

IBM Security Trusteer Fraud Protection

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja ezeket a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

1.1 Rapport IBM SaaS ajánlatok

- 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 Pinpoint IBM SaaS ajánlatok

- 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 Mobile IBM SaaS ajánlatok

- 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. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- a. **Választható Résztvevő** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Választható Résztvevő minden olyan természetes vagy jogi személy, amely jogosult az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett szolgáltatásnyújtási programban való részvételre. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett összes Választható Résztvevőt.

Az IBM SaaS által felügyelt szolgáltatásnyújtási programok elemzése önállóan történik a hozzáadás előtt. A több szolgáltatásnyújtási programra jogosult személyek vagy jogi személyek számára különálló jogosítványok szükségesek.

Ezen ajánlatok esetében a szolgáltatásnyújtási program az Ügyfél egyetlen Üzleti vagy Kiskereskedelmi Alkalmazását tartalmazza egy fő bejelentkezési oldallal és kapcsolódó oldalakkal az egyes Üzleti vagy Kiskereskedelmi Alkalmazásokhoz. A Választható Résztvevő az Ügyfél olyan végfelhasználója, aki bejelentkezési hitelesítő adatokkal rendelkezik az Üzleti vagy Kiskereskedelmi Alkalmazáshoz.

- b. **Ügyféleszköz** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Ügyféleszköz felhasználói számítási eszköz, különleges rendeltetésű érzékelő vagy telemetriai eszköz, amely parancskészletek, eljárások vagy alkalmazások végrehajtását kéri vagy ezeket kapja végrehajtásra, vagy adatokat szolgáltat egy másik számítógépes rendszernek, amelyet jellemzően kiszolgálónak hívnak, vagy amelyet egyéb esetben a kiszolgáló felügyel. Több Ügyféleszköz rendelkezhet hozzáféréssel egy közös kiszolgálóhoz. Az Ügyféleszköz rendelkezhet feldolgozási képességgel, vagy programozható arra, hogy lehetővé tegye a felhasználó munkavégzését. Az Ügyfélnek jogosultságot kell szereznie minden olyan Ügyféleszközhöz, amely az Ügyfél Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszak során az IBM SaaS alkalmazást futtatja, annak adatokat szolgáltat, annak szolgáltatásait igénybe veszi vagy egyéb módon ahhoz hozzáfér.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

4. Megfelelőség és felülvizsgálat

Az IBM Security Trusteer Fraud Protection ajánlatok elérése a Választható Résztevők vagy Ügyféleszközök a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott maximális mennyiségétől függ. Az Ügyfél felelős annak biztosításáért, hogy a Választható Résztevők vagy Ügyféleszközök száma ne haladja meg a Tranzakciós Dokumentumban megadott maximális mennyiséget.

Felülvizsgálat útján ellenőrizhető a Választható Résztevők vagy Ügyféleszközök maximális mennyiségének való megfelelés.

5. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az Ügyfél Tranzakciós Dokumentuma határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

5.1 Automatikus Megújítás

Ha az Ügyfél Tranzakciós Dokumentuma szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejárt IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott lejárat dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél IBM üzletkötőjének vagy IBM Üzleti Partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejárat dátumig, az Előfizetési Időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint.

5.2 Folyamatos számlázás

Ha a Tranzakciós Dokumentum szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához az Ügyfélnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM üzleti partnerétől az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

5.3 Megújítás szükségése

Ha a Tranzakciós Dokumentum szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejárata utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

6. Technikai Támogatás

Az IBM SaaS ajánlathoz Technikai Támogatás érhető el az Ügyfelek és azok Választható Résztevői számára az IBM SaaS használatának elősegítése érdekében.

Az Alapszintű támogatás az összes ajánlat előfizetésének a részét képezi. A Trusteer Rapport Mandatory Service, amely a Trusteer Rapport bővítménye, a Prémium szintű támogatást igényli az alapszintű Trusteer Rapport előfizetéshez.

Mindegyik IBM SaaS ajánlathoz elérhető Prémium szintű támogatási előfizetés további díjfizetés ellenében, az IBM Security Trusteer Mobile SDK ajánlatok és az IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service ajánlatok kivételével.

Alapszintű támogatás:

- Támogatási szolgáltatás helyi idő szerint 8:00–17:00 között.
- A Ügyfelek és a Választható Résztevők elektronikus úton nyújthatnak be ügyfélszolgálati kérvényt, a Szolgáltatásként kínált szoftver [SaaS] Támogatási kézikönyvben (Support Handbook) leírtak szerint.
- A Ügyfelek az Ügyfél-támogatási portálon érhetik el az értesítéseket, dokumentumokat, esetjelentéseket és gyakran ismételt kérdéseket, a következő webhelyen: <http://www-01.ibm.com/software/security/trusteer/support/>.
- A támogatási lehetőségeikért és részleteikért tekintse meg az IBM szolgáltatásként kínált szoftver [SaaS] Támogatási kézikönyvet: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Prémium szintű támogatás:

- A hét minden napján, napi 24 órában elérhető támogatás az összes súlyossági szinthez.
- A Ügyfelek telefonon keresztül közvetlenül elérhetik a támogatást.
- A Ügyfelek és a Választható Résztevők elektronikus úton nyújthatnak be ügyfélszolgálati kérvényt, a Szolgáltatásként kínált szoftver [SaaS] Támogatási kézikönyvben leírtak szerint.
- A Ügyfelek az Ügyfél-támogatási portálon érhetik el az értesítéseket, dokumentumokat, esetjelentéseket és gyakran ismételt kérdéseket, a következő webhelyen: <http://www-01.ibm.com/software/security/trusteer/support/>.
- A támogatási lehetőségeikért és részleteikért tekintse meg az IBM szolgáltatásként kínált szoftver [SaaS] Támogatási kézikönyvet: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

7. Az IBM SaaS - Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

7.1 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM megfelel az Egyesült Államok és az EU közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által és az Európai Bizottság együttműködésével rögzített Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek. Az IBM Security Trusteer termékek rendelkeznek az IBM az Egyesült Államok és az EU közötti Safe Harbor-tanúsítványával. Tovább információért a Safe Harbor egyezményről és az ahhoz csatlakozott vállalatok listájáért lásd: <http://export.gov/safeharbor/>.

7.2 Az Ügyfél Éves Előfizetési Díjának növekedése

Az IBM fenntartja a jogot az IBM SaaS előfizetési díjának módosítására tizenkét (12) havonta legfeljebb egy alkalommal az IBM által meghatározott százalékkal, de legfeljebb 3%-kal. Az előfizetési díj módosítása a kezdeti szolgáltatási időtartam kezdési dátumának évfordulóján lép érvénybe. A díj ilyen módosítása nem érinti az Ügyfél az IBM SaaS termékre való jogosultságát vagy az IBM SaaS beszerzésére vonatkozó díjszabási egységet. Az IBM Üzleti Partnerek függetlenek az IBM vállalattól, és egyoldalúan határozzák meg a díjaikat és feltételeiket.

7.3 Prémium szintű támogatás

Az Ügyfél csak azon IBM SaaS ajánlatok esetén jogosult a Prémium szintű támogatásra, amelyek esetében előfizetett a kapcsolódó Prémium szintű támogatási ajánlatra.

7.4 Jogszerű használat és hozzájárulás

Felhatalmazás az adatok gyűjtésére és feldolgozására

Az IBM SaaS segítséget nyújt az Ügyfél számára a biztonsági környezet és az adatok fejlesztésében. Az IBM SaaS azon Választható Résztevőktől és Ügyféleszközöktől gyűjt információkat, amelyek az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének részét képező Üzleti vagy Kiskereskedelmi alkalmazásokat használják. Az IBM SaaS olyan információkat gyűjt, amelyek önállóan vagy együtt egyes joghatóságok előírásai szerint Személyes Adatoknak számítanak. „Személyes Adat” minden olyan információ, amelyek egy konkrét személyt azonosíthatnak, például név, e-mail cím, lakcím vagy telefonszám, amelyeket az IBM vállalatnak tárolás, feldolgozás vagy átvitel céljából az Ügyfél megbízásából adtak meg.

Az adatgyűjtési és -feldolgozási gyakorlatok az IBM SaaS működésének javítása érdekében frissülhetnek. Az adatgyűjtési és -feldolgozási gyakorlatok teljes leírását tartalmazó dokumentum igény szerint frissül, és kérésre elérhető az Ügyfél számára. Az Ügyfél felhatalmazza az IBM vállalatot ezen információk gyűjtésére és azok feldolgozására a Határokon átnyúló továbbítások szakasz, a jelen Felhasználási Feltételek Adatvédelem szakasza, valamint a jelen Felhasználási Feltételek Általános Feltételei Adatvédelem és Adatbiztonság szakasza előírásainak megfelelően.

IBM Security Trusteer Pinpoint ajánlatok esetében:

Az összegyűjtött adatok magukban foglalhatják a felhasználói IP-címet, a titkosított vagy egy irányban kivonatolt felhasználói azonosítót, a tartományi cookie-kat (ha nincs szűrés), a védett alkalmazások és adathalász webhelyek látogatásait, a földrajzi helyet és az adathalász webhelyeken megadott hitelesítő adatokat.

IBM Security Trusteer Mobile SDK ajánlatok és IBM Security Trusteer Mobile Browser ajánlatok esetében:

Az összegyűjtött adatok magukban foglalhatják a felhasználói IP-címet, a titkosított vagy egy irányban kivonatolt felhasználói azonosítót, a földrajzi helyet, a védett alkalmazások meglátogatásait, a SIM kártya adatait, az eszköz nevét és az Ügyfél partneri kapcsolatainak adatait.

IBM Security Trusteer Rapport ajánlatok esetében:

Az összegyűjtött adatok magukban foglalhatják a felhasználói IP-címet, a titkosított vagy egy irányban kivonatolt felhasználói azonosítót, a biztonsági eseményeket, az IBM ügyféltámogatással való kapcsolatfelvétel céljából megadott felhasználónevet és e-mail címet, az Ügyfél partneri kapcsolatait, a védett webhelyeken megadott titkosított jelszót, a védett alkalmazások és adathalász webhelyek meglátogatásait, a titkosított fizetési kártyaszámot, valamint az IBM személyzete által távolról a gyanús kártevők, a rosszindulatú tevékenységek vagy a hibás működés vizsgálata céljából gyűjtött fájlokat és adatokat.

Az érintett személyek előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulása:

A jelen IBM SaaS használatára különböző jogszabályok vagy rendeletek vonatkozhatnak. Az IBM SaaS csak törvényes célokra használható, jogszerű módon. Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM SaaS ajánlatot a vonatkozó jogszabályoknak, rendeleteknek és szabályozásoknak megfelelően használja, és ezek betartásáért teljes körű felelősséget vállal.

IBM Security Trusteer Pinpoint ajánlatok és IBM Security Trusteer Mobile SDK ajánlatok esetében:

Az Ügyfél kijelenti, hogy megszerezte vagy megszerzi az IBM SaaS jogszerű használatához és az IBM által az IBM SaaS ajánlaton keresztül végzett adatgyűjtéshez és -feldolgozáshoz szükséges összes tájékoztatáson alapuló hozzájárulást, engedélyt vagy licencet.

IBM Security Trusteer Rapport ajánlatok és IBM Security Trusteer Mobile Browser ajánlatok esetében:

Az Ügyfél felhatalmazza az IBM vállalatot, hogy beszeresse az IBM SaaS jogszerű használatához szükséges, tájékoztatáson alapuló hozzájárulásokat, valamint hogy összegyűjtse és feldolgozza az adatokat a Végfelhasználói Licencszerződésben leírtak szerint, amely a következő címen érhető el: <https://www.trusteer.com/support/end-user-license-agreement>. Ha az Ügyfél úgy dönt, hogy az Ügyfél (és nem az IBM) kezeli a hozzájárulással kapcsolatos kommunikációt a végfelhasználókkal, az Ügyfél kijelenti, hogy megszerezte vagy megszerzi az IBM SaaS jogszerű használatához és az IBM mint az Ügyfél adatfeldolgozója által az IBM SaaS ajánlaton keresztül végzett adatgyűjtéshez és -feldolgozáshoz szükséges összes tájékoztatáson alapuló hozzájárulást, engedélyt vagy licencet.

7.5 Határokon átnyúló továbbítások

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM továbbíthatja a tartalmakat (a Személyes Adatokat is beleértve) az országhatárokon keresztül a vonatkozó jogszabályoknak és követelményeknek megfelelően feldolgozóknak és alfeldolgozóknak az Európai Gazdasági Térségen kívüli és az Európai Bizottság által megfelelő biztonsági szinttel rendelkezőnek ítélt következő országokba: Egyesült Államok.

7.6 Adatvédelem

Ha az Ügyfél Személyes Adatokat tesz elérhetővé az IBM SaaS ajánlatban az Európai Unió tagállamaiban, Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában vagy Svájcban, vagy ha az Ügyfél Választható Résztvevőkkel vagy Ügyféleszközökkel rendelkezik ezekben az országokban, akkor az Ügyfél kizárólagos irányítóként az IBM vállalatot jelöli ki feldolgozóként a Személyes Adatok feldolgozásához (az EU 95/46/EK irányelvben meghatározott feltételek szerint). Az IBM ezen Személyes Adatokat olyan mértékig dolgozza fel, amelyre szükség van az IBM SaaS ajánlat elérhetővé tételéhez az IBM SaaS IBM által közzétett leírásainak megfelelően, és az Ügyfél beleegyezik, hogy ezen feldolgozások megfelelnek az Ügyfél útmutatásainak. Az IBM megfelelően előzetesen értesíti az Ügyfeleit, ha lényegi módosításokat hajt végre a feldolgozó hellyel vagy a Személyes Adatoknak az IBM SaaS részeként történő biztosítási módjával kapcsolatban. Az Ügyfél megszüntetheti az érintett IBM SaaS jelenlegi Előfizetési Időszakára vonatkozó megállapodását egy írásbeli értesítéssel, amelyet az IBM módosításra vonatkozó értesítésétől számított harminc (30) napon belül kell az IBM részére elküldenie. Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM tartalmakat továbbíthat (beleértve a Személyes Adatokat is) az országhatárokon keresztül a következő feldolgozó és alfeldolgozó számára:

Feldolgozó/alfeldolgozó neve	Szerep (adatfeldolgozó vagy alfeldolgozó)	Helyszín*
Az IBM szerződő fél	Feldolgozó	A Tranzakciós Dokumentum szerint
Amazon Web Services LLC	Alfeldolgozó	410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109 Egyesült Államok
Connectria Corp.	Alfeldolgozó	10845 Olive Blvd., Suite 300 St. Louis, MO 63141 Egyesült Államok
IBM Israel Ltd.	Alfeldolgozó	94 Derech Em-Hamoshavot 49527 Petach-Tikva Izrael
IBM Corp	Alfeldolgozó	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504 Egyesült Államok

Az Ügyfél elfogadja, hogy az IBM az Ügyfél értesítésével módosíthatja az országok ezen listáját, amikor úgy ítéli meg, hogy az az IBM SaaS biztosításához szükséges.

Az Ügyfél beleegyezik, hogy a németországi adatközponton keresztül biztosított szolgáltatások esetében a létesítési folyamat során meghatározott módon az IBM tartalmakat továbbíthat (beleértve a Személyes Adatokat is) az országhatárokon keresztül a következő feldolgozók és alfeldolgozók számára:

Feldolgozó/alfeldolgozó neve	Szerep (adatfeldolgozó vagy alfeldolgozó)	Helyszín*
Az IBM szerződő fél	Feldolgozó	A Tranzakciós Dokumentum szerint
Amazon Web Services (Németország)	Alfeldolgozó	München, Németország
IBM Israel Ltd.	Alfeldolgozó	94 Derech Em-Hamoshavot 49527 Petach-Tikva Izrael

Az Ügyfél beleegyezik, hogy a japán adatközponton keresztül biztosított szolgáltatások esetében a létesítési folyamat során meghatározott módon az IBM tartalmakat továbbíthat (beleértve a Személyes Adatokat is) az országhatárokon keresztül a következő feldolgozók és alfeldolgozók számára:

Feldolgozó/alfeldolgozó neve	Szerep (adatfeldolgozó vagy alfeldolgozó)	Helyszín*
Az IBM szerződő fél	Feldolgozó	A Tranzakciós Dokumentum szerint
Amazon Web Services (Japán)	Alfeldolgozó	Tokió, Japán
IBM Israel Ltd.	Alfeldolgozó	94 Derech Em-Hamoshavot 49527 Petach-Tikva Izrael

* A fenti táblázatokban meghatározott helyszínek tartalmazzák a feldolgozó/alfeldolgozó vállalati irodáinak címét. Az adatközpontok ugyanabban a megadott országban találhatóak.

A felek vagy azok érintett társvállalatai önálló, szabványos, változtatás nélküli, EU Modell megállapodásokat köthetnek a megfelelő szerepükben a 2010/87/EU bizottsági határozat értelmében, az opcionális rendelkezések nélkül. Ezen megállapodások rendelkezéseiből keletkező minden jogvita vagy felelősség úgy tekintendő, mintha a jelen Megállapodás keretében meghatározott felek között merült volna fel, akkor is, ha ezen megállapodások a társvállalatok között jöttek létre.

„A” Függelék

1. IBM SaaS ajánlatok

Az IBM ezen szolgáltatásokat önálló szolgáltatásokként és ajánlatokként vagy kiegészítő szolgáltatásokként és ajánlatokként biztosítja. A megrendelt IBM SaaS ajánlatok az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (Proof of Entitlement) vannak meghatározva.

1.1 Üzleti és kiskereskedelmi meghatározások

Az IBM Security Trusteer csalás elleni védelmet biztosító termékek bizonyos típusú alkalmazásokkal való használatra vannak licencelve. Az Alkalmazások a következő típusúak lehetnek: kiskereskedelmi vagy üzleti. Külön ajánlatok érhetők el a Kiskereskedelmi és az Üzleti Alkalmazásokhoz.

- A Kiskereskedelmi Alkalmazások a fogyasztókat kiszolgáló online banki alkalmazások, mobilalkalmazások vagy e-kereskedelmi alkalmazások. Előfordulhat, hogy az Ügyfélszabályzat bizonyos kis méretű vállalkozásokat a kiskereskedelmi hozzáférésre jogosult vállalkozásokként osztályoz.
- Az Üzleti Alkalmazások a vállalati, intézményi vagy ezekkel egyenértékű jogi személyeket kiszolgáló online banki alkalmazások, mobilalkalmazások vagy e-kereskedelmi alkalmazások, illetve a nem Kiskereskedelmi típusúként osztályozott alkalmazások.

1.2 IBM SaaS alapszintű előfizetési ajánlatok

Üzleti ajánlatok:

- 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

Kiskereskedelmi ajánlatok:

- 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

Mindegyik üzleti és kiskereskedelmi ajánlathoz elérhető Prémium szintű támogatás további díjfizetés ellenében, az IBM Security Trusteer Mobile SDK ajánlatok kivételével.

1.3 Kiegészítő IBM SaaS előfizetési ajánlatok IBM Security Trusteer Rapport ajánlatokhoz

Kiegészítő ajánlatok az IBM Security Trusteer Rapport for Business ajánlathoz:

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

Kiegészítő ajánlatok az IBM Security Trusteer Rapport for Retail ajánlathoz:

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

Az IBM Security Trusteer Rapport ajánlatokhoz biztosított minden egyes üzleti és kiskereskedelmi bővítményhez elérhető Prémium szintű támogatás további díjfizetés ellenében, az IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service bővítmények kivételével.

Az IBM Security Trusteer Rapport for Business vagy az IBM Security Trusteer Rapport for Retail előfizetés előkövetelmény a jelen szakaszban szereplő kapcsolódó kiegészítő IBM SaaS előfizetési ajánlatok igénybe vételéhez.

1.4 **Kiegészítő IBM SaaS előfizetési ajánlatok IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection ajánlatokhoz**

Kiegészítő ajánlatok az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition vagy az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition ajánlathoz:

- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business

Kiegészítő ajánlatok az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition vagy az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition ajánlathoz:

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

További díjfizetés ellenében prémium szintű támogatási előfizetés érhető el a jelen szakaszban szereplő minden egyes kiegészítő IBM SaaS ajánlathoz.

Az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business ajánlatokra vagy az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail ajánlatokra való előfizetés előkövetelmény a jelen szakaszban szereplő kapcsolódó kiegészítő IBM SaaS előfizetési ajánlatok igénybe vételéhez.

1.5 **További kiegészítő IBM SaaS előfizetések**

Azon kiegészítő IBM SaaS előfizetések, amelyek a fentiekben ismertetett alapszintű előfizetésekhez kapcsolódnak, és a jelen dokumentumban nem szerepelnek, függetlenül attól, hogy elérhetőek vagy fejlesztés alatt állnak, nem minősülnek frissítésnek, és külön kell azokat biztosítani.

1.6 **Meghatározások**

Fióktulajdonos – az Ügyfél végfelhasználója, aki telepítette az ügyfél-engedélyező szoftvert, elfogadta a Végfelhasználói licencszerződést („EULA”), és legalább egyszer hitelesítve lett az Ügyfél azon Kiskereskedelmi vagy Üzleti Alkalmazásában, amelyhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra fizetett elő.

Fióktulajdonos Ügyfélszoftvere – az IBM Security Trusteer Rapport ügyfél-engedélyező szoftver vagy az IBM Security Trusteer Mobile Browser ügyfél-engedélyező szoftver vagy bármely más ügyfél-engedélyező szoftver, amely egyes IBM SaaS előfizetésekhez van biztosítva a végfelhasználó eszközén történő telepítéshez.

Trusteer Splash – az elérhető indítóképernyő-sablonok alapján az Ügyfél számára biztosított indítóképernyő.

Kezdőlap – Az IBM által üzemeltetett oldal, amely az Ügyféli indítóképernyővel együtt van biztosítva az Ügyfél számára, és amely a Fióktulajdonos Ügyfélszoftveréből tölthető le.

2. **Az IBM Security Trusteer Rapport ajánlatok**

2.1 **IBM Security Trusteer Rapport for Retail és/vagy IBM Security Trusteer Rapport for Business („Trusteer Rapport”)**

A Trusteer Rapport egy védelmi réteget biztosít az adathalászat és a MitB típusú rosszindulatú támadások ellen. Az IBM Security Trusteer Rapport egy globálisan több tízmillió végpontból álló hálózat segítségével gyűjt információt a szervezetek elleni aktív adathalászatról és rosszindulatú támadásokról világszerte. Az IBM Security Trusteer Rapport viselkedési algoritmusokat alkalmaz az adathalászat támadások blokkolása érdekében és a MitB típusú rosszindulatú terhelések telepítése és működése ellen.

Az IBM SaaS ajánlat egyik díjszabási egysége a Választható Résztevő. Az üzleti ajánlat 10 Választható Résztevőt tartalmazó csomagok formájában érhető el. A kiskereskedelmi ajánlat 100 Választható Résztevőt tartalmazó csomagok formájában érhető el.

Az IBM SaaS ajánlat a következőket tartalmazza:

a. Trusteer Kezelési Alkalmazás („TMA”):

A TMA az IBM Security Trusteer felhőalapú környezetben érhető el, amelyben az Ügyfél (és korlátlan számú jogosult alkalmazottja) a következőket teheti: (i) eseményadat-jelentések és kockázatértékelések fogadása, (ii) az eseményadatok jelentésével kapcsolatos irányelvek megtekintése, konfigurálása és beállítása és (iii) a nyilvánosság számára a Végfelhasználói licencszerződés („EULA”) keretében díjmentesen licencelt, ügyfél-engedélyező szoftver konfigurációjának megtekintése, amely letölthető a Választható Részrtvevők asztali számítógépeire vagy eszközeire (PC/MAC gépek), és Trusteer Rapport szoftvercsomag néven is ismert („Fióktulajdonos Ügyfélszoftvere”). Az Ügyfél a Fióktulajdonos Ügyfélszoftverét kizárólag a Trusteer Splash vagy a Rapport API használatával értékesítheti, és az Ügyfél nem használhatja a Fióktulajdonos Ügyfélszoftverét belső üzleti műveletekhez vagy az alkalmazottak céljaira (az alkalmazottak általi személyes használaton kívül).

b. Webes parancsfájl:

Webhelyen történő hozzáféréshez az IBM SaaS ajánlatok elérése vagy használata érdekében.

c. Eseményadatok:

Az Ügyfél (és korlátlan számú jogosult alkalmazottja) a TMA alkalmazás segítségével fogadhatja a Fióktulajdonos Ügyfélszoftveréből a Fióktulajdonos és azon Üzleti vagy Kiskereskedelmi Alkalmazás online interakciójának eredményeként előállított eseményadatokat, amelyhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra fizetett elő. A rendszer azon Választható Részrtvevők eszközein futó Fióktulajdonos Ügyfélszoftvere eseményadatait fogadja, akik elfogadták az EULA feltételeit, legalább egyszer hitelesítve lettek az Ügyfél Üzleti vagy Kiskereskedelmi Alkalmazásában, és akik esetében az Ügyfél konfigurációja tartalmazza a felhasználói azonosítók gyűjtését.

d. Trusteer Splash:

A Trusteer Splash marketingplatform a Fióktulajdonos Ügyfélszoftverének azonosítására és értékesítésére szolgál az Ügyfél azon Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazásait elérő Választható Részrtvevők számára, amelyekhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra fizetett elő. Az Ügyfél választhat az elérhető indítóképernyő-sablonok közül. Egyéni indítóképernyő külön megállapodás vagy munkaleírás keretében szerezhető be.

Az Ügyfél beleegyezhet, hogy biztosítja védjegyeit, emblémáit vagy ikonjait a TMA alkalmazással kapcsolatos használathoz, kizárólag a Trusteer Splash platformon történő használathoz, valamint a Fióktulajdonos Ügyfélszoftverében vagy az IBM által üzemeltetett kezdőlapokon és az IBM Security Trusteer webhelyen történő megjelenítéshez. A biztosított védjegyek, emblémák vagy ikonok bármely használata megfelel az IBM a hirdetésekre és védjegyhasználatra vonatkozó ésszerű irányelveinek.

Az Ügyfélnek elő kell fizetnie az IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service SaaS ajánlatra, ha az Ügyfél a Fióktulajdonos Ügyfélszoftvere kötelező telepítésének bármely típusát alkalmazni kívánja.

A Fióktulajdonos Ügyfélszoftverének kötelező telepítése (nem kizárólagosan) magában foglal bármely típusú kötelező telepítést olyan mechanizmusok vagy módszerek használatával, amelyek közvetlenül vagy közvetetten arra kényszerítenek egy Választható Részrtvevőt, hogy letöltse a Fióktulajdonos Ügyfélszoftverét, vagy bármely olyan, nem az IBM által létrehozott, vagy az IBM által nem jóváhagyott módszert, eszközt, eljárást, megállapodást vagy mechanizmust, amely a Fióktulajdonos Ügyfélszoftverének ilyen kötelező telepítésére vonatkozó licenelési követelmények megkerülésére szolgál.

2.2 Választható kiegészítő IBM SaaS ajánlatok az IBM Security Trusteer Rapport for Business és/vagy az IBM Security Trusteer Rapport for Retail ajánlathoz

Az IBM Security Trusteer Rapport ajánlatokra való előfizetése a következő kiegészítő IBM SaaS ajánlatok igénybe vételének előfeltétele. Ha az IBM SaaS „for Business” típusú, akkor a beszerzett kiegészítő IBM SaaS ajánlatoknak is „for Business” típusúnak kell lenniük. Ha az IBM SaaS „for Retail” típusú, akkor a beszerzett kiegészítő IBM SaaS ajánlatoknak is „for Retail” típusúnak kell lenniük. Az Ügyfél azon Választható Részrtvevők eszközein futó Fióktulajdonos Ügyfélszoftvere eseményadatait fogadja, akik elfogadták az EULA feltételeit, legalább egyszer hitelesítve lettek az Ügyfél Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazásában/Alkalmazásaiban, és akik esetében az Ügyfél konfigurációja tartalmazza a felhasználói azonosítók gyűjtését.

2.2.1 IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business és/vagy IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail

Az Ügyfél (és korlátlan számú jogosult alkalmazottja) a TMA alkalmazás segítségével bizonyos Fióktulajdonosok asztali gépén előforduló kártevőprogramok okozta fertőzésekkel és más végpont-biztonságirésekkel kapcsolatos eseményadatokat fogadhat.

2.2.2 IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business és/vagy IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail

Az Ügyfél (és korlátlan számú jogosult alkalmazottja) a TMA alkalmazás segítségével a Fióktulajdonos bejelentkezési hitelesítő adatainak potenciálisan adathalász vagy megtévesztő webhelyen történő megadásával kapcsolatos eseményadat-értesítéseket fogadhat. Előfordulhat, hogy a rendszer a legitim online alkalmazásokat (URL-címeket) hibásan adathalász webhelyekként jelöli meg, és az IBM SaaS riasztja a Fióktulajdonosokat, hogy egyes legitim webhelyek adathalász webhelyek. Ilyen esetekben az Ügyfélnek értesítenie kell az IBM vállalatot erről a hibáról, és az IBM vállalatnak ki kell javítania a hibát. Ezen hibákra vonatkozóan ez az Ügyfél kizárólagos jogorvoslata.

2.2.3 IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Business és/vagy IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

Az Ügyfél a Trusteer Splash marketingplatform példánya segítségével a Fióktulajdonos Ügyfélszoftverének letöltését kérheti a Választható Részrtvevők számára az Ügyfél azon Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazásaihoz, amelyekhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra fizetett elő.

Az IBM Security Trusteer Rapport Premium Support for Business használata az IBM Security Rapport Mandatory Service for Business előfeltétele.

Az IBM Security Trusteer Rapport Premium Support for Retail használata az IBM Security Rapport Mandatory Service for Retail előfeltétele.

Az Ügyfél csak akkor valósíthatja meg az IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service kiegészítő funkcióit, ha azok az Ügyfél azon Kiskereskedelmi vagy Üzleti Alkalmazásához lettek megrendelve és konfigurálva, amelyhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra fizetett elő.

3. Az IBM Security Trusteer Pinpoint ajánlatok

Az IBM Security Trusteer Pinpoint felhőalapú szolgáltatás, amely egy további védelmi réteget nyújt, és célja, hogy észlelje és enyhítse a kártevőprogramok általi, adathalászati vagy fiókvétellel járó támadások hatását. A Trusteer Pinpoint az Ügyfél azon Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazásaiba integrálható, amelyekhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra való előfizetéssel és csalás elleni védelmet nyújtó folyamatokkal rendelkezik.

Az IBM SaaS ajánlat a következőket tartalmazza:

a. TMA:

A TMA az IBM Security Trusteer felhőalapú környezetben érhető el, amelyben az Ügyfél (és korlátlan számú jogosult alkalmazottja) a következőket teheti: (i) eseményadat-jelentések és kockázaterítékelések fogadása, valamint (ii) biztonsági irányelvek és az eseményadatok jelentésével kapcsolatos irányelvek megtekintése, konfigurálása és beállítása.

b. Webes parancsfájl és/vagy API felületek:

Webhelyen történő telepítéshez az IBM SaaS elérése vagy használata érdekében.

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

Az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection ajánlatokban kártevőészlelés, illetve az IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection ajánlatokban fiókvétel észlelése esetén az Ügyfélnek követnie kell a Pinpoint Bevált gyakorlatok útmutatót. Ne használja az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection ajánlatokat vagy az IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection ajánlatokat olyan módon, amely esetben a Választható Részrtvevők felhasználói élményére a kártevő- vagy fiókvétel-észlelés azonnali hatással van, például amely révén mások összekapcsolhatnák az Ügyfél műveleteit az IBM Security Trusteer Pinpoint ajánlatok használatával (például a kártevő- és fiókvétel-észlelést követő azonnali értesítések, üzenetek, eszközblokkolások vagy az Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazás elérésének blokkolása).

3.1.1 IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business és/vagy IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail

Üzleti vagy Kiskereskedelmi Alkalmazáshoz kapcsolódó böngészők gyanús fiókvéiteli tevékenységének ügyfél nélküli észlelése eszköazonosítóval, adathalászat-észlelés és a hitelesítő adatok kártevőprogrammal irányított lopásának észlelése. Az IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection ajánlatok egy további védelmi réteget nyújtanak, és céljuk a fiókvéiteli kísérletek észlelése és azon böngészők vagy mobil eszközök kockázatértékelési pontszámainak biztosítása közvetlenül az Ügyfél számára (a natív böngészőn vagy az Ügyfél mobilalkalmazásán keresztül), amelyek hozzáférnek az Üzleti vagy Kiskereskedelmi Alkalmazáshoz.

a. Eseményadatok:

Az Ügyfél (és korlátlan számú jogosult alkalmazottja) a TMA alkalmazás segítségével a Választható Résztevők és az Ügyfél azon Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazása(i) közötti online interakció eredményeként létrejött eseményadatokat fogadhat, amelyhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra fizetett elő, vagy az Ügyfél az eseményadatokat háttérbeli API kézbesítési mód használatával fogadhatja.

3.1.2 IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile és/vagy IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile

Az IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Mobile (PPCD Mobile) ajánlatok egy további védelmi szintet nyújtanak, és céljuk, hogy védjenek a fiókvéittel és a megtévesztő tevékenységekkel szemben, ezért azonosítják a jogosulatlan fiókhozzáféréseket és javaslatokat nyújtanak az Ügyfél számára. A jelen IBM SaaS ajánlat információkat gyűjt a PPCD Mobile API segítségével az Ügyfél Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazásából, valamint a Választható Résztevők mobil eszközeiről. Az IBM Security Trusteer PPCD Mobile ajánlatok a Választható Résztevők mobil eszközeivel kapcsolatos összetett információkat összekapcsolják más adatforrásokkal, például valós idejű kártevőfertőzések és adathalászati esetek adataival, amelyek az IBM Security Trusteer a jelen Felhasználási Feltételekben megadott további IBM SaaS ajánlatain keresztül vannak integrálva.

Az Ügyfél elérheti és használhatja az IBM Security Trusteer PPCD Mobile ajánlatokat az IBM Security Trusteer felhőalapú környezetében, és kockázatértékelési adatokat fogadhat a Választható Résztevők mobil eszközeiről, amelyek az ezen mobil eszközök és az Ügyfél azon Üzleti vagy Kiskereskedelmi Alkalmazása közötti online interakció eredményeként jönnek létre, amelyhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra fizetett elő. A jelen ajánlatok vonatkozásában a „mobil eszközök” csak a támogatott mobiltelefonokat és táblagépeket foglalják magukban, a PC és Mac gépeket nem.

3.1.3 IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition és/vagy IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition és/vagy IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition és/vagy IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition

Az Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazáshoz csatlakozó MitB típusú pénzügyi kártevőprogrammal fertőzött böngészők ügyfél nélküli észlelése. Az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection ajánlatok egy további védelmi réteget nyújtanak, és céljuk annak elősegítése, hogy a szervezetek a csalás elleni védelmi folyamatokra összpontosíthassanak a kártevőkockázat alapján, ezért MitB típusú pénzügyi kártevőprogramok jelenlétével kapcsolatos értékeléseket és riasztásokat nyújtanak az Ügyfél számára.

a. Eseményadatok:

Az Ügyfél (és korlátlan számú jogosult alkalmazottja) a TMA alkalmazás segítségével a Választható Résztevők és az Ügyfél Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazása(i) közötti online interakció eredményeként létrejött eseményadatokat fogadhat.

b. Advanced Edition:

Az üzleti és/vagy kiskereskedelmi ajánlatok Advanced Edition kiadása egy további észlelési és védelmi réteget nyújt, amely az Ügyfél Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazásainak szerkezete és folyamatai alapján van beállítva és testreszabva, és az Ügyfelet célzó speciális fenyegetéseknek megfelelően állítható be. Az Ügyfél Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazásainak számos különböző részébe foglalható.

Az Advanced Edition legalább 100 000 kiskereskedelmi Választható Résztevőt vagy 10 000 üzleti Választható Résztevőt tartalmazó csomagokban érhető el az Ügyfél számára, amely 1000 darab

100 Választható Résztevőt tartalmazó csomag kiskereskedelmi és 1000 darab 10 Választható Résztevőt tartalmazó csomag üzleti ajánlatok esetében.

c. **Standard Edition:**

Az üzleti vagy kiskereskedelmi alkalmazások Standard Edition kiadása gyorsan telepíthető megoldás, amely ezen IBM SaaS ajánlat fő funkcióit biztosítja a jelen dokumentumban leírtak szerint.

3.2 Választható kiegészítő IBM SaaS ajánlatok az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition és/vagy IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition és/vagy IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition és/vagy IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition ajánlatokhoz

Az IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail ajánlatok előfeltétele az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition vagy az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition megléte.

Az IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail ajánlat előfeltétele az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition vagy az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition megléte. Az IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business ajánlat előfeltétele az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition vagy az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition megléte.

3.2.1 IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business és/vagy IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail

Az IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy ajánlatok egy további védelmi szintet és egy megfigyelési szolgáltatást nyújtanak, amely segít azonosítani, ha egy Választható Résztevő hitelesítő adatait adathalászat útján megszerezték az Ügyfél azon Kiskereskedelmi vagy Üzleti Alkalmazásaiban, amelyhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra fizetett elő.

3.2.2 IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail

Az IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail célja a MitB típusú kártevőfertőzések vizsgálata, orvoslása, blokkolása és eltávolítása az Ügyfél azon Választható Résztevőinek fertőzött eszközeiről (PC/MAC gépek), akik alkalmanként érik el az Ügyfél azon Kiskereskedelmi Alkalmazását, ahol az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection eseményadatok MitB típusú kártevőfertőzéseket észleltek. Az Ügyfélnek az IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection előfizetésével kell rendelkeznie, amelynek az Ügyfél Kiskereskedelmi Alkalmazásán kell futnia. Az Ügyfél a jelen IBM SaaS ajánlatot csak az Ügyfél Kiskereskedelmi Alkalmazását elérő Választható Résztevőkkel kapcsolatban használhatja, és kizárólag olyan eszközként, amelynek célja az adott fertőzött eszközök (PC/MAC) vizsgálata és a problémák orvoslása alkalmi szinten. Az IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail ajánlatnak futnia kell az érintett Választható Résztevő eszközén (PC/MAC), és az érintett Választható Résztevőnek el kell fogadnia az EULA feltételeit, legalább egyszer hitelesítést kell végeznie az Ügyfél Kiskereskedelmi Alkalmazásával/Alkalmazásaival, és az Ügyfél konfigurációjának tartalmaznia kell a felhasználói azonosítók gyűjteményét. A félreértések elkerülése érdekében a jelen IBM SaaS ajánlat nem tartalmazza a Trusteer Splash használatának és/vagy a Fióktulajdonos Ügyfélszoftvere egyéb népszerűsítésének jogát az Ügyfél általános Választható Résztevői számára.

4. IBM Security Trusteer Mobile ajánlatok

4.1 IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business és/vagy IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail

Az IBM Security Trusteer Mobile Browser egy további védelmi réteget nyújt, és célja biztonságos online hozzáférés biztosítása az Ügyfél Választható Résztevőinek mobil eszközei számára az Ügyfél azon Kiskereskedelmi vagy Üzleti Alkalmazásaihoz, amelyekhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra, valamint a mobil eszközök kockázatértékelésének és adathalászat elleni védelmének biztosítására fizetett elő. A biztonságos Wi-Fi észlelés csak Android platformokhoz érhető el. A jelen IBM SaaS ajánlat vonatkozásában a mobil eszközök a mobiltelefonokat és a táblagépeket foglalják magukban, a laptopokat és a Mac gépeket nem.

A TMA alkalmazás segítségével az Ügyfél (és korlátlan számú jogosult alkalmazottja) eseményadatokat, elemzéseket és statisztikai információkat fogadhat azon Eszközökkel kapcsolatban, amelyek Választható

Résztevői: (i) letöltötték a Fióktulajdonos Ügyfélszoftverét, amely a Végfelhasználói licencszerződés („EULA”) keretében a nyilvánosság számára díjmentesen licencelt alkalmazás, és letölthető a Választható Résztevők mobil eszközeire, és (ii) elfogadták az EULA feltételeit, valamint legalább egyszer hitelesítést végeztek az Ügyfél azon Üzleti vagy Kiskereskedelmi Alkalmazásaiban, amelyekhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra fizetett elő. Az Ügyfél a Fióktulajdonos Ügyfélszoftverét kizárólag a Trusteer Splash használatával értékesítheti, és nem használhatja a Fióktulajdonos Ügyfélszoftverét belső üzleti műveletekhez.

a. Eseményadatok:

Az Ügyfél (és korlátlan számú jogosult alkalmazottja) a TMA alkalmazás segítségével a mobil eszközök és az Ügyfél azon Üzleti vagy Kiskereskedelmi Alkalmazása(i) közötti online interakció eredményeként létrejött eseményadatokat fogadhat, amelyhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra fizetett elő.

b. Trusteer Splash:

A Trusteer Splash marketingplatform a Fióktulajdonos Ügyfélszoftverének azonosítására és értékesítésére szolgál az Ügyfél azon Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazásait elérő Választható Résztevők számára, amelyekhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra fizetett elő. Az Ügyfél választhat az elérhető indítóképernyő-sablonok közül („Indítóképernyő-sablon”). Egyéni indítóképernyő külön megállapodás vagy munkaleírás keretében szerezhető be.

Az Ügyfél beleegyezhet, hogy biztosítja védjegyait, emblémáit vagy ikonjait a TMA alkalmazással kapcsolatban használathoz, kizárólag a Trusteer Splash platformon történő használathoz, valamint a Fióktulajdonos Ügyfélszoftverében vagy az IBM által üzemeltetett kezdőlapokon vagy az IBM Security Trusteer weboldalon történő megjelenítéshez. A biztosított védjegyek, emblémák vagy ikonok bármely használata megfelel az IBM a hirdetésekre és védjegyhasználatra vonatkozó ésszerű irányelveinek.

4.2 **IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business és/vagy IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail**

Az IBM Security Trusteer Mobile SDK ajánlatok egy további védelmi szintet nyújtanak annak érdekében, hogy biztonságos webes hozzáférést biztosítsanak az Ügyfél azon Üzleti és/vagy Kiskereskedelmi Alkalmazásaihoz, amelyekhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra, valamint a mobil eszközök kockázatértékelésének és az eltérítéssel szembeni védelmének biztosítására fizetett elő. A biztonságos Wi-Fi észlelés csak Android platformokhoz érhető el.

Az IBM Security Trusteer Mobile SDK ajánlatok a következőket tartalmazzák: saját fejlesztésű mobilsoftver-fejlesztői készlet („SDK”), a dokumentációt tartalmazó szoftvercsomag, saját fejlesztésű programozási szoftverkönyvtárak és más kapcsolódó fájlok és elemek (más néven IBM Security Trusteer mobilkönyvtár), valamint az IBM Security Trusteer Mobile SDK által létrehozott „Futásidejű komponens” vagy „Terjeszhető komponens” saját fejlesztésű kódot tartalmazzák, amelyek az Ügyfél azon védett önálló iOS vagy Android rendszerű mobilalkalmazásaiba ágyazhatóak és integrálhatóak, amelyekhez az Ügyfél IBM SaaS ajánlatokra fizetett elő („Ügyfél Integrált Mobilalkalmazása”).

Az IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail 100 Választható Résztevőt tartalmazó csomagokban vagy 100 Ügyféleszközt tartalmazó csomagokban érhető el, az IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business pedig 10 Választható Résztevőt vagy 10 Ügyféleszközt tartalmazó csomagokban érhető el.

A TMA alkalmazás segítségével az Ügyfél (és korlátlan számú jogosult alkalmazottja) eseményadat-jelentéseket és kockázati trend értékeléseket fogadhat. Az Ügyfél Integrált Mobilalkalmazása segítségével az Ügyfél kockázatelemzéseket és mobil eszköz-információkat fogadhat azon Választható Résztevők mobil eszközeivel kapcsolatban, akik letöltötték az Ügyfél Integrált Mobilalkalmazását, így az Ügyfél olyan csalás elleni politikát alakíthat ki, amellyel kikényszerítheti az ezen kockázatok enyhítését célzó intézkedéseket. A jelen ajánlat vonatkozásában a „mobil eszközök” csak a támogatott mobiltelefonokat és táblagépeket foglalják magukban, a PC és Mac gépeket nem.

Az Ügyfél a következőket teheti:

- a. az IBM Security Trusteer Mobile SDK belső használata kizárólag az Ügyfél Integrált Mobilalkalmazása fejlesztése céljából;
- b. a Terjeszhető komponens beágyazása (kizárólag objektumkód formájában) szerves, nem szétválasztható módon az Ügyfél Integrált Mobilalkalmazásába. A Terjeszhető komponens bármely módosított vagy egyesített részére a jelen licencengedményezés értelmében a jelen Felhasználási Feltételek vonatkoznak; és

- c. a Terjeszthető komponens értékesítése és terjesztése a Jogosult Résztevők mobil eszközeire való vagy az Ügyféleszköz tulajdonosa általi letöltéshez a következő feltételekkel:
- A jelen Megállapodásban kifejezetten engedélyezett eseteket kivéve az Ügyfél (1) nem használhatja, másolhatja, módosíthatja vagy terjesztheti az SDK terméket; (2) fordíthatja vissza, fejtheti vissza, fordíthatja le egyéb módon vagy bonthatja összetevőire az SDK terméket, kivéve, ha azt a vonatkozó jogszabályok kifejezetten megengedik a szerződéses joglemondás lehetősége nélkül; (3) nem licenclheti tovább, kölcsönözheti vagy adhatja bérbe az SDK terméket; (4) nem távolíthatja el a Terjeszthető komponensben lévő, szerzői jogi vagy más nyilatkozatokat tartalmazó fájlokat; (5) nem használhatja az eredeti Terjeszthetőkomponens-fájlok/-modulok eredeti útvonalát, és (6) nem használhatja az IBM, annak beszállítói vagy terjesztői neveit vagy védjegyeit az Ügyfél Integrált Mobilalkalmazásának marketingtevékenységével kapcsolatban az IBM vagy a beszállító vagy a terjesztő előzetes írásbeli engedélye nélkül.
 - A Terjeszthető komponens (Redistributable) az Ügyfél Integrált Mobilalkalmazásában nem szétválasztható módon integrált marad. A Terjeszthető komponens Kizárólag objektumkód formájában szerepel, és megfelel az SDK termékben és annak dokumentációjában lévő összes utasításnak, útmutatásnak és előírásnak. Az Ügyfél Integrált Mobilalkalmazása végfelhasználói licencszerződésének tájékoztatnia kell a végfelhasználót arról, hogy a Terjeszthető komponensek nem i) használhatók az Ügyfél Integrált Mobilalkalmazásán kívüli célokra, ii) másolhatók (kivéve biztonsági másolatok), iii) terjeszthetők vagy adhatók tovább vagy iv) fejthetők vissza, fordíthatók vissza vagy fordíthatók le egyéb módon, kivéve, ha ezt a vonatkozó jogszabályok kifejezetten megengedik a szerződéses joglemondás lehetősége nélkül. Az Ügyfél licencszerződésének legalább olyan szintű védelmet kell nyújtania az IBM számára, mint a jelen Megállapodás feltételei.
 - Az SDK termék csak az Ügyfél belső fejlesztési és egységtesztelési folyamatainak részeként használható az Ügyfél meghatározott mobil-teszt eszközein. Az Ügyfél nem használhatja az SDK terméket üzemi terhelések feldolgozására és szimulálására, vagy valamilyen kód, alkalmazás vagy rendszer méretezhetőségének tesztelésére. Az Ügyfél nem jogosult az SDK ajánlat bármely részének bármilyen más célú használatára.

Az Ügyfél felelős az Ügyfél Integrált Mobilalkalmazásával kapcsolatos műszaki támogatás biztosításáért és a Terjeszthető komponensek az Ügyfél általi összes módosításáért, az itt engedélyezették szerint.

Az Ügyfél a Terjeszthető komponensek és az IBM Security Mobile SDK telepítésére és használatára csak az IBM SaaS ajánlat Ügyfél általi használatának támogatása keretében jogosult.

Az IBM az IBM Security Trusteer Mobile SDK ajánlatban biztosított mobil eszközökkel („Mobil eszközök”) létrehozott mintaalkalmazások tesztelésével ellenőrizte, hogy azok megfelelően futtathatók-e az Apple (iOS), a Google (Android) és mások mobiloperációsrendszer-platformjainak (együttesen: „Mobil OS Platformok”) bizonyos változatain, a Mobil OS Platformokat azonban harmadik felek biztosítják, azok az IBM ellenőrzésén kívül esnek, és azokat az IBM előzetes tájékoztatása nélkül módosíthatják. Mint ilyenek, bármilyen ellenkező rendelkezés ellenére az IBM nem szavatolja, hogy a Mobil eszközök használatával létrehozott bármilyen alkalmazás vagy egyéb kimenet megfelelően végrehajtható lesz, együttműködik, illetve kompatibilis lesz bármely Mobil OS Platformmal vagy mobil eszközzel.

Az Ügyfél elfogadja, hogy pontos írásos feljegyzéseket, rendszereszköz-eredményeket és egyéb rendszer-információkat hoz létre, tárol és bocsát az IBM és felülvizsgálói rendelkezésére, amelyek elegendőek ahhoz, hogy ellenőrizhető igazolást biztosítsanak arról, hogy az Ügyfél az IBM Security Trusteer Mobile SDK eszközt a jelen Felhasználási Feltételeknek megfelelően használja.

5. Az IBM SaaS Fraud Protection ajánlatok telepítése

Az Ügyfél alapszintű előfizetése a szükséges telepítési és kezdeti üzembe helyezési tevékenységeket tartalmazza, beleértve a kezdeti egyszeri indítást, konfigurációt, az Indítóképernyő-sablont, a tesztelést és a képzést.

További szolgáltatások kiegészítő díj ellenében, különálló megállapodás keretében érhetők el.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

„B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazható, ha azt az Ügyfél Tranzakciós Dokumentuma meghatározza:

Minden esetben az SLA az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül jótállásnak.

1. Meghatározások

- a. **Meghatalmazott Kapcsolattartó** – az az Ügyfél által felhatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó Követelést nyújthat be az IBM felé.
- b. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjakra adott kedvezmény.
- c. **Követelés** – az Ügyfél Meghatalmazott Kapcsolattartója által az IBM felé benyújtott követelés, ha a jelen SLA által meghatározott szolgáltatási szint nem teljesült egy Szerződéses Hónap során.
- d. **Szerződéses Hónap** – Egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (GMT) órától a hónap utolsó napján 23:59 (GMT) óráig tart.
- e. **Ügyfél** – azon személy, aki közvetlenül az IBM által biztosított IBM SaaS ajánlatra fizet elő, és aki nem áll semmiféle késedelemben az IBM vállalattal az IBM SaaS ajánlatra vonatkozóan kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges anyagi kötelezettségében sem, beleértve a fizetési kötelezettségeket is.
- f. **Állásidő** – Azon időszak, amely során nem működik a Szolgáltatás feldolgozórendszere, és a felhasználók nem tudnak hozzáférni a Szolgáltatás azon funkcióihoz, amelyekhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. A Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - A rendszer tervezett állásideje;
 - Vis Maior;
 - Ügyféllel vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
 - A Ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (ha például valaki az Ügyfél jelszavának vagy berendezéseinek használatával fér hozzá az IBM SaaS szolgáltatáshoz);
 - A szükséges rendszer-konfigurációk és az IBM SaaS eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya; vagy
 - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- g. **Esemény** – Olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a Szolgáltatásszint biztosítását.
- h. **Vis Maior** – Olyan elkerülhetetlen körülmény, például terrorizmushoz kapcsolódó esemény, tüntetés, tűzeset, árvíz, földrengés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve az IBM SaaS bármilyen okból való elérhetetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik.
- i. **A Rendszer Tervezett Állásideje** – Az IBM SaaS tervezett, karbantartási célú szüneteltetése.
- j. **Szolgáltatásszint** – Azon, az alábbiakban meghatározott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM a jelen SLA keretein belül vállalja.

2. Rendelkezésreállási Jóváírás

- a. Az Ügyfél a követelést csak naplózott, az IBM 1. súlyossági szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó IBM SaaS szolgáltatásért felelős IBM ügyfélszolgálatához elküldött, az egyes Eseményekre vonatkozó hibajegy birtokában küldheti el. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos, a kérvényhez szükséges adatot részletesen meg kell adnia, és ésszerű keretek között, az 1. súlyossági szintű ügyfélszolgálati kérvényeknél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A kérvény naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy az Ügyfél észlelte az Esemény az IBM SaaS az Ügyfél általi használatára gyakorolt hatását.
- b. Az Ügyfél Meghatalmazott Kapcsolattartójának legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződött Hónap utolsó napja után be kell nyújtania az Ügyfél Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.
- c. Az Ügyfél Meghatalmazott Kapcsolattartójának minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia az IBM számára, nem kizárólagosan beleértve a vonatkozó Eseményekkel és a nem teljesülő szolgáltatásszinttel kapcsolatos részleteket.
- d. Az IBM belső eszközökkel méri az egyes Szerződött Hónapokban bekövetkező teljes Állásidőt az alábbi táblázatban látható megfelelő Szolgáltatási Szintre vonatkozóan. A Rendelkezésreállási jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Ha egy Ügyfél egy Alkalmazási Állásidővel és egy Beérkezőadat-feldolgozási Állásidővel kapcsolatos Esemény egyidejű bekövetkezését jelenti be, az IBM az Állásidő egymást átfedő időszakait egyetlen Állásidő-periódusnak tekinti, nem pedig két külön Állásidő-periódusnak. Az IBM minden megalapozott Követelésnél a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződött Hónapokban elért Szolgáltatási Szintnek megfelelően az alábbi táblázatok szerint. Az IBM nem köteles egy adott Szerződött Hónapban több alkalommal Rendelkezésreállási Jóváírást fizetni ugyanaz(ok)ért az Esemény(ek)ért.
- e. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített IBM SaaS szolgáltatások) esetén a Rendelkezésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Az Ügyfél egy Szerződött Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződött Hónapban.
- f. Ha az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, akkor az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedménnyel módosított Ár (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- g. Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).
- h. Az IBM a Követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és ha az Ügyfél és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.
- i. **BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-MEGÁLLAPODÁS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÜGYFÉL SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.**

3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS elérhetősége egy Szerződött Hónap során

Teljesített Szolgáltatási Szint esetén (egy Szerződéses Hónap során)	Rendelkezésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződött hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
< 99,5%	2%
< 98,0%	5%
< 96,0%	10%

A „Teljesített Szolgáltatási Szint” százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződött Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződött Hónapban, osztva (c) egy Szerződött Hónap perceinek számával.

Példa: 250 perc Állásidő egy Szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 250 perc Állásidő = 42 950 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 2% Rendelésreállási Jóváírás 99,4% Teljesített szolgáltatásszint esetén egy Szerződéses Hónap során
---	---

3.1 Kizárások

Ez az SLA kizárólag IBM Ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az IBM Ügyfélnek felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott követelések.
- Ha az Ügyfél megszegte a Felhasználási Feltételekben (ToU) meghatározott bármely anyagi kötelezettséget, korlátozás nélkül beleértve bármely fizetési kötelezettség megszegését.