SaaS μπορεί να υπόκειται σε διάφορους νόμους ή κανονισμούς. Το IBM SaaS επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί μόνο για νόμιμους σκοπούς και με νόμιμο τρόπο. Ο Πελάτης συμφωνεί να χρησιμοποιεί το IBM SaaS σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και πολιτικές και αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους εν λόγω νόμους, κανονισμούς και πολιτικές.

Για προσφορές IBM Security Trusteer Pinpoint και IBM Security Trusteer Mobile SDK:

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι έχει αποκτήσει ή θα αποκτήσει οποιοσδήποτε απαιτούμενες πλήρως ενημερωμένες συναιέσεις, άδειες ή δικαιώματα χρήσης προκειμένου να καθίσταται δυνατή η νόμιμη χρήση του IBM SaaS και να επιτρέπεται η συλλογή και επεξεργασία των πληροφοριών από την IBM μέσω του IBM SaaS.

Για προσφορές IBM Security Trusteer Rapport και IBM Security Trusteer Mobile Browser:

Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM να αποκτήσει τις απαιτούμενες πλήρως ενημερωμένες συναιέσεις προκειμένου να καθίσταται δυνατή η νόμιμη χρήση του IBM SaaS και η συλλογή και επεξεργασία των πληροφοριών, όπως περιγράφεται στη Σύμβαση Άδειας Χρήσης Τελικού Χρήστη που διατίθεται στην ιστοσελίδα <https://www.trusteer.com/support/end-user-license-agreement>. Σε περίπτωση που ο Πελάτης αποφασίσει ότι ο ίδιος (και όχι η IBM) αναλαμβάνει την επικοινωνία με τους τελικούς χρήστες αναφορικά με τις απαιτούμενες συναιέσεις, ο Πελάτης συμφωνεί ότι έχει αποκτήσει ή θα αποκτήσει οποιοσδήποτε απαιτούμενες πλήρως ενημερωμένες συναιέσεις, άδειες ή δικαιώματα χρήσης προκειμένου να καθίσταται δυνατή η νόμιμη χρήση του IBM SaaS και να επιτρέπεται η συλλογή και επεξεργασία των πληροφοριών από την IBM ως εκτελούντα την επεξεργασία δεδομένων (data processor) του Πελάτη μέσω του IBM SaaS.

7.5 Διασυννοριακές Διαβιβάσεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία του περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και απαιτήσεις, διαμέσου κρατικών συνόρων μέσω εκτελούντων την επεξεργασία (processors) και υπερβολικών επεξεργασίας (subprocessors) στις ακόλουθες χώρες εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου και χώρες που θεωρούνται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως χώρες που παρέχουν επαρκή επίπεδα προστασίας: στις ΗΠΑ.

7.6 Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Εάν ο Πελάτης καταστήσει Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα διαθέσιμα στο IBM SaaS στα Κράτη-Μέλη της ΕΕ, στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν, στη Νορβηγία ή στην Ελβετία, ή εάν ο Πελάτης έχει Δικαιούμενους Συμμετέχοντες ή Συσκευές Πελάτη στις εν λόγω χώρες, τότε ο Πελάτης ως μοναδικός υπεύθυνος επεξεργασίας (controller) ορίζει την IBM ως εκτελούντα την επεξεργασία (processor) για την επεξεργασία (ως οι εν λόγω όροι ορίζονται στην Οδηγία 95/46/ΕΚ της ΕΕ) Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Η IBM θα επεξεργάζεται τέτοια Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα μόνο στο βαθμό που απαιτείται για να καταστεί διαθέσιμη η προσφορά IBM SaaS σύμφωνα με τις δημοσιευμένες από την IBM περιγραφές του IBM SaaS και ο Πελάτης συμφωνεί ότι η εν λόγω επεξεργασία γίνεται σύμφωνα με τις δικές του οδηγίες. Η IBM θα παρέχει εύλογη εκ των προτέρων ειδοποίηση εάν η IBM προβεί σε ουσιώδη αλλαγή στην τοποθεσία επεξεργασίας ή στον τρόπο προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στο πλαίσιο του IBM SaaS. Ο Πελάτης μπορεί να διακόψει την τρέχουσα Περίοδο Συνδρομής του εν λόγω IBM SaaS, παρέχοντας έγγραφη ειδοποίηση στην IBM εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία η IBM κοινοποιεί την εν λόγω αλλαγή στον Πελάτη. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων μέσω των ακόλουθων εκτελούντων την επεξεργασία (processors) και υπερβολικών επεξεργασίας (sub-processors):

Όνομα Εκτελούντος την Επεξεργασία/Υπεργολάβου Επεξεργασίας	Ρόλος (Εκτελών την Επεξεργασία ή Υπεργολάβος Επεξεργασίας)	Τοποθεσία*
Συμβαλλόμενο νομικό πρόσωπο IBM	Εκτελών την Επεξεργασία	Όπως δηλώνεται στο Έγγραφο Συναλλαγής
Amazon Web Services LLC	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109 Ηνωμένες Πολιτείες
Connectria Corp.	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	10845 Olive Blvd., Suite 300 St. Louis, MO 63141 Ηνωμένες Πολιτείες
IBM Israel Ltd.	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	94 Derech Em-Hamoshavot 49527 Petach-Tikva Ισραήλ
IBM Corp	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504 Ηνωμένες Πολιτείες

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, κατόπιν σχετικής ειδοποίησης, να κάνει αλλαγές στην ανωτέρω λίστα χωρών όταν ευλόγως θεωρεί ότι είναι απαραίτητο για την παροχή του IBM SaaS.

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι για υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του Γερμανικού κέντρου πληροφοριακών συστημάτων, όπως ορίζεται κατά τη διαδικασία αρχικής παροχής του IBM SaaS, η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων μέσω των ακόλουθων εκτελούντων την επεξεργασία (processors) και υπερβολικών επεξεργασίας (sub-processors):

Όνομα Εκτελούντος την Επεξεργασία/Υπεργολάβου Επεξεργασίας	Ρόλος (Εκτελών την Επεξεργασία ή Υπεργολάβος Επεξεργασίας)	Τοποθεσία*
Συμβαλλόμενο νομικό πρόσωπο IBM	Εκτελών την Επεξεργασία	Όπως δηλώνεται στο Έγγραφο Συναλλαγής
Amazon Web Services (Γερμανία)	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	Μόναχο, Γερμανία

Όνομα Εκτελούντος την Επεξεργασία/Υπεργολάβου Επεξεργασίας	Ρόλος (Εκτελών την Επεξεργασία ή Υπεργολάβος Επεξεργασίας)	Τοποθεσία*
IBM Israel Ltd.	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	94 Derech Em-Hamoshavot 49527 Petach-Tikva Ισραήλ

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι για υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του Ιαπωνικού κέντρου πληροφοριακών συστημάτων, όπως ορίζεται κατά τη διαδικασία αρχικής παροχής του IBM SaaS, η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων μέσω των ακόλουθων εκτελούντων την επεξεργασία (processors) και υπεργολάβων επεξεργασίας (sub-processors):

Όνομα Εκτελούντος την Επεξεργασία/Υπεργολάβου Επεξεργασίας	Ρόλος (Εκτελών την Επεξεργασία ή Υπεργολάβος Επεξεργασίας)	Τοποθεσία*
Συμβαλλόμενο νομικό πρόσωπο IBM	Εκτελών την Επεξεργασία	Όπως δηλώνεται στο Έγγραφο Συναλλαγής
Amazon Web Services (Ιαπωνία)	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	Τόκιο, Ιαπωνία
IBM Israel Ltd.	Υπεργολάβος Επεξεργασίας	94 Derech Em-Hamoshavot 49527 Petach-Tikva Ισραήλ

* Στη στήλη "Τοποθεσία" των ανωτέρω πινάκων αναφέρεται η διεύθυνση της εταιρικής έδρας του Εκτελούντος την Επεξεργασία/Υπεργολάβου Επεξεργασίας. Τα κέντρα πληροφοριακών δεδομένων βρίσκονται στην ίδια χώρα που αναφέρεται στον πίνακα.

Τα συμβαλλόμενα μέρη ή οι αντίστοιχες συνδεδεμένες με αυτά εταιρείες μπορούν να προβούν στη σύναψη χωριστών, πρότυπων συμβάσεων με Πρότυπες Ρήτρες της ΕΕ, χωρίς τροποποιήσεις, υπό τους αντίστοιχους ρόλους τους σύμφωνα με την Απόφαση 2010/87/ΕΕ της ΕΚ, έχοντας αφαιρέσει τις προαιρετικές ρήτρες. Οποιοσδήποτε διαφορές ή ευθύνες απορρέουν από τις εν λόγω συμβάσεις, ακόμα και σε περίπτωση που οι εν λόγω έχουν συναφθεί από συνδεδεμένες με τα συμβαλλόμενα μέρη εταιρείες, θα αντιμετωπίζονται από τα συμβαλλόμενα μέρη σαν να πρόκειται για διαφορά ή ευθύνη που προέκυψε ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη βάσει των όρων της παρούσας Σύμβασης.

Παράρτημα Α

1. Προσφορές IBM SaaS

Η IBM προσφέρει αυτές τις υπηρεσίες ως μεμονωμένες υπηρεσίες και προσφορές, ή ως πρόσθετες υπηρεσίες και προσφορές. Οι συγκεκριμένες προσφορές IBM SaaS που περιλαμβάνονται στην παραγγελία καθορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη.

1.1 Ορισμός Επιχειρηματικών Εφαρμογών και Εφαρμογών Λιανικής

Τα προϊόντα διαχείρισης περιστατικών απάτης IBM Security Trusteer παραχωρούνται με άδεια χρήσης που επιτρέπει τη χρήση τους με συγκεκριμένα είδη Εφαρμογών. Μια Εφαρμογή ορίζεται ως ένα από τα ακόλουθα είδη: Λιανικής ή Επιχειρηματική. Διατίθενται χωριστές προσφορές για Εφαρμογές Λιανικής και για Επιχειρηματικές Εφαρμογές.

- Μια Εφαρμογή Λιανικής ορίζεται ως μια εφαρμογή online τραπεζικών συναλλαγών, μια εφαρμογή για φορητές συσκευές ή μια εφαρμογή e-commerce που έχει σχεδιαστεί για την εξυπηρέτηση πελατών. Η ισχύουσα πολιτική του Πελάτη μπορεί να κατηγοριοποιεί ορισμένες μικρές επιχειρήσεις ως επιχειρήσεις που δικαιούνται να αποκτούν πρόσβαση μέσω εφαρμογών λιανικής.
- Μια Επιχειρηματική Εφαρμογή ορίζεται ως μια εφαρμογή online τραπεζικών συναλλαγών, μια εφαρμογή για φορητές συσκευές ή μια εφαρμογή e-commerce που έχει σχεδιαστεί για την εξυπηρέτηση εταιρειών, φορέων ή αντίστοιχων νομικών προσώπων ή ως μια εφαρμογή που δεν κατηγοριοποιείται ως Εφαρμογή Λιανικής.

1.2 Προσφορές Βασικής Συνδρομής IBM SaaS

Επιχειρηματικές Προσφορές:

- IBM Security Trusteer Rapport for Business
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile
- IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business

Προσφορές Λιανικής:

- IBM Security Trusteer Rapport for Retail
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile
- IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail

Για κάθε μία από τις Επιχειρηματικές Προσφορές και Προσφορές Λιανικής, διατίθεται ένα αντίστοιχο προϊόν Υποστήριξης επιπέδου Premium έναντι πρόσθετης χρέωσης, με την εξαίρεση των προσφορών IBM Security Trusteer Mobile SDK.

1.3 Πρόσθετες Προσφορές Συνδρομής IBM SaaS για Προσφορές IBM Security Trusteer Rapport

Πρόσθετες προσφορές που διατίθενται για το IBM Security Trusteer Rapport for Business:

- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Business

Πρόσθετες προσφορές που διατίθενται για το IBM Security Trusteer Rapport for Retail:

- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

Για κάθε μία από τις πρόσθετες (add-on) Επιχειρηματικές υπηρεσίες και υπηρεσίες Λιανικής για τις προσφορές IBM Security Trusteer Rapport, με την εξαίρεση των πρόσθετων υπηρεσιών IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service, διατίθεται ένα αντίστοιχο προϊόν Υποστήριξης επιπέδου Premium έναντι πρόσθετης χρέωσης.

Μια συνδρομή για το IBM Security Trusteer Rapport for Business ή το IBM Security Trusteer Rapport for Retail αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση οποιασδήποτε από τις αντίστοιχες πρόσθετες προσφορές συνδρομής IBM SaaS που αναφέρονται στο παρόν άρθρο.

1.4 **Πρόσθετες Προσφορές Συνδρομής IBM SaaS για Προσφορές IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection**

Πρόσθετες προσφορές που διατίθενται για το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition ή το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition:

- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business

Πρόσθετες προσφορές που διατίθενται για το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition ή το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition:

- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail

Διατίθεται συνδρομή για Υποστήριξη επιπέδου Premium έναντι πρόσθετης χρέωσης για κάθε μία από τις πρόσθετες προσφορές IBM SaaS που αναφέρονται στο παρόν άρθρο.

Μια συνδρομή για κάποια από τις προσφορές IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business ή τις προσφορές IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση οποιασδήποτε από τις αντίστοιχες πρόσθετες προσφορές συνδρομής IBM SaaS που αναφέρονται στο παρόν άρθρο.

1.5 **Άλλες Πρόσθετες Συνδρομές IBM SaaS**

Οποιαδήποτε πρόσθετη Συνδρομή IBM SaaS επιπλέον των ανωτέρω βασικών συνδρομών η οποία δεν αναφέρεται στο παρόν άρθρο, είτε είναι επί του παρόντος διαθέσιμη είτε βρίσκεται υπό ανάπτυξη, δεν θεωρείται ενημέρωση και πρέπει να χορηγείται χωριστά.

1.6 **Ορισμοί**

Κάτοχος Λογαριασμού (Account Holder) – ο τελικός χρήστης του Πελάτη, ο οποίος έχει εγκαταστήσει το λογισμικό ενεργοποίησης πελάτη, έχει αποδεχθεί τη σύμβαση άδειας χρήσης τελικού χρήστη ("Σύμβαση EULA") και έχει ταυτοποιηθεί τουλάχιστον μία φορά στην Εφαρμογή Λιανικής ή στην Επιχειρηματική Εφαρμογή του Πελάτη για την οποία ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη της εν λόγω Εφαρμογής από προσφορές IBM SaaS.

Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού (Account Holder Client Software) – το λογισμικό ενεργοποίησης πελάτη IBM Security Trusteer Rapport, το λογισμικό ενεργοποίησης πελάτη IBM Security Trusteer Mobile Browser ή οποιοδήποτε άλλο λογισμικό ενεργοποίησης πελάτη που παρέχεται με ορισμένες συνδρομές IBM SaaS για εγκατάσταση στη συσκευή του τελικού χρήστη.

Οθόνη Εκκίνησης Trusteer (Trusteer Splash) – η οθόνη εκκίνησης που παρέχεται στον Πελάτη βάσει των διαθέσιμων προτύπων οθονών εκκίνησης.

Σελίδα Προσγείωσης (Landing Page) – η φιλοξενούμενη από την IBM σελίδα που παρέχεται στον Πελάτη με την οθόνη εκκίνησης και το μεταφορτώσιμο Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού.

2. Προσφορές IBM Security Trusteer Rapport

2.1 IBM Security Trusteer Rapport for Retail ή/και IBM Security Trusteer Rapport for Business ("Trusteer Rapport")

Το Trusteer Rapport παρέχει ένα επίπεδο προστασίας έναντι επιθέσεων τύπου phishing και επιβλαβούς κώδικα MitB (Man-in-the-Browser). Χρησιμοποιώντας ένα δίκτυο αποτελούμενο από δεκάδες εκατομμύρια τελικά σημεία ανά τον κόσμο, το IBM Security Trusteer Rapport συλλέγει πληροφορίες για ενεργές επιθέσεις phishing και επιβλαβούς κώδικα έναντι οργανισμών σε παγκόσμια κλίμακα. Το IBM Security Trusteer Rapport εφαρμόζει αλγορίθμους συμπεριφοράς με σκοπό την αποτροπή επιθέσεων phishing και την παρεμπόδιση της εγκατάστασης και λειτουργίας επιβλαβούς κώδικα MitB.

Αυτή η προσφορά IBM SaaS χρησιμοποιεί ένα μετρικό σύστημα χρέωσης βάσει Δικαιούμενων Συμμετεχόντων. Η Επιχειρηματική προσφορά πωλείται σε πακέτα των 10 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων. Η προσφορά Λιανικής πωλείται σε πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων.

Σε αυτή η προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνονται τα εξής:

α. Trusteer Management Application ("TMA"):

Το TMA διατίθεται στο φιλοξενούμενο στο cloud περιβάλλον του IBM Security Trusteer, μέσω του οποίου ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν: (i) να λαμβάνουν αναφορές δεδομένων περιστατικών και εκτιμήσεις κινδύνων, (ii) να εξετάζουν, να παραμετροποιούν και να ορίζουν πολιτικές αναφορικά με τη δημιουργία αναφορών δεδομένων περιστατικών, και (iii) να εξετάζουν την παραμετροποίηση του λογισμικού ενεργοποίησης πελάτη που παραχωρείται βάσει μιας σύμβασης άδειας χρήσης τελικού χρήστη ("Σύμβαση EULA"), χωρίς χρέωση, στους τελικούς χρήστες, και να το καθιστούν διαθέσιμο για μεταφόρτωση στους υπολογιστές και στις φορητές συσκευές (PC/MACs) των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων. Το εν λόγω λογισμικό είναι επίσης γνωστό ως Trusteer Rapport software suite ("Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού"). Ο Πελάτης επιτρέπεται να διαθέτει το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού στην αγορά μόνο μέσω της Οθόνης Εκκίνησης Trusteer ή του Report API, και ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού για τις εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησής του ή για χρήση (με την εξαίρεση της προσωπικής χρήσης) από τους υπαλλήλους του.

β. Web Script:

Για πρόσβαση σε ένα δικτυακό τόπο για τους σκοπούς της πρόσβασης ή χρήσης των προσφορών IBM SaaS.

γ. Δεδομένα Περιστατικών:

Ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν να χρησιμοποιούν το TMA για τη λήψη δεδομένων περιστατικών που δημιουργήθηκαν από το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού ως αποτέλεσμα των online συναλλαγών του Κατόχου Λογαριασμού με την Επιχειρηματική Εφαρμογή ή την Εφαρμογή Λιανικής για την οποία ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη της εν λόγω Εφαρμογής από προσφορές IBM SaaS. Τα δεδομένα περιστατικών θα λαμβάνονται από το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού που εκτελείται στις συσκευές των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων, οι οποίοι θα έχουν αποδεχθεί τη Σύμβαση EULA, θα έχουν ταυτοποιηθεί τουλάχιστον μία φορά στην Επιχειρηματική Εφαρμογή ή στην Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη, ενώ η παραμετροποίηση του Πελάτη πρέπει να περιλαμβάνει τη συλλογή ταυτοτήτων χρήστη (user IDs).

δ. Οθόνη Εκκίνησης Trusteer:

Η Οθόνη Εκκίνησης Trusteer (Trusteer Splash) αποτελεί μια πλατφόρμα μάρκετινγκ μέσω της οποίας προωθείται το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού στους Δικαιούμενους Συμμετέχοντες που αποκτούν πρόσβαση στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή/και στις Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από προσφορές IBM SaaS. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει κάποιο από τα διαθέσιμα Πρότυπα Οθονών Εκκίνησης. Επίσης μπορεί να συνάψει χωριστή σύμβαση ή περιγραφή έργου για την παροχή ειδικά προσαρμοσμένης οθόνης εκκίνησης.

Ο Πελάτης μπορεί να συμφωνήσει στην παροχή των δικών του εμπορικών σημάτων, λογοτύπων και εικονιδίων για χρήση σε συνάρτηση με το TMA, αποκλειστικά για την εμφάνισή τους στην Οθόνη Εκκίνησης Trusteer, στις οθόνες του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού ή στις σελίδες προσγείωσης που φιλοξενούνται από την IBM και στο δικτυακό τόπο του IBM Security Trusteer.

Οποιαδήποτε χρήση των παρεχόμενων εμπορικών σημάτων, λογοτύπων ή εικονιδίων θα γίνεται σύμφωνα με τις εύλογες πολιτικές της IBM αναφορικά με τη διαφήμιση και τη χρήση εμπορικών σημάτων. Ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί συνδρομή για την προσφορά SaaS IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service εάν ο Πελάτης επιθυμεί να προβεί σε οποιοδήποτε είδους υποχρεωτική εγκατάσταση του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού.

Στην υποχρεωτική εγκατάσταση του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού περιλαμβάνεται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οποιοδήποτε είδος υποχρεωτικής εγκατάστασης από οποιονδήποτε μηχανισμό ή μέσο μέσω του οποίου ένας Δικαιούμενος Συμμετέχων υποχρεούται άμεσα ή έμμεσα να μεταφορτώσει το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού, ή οποιαδήποτε μέθοδος, εργαλείο, διαδικασία, συμφωνία ή μηχανισμός που δεν δημιουργήθηκε ή εγκρίθηκε από την IBM, που δημιουργήθηκε για την παράκαμψη των απαιτήσεων απόκτησης άδειας χρήσης για την εν λόγω υποχρεωτική εγκατάσταση του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού.

2.2 Προαιρετικές Πρόσθετες Προσφορές IBM SaaS για το IBM Security Trusteer Rapport for Business ή/και το IBM Security Trusteer Rapport for Retail

Μια συνδρομή για κάποια από τις προσφορές IBM Security Trusteer Rapport αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση συνδρομής για οποιαδήποτε από τις ακόλουθες πρόσθετες προσφορές IBM SaaS. Εάν το IBM SaaS προσδιορίζεται ως προσφορά "for Business" (για Επιχειρηματική Χρήση), τότε η πρόσθετη προσφορά IBM SaaS που αποκτά ο Πελάτης πρέπει επίσης να προσδιορίζεται ως προσφορά "for Business". Εάν το IBM SaaS προσδιορίζεται ως προσφορά "for Retail" (για Λιανική Χρήση), τότε η πρόσθετη προσφορά IBM SaaS που αποκτά ο Πελάτης πρέπει επίσης να προσδιορίζεται ως προσφορά "for Retail". Ο Πελάτης θα λαμβάνει δεδομένα περιστατικών από Δικαιούμενους Συμμετέχοντες που χρησιμοποιούν το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού και έχουν αποδεχθεί τη Σύμβαση EULA, έχουν ταυτοποιηθεί τουλάχιστον μία φορά στην (στις) Επιχειρηματική(-ές) Εφαρμογή(-ές) ή Εφαρμογή(-ές) Λιανικής του Πελάτη, ενώ η παραμετροποίηση του Πελάτη πρέπει να περιλαμβάνει τη συλλογή ταυτοτήτων χρήστη (user IDs).

2.2.1 IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business ή/και IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail

Ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν να χρησιμοποιούν το TMA για τη λήψη δεδομένων περιστατικών που σχετίζονται με μολύνσεις από επιβλαβή κώδικα και άλλα τρωτά σημεία τελικού σημείου στον υπολογιστή ενός συγκεκριμένου Κατόχου Λογαριασμού.

2.2.2 IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business ή/και IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail

Ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν να χρησιμοποιούν το TMA για τη λήψη ειδοποιήσεων για δεδομένα περιστατικών που σχετίζονται με την υποβολή στοιχείων ταυτότητας για τη σύνδεση του Κατόχου Λογαριασμού σε ένα δικτυακό τόπο για τον οποίο υπάρχουν υποψίες ότι χρησιμοποιείται για phishing ή άλλες μορφές απάτης. Ενδέχεται να υπάρχουν έγκυρες online εφαρμογές (URL) που χαρακτηρίζονται εσφαλμένα ως δικτυακοί τόποι phishing και το IBM SaaS μπορεί να προειδοποιήσει τους Κατόχους Λογαριασμών ότι ένας έγκυρος δικτυακός τόπος είναι δικτυακός τόπος phishing. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την IBM ότι πρόκειται για σφάλμα και η IBM θα διορθώσει το εν λόγω σφάλμα. Πρόκειται για αποκλειστικό μέσο επανόρθωσης που παρέχεται στον Πελάτη για το εν λόγω σφάλμα.

2.2.3 IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Business ή/και IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί μια περίπτωση χρήσης της πλατφόρμας μάρκετινγκ Trusteer Splash ώστε να παρέχει τη δυνατότητα μεταφόρτωσης του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού από Δικαιούμενους Συμμετέχοντες που αποκτούν πρόσβαση στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή/και Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από προσφορές IBM SaaS.

Μια συνδρομή για το IBM Security Trusteer Rapport Premium Support αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση συνδρομής για το IBM Security Rapport Mandatory Service for Business.

Μια συνδρομή για το IBM Security Trusteer Rapport Premium Support for Retail αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση συνδρομής για το IBM Security Rapport Mandatory Service for Retail.

Ο Πελάτης επιτρέπεται να εφαρμόζει τις πρόσθετες λειτουργίες του IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service μόνο εάν παραγγέλθηκαν και παραμετροποιήθηκαν για χρήση με την Επιχειρηματική Εφαρμογή ή την Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη για την οποία ο Πελάτης προμηθεύτηκε συνδρομή για την κάλυψη της εν λόγω Εφαρμογής από προσφορές IBM SaaS.

3. Προσφορές IBM Security Trusteer Pinpoint

Το IBM Security Trusteer Pinpoint είναι μια βασιζόμενη στο cloud υπηρεσία που έχει σχεδιαστεί για την παροχή ενός πρόσθετου επιπέδου προστασίας και στοχεύει στον εντοπισμό και την αποτροπή επιθέσεων επιβλαβούς κώδικα, phishing και οικειοποίησης λογαριασμού (account takeover). Το Trusteer Pinpoint μπορεί να ενσωματωθεί στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή/και Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από προσφορές IBM SaaS και τις αντίστοιχες διαδικασίες καταπολέμησης απάτης.

Σε αυτή η προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνονται τα εξής:

α. TMA:

Το TMA διατίθεται στο φιλοξενούμενο στο cloud περιβάλλον του IBM Security Trusteer, μέσω του οποίου ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν: (i) να λαμβάνουν αναφορές δεδομένων περιστατικών και εκτιμήσεις κινδύνων, και (ii) να εξετάζουν, να παραμετροποιούν και να ορίζουν πολιτικές ασφάλειας και πολιτικές αναφορικά με τη δημιουργία αναφορών δεδομένων περιστατικών.

β. Web Script ή/και APIs:

Για υλοποίηση σε ένα δικτυακό τόπο για τους σκοπούς της πρόσβασης ή χρήσης του IBM SaaS.

3.1 IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection και IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection

Σε περίπτωση που εντοπιστεί επιβλαβής κώδικας από μια προσφορά IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection ή εντοπιστούν απόπειρες οικειοποίησης λογαριασμού (account takeover) από μια προσφορά IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection, ο Πελάτης πρέπει να ακολουθεί τις οδηγίες που παρέχονται στο εγχειρίδιο Pinpoint Best Practices Guide. Μη χρησιμοποιείτε τις προσφορές IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection ή IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection με οποιονδήποτε τρόπο ώστε να επηρεάζει τη γενική εμπειρία του Δικαιούμενου Συμμετέχοντος αμέσως μετά τον εντοπισμό επιβλαβούς κώδικα ή απόπειρας οικειοποίησης λογαριασμού (account takeover), παρέχοντας έτσι σε άλλους τη δυνατότητα να συσχετίσουν τις ενέργειες του Πελάτη με την εκ μέρους του χρήση προσφορών IBM Security Trusteer Pinpoint (π.χ. αποστολή ειδοποιήσεων ή μηνυμάτων, φραγή συσκευών, φραγή της πρόσβασης στην Επιχειρηματική Εφαρμογή ή/και στην Εφαρμογή Λιανικής αμέσως μετά τον εντοπισμό επιβλαβούς κώδικα ή απόπειρας οικειοποίησης λογαριασμού).

3.1.1 IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business ή/και IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail

Εντοπισμός, χωρίς τη χρήση λογισμικού πελάτη, ύποπτων δραστηριοτήτων οικειοποίησης λογαριασμού από προγράμματα πλοήγησης που συνδέονται σε μια Επιχειρηματική Εφαρμογή ή Εφαρμογή Λιανικής, χρησιμοποιώντας τη ταυτότητα συσκευής (device ID) και τεχνικές εντοπισμού phishing και κλοπής στοιχείων ταυτότητας μέσω επιβλαβούς κώδικα. Οι προσφορές IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection παρέχουν ένα πρόσθετο επίπεδο προστασίας και στοχεύουν στον εντοπισμό απόπειρων οικειοποίησης λογαριασμού (account takeover) και στην παράδοση, απευθείας στον Πελάτη, βαθμολογικών στοιχείων εκτίμησης κινδύνων για προγράμματα πλοήγησης ή φορητές συσκευές (με χρήση του τοπικού προγράμματος πλοήγησης ή της εφαρμογής του πελάτη για φορητές συσκευές) που αποκτούν πρόσβαση σε μια Επιχειρηματική Εφαρμογή ή Εφαρμογή Λιανικής.

α. Δεδομένα Περιστατικών:

Ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν να χρησιμοποιούν το TMA για τη λήψη δεδομένων περιστατικών που προκύπτουν από online συναλλαγές Δικαιούμενων Συμμετεχόντων με την (τις) Επιχειρηματική(-ές) Εφαρμογή(-ές) ή Εφαρμογή(-ές) Λιανικής του Πελάτη για την (τις) οποία(-ες) ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από προσφορές IBM SaaS. Εναλλακτικά, ο Πελάτης μπορεί να λαμβάνει τα δεδομένα περιστατικών μέσω ενός API παρασκηνιακής παράδοσης.

3.1.2 **IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile ή/και IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile**

Οι προσφορές IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Mobile (PPCD Mobile) έχουν σχεδιαστεί για την παροχή ενός πρόσθετου επιπέδου ασφάλειας και στοχεύουν στην προστασία από δραστηριότητες οικειοποίησης λογαριασμού (account takeover) και άλλες μορφές απάτης εντοπίζοντας προσπάθειες πρόσβασης σε λογαριασμούς για εγκληματικούς σκοπούς και παρέχοντας σχετικές συστάσεις στον Πελάτη. Αυτή η προσφορά IBM SaaS συλλέγει πληροφορίες που προέρχονται από την Επιχειρηματική Εφαρμογή ή/και την Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη χρησιμοποιώντας το PPCD Mobile API, και από φορητές συσκευές Δικαιούμενων Συμμετεχόντων. Οι προσφορές IBM Security Trusteer PPCD έχουν σχεδιαστεί για τη συσχέτιση σύνθετων δεδομένων αναφορικά με φορητές συσκευές Δικαιούμενων Συμμετεχόντων με άλλες πηγές δεδομένων, όπως π.χ. περιστατικά μόλυνσης από επιβλαβή κώδικα και phishing σε πραγματικό χρόνο, τα οποία ενσωματώνονται μέσω άλλων προσφορών IBM SaaS για το IBM Security Trusteer που καθορίζονται στους παρόντες Όρους Χρήσης.

Ο Πελάτης μπορεί να αποκτή πρόσβαση και να χρησιμοποιεί τις προσφορές IBM Security Trusteer PPCD Mobile στο φιλοξενούμενο στο cloud περιβάλλον του IBM Security Trusteer και να λαμβάνει δεδομένα εκτίμησης κινδύνων από φορητές συσκευές Δικαιούμενων Συμμετεχόντων, τα οποία προκύπτουν από τις online συναλλαγές των εν λόγω φορητών συσκευών με την Επιχειρηματική Εφαρμογή ή την Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη για την οποία ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη της εν λόγω Εφαρμογής από προσφορές IBM SaaS. Για τους σκοπούς αυτών των προσφορών, στις "φορητές συσκευές" περιλαμβάνονται μόνο υποστηριζόμενα κινητά τηλέφωνα και συσκευές tablet, και όχι υπολογιστές PC ή MAC.

3.1.3 **IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition ή/και IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition ή/και IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition ή/και IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition**

Εντοπισμός μολυσμένων με επιβλαβή χρηματοοικονομικό κώδικα MitB (Man in the Browser) προγραμμάτων πλοήγησης (browsers) που συνδέονται σε μια Επιχειρηματική Εφαρμογή ή/και Εφαρμογή Λιανικής. Οι προσφορές IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection παρέχουν ένα πρόσθετο επίπεδο προστασίας που επιτρέπει στους οργανισμούς να επικεντρώνονται σε διαδικασίες καταπολέμησης απάτης που βασίζονται στην εκτίμηση κινδύνων επιβλαβούς κώδικα παρέχοντας στον Πελάτη αξιολογήσεις και προειδοποιήσεις αναφορικά με την παρουσία επιβλαβούς χρηματοοικονομικού κώδικα MitB.

α. Δεδομένα Περιστατικών:

Ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν να χρησιμοποιούν το TMA για τη λήψη δεδομένων περιστατικών που προκύπτουν από online συναλλαγές Δικαιούμενων Συμμετεχόντων με την (τις) Επιχειρηματική(-ές) Εφαρμογή(-ές) ή Εφαρμογή(-ές) Λιανικής του Πελάτη.

β. Έκδοση Advanced:

Οι Εκδόσεις Advanced για Επιχειρηματική (for Business) ή/και για Λιανική Χρήση (for Retail) παρέχουν ένα πρόσθετο επίπεδο εντοπισμού και προστασίας που αναπροσαρμόζεται και ρυθμίζεται για τη συγκεκριμένη δομή και ροή των Επιχειρηματικών Εφαρμογών ή/και Εφαρμογών Λιανικής του Πελάτη, και μπορούν να προσαρμοστούν για το συγκεκριμένο τοπίο απειλών που αντιμετωπίζει ο Πελάτης. Μπορεί να ενσωματωθεί σε διάφορα σημεία των Επιχειρηματικών Εφαρμογών ή/και Εφαρμογών Λιανικής του Πελάτη.

Η Έκδοση Advanced προσφέρεται στον Πελάτη με 100K Δικαιούμενους Συμμετέχοντες ως ελάχιστη ποσότητα για Λιανική Χρήση ή 10K Δικαιούμενους Συμμετέχοντες ως ελάχιστη ποσότητα για Επιχειρηματική Χρήση. Πρόκειται για 1000 πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων για Λιανική Χρήση ή 1000 πακέτα των 10 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων για Επιχειρηματική Χρήση.

γ. Έκδοση Standard:

Η Έκδοση Standard για Επιχειρηματική Χρήση (for Business) ή για Λιανική Χρήση (for Retail) είναι μια άμεσα υλοποιήσιμη λύση που παρέχει τις κύριες λειτουργίες αυτής της περιγραφής IBM SaaS, όπως περιγράφεται στο παρόν.

3.2 Προαιρετικές Πρόσθετες Προσφορές IBM SaaS για το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition ή/και το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition ή/και το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition ή/και το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition

Απαραίτητη προϋπόθεση για τις προσφορές IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail είναι η απόκτηση συνδρομής για το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition ή το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition.

Απαραίτητη προϋπόθεση για το IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail είναι η απόκτηση συνδρομής για το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition ή το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition. Απαραίτητη προϋπόθεση για το IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business είναι η απόκτηση συνδρομής για το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition ή το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition.

3.2.1 IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business ή/και IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail

Οι προσφορές IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy έχουν σχεδιαστεί για την παροχή ενός πρόσθετου επιπέδου προστασίας, καθώς περιλαμβάνουν μια υπηρεσία παρακολούθησης που επιτρέπει τον εντοπισμό περιστατικών υποκλοπής στοιχείων ταυτότητας Δικαιούμενων Συμμετεχόντων από επιθέσεις phishing στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή/και Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από προσφορές IBM SaaS.

3.2.2 IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail

Το IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail στοχεύει στη διερεύνηση, αντιμετώπιση, αποτροπή και αφαίρεση μολύνσεων από επιβλαβή κώδικα MitB (Man-in-the-Browser) από μολυσμένες συσκευές (PC/MACs) Δικαιούμενων Συμμετεχόντων του Πελάτη που αποκτούν πρόσβαση στην Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη σε περιστασιακή βάση, σε περίπτωση που έχουν εντοπιστεί τέτοιες μολύνσεις από επιβλαβή κώδικα MitB στα δεδομένα περιστατικών του IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει μια ισχύουσα συνδρομή για το IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection, το οποίο πρέπει να εκτελείται στην Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί αυτή την προσφορά IBM SaaS μόνο σε συνάρτηση με Δικαιούμενους Συμμετέχοντες που αποκτούν πρόσβαση στην Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη, και αποκλειστικά ως εργαλείο που στοχεύει στη διερεύνηση και αντιμετώπιση μιας συγκεκριμένης μολυσμένης συσκευής (PC/MAC) σε περιστασιακή βάση. Το IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail πρέπει να εκτελείται πράγματι στην εν λόγω συσκευή (PC/MAC) του Δικαιούμενου Συμμετέχοντος και ο εν λόγω Δικαιούμενος Συμμετέχων πρέπει να αποδεχθεί τη Σύμβαση EULA, να ταυτοποιηθεί τουλάχιστον μία φορά στην Εφαρμογή Λιανικής του Πελάτη, ενώ η παραμετροποίηση του Πελάτη πρέπει να περιλαμβάνει τη συλλογή ταυτοτήτων χρήστη (user IDs). Για την αποφυγή οποιωνδήποτε αμφιβολιών, η παρούσα προσφορά IBM SaaS δεν περιλαμβάνει το δικαίωμα χρήσης της Οθόνης Εκκίνησης Trusteer (Trusteer Splash) ή/και προώθησης του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού με οποιονδήποτε άλλο τρόπο στην κοινότητα των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων του Πελάτη.

4. Προσφορές IBM Security Trusteer Mobile

4.1 IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business ή/και IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail

Το IBM Security Trusteer Mobile Browser έχει σχεδιαστεί για την παροχή ενός πρόσθετου επιπέδου προστασίας που στοχεύει στην παροχή ασφαλούς online πρόσβασης των φορητών συσκευών των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από προσφορές IBM SaaS. Επίσης παρέχουν τη δυνατότητα αποτίμησης κινδύνων για τις φορητές συσκευές του Πελάτη και προστασία από επιθέσεις phishing. Ο εντοπισμός ασφαλών δικτύων Wi-Fi διατίθεται μόνο για πλατφόρμες Android. Για τους σκοπούς της παρούσας προσφοράς IBM SaaS, στις "φορητές συσκευές" περιλαμβάνονται μόνο τα κινητά τηλέφωνα και οι συσκευές tablet, ενώ δεν περιλαμβάνονται οι φορητοί υπολογιστές PC ή Mac.

Μέσω του TMA, ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν να λαμβάνουν δεδομένα περιστατικών, αναλύσεις και στατιστικά στοιχεία αναφορικά με τις Συσκευές των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων οι οποίοι: (i) έχουν μεταφορτώσει το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού, μια εφαρμογή που παραχωρείται βάσει μιας σύμβασης άδειας χρήσης τελικού χρήστη ("Σύμβαση EULA"), χωρίς χρέωση, στο κοινό και καθίσταται διαθέσιμη για μεταφόρτωση στις φορητές συσκευές των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων, και (ii) έχουν αποδεχθεί τους όρους της Σύμβασης EULA και έχουν ταυτοποιηθεί τουλάχιστον μία φορά στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή Εφαρμογές Λιανικής για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από προσφορές IBM SaaS. Ο Πελάτης επιτρέπεται να διαθέτει το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού στην αγορά μόνο μέσω της Οθόνης Εκκίνησης Trusteer και δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού για τις εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησής του.

α. Δεδομένα Περιστατικών:

Ο Πελάτης (και απεριόριστος αριθμός μελών του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του) μπορούν να χρησιμοποιούν το TMA για τη λήψη δεδομένων περιστατικών που προκύπτουν από online συναλλαγές φορητών συσκευών με τις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από προσφορές IBM SaaS.

β. Οθόνη Εκκίνησης Trusteer:

Η Οθόνη Εκκίνησης Trusteer (Trusteer Splash) αποτελεί μια πλατφόρμα μάρκετινγκ μέσω της οποίας προωθείται το Λογισμικό Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού στους Δικαιούμενους Συμμετέχοντες που αποκτούν πρόσβαση στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή/και στις Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από προσφορές IBM SaaS. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει κάποιο από τα διαθέσιμα πρότυπα οθονών εκκίνησης ("Splash Templates"). Επίσης μπορεί να συνάψει χωριστή σύμβαση ή περιγραφή έργου για την παροχή ειδικά προσαρμοσμένης οθόνης εκκίνησης.

Ο Πελάτης μπορεί να συμφωνήσει στην παροχή των δικών του εμπορικών σημάτων, λογοτύπων και εικονιδίων για χρήση σε συνάρτηση με το TMA, αποκλειστικά για την εμφάνισή τους στην Οθόνη Εκκίνησης Trusteer, στις οθόνες του Λογισμικού Πελάτη για Κάτοχο Λογαριασμού ή στις σελίδες προσγείωσης που φιλοξενούνται από την IBM ή στο δικτυακό τόπο του IBM Security Trusteer. Οποιαδήποτε χρήση των παρεχόμενων εμπορικών σημάτων, λογοτύπων ή εικονιδίων θα γίνεται σύμφωνα με τις εύλογες πολιτικές της IBM αναφορικά με τη διαφήμιση και τη χρήση εμπορικών σημάτων.

4.2 **IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business ή/και IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail**

Οι προσφορές IBM Security Trusteer Mobile SDK έχουν σχεδιαστεί για την παροχή ενός πρόσθετου επιπέδου ασφάλειας που εξασφαλίζει την ασφαλή διαδικτυακή πρόσβαση στις Επιχειρηματικές Εφαρμογές ή/και Εφαρμογές Λιανικής του Πελάτη για τις οποίες ο Πελάτης έχει αποκτήσει συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από προσφορές IBM SaaS. Επίσης παρέχουν τη δυνατότητα αποτίμησης κινδύνων για τις συσκευές του Πελάτη και προστασία από επιθέσεις phishing. Ο εντοπισμός ασφαλών δικτύων Wi-Fi διατίθεται μόνο για πλατφόρμες Android.

Οι προσφορές IBM Security Trusteer Mobile SDK περιλαμβάνουν ένα ιδιόκτητο SDK (software developer's kit - "SDK") για την ανάπτυξη λογισμικού για φορητές συσκευές, ένα πακέτο λογισμικού που περιέχει τεκμηρίωση, ιδιόκτητες βιβλιοθήκες λογισμικού προγραμματισμού και άλλα σχετικά αρχεία και στοιχεία, επίσης γνωστό ως "IBM Security Trusteer mobile library" (Βιβλιοθήκη του IBM Security Trusteer για φορητές συσκευές) ή ως "Run-time Component" (Λειτουργικό Τμήμα Περιβάλλοντος Εκτέλεσης) ή "Redistributable" (Αναδιανεμητέος Κώδικας), μια ιδιόκτητη ενότητα κώδικα που δημιουργήθηκε με το IBM Security Trusteer Mobile SDK και μπορεί να ενσωματωθεί και να ενοποιηθεί με μεμονωμένες προστατευόμενες εφαρμογές του Πελάτη για φορητές συσκευές iOS ή Android για τις οποίες ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για την κάλυψη των εν λόγω Εφαρμογών από προσφορές IBM SaaS ("Ενιαία Εφαρμογή του Πελάτη για Φορητές Συσκευές").

Το IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail διατίθεται σε πακέτα των 100 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή σε πακέτα των 100 Συσκευών Πελάτη, ενώ το IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business διατίθεται σε πακέτα των 10 Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή σε πακέτα των 10 Συσκευών Πελάτη.

Μέσω του ΤΜΑ, ο Πελάτης (και ένας απεριόριστος αριθμός εξουσιοδοτημένων μελών του προσωπικού του) μπορεί να λαμβάνει αναφορές δεδομένων συμβάντων και εκτιμήσεις τάσεων κινδύνων. Μέσω της Ενιαίας Εφαρμογής του Πελάτη για Φορητές Συσκευές, ο Πελάτης μπορεί να λαμβάνει δεδομένα ανάλυσης κινδύνων και πληροφορίες για φορητές συσκευές των Δικαιούμενων Συμμετεχόντων που έχουν μεταφορτώσει (downloaded) την Ενιαία Εφαρμογή του Πελάτη για Φορητές Συσκευές, επιτρέποντας έτσι στον Πελάτη να καταρτίσει μια πολιτική καταπολέμησης απάτης που επιβάλλει τη λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση των εν λόγω κινδύνων. Για τους σκοπούς αυτής της προσφοράς, στις "φορητές συσκευές" περιλαμβάνονται μόνο υποστηριζόμενα κινητά τηλέφωνα και συσκευές tablet, και όχι υπολογιστές PC ή MAC.

Ο Πελάτης μπορεί να προβαίνει στις εξής ενέργειες:

- α. Εσωτερική χρήση του IBM Security Trusteer Mobile SDK αποκλειστικά για το σκοπό της ανάπτυξης της Ενιαίας Εφαρμογής του Πελάτη για Φορητές Συσκευές.
- β. Ενσωμάτωση του Αναδιανεμητέου Κώδικα (αποκλειστικά σε μορφή κώδικα αντικειμένου) ως αναπόσπαστου, δομικού στοιχείου στην Ενιαία Εφαρμογή του Πελάτη για Φορητές Συσκευές. Οποιοδήποτε τροποποιημένο ή συγχωνευμένο τμήμα του Αναδιανεμητέου Κώδικα που υπόκειται σε αυτή τη χορήγηση άδειας χρήσης θα διέπεται από τους όρους των παρόντων Όρων Χρήσης, και
- γ. Προώθηση και διανομή του Αναδιανεμητέου Κώδικα για μεταφόρτωση σε φορητές συσκευές Δικαιούμενων Συμμετεχόντων ή σε Συσκευές Πελάτη, υπό την προϋπόθεση ότι:
 - Εκτός εάν επιτρέπεται ρητώς στην παρούσα Σύμβαση, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να προβαίνει (1) στη χρήση, αντιγραφή, τροποποίηση ή διανομή του SDK, (2) στην αντίστροφη συμβολομετάφραση (reverse assemble), αντίστροφη μεταγλώττιση (reverse compile) ή κατά άλλον τρόπο μετάφραση ή αποσυμπίληση (reverse engineer) του SDK, παρά μόνο στο βαθμό που επιτρέπεται ρητώς από το νόμο χωρίς τη δυνατότητα συμβατικής παραίτησης από αυτό το δικαίωμα, (3) στην ενοικίαση ή εκμίσθωση του SDK ή στην παραχώρηση περαιτέρω αδειών χρήσης (sublicense) του SDK, (4) στην αφαίρεση αρχείων πνευματικών δικαιωμάτων ή ειδοποιήσεων που περιέχονται στον Αναδιανεμητέο Κώδικα, (5) στη χρήση του ίδιου ονόματος διαδρομής (path name) με τα πρωτότυπα αρχεία/ενότητες του Αναδιανεμητέου Κώδικα, και (6) στη χρήση επωνυμιών και εμπορικών σημάτων της IBM, των χορηγούντων τις άδειες χρήσης της ή των διανομέων της σε συνάρτηση με την προώθηση της Ενιαίας Εφαρμογής του Πελάτη για Φορητές Συσκευές χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της IBM ή του εν λόγω διανομέα ή χορηγούντος άδειες χρήσης.
 - Ο Αναδιανεμητέος Κώδικας πρέπει να παραμείνει ενσωματωμένος ως αναπόσπαστο στοιχείο στην Ενιαία Εφαρμογή του Πελάτη για Φορητές Συσκευές. Ο Αναδιανεμητέος Κώδικας πρέπει να βρίσκεται σε μορφή κώδικα αντικειμένου (object code) μόνο και να συμμορφώνεται με όλες τις κατευθυντήριες γραμμές, οδηγίες και προδιαγραφές που παρέχονται στο SDK και στην αντίστοιχη τεκμηρίωση. Στη σύμβαση άδειας χρήσης με τον τελικό χρήστη της Ενιαίας Εφαρμογής του Πελάτη για Φορητές Συσκευές, ο τελικός χρήστης πρέπει να ειδοποιείται ότι ο Διανεμητέος Κώδικας δεν επιτρέπεται i) να χρησιμοποιείται για οποιονδήποτε άλλο σκοπό παρά μόνο για να καθιστά δυνατή τη χρήση της Ενιαίας Εφαρμογής του Πελάτη για Φορητές Συσκευές, ii) να αντιγράφεται (παρά μόνο για λόγους εφεδρικής αποθήκευσης), iii) να διανέμεται ή να διαβιβάζεται περαιτέρω, ή iv) να υφίσταται αντίστροφη συμβολομετάφραση (reverse assembly), αντίστροφη μεταγλώττιση (reverse compilation) ή άλλου είδους μετάφραση, παρά μόνο στο βαθμό που επιτρέπεται ρητώς εκ του νόμου χωρίς δυνατότητα συμβατικής παραίτησης από αυτό το δικαίωμα. Η σύμβαση άδειας χρήσης του Πελάτη πρέπει να παρέχει τουλάχιστον ισοδύναμη προστασία των δικαιωμάτων της IBM με αυτή που παρέχεται από τους όρους της παρούσας Σύμβασης.
 - Το SDK επιτρέπεται να εγκατασταθεί μόνο ως τμήμα του περιβάλλοντος εσωτερικής ανάπτυξης και διενέργειας δοκιμών σε επίπεδο μονάδας (unit testing) του Πελάτη στις καθορισμένες φορητές συσκευές διενέργειας δοκιμών του Πελάτη. Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί το SDK για την επεξεργασία φορτίων εργασίας του περιβάλλοντος παραγωγής, την προσομοίωση φορτίων εργασίας του περιβάλλοντος παραγωγής ή τη δοκιμή της επεκτασιμότητας (scalability) οποιουδήποτε κώδικα, εφαρμογής ή συστήματος. Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί οποιονδήποτε τμήμα του SDK για οποιονδήποτε άλλο σκοπό.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παροχή οποιασδήποτε τεχνικής υποστήριξης για την Ενιαία Εφαρμογή του Πελάτη για Φορητές Συσκευές, καθώς και για οποιεσδήποτε τροποποιήσεις στον

Αναδιανεμητέο Κώδικα που πραγματοποιήθηκαν από τον Πελάτη, όπως προβλέπεται στο παρόν έγγραφο.

Ο Πελάτης είναι εξουσιοδοτημένος να εγκαθιστά και να χρησιμοποιεί το Αναδιανεμητέο Κώδικα και το IBM Security Mobile SDK αποκλειστικά για την υποστήριξη της εκ μέρους του χρήσης της προσφοράς IBM SaaS.

Η IBM έχει διενεργήσει δοκιμές με δείγματα εφαρμογών χρησιμοποιώντας τα εργαλεία για φορητές συσκευές που παρέχονται στο IBM Security Trusteer Mobile SDK ("Εργαλεία για Φορητές Συσκευές" (Mobile Tools)) προκειμένου να προσδιοριστεί αν οι εν λόγω εφαρμογές εκτελούνται σωστά σε ορισμένες εκδοχές πλατφορμών λειτουργικών συστημάτων για φορητές συσκευές της Apple (iOS), της Google (Android) και άλλων (από κοινού "Πλατφόρμες Λειτουργικών Συστημάτων για Φορητές Συσκευές" (Mobile OS Platforms)). Όμως, οι Πλατφόρμες Λειτουργικών Συστημάτων για Φορητές Συσκευές παρέχονται από τρίτους, δεν βρίσκονται υπό τον έλεγχο της IBM και υπόκεινται σε αλλαγή χωρίς ειδοποίηση προς την IBM. Για το λόγο αυτό και παρά τα όσα προβλέπονται περί του αντιθέτου, η IBM δεν εγγυάται ότι οποιεσδήποτε εφαρμογές ή άλλα αποτελέσματα που δημιουργούνται με χρήση των Εργαλείων για Φορητές Συσκευές θα εκτελούνται σωστά, θα συνεργάζονται ή θα είναι συμβατά με οποιεσδήποτε Πλατφόρμες Λειτουργικών Συστημάτων για Φορητές Συσκευές ή με οποιεσδήποτε φορητές συσκευές.

Ο Πελάτης συμφωνεί να δημιουργεί, να τηρεί και να παρέχει στην IBM και τους ελεγκτές της ακριβή έγγραφα στοιχεία, αποτελέσματα εργαλείων του συστήματος και άλλα δεδομένα του συστήματος τα οποία επαρκούν προκειμένου να παράσχουν επαλήθευση, η οποία θα υπόκειται σε έλεγχο, ότι η χρήση του IBM Security Trusteer Mobile SDK από τον Πελάτη συμμορφώνεται με τους παρόντες Όρους Χρήσης.

5. Υλοποίηση Προσφορών IBM SaaS για την Προστασία από Απάτη

Η βασική συνδρομή του Πελάτη περιλαμβάνει τις απαιτούμενες δραστηριότητες ετοιμασίας (setup) και αρχικής εγκατάστασης, στις οποίες περιλαμβάνονται η αρχική εκκίνηση, η παραμετροποίηση, η χρήση προτύπου οθόνης εκκίνησης (Splash Template), η διενέργεια δοκιμών και η εκπαίδευση.

Μπορεί να συναφθεί χωριστή σύμβαση για πρόσθετες υπηρεσίες έναντι πρόσθετης χρέωσης.

Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("Σύμβαση SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, η οποία ισχύει εάν καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη:

Θα ισχύει η πιο πρόσφατη εκδοχή της παρούσας Σύμβασης SLA που είναι διαθέσιμη κατά την ημερομηνία έναρξης ή ανανέωσης της περιόδου ισχύος της συνδρομής του Πελάτη. Ο Πελάτης κατανοεί ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση προς τον Πελάτη.

1. Ορισμοί

- α. **Εξουσιοδοτημένη Επαφή (Authorized Contact)** – το άτομο που δήλωσε ο Πελάτης στην IBM το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο για την υποβολή Αξιώσεων βάσει της παρούσας Σύμβασης SLA.
- β. **Πίστωση Διαθεσιμότητας (Availability Credit)** – το μέσο επανόρθωσης που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης ή έκπτωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου χρεώσεων συνδρομής για το IBM SaaS.
- γ. **Αξίωση (Claim)** – μια αξίωση που εγείρεται από την Εξουσιοδοτημένη Επαφή του Πελάτη προς την IBM σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης SLA επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- δ. **Συμβατικός Μήνας (Contracted Month)** – κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου του IBM SaaS, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Γκρήνουιτς (GMT) την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Γκρήνουιτς (GMT) την τελευταία ημέρα του μήνα.
- ε. **Πελάτης (Client)** – ένα νομικό πρόσωπο που έχει προμηθευτεί συνδρομή για τη λήψη του IBM SaaS απευθείας από την IBM και που δεν έχει αθετήσει οποιοσδήποτε ουσιώδεις υποχρεώσεις του, συμπεριλαμβανομένων υποχρεώσεων πληρωμής, βάσει της σύμβασής του με την IBM για το IBM SaaS.
- στ. **Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Downtime)** – μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για την Υπηρεσία και κανένας από τους χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιεί όλες τις πτυχές της Υπηρεσίας για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
 - Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος,
 - Περιπτώσεις Ανωτέρας Βίας,
 - Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων,
 - Ενέργειες ή παραλείψεις του Πελάτη ή τρίτων (συμπεριλαμβανομένης της απόκτησης πρόσβασης στο IBM SaaS από οποιονδήποτε με τη χρήση κωδικών πρόσβασης ή εξοπλισμού του Πελάτη),
 - Μη συμμόρφωση με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στο IBM SaaS, ή
 - Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρασχέθηκαν από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος για λογαριασμό του Πελάτη.
- ζ. **Συμβάν (Event)** – μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- η. **Ανωτέρα Βία (Force Majeure)** – Θεομηνίες, τρομοκρατικές ενέργειες, εργασιακές κινητοποιήσεις, πυρκαγιές, πλημμύρες, σεισμοί, ταραχές, πόλεμοι, κυβερνητικές πράξεις, εντολές ή περιορισμοί, επιθέσεις ιών, επιθέσεις άρνησης παροχής υπηρεσιών ή άλλη κακόβουλη συμπεριφορά, βλάβες κοινωφελών υπηρεσιών και διακοπές δικτυακών συνδέσεων, ή οποιαδήποτε άλλη αιτία για τη μη διαθεσιμότητα του IBM SaaS η οποία ήταν πέραν του εύλογου ελέγχου της IBM.
- θ. **Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας Συστήματος (Planned System Downtime)** - μια προγραμματισμένη διακοπή του IBM SaaS για σκοπούς συντήρησης.

1. **Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (Service Level)** – το πρότυπο που καθορίζεται παρακάτω βάσει του οποίου η IBM μετρά το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση SLA.

2. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Προκειμένου να πληρούνται οι προϋποθέσεις για την έγερση Αξίωσης, ο Πελάτης πρέπει να έχει υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης (support ticket) για κάθε Συμβάν στο Help Desk υποστήριξης πελατών της IBM για το αντίστοιχο IBM SaaS, σύμφωνα με την καθορισμένη από την IBM διαδικασία για την αναφορά ζητημάτων υποστήριξης Κρισιμότητας 1. Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει όλες τις απαραίτητες αναλυτικές πληροφορίες για το Συμβάν και να παρέχετε εύλογη βοήθεια στην IBM στη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος στο βαθμό που απαιτείται για δελτία υποστήριξης Κρισιμότητας 1. Το εν λόγω δελτίο υποστήριξης πρέπει να υποβάλλεται εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη στιγμή ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους του χρήση του IBM SaaS.
- β. Η Εξουσιοδοτημένη Επαφή του Πελάτη πρέπει να εγείρει την Αξίωση του Πελάτη για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από το τέλος του Συμβατικού Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης.
- γ. Η Εξουσιοδοτημένη Επαφή του Πελάτη πρέπει να παρέχει στην IBM όλες τις εύλογες λεπτομέρειες αναφορικά με την Αξίωση, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, αναλυτικών περιγραφών όλων των σχετικών Συμβάντων και του Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών που σύμφωνα με την Αξίωση δεν επιτεύχθηκε.
- δ. Η IBM θα πραγματοποιεί μια εσωτερική καταμέτρηση του συνολικού συνδυασμένου Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα που ισχύει για το αντίστοιχο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας θα βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει ότι υπέστη για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας. Εάν ο Πελάτης αναφέρει ένα Συμβάν Διακοπής Λειτουργίας Εφαρμογών και ένα Συμβάν Διακοπής Επεξεργασίας Εισερχόμενων Δεδομένων τα οποία παρουσιάζονται ταυτόχρονα, τότε η IBM θα θεωρεί τις επικαλυπτόμενες χρονικές περιόδους Διακοπής Λειτουργίας ως μία χρονική περίοδο Διακοπής Λειτουργίας και όχι ως δύο χωριστές χρονικές περιόδους Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στους παρακάτω πίνακες. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το (τα) ίδιο(-α) Συμβάν(τα) στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.
- ε. Για μια Δέσμη Υπηρεσιών (Bundled Service: μεμονωμένα IBM SaaS που πωλούνται μαζί ως πακέτο έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη Δέσμη Υπηρεσιών και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένο IBM SaaS. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει Αξίωση αναφορικά με ένα μόνο μεμονωμένο IBM SaaS σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, και η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για περισσότερα από ένα IBM SaaS σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε Συμβατικού Μήνα.
- στ. Εάν ο Πελάτης αγόρασε το IBM SaaS από έναν έγκυρο μεταπωλητή της IBM στα πλαίσια μιας συναλλαγής μεταπώλησης στην οποία η IBM διατηρεί την κύρια ευθύνη για την τήρηση των δεσμεύσεων του IBM SaaS και της Σύμβασης SLA, τότε η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή RSVP (Relationship Suggested Value Price) για το IBM SaaS για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης, με έκπτωση 50%.
- ζ. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το δέκα τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλει ο Πελάτης στην IBM για το IBM SaaS.
- η. Η IBM θα επιδεικνύει εύλογη κρίση κατά την εξακρίβωση των Αξιώσεων, βασιζόμενη στις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες στα αρχεία της, οι οποίες θα κατισχύουν σε περίπτωση αντίθεσης με τα δεδομένα στα αρχεία του Πελάτη.
- θ. ΟΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΒΑΣΗ SLA ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΤΟ ΜΟΝΑΔΙΚΟ ΚΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΟ ΤΡΟΠΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΞΙΩΣΗ.

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα)	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
< 99,5%	2%
< 98,0%	5%
< 96,0%	10%

Το "Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών", το οποίο εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά (γ) του συνολικού αριθμού λεπτών στο Συμβατικό Μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 250 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 250 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.950 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για ένα Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών του 99,4% κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

3.1 Εξαιρέσεις

Η παρούσα Σύμβαση SLA διατίθεται μόνο σε Πελάτες της IBM. Η παρούσα Σύμβαση SLA δεν ισχύει για τα εξής:

- Εκδόσεις beta και δοκιμαστικές εκδόσεις Υπηρεσιών.
- Μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη της IBM, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους του IBM SaaS.
- Εάν ο Πελάτης έχει αθετήσει οποιοσδήποτε ουσιώδεις υποχρεώσεις βάσει των Όρων Χρήσης, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της αθέτησης υποχρεώσεων πληρωμής.

Σημαντικό: Οι παρόντες Όροι Χρήσης συντάχθηκαν στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο των παρόντων Όρων Χρήσης 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.