

Zabezpečení vašeho podnikového účtu

Informační příručka programu
IBM Security Trusteer Rapport
pro podnikatelské bankovní
služby

Verze 2.0

Srpen 2014

Poznámky

Tyto informace platí pro produkty a služby nabízené v USA. IBM nemusí v ostatních zemích nabízet produkty, služby a funkce popsané v tomto dokumentu. Informace o produktech a službách, které jsou momentálně dostupné ve vašem regionu, můžete získat od místního zástupce IBM. Žádný odkaz na produkt, program nebo službu IBM neznámá a ani z něj nelze vyvozovat, že smí být použit pouze uvedený produkt, program či služba společnosti IBM. Použití lze jakýkoli funkčně ekvivalentní produkt, program či službu neporušující práva IBM k duševnímu vlastnictví. Za vyhodnocení a ověření činnosti libovolného produktu, programu či služby jiného výrobce než IBM však odpovídá uživatel.

IBM může mít patenty nebo podané žádosti o patent, které zahrnují předmět tohoto dokumentu. Získání tohoto dokumentu uživateli neposkytuje licenci na tyto patenty. Písemné dotazy ohledně licencí můžete zaslat na adresu:

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
USA

Pokud máte zájem o licenci v zemi s dvoubajtovou znakovou sadou (DBCS), kontaktujte zastoupení IBM ve vaší zemi, nebo písemně zastoupení IBM na adrese:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan

Následující odstavec se netýká Velké Británie nebo kterékoliv jiné země, kde taková opatření odporují místním zákonům:

SPOLEČNOST INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION TUTO PUBLIKACI POSKYTUJE TAKOVOU, JAKÁ JE, BEZ JAKÝCHKOLIV ZÁRUK, VYJÁDŘENÝCH VÝSLOVNĚ NEBO VYPLÝVAJÍCÍCH Z OKOLNOSTÍ, VČETNĚ - NIKOLI VŠAK POUZE - ZÁRUK NEPORUŠENÍ PRÁV TŘETÍCH STRAN, PRODEJNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL. Právní řády některých zemí nepřipouštějí vyloučení záruk vyjádřených výslovně nebo vyplývajících z okolností v určitých transakcích, a proto se na vás výše uvedené omezení nemusí vztahovat.

Tato publikace může obsahovat technické nepřesnosti nebo typografické chyby. Informace zde uvedené jsou pravidelně aktualizovány a v nových vydáních této publikace již budou tyto změny zahrnuty. IBM má právo kdykoliv bez upozornění zdokonalovat nebo měnit produkty a programy popsané v této publikaci.

Jakékoliv odkazy v této publikaci na webové stránky jiných společností než IBM jsou poskytovány pouze pro pohodlí uživatele a nemohou být žádným způsobem vykládány jako doporučení těchto webových stránek ze strany IBM. Materiály obsažené na takovýchto webových stránkách nejsou součástí materiálů k tomuto produktu IBM a tyto webové stránky mohou být používány pouze na vlastní nebezpečí.

IBM může použít nebo distribuovat jakékoliv informace, které jí sdělíte, libovolným způsobem, který společnost považuje za odpovídající, bez vzniku jakýchkoliv závazků vůči vám.

Držitelé licence na tento program, kteří si přejí mít přístup k informacím o programu za účelem: (i) výměny informací mezi nezávisle vytvořenými programy a jinými programy (včetně tohoto) a (ii) vzájemného použití sdílených informací, mohou kontaktovat:

IBM Corporation
224A/101
11400 Burnet Road
Austin, TX 78758 USA

Informace tohoto typu mohou být dostupné za určitých podmínek. V některých případech připadá v úvahu zaplacení poplatku.

Licencovaný program popsaný v tomto dokumentu a všechny licencované materiály, které jsou pro něj k dispozici, poskytuje IBM na základě IBM Obchodních podmínek, Mezinárodní licenční smlouvy IBM pro programy nebo jiné ekvivalentní smlouvy.

Všechna zde obsažená data týkající se výkonu byla zjištěna v řízeném prostředí. Výsledky získané v jiných provozních prostředích se proto mohou významně lišit. Některá měření mohla být prováděna v systémech na úrovni vývoje a nelze tedy zaručit, že tato měření budou ve všeobecně dostupných systémech stejná. Kromě toho mohla být některá měření odhadnuta prostřednictvím extrapolace. Skutečné výsledky se mohou lišit. Uživatelé tohoto dokumentu by si měli ověřit použitelnost dat pro svoje specifické prostředí.

Informace týkající se produktů od jiných firem, než je IBM, byly získány od dodavatelů těchto produktů, z jejich publikovaných sdělení, nebo z jiných veřejně dostupných zdrojů. IBM nezkoumala tyto produkty a nemůže tudíž potvrdit spolehlivost, kompatibilitu a další prohlášení vztahující se k těmto produktům. Dotazy, které se týkají vlastností produktů od jiných dodavatelů, musí být adresovány příslušným dodavatelům.

Veškerá prohlášení týkající se budoucích trendů nebo strategií IBM podléhají změnám bez předchozího upozornění a představují pouze cíle a záměry.

Všechny uváděné ceny IBM jsou maloobchodní ceny navržené společností IBM, jsou nyní platné a mohou se bez upozornění změnit. Ceny prodejců se mohou lišit.

Tyto informace slouží pouze pro účely plánování. Informace uvedené v této příručce se mohou změnit, než se popsané produkty stanou obecně dostupnými.

Tyto informace obsahují příklady dat a sestav používaných v každodenní práci. Z důvodu zajištění co největší názornosti obsahují uvedené příklady jména osob, společností, názvy značek a produktů. Všechna tato jména jsou fiktivní a jakákoli podobnost se jmény a adresami používanými skutečnými obchodními podniky je čistě náhodná.

Autorská práva

Tyto informace obsahují vzorové aplikační programy ve zdrojovém jazyce, které ilustrují programovací techniky na různých provozních platformách. Jste oprávněni bezplatně kopírovat, modifikovat a distribuovat tyto vzorové programy v jakékoli formě, a to pro účely vývoje, užívání, marketingu nebo distribuce aplikačních programů vhodných pro rozhraní API pro operační platformu, pro kterou byly vzorové programy napsány. Tyto vzorové programy nebyly důkladně testovány za všech podmínek. IBM proto nezaručuje ani nenaznačuje spolehlivost, provozuschopnost ani funkčnost těchto programů. Jste oprávněni bezplatně kopírovat, modifikovat a distribuovat tyto vzorové programy v jakékoli formě, a to pro účely vývoje, užívání, marketingu nebo distribuce aplikačních programů vhodných pro rozhraní API pro operační platformu, pro kterou byly vzorové programy napsány.

Každá kopie nebo část těchto vzorových programů nebo jakákoliv odvozená práce musí zahrnovat níže uvedenou copyrightovou výhradu:

© (jméno vaší společnosti) (rok). Části tohoto kódu jsou odvozeny ze vzorových programů společnosti IBM Corporation. © Copyright IBM Corp. 2004, 2014. Všechna práva vyhrazena.

Jestliže si prohlížíte tyto informace ve formě softcopy, nemusí se zobrazit fotografie a barevné ilustrace.

Ochranné známky

IBM, logo IBM a ibm.com jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti International Business Machines Corp., registrované v mnoha jurisdikcích na celém světě. Jiné názvy produktů a služeb mohou být ochrannými známkami IBM nebo jiných společností. Aktuální seznam ochranných známek IBM je k dispozici na webu pod odkazem "Copyright and trademark information" na stránce www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Adobe, Acrobat, PostScript všechny ochranné známky založené na Adobe jsou registrované ochranné známky nebo ochranné známky společnosti Adobe Systems Incorporated ve Spojených státech a případně v dalších jiných zemích.

Microsoft, Windows, Windows NT a logo Windows jsou ochranné známky společnosti Microsoft Corporation ve Spojených státech a případně v dalších jiných zemích.



Java a všechny ochranné známky a loga založené na slově "Java" jsou ochranné známky společnosti Oracle nebo přidružených společností.

Zásady ochrany osobních údajů

Softwarové produkty IBM, včetně řešení SaaS (“Nabídky softwaru”), mohou využívat soubory cookie nebo jiné technologie ke shromažďování informací o užívání produktů s cílem zlepšit pracovní zkušenost koncového uživatele, lépe přizpůsobit interakce s koncovým uživatelem nebo pro jiné účely. Nabídky softwaru shromažďují v mnoha případech údaje, z nichž nelze určit totožnost.

Další informace o použití různých technologií, včetně souborů cookie, pro tyto účely najdete v zásadách ochrany osobních údajů “IBM Software Products and Software-as-a-Service Privacy Statement” na adrese <http://www.ibm.com/software/info/product-privacy>.

Obsah

Poznámky	ii
Autorská práva	iii
Ochranné známky	iii
Zásady ochrany osobních údajů	iv
1. Úvod	1
O této publikaci	1
Informace o podpoře	1
Usnadnění přístupu	1
Prohlášení o efektivních postupech v oblasti zabezpečení	2
O řešeních řady IBM Security	3
2. Co je program Rapport?	4
Antivirový program: falešný pocit bezpečí	5
Ověření podpisu nefunguje	5
Filozofie programu Rapport	5
Další vrstva ochrany	6
Jakým způsobem vás program Rapport chrání	6
Ověřená technologie od společnosti IBM	7
3. Instalace a používání programu Rapport	8
Instalace na jednotlivých počítačích	8
Instalace na serveru	8
Virtuální a vzdálené implementace	9

Z pohledu uživatele	11
Podporované platformy a konfigurace	11
Náročnost počítače	12
Odstraňování potíží a podpora	12
4. Aktualizace programu Rapport	14
5. Vlastní ochrana programu Rapport	15
6. Pokyny k odinstalování	16

1. Úvod

O této publikaci

Vítá vás program IBM Security Trusteer Rapport (dále jen „**Rapport**“)! Jsme rádi, že vám můžeme nabídnout zabezpečení sestávající z několika vrstev, které chrání majetek zákazníků využívajících vašich bankovních služeb a renomé vaší banky a které splňuje federální pravidla (USA) pro online zabezpečení.

Tato **Informační příručka programu IBM Security Trusteer Rapport pro podnikatelské bankovní služby** byla speciálně navržena pro vzdělávání zákazníků využívajících podnikatelské bankovní služby a profesionálů v oblasti IT a zabezpečení v souvislosti s programem Rapport. Tento dokument vysvětluje způsob nasazení programu Rapport v podnikové síti a způsob, kterým program Rapport zabezpečuje internetové bankovníctví v podnikatelské sféře.

Informace o podpoře

Informace o podpoře najdete na našich webových stránkách podpory:

<http://www.trusteer.com/support>

Usnadnění přístupu

Funkce usnadnění přístupu pomáhají uživatelům s nějakým typem postižení, například omezenou pohyblivostí nebo vadami zraku, úspěšně používat softwarové produkty. V tomto produktu můžete používat podpůrné technologie, které vám umožní orientovat se v uživatelském rozhraní pomocí sluchu.

Prohlášení o efektivních postupech v oblasti zabezpečení

Zabezpečení IT systémů zahrnuje ochranu systémů a ochranu informací prostřednictvím prevence a detekce neoprávněných přístupů a reagování na neoprávněný přístup zevnitř i zvenčí Vaší organizace. Neoprávněný přístup může mít za následek změnu, zničení, zcizení nebo zneužití Vašich informací nebo může vést k poškození či zneužití Vašich systémů, včetně jejich použití při útoku na jiné systémy. Žádný IT systém nebo produkt nesmí být považován za naprosto bezpečný a žádný jednotlivý produkt, služba nebo bezpečnostní opatření nemůže být stoprocentně efektivní, pokud jde o zabránění neoprávněnému použití nebo přístupu. Systémy, produkty a služby IBM® jsou součástí komplexní strategie v oblasti zabezpečení, jež musí nezbytně zahrnovat dodatečné provozní postupy a může vyžadovat, aby jiné systémy, produkty či služby byly efektivnější. IBM NEZARUČUJE, ŽE JAKÉKOLI SYSTÉMY, PRODUKTY ČI SLUŽBY JSOU IMUNNÍ NEBO UČINÍ VAŠI ORGANIZACI IMUNNÍ PŘED ŠKODLIVÝM NEBO NEZÁKONNÝM JEDNÁNÍM JAKÉKOLI JINÉ STRANY.

O řešeních řady IBM Security

IBM Security nabízí jedno z nejpokročilejších a nejvíce integrovaných portfolií produktů a služeb podnikového zabezpečení. Portfolio podporované světově uznávaným výzkumem a vývojem pod názvem IBM® X-Force® nabízí nástroje zabezpečení, které pomáhají společně s kompletní ochranou osob, infrastruktur, dat a aplikací a nabízí řešení pro správu identity a přístupu, zabezpečení databází, vývoj aplikací, řízení rizik, správu koncových bodů, zabezpečení sítí a další. Tato řešení umožňují organizacím provádět efektivní řízení rizik a implementaci integrovaného zabezpečení pro mobilní telefony, služby cloudu, sociální média a jiné podnikové obchodní architektury. Společnost IBM provozuje jednu z největších světových organizací pro výzkum, vývoj a implementaci zabezpečení, denně monitoruje 15 miliard událostí zabezpečení ve více než 130 zemích a vlastní více než 2 000 patentů v oblasti zabezpečení. Kromě toho vám divize IBM Global Financing pomůže využít možnosti softwaru, které vaše firma potřebuje, cenově nejvýhodnějším a strategickým způsobem. S klienty, kterým byla schválena možnost půjčky, budeme spolupracovat a upravíme finanční řešení tak, aby odpovídala vašim cílům v oblasti obchodu a vývoje, umožníme efektivní správu hotovostních prostředků a snížíme vaše celkové náklady vlastnictví. Zajistěte si financování svých kritických investic do IT a posuňte své podnikání vpřed díky produktům IBM Global Financing. Více informací naleznete na stránkách: ibm.com/financing

2. Co je program Rapport?

Rapport je vyspělý bezpečnostní software, který chrání vaši komunikaci v rámci internetového bankovníctví před zcizením ze strany pachatelů trestných činů. Rapport je software důrazně doporučovaný a poskytovaný vaší bankou jako dodatečná vrstva zabezpečení k antivirovým programům a softwaru pro zabezpečení, které vaše organizace již používá. Zabezpečením připojení k Internetu a vytvořením tunelu pro bezpečnou komunikaci s internetovou stránkou vaší banky program Rapport blokuje nebezpečné pokusy o odcizení peněz z vašeho účtu.

Krátké úvodní video o programu Rapport naleznete na adrese:

<http://www.trusteer.com/introduction-to-rapport>

Program Rapport by měl být používán i tehdy, pokud jsou počítač a síť zabezpečeny pomocí jiných bezpečnostních řešení pro pracovní plochy a sítě. Podle posledních studií jsou bezpečnostní řešení, jako jsou antivirové programy a brány firewall, proti finančním útokům malwaru účinné pouze částečně. Mezi některé tyto útoky patří Zeus, SpyEye, Gozi a Torpig. Program Rapport je součástí bankovních procesů prevence podvodů a nabízí dodatečnou vrstvu zabezpečení, jež doplňuje stávající bezpečnostní produkty pro počítače a sítě. Dokáže rozpoznat, nahlásit a zabránit i těm nejsložitějším finančním útokům.

Služba je bezplatná, pokud ji zákazníci internetového bankovníctví používají pro zabezpečení relací internetového bankovníctví a dalších internetových stránek, které nesouvisí s organizací (např. e-commerce, internetová pošta). Chcete-li program Rapport používat pro zabezpečení přístupu k podnikovým aplikacím zaměstnanců a dalších firemních uživatelů nebo prevenci úniku důležitých dat ze své organizace, kontaktujte společnost IBM, která vám sdělí další informace o programu IBM Security Trusteer Apex Advanced Malware Protection (dále jen „Apex“).

Antivirový program: falešný pocit bezpečí

Výrobci antivirových programů před vámi tají jednu skutečnost: jejich produkty nejsou příliš účinné v případě blokování složitých virů. Podle studie Krebs On Security **antivirové programy zachycují jen asi 25 % nejběžnějšího malwaru**, který je v současné době zasílán uživatelům e-mailem. Důvodem je příliš rychlé tempo tvůrců virů. Ve chvíli, kdy antivirové produkty dokáží blokovat nové viry, je většinou již příliš pozdě. Pachatelům se již podařilo dostat se do bankovního účtu zákazníka.

Ověření podpisu nefunguje

Za účelem rozpoznání nových virů (známých také jako „malware“) vypočítávají antivirová řešení zvláštní podpis pro každý příchozí soubor a porovnávají jej se slovníkem podpisů známých virů. Antivirová řešení vás nedokáží ochránit před malwarem, pokud nebyl načten ukázkový soubor a vytvořen podpis.

Problémem je skutečnost, že tvůrci malwaru jsou velmi, ale velmi chytří. Každý měsíc dokáží vytvořit miliony souborů, z nichž každý má unikátní podpis. Stejný malware lze skrýt do mnoha různých souborů, přičemž každý z nich má vlastní podpis, který antivirový program nezná.

Antivirovým produktům trvá několik dní, někdy dokonce týdnů, než rozpozná nové podpisy finančního malwaru a odstraní je. K podvodu však může dojít i několik hodin po zveřejnění nového souboru malwaru s neznámým podpisem. Ve chvíli, kdy poskytovatel antivirového programu odstraní malware z počítače, může již být příliš pozdě na to, aby mohl být podvod odvrácen.

Filozofie programu Rapport

Inovativní technologie společnosti IBM začíná tam, kde končí běžný bezpečnostní software. Od okamžiku dokončení instalace program Rapport chrání vaše zařízení a snižuje riziko napadení finančním malwarem. Společnost IBM komunikuje také s vaší bankou a umožňuje bance okamžitou reakci proti případným změnám v oblasti hrozeb.

Program Rapport podpisy souborů nevyhledává. Neztrácí čas ověřováním, o jaký soubor jde, ale zjišťuje, co přesně soubor provádí. Program Rapport rozpozná proces instalace malwaru a přerušuje ho – tím udržuje počítač bez virů. Pokud by se instalace malwaru na zařízení zdařila, program Rapport rozpozná a zablokuje veškeré pokusy malwaru o vyzrazení relace prohlížeče a internetového bankovníctví. Zastavením škodlivé činnosti malwaru může program Rapport zajistit zabezpečení přesahující možnosti antivirového řešení. Proto se vaše banka rozhodla spolupracovat se společností IBM a nabízí vám nejlepší ochranu před finančními podvody.

Další vrstva ochrany

Program Rapport je optimalizován pro účely zastavení činnosti finančního malwaru a ochranu před finančními podvody. Neznamená to však, že byste měli přestat používat svá antivirová řešení. Existuje mnoho dalších virů, které zpomalí váš počítač nebo vám budou zasahovat do práce, ale nebudou se snažit odcizit vaše peníze. Na ochranu před těmito typy virů byste měli i nadále využívat stávající antivirová řešení.

Jakým způsobem vás program Rapport chrání

- Okamžitě odstraňuje z počítače malware, který cílí na vaše finance
- Zabraňuje napadení finančním malwarem při přístupu na škodlivé internetové stránky nebo stahování škodlivých aplikací
- Znemožňuje phishingovým útokům odcizit přihlašovací údaje a data
- Automatické aktualizace se provádějí na pozadí a zajišťují ochranu před nejnovějšími hrozbami
- Kompaktní software, který nezpomaluje váš počítač a nezatěžuje vaše aplikace
- Ochrana zahájena rychlou instalací (chcete-li zajistit úplnou ochranu, restartujte počítač)

Ověřená technologie od společnosti IBM

Program Rapport byl vyvinut odborníky na internetovou bezpečnost ve společnosti IBM a v současnosti chrání desítky milionů uživatelů na celém světě. Podle nezávislé studie se programu Rapport podařilo zastavit 100 % veškerého finančního malwaru, který testeři použili pro útoky na chráněný počítač.

3. Instalace a používání programu Rapport

Program Rapport byste měli nainstalovat na každém počítači, který využíváte pro internetové bankovníctví.

Instalace na jednotlivých počítačích

Program Rapport lze nainstalovat buď ručně na jednotlivých počítačích nebo vzdáleně pomocí řešení distribuce softwaru, jako je program System Center Configuration Manager (SCCM).

Při ruční instalaci byste program Rapport měli stáhnout pomocí odkazu, který byl koncovému uživateli poskytnut bankou. V rámci stáhnutí programu jednoduše spustíte instalačního soubor a postupujte podle pokynů.

Důrazně doporučujeme provést instalaci softwaru jako správce. Koncový uživatel bude poté moci program Rapport používat z kteréhokoli omezeného účtu. K používání programu Rapport nejsou vyžadována oprávnění správce.

Instalaci program Rapport lze také provést jako omezený uživatel bez oprávnění správce. Poskytovaná úroveň zabezpečení se však při instalaci v takové situaci snižuje.

Některé banky požadují po uživateli instalaci programu Rapport pomocí účtu správce a neumožňují koncovým uživatelům jakékoli připojení ke službám internetového bankovníctví. Pokud je v rámci tohoto typu nasazení počítač využíván více než jedním uživatelem, je nutné program Rapport nainstalovat s oprávněními správce, čímž bude všem koncovým uživatelům umožněno využívat jeho výhod. Pokud však banka nevyžaduje instalaci pomocí účtu správce, mohou si všichni uživatelé na jediném počítači s omezeným uživatelským účtem nainstalovat vlastní instanci programu Rapport.

Instalace na serveru

Program Rapport podporuje systém Windows Server (2003 nebo 2008). Podporuje také větší počet uživatelských relací, což jednotlivým instalacím umožňuje

zpracovávat větší počet profilů podle požadavků na infrastrukturu sdílených virtuálních počítačů. Program Rapport rozpozná zahájení procesu instalace v systému Windows Server (2003 nebo 2008) a nainstaluje verzi určenou pro servery, která zahrnuje možnost deaktivace odesílání žádostí o restartování uživatelům, aby nedošlo k situaci, kdy jeden uživatel restartuje systém pro všechny uživatele systému. Více informací o deaktivaci žádostí o restartování naleznete v kapitole *IBM Security Trusteer Rapport Virtual Environment Best Practices*.

➔ Postup instalace programu Rapport v systému Windows Server (2003 nebo 2008):

- Spusťte soubor RapportSetup.exe. Tento soubor naleznete na adrese: <http://www.trusteer.com/support/rapport-installation-links>.

Chcete-li získat další podrobnosti o možnostech programu Rapport, kontaktujte společnost IBM pomocí tohoto formuláře: <http://www.trusteer.com/support/submit-ticket-step-2>.

Virtuální a vzdálené implementace

Program Rapport lze nainstalovat v několika virtuálních prostředích. Pokud je program Rapport nainstalován vzdáleně, doporučujeme použití některých parametrů příkazů instalačního nástroje. Nastavení programu Rapport vychází z technologie Microsoft Installer (MSI) a stejně jako instalace založené na technologii MSI získá instalační nástroj programu Rapport parametry příkazového řádku prostřednictvím mechanismu vlastností MSI.

Jsou podporovány následující vlastnosti:

- **NOBROWSER:** Je-li nastavena na hodnotu true, program Rapport neotevře poinstalační stránku.
- **NOICONS:** Nebude vytvořen zástupce programu Rapport v nabídce Start.

- **ACCEPTLICENSE:** Je-li nastavena na hodnotu true, budou akceptována licenční ujednání s koncovým uživatelem (EULA). Pokud je možnost vynechána nebo je nastavena na hodnotu false, instalační nástroj bude ukončen před dokončením instalace.

Spouštěcí soubor (RapportSetup.exe) a soubor pro úplnou instalaci (RapportSetup-Full.exe) podporují předávání parametrů instalačnímu nástroji, který řídí.

Jsou podporovány následující příznaky příkazového řádku:

- **/s:** Tichá instalace. Tento parametr musí být zařazen jako první.
- **/p <seznam vlastností>:** Tyto vlastnosti budou předány instalačnímu nástroji MSI.

Chcete-li například spustit tichou instalaci bez instalace zástupců, použijte následující příkaz:

```
RapportSetup-Full.exe /s /p NOICONS=true ACCEPTLICENSE=true
```

Instalační nástroj také správci poskytuje možnost nastavení hesla pro odinstalování programu Rapport a vypnutí procesu programu Rapport. Pokud chcete nastavit heslo správce, měly by během procesu instalace být předány následující argumenty:

- **SHUTDOWNPASSWORD** s požadovaným heslem. Pokud heslo nastavíte, budou uživatelé při každém pokusu o zastavení programu Rapport vyzváni k jeho zadání.
- **UNINSTALLPASSWORD** s požadovaným heslem. Pokud heslo nastavíte a uživatelé se pokusí o odinstalování programu Rapport, budou vyzváni k jeho zadání.

Poznámka: Argumenty SHUTDOWNPASSWORD a UNINSTALLPASSWORD jsou na sobě nezávislé.

Příklady:

Postup instalace programu Rapport a nastavení hesel pro vypnutí a odinstalování:

```
msiexec /I RapportSetup-Full.msi SHUTDOWNPASSWORD=123456  
UNINSTALLPASSWORD=123456
```


Postup odinstalování programu Rapport pomocí hesla nastaveného během instalace:

```
msiexec /x{1DD81E7D-0D28-4ceb-87B2-C041A4FCB215} /quiet  
PASSWORD=123456 SKIPOPTIONS=true
```

Postup zastavení programu Rapport pomocí hesla nastaveného během instalace:

```
RapportService.exe -shutdown -password=123456
```

Další informace o virtuálních implementacích naleznete v kapitole *IBM Security Trusteer Rapport Virtual Implementation Scenarios*. Tento dokument získáte od zástupce společnosti IBM.

Z pohledu uživatele

Po dokončení instalace je softwarová služba programu Rapport virtuálně transparentní a neinvazivní. Cílem služby je zamezit interferencím s počítačem koncového uživatele. Je jednoduchá a nevyžaduje žádné předchozí znalosti nebo školení. Koncoví uživatelé mohou pokračovat ve využívání bankovních služeb a Internetu stejným způsobem jako dříve. Proces přihlášení koncového uživatele zůstává nezměněn a nejsou vyžadovány žádné změny konfigurace. Služba programu Rapport funguje na pozadí a na rozdíl od standardních řešení zabezpečení pracovní plochy neobtěžuje uživatele problémy se zabezpečením. Zelená ikona visacího zámku umístěná na pravé straně panelu Adresa prohlížeče indikuje, že program Rapport pomáhá chránit internetovou stránku před útoky malwaru.

Podporované platformy a konfigurace

Program Rapport funguje se všemi známými prohlížeči a operačními systémy. Další informace naleznete na stránce <http://www.trusteer.com/support/supported-platforms>.

Náročnost počítače

Náročnost počítače	Název
Procesy	<ul style="list-style-type: none"> • RapportService.exe • RapportLaunService64.exe (64bitové zařízeních)
Služby	<ul style="list-style-type: none"> • RapportMgmtService.exe
Ovladače	<ul style="list-style-type: none"> • RapportPG.sys (RapportPG64.sys na 64bitových zařízeních) • RapportKELL.sys (RapportKE64.sys na 64bitových zařízeních) • RapportCerberus • RapportEI • Rapportlaso
Velikost programu (včetně kapacity profilu pro protokoly a nastavení koncového uživatele)	Přibližně 250 MB v závislosti na počtu různých prohlížečů používaných na počítači.
Ikony	<ul style="list-style-type: none"> • Ikony v nabídce Start (uvedeno jako Trusteer Endpoint Protection) • Ikona prohlížeče • Ikona na hlavním panelu
Využití virtuální paměti	35 MB Dělí se mezi služby a procesů back-end v závislosti na dalším softwaru nainstalovaném v počítači. Hodnota může být nepatrně vyšší v případě 64bitových zařízení.

Odstraňování potíží a podpora

Celé znění nejčastějších dotazů pro odstraňování potíží naleznete na následující internetové stránce:

<http://www.trusteer.com/support/faq>

Dotazy koncových uživatelů v souvislosti s problémy uvedenými níže jsou pravděpodobně výsledkem aktivity blokové programem Rapport.

- Nelze vytvořit snímek obrazovky pomocí automatizovaných nástrojů v případě internetových stránek chráněných programem Rapport
- Doplnky prohlížeče, které přestanou fungovat při procházení internetové stránky banky
- Problémy s klávesnicí na internetových stránkách chráněných programem Rapport

- Dialogová okna upozornění programu Rapport

Řešení těchto problémů je zdokumentováno v části Nejčastější dotazy výše a vyžaduje drobnou změnu zásad programu Rapport. Pamatujte, že koncový uživatel může program Rapport kdykoli vypnout tím, že otevře konzoli a klikne na možnost „Zastavit“. Díky tomu zjistíte, zda má konkrétní problém souvislost s programem Rapport. Při odstraňování potíží doporučujeme vyhnout se odstranění programu Rapport. Jeho zastavení má stejný účinek a umožňuje společnosti IBM rychle a efektivně vyřešit problém, pokud koncoví uživatelé kontaktují tým podpory společnosti IBM.

4. Aktualizace programu Rapport

Boj proti podvodníkům je nikdy nekončící bitva. Bezpečnostní a analytický tým společnosti IBM neustále přizpůsobuje a monitoruje efektivitu ochrany poskytované programem Rapport vydáváním aktualizací nebo upgradů softwaru, které zahrnují vylepšení zabezpečení a produktů.

Neočekává se, že by aktualizace produktů pro vaši síť představovaly další zátěž. Většinou se jedná pouze o několik megabajtů, což odpovídá situaci, kdy uživatel projde několik [internetových stránek](#) online. Tyto aktualizace můžete očekávat poměrně často.

Upgrady produktů jsou méně časté a dochází k nim jednou za několik měsíců. Pokud je program Rapport nainstalován na velkém počtu zařízení, může během upgradu dojít k určitému vyššímu zatížení prostředků.

Upgrady produktů lze ovládat také pomocí konzole programu Rapport, a to definováním proxy serveru pro správu připojení se servery společnosti IBM. Tím zajistíte, aby veškerá komunikace agentů programu Rapport probíhala prostřednictvím proxy serveru vaší organizace. Další pokyny naleznete na [této stránce](#).

5. Vlastní ochrana programu Rapport

Program Rapport zahrnuje mechanismus vlastní ochrany, aby zamezil malwaru v ukončení nebo odebrání softwaru. V důsledku toho nelze proces programu ukončit pomocí Správce úloh.

➔ Postup zastavení programu Rapport:

- Z nabídky Start systému Windows zvolte možnost **Programy > Trusteer Endpoint Protection > Zastavit Trusteer Endpoint Protection**. Objeví se test CAPTCHA, který musíte provést.

6. Pokyny k odinstalování

Pokyny k odebrání programu Rapport naleznete na následujícím odkazu:

<http://www.trusteer.com/support/uninstalling-rapport>

Pokyny k vynucenému odebrání programu Rapport v případě chyb v průběhu běžného činností získáte prostřednictvím následujícího odkazu:

<http://www.trusteer.com/support/uninstalling-rapport-using-safeuninstall-utility>