

## Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud της IBM

### IBM Security AppScan Mobile Analyzer

Ακολουθεί η Περιγραφή Υπηρεσιών για την Παραγγελία σας:

#### 1. Υπηρεσία Cloud

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud περιγράφεται παρακάτω και οι επιλογές για τις οποίες αποκτήσατε δικαίωμα χρήσης προσδιορίζονται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας. Το Έγγραφο Παραγγελίας θα αποτελείται από την παρεχόμενη Προσφορά Τιμής και την Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE"), στην οποία επιβεβαιώνονται η ημερομηνία έναρξης και η περίοδος ισχύος των Υπηρεσιών Cloud. Η τιμολόγηση θα ξεκινήσει μετά την έναρξη της παροχής των Υπηρεσιών Cloud.

##### 1.1 IBM Security AppScan Mobile Analyzer

Αυτή η υπηρεσία εντοπίζει ζητήματα ασφάλειας στον κώδικα εφαρμογών για φορητές συσκευές με λειτουργικό σύστημα Android. Επιτρέπει σε έναν προγραμματιστή να εκτελέσει μια διαδικασία ελέγχου (scan) για τον εντοπισμό τρωτών σημείων στην ασφάλεια μιας εφαρμογής χωρίς να είναι απαραίτητη η παροχή του πηγαίου κώδικα της εφαρμογής. Στο τέλος της διαδικασίας ελέγχου δημιουργείται μια αναφορά ασφάλειας στην οποία περιλαμβάνονται αναλυτικές πληροφορίες για τα τρωτά σημεία που εντοπίστηκαν, επισημαίνονται οι δυνητικοί κίνδυνοι για την ασφάλεια της εφαρμογής για φορητές συσκευές οι οποίοι απορρέουν από τα εν λόγω τρωτά σημεία, και παρέχονται προτάσεις για την επιδιόρθωσή τους.

#### 2. Περιγραφή Ασφάλειας

##### 2.1 Πολιτικές Ασφάλειας

Η IBM διαθέτει μια ομάδα ασφάλειας πληροφοριών και διατηρεί επίσης πολιτικές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας οι οποίες κοινοποιούνται στους υπαλλήλους της IBM. Η IBM απαιτεί την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ασφάλειας από το προσωπικό που παρέχει υποστήριξη σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Οι πολιτικές και τα πρότυπα ασφάλειας της IBM επανεξετάζονται και αξιολογούνται σε ετήσια βάση. Τυχόν περιστατικά ασφάλειας στην IBM αντιμετωπίζονται σύμφωνα με μια αναλυτική διαδικασία απόκρισης σε περιστατικά.

##### 2.2 Έλεγχος Πρόσβασης

Η πρόσβαση στα δεδομένα πελάτη, εάν είναι απαραίτητη, επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους υποστήριξης και στο προσωπικό επιχειρήσεων της IBM σύμφωνα με τις αρχές διαχωρισμού καθηκόντων. Το προσωπικό της IBM ταυτοποιείται μέσω ταυτοποίησης δύο παραγόντων (two-factor authentication) σε ένα ενδιάμεσο σύστημα διαχείρισης "πύλης". Όλες οι συνδέσεις κατά την πρόσβαση στα δεδομένα πελάτη πραγματοποιούνται μέσω κρυπτογραφημένων καναλιών.

##### 2.3 Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Οι τροποποιήσεις στο λογισμικό λειτουργικών συστημάτων και εφαρμογών υπόκεινται στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της IBM. Οι αλλαγές σε κανόνες του τείχους προστασίας (firewall) υπόκεινται επίσης στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών και εξετάζονται από το προσωπικό ασφάλειας της IBM πριν τεθούν σε εφαρμογή. Η IBM παρακολουθεί τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της σε 24x7 βάση. Διεξάγονται τακτικοί έλεγχοι για εσωτερικά και εξωτερικά τρωτά σημεία από εξουσιοδοτημένους διαχειριστές και τρίτους προμηθευτές για τον εντοπισμό και επίλυση δυνητικών περιπτώσεων έκθεσης συστημάτων σε κινδύνους που αφορούν στην ασφάλεια. Χρησιμοποιούνται συστήματα εντοπισμού επιβλαβούς κώδικα (αντιμετώπιση ιών (antivirus), εντοπισμός παραβιάσεων, έλεγχος για τρωτά σημεία και αποτροπή παραβιάσεων) σε όλα τα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Οι υπηρεσίες των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων της IBM υποστηρίζουν ένα ευρύ φάσμα πρωτοκόλλων παράδοσης πληροφοριών για τη μετάδοση δεδομένων μέσω δημόσιων δικτύων. Παραδείγματα αποτελούν HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME και site-to-site VPN. Τα εφεδρικά αντίγραφα δεδομένων που προορίζονται για αποθήκευση εκτός των κέντρων πληροφοριακών συστημάτων κρυπτογραφούνται πριν από τη μεταφορά τους.

## 2.4 Καταγραφή Δραστηριοτήτων

Η IBM τηρεί αρχεία καταγραφής των δραστηριοτήτων της για συστήματα, εφαρμογές, χώρους αποθήκευσης δεδομένων (data repositories), middleware και συσκευές υποδομής δικτύου που υποστηρίζουν και έχουν παραμετροποιηθεί για την καταγραφή δραστηριοτήτων. Προκειμένου να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης και να είναι δυνατή η κεντρική ανάλυση, αποστολή προειδοποιήσεων και δημιουργία αναφορών, η καταγραφή δραστηριοτήτων γίνεται σε πραγματικό χρόνο σε κεντρικούς χώρους αποθήκευσης αρχείων καταγραφής (log repositories). Τα δεδομένα υπογράφονται με ψηφιακή υπογραφή για την αποτροπή προσπαθειών μη εξουσιοδοτημένης επέμβασης. Τα αρχεία καταγραφής αναλύονται σε πραγματικό χρόνο και μέσω αναφορών περιοδικής ανάλυσης για τον εντοπισμό περιπτώσεων ανώμαλης συμπεριφοράς. Το προσωπικό επιχειρήσεων ειδοποιείται για οποιεσδήποτε ανωμαλίες και, όταν είναι απαραίτητο, επικοινωνεί σε 24x7 βάση με έναν ειδικό σε θέματα ασφάλειας που βρίσκεται σε επιφυλακή.

## 2.5 Φυσική Ασφάλεια

Η IBM τηρεί πρότυπα φυσικής ασφάλειας που έχουν σχεδιαστεί για τον περιορισμό της μη εξουσιοδοτημένης φυσικής πρόσβασης στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM. Υπάρχει μόνο περιορισμένος αριθμός σημείων πρόσβασης στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων της IBM, τα οποία ελέγχονται με ταυτοποίηση δύο παραγόντων (two-factor authentication) και παρακολουθούνται από κάμερες. Η πρόσβαση επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό που διαθέτει εγκεκριμένη άδεια πρόσβασης. Το προσωπικό επιχειρήσεων ελέγχει αν η πρόσβαση έχει εγκριθεί και εκδίδει μια κάρτα εισόδου με την οποία χορηγείται η απαιτούμενη πρόσβαση. Οι υπάλληλοι στους οποίους εκδίδονται τέτοιες κάρτες εισόδου οφείλουν να παραδώσουν οποιεσδήποτε άλλες κάρτες εισόδου έχουν στην κατοχή τους και μπορούν να κρατήσουν την κάρτα εισόδου για το κέντρο πληροφοριακών συστημάτων μόνο για τη διάρκεια των δραστηριοτήτων τους στο κέντρο. Η χρήση των καρτών εισόδου καταγράφεται. Οι επισκέπτες που δεν είναι υπάλληλοι της IBM συμπληρώνουν και υπογράφουν τα στοιχεία τους σε ένα βιβλίο επισκεπτών κατά την είσοδό τους στο κτίριο και συνοδεύονται καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής τους στο κτίριο. Οι περιοχές παράδοσης εμπορευμάτων, οι αποβάθρες φόρτωσης και οποιαδήποτε άλλα σημεία όπου μη εξουσιοδοτημένα άτομα μπορούν να εισέλθουν στο κτίριο ελέγχονται και απομονώνονται.

## 2.6 Συμμόρφωση

Η IBM πιστοποιεί σε ετήσια βάση τη συμμόρφωση των δικών της πρακτικών προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τις Αρχές του Πλαισίου Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") του Υπουργείου Εμπορίου των Η.Π.Α.: Notice (Ειδοποίηση), Choice (Επιλογή), Onward Transfer (Διαβίβαση), Access and Accuracy (Πρόσβαση και Ακρίβεια), Security (Ασφάλεια) και Oversight/Enforcement (Εποπτεία/Επιβολή). Σε ετήσια βάση, η IBM διεξάγει ελέγχους SSAE 16 (ή ισοδύναμους ελέγχους), σύμφωνα με τα πρότυπα του κλάδου, στα κέντρα πληροφοριακών συστημάτων του περιβάλλοντος παραγωγής της. Η IBM ελέγχει τη συμμόρφωση των δραστηριοτήτων της στον τομέα της ασφάλειας και της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τις επιχειρηματικές της απαιτήσεις. Σε τακτική βάση διεξάγονται αξιολογήσεις και έλεγχοι από την IBM προκειμένου να επιβεβαιώνεται η συμμόρφωση με τις πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών της. Οι υπάλληλοι της IBM και των προμηθευτών της παρακολουθούν σε ετήσια βάση ένα σεμινάριο εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης εργατικού δυναμικού σε θέματα ασφάλειας. Στα μέλη του προσωπικού υπενθυμίζονται σε ετήσια βάση οι στόχοι που σχετίζονται με την επαγγελματική τους θέση και οι υποχρεώσεις τους αναφορικά με την ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, την τήρηση εμπιστευτικότητας και την ασφάλεια της IBM.

## 3. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 3.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του παρακάτω μετρικού συστήματος χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Παραγγελίας:

- Περίπτωση Χρήσης Εφαρμογής (Application Instance) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Απαιτείται ένα δικαίωμα Περίπτωσης Χρήσης Εφαρμογής για κάθε περίπτωση χρήσης μιας Εφαρμογής που συνδέεται στο IBM SaaS. Αν μια Εφαρμογή αποτελείται από πολλαπλά λειτουργικά τμήματα καθένα από τα οποία εξυπηρετεί διαφορετικό σκοπό ή/και διαφορετική βάση χρηστών και μπορεί να συνδέεται στο IBM SaaS ή η διαχείρισή του να γίνεται από το IBM SaaS, τότε κάθε τέτοιο λειτουργικό τμήμα θεωρείται ξεχωριστή Εφαρμογή. Επιπλέον, τα περιβάλλοντα δοκιμής, ανάπτυξης, σταδιακής εφαρμογής και παραγωγής για μια Εφαρμογή θεωρούνται χωριστές περιπτώσεις χρήσης της Εφαρμογής και για κάθε ένα από τα περιβάλλοντα αυτά πρέπει να αποκτηθεί δικαίωμα χρήσης. Αν υπάρχουν περισσότερες από μία περιπτώσεις χρήσης μιας Εφαρμογής στο ίδιο περιβάλλον, τότε κάθε μία από τις περιπτώσεις αυτές θεωρείται χωριστή περίπτωση χρήσης της Εφαρμογής για την οποία πρέπει να αποκτηθεί δικαίωμα

χρήσης. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή Δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού των Περιπτώσεων Χρήσης Εφαρμογής που συνδέονται στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

### 3.2 Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για την Υπηρεσία Cloud καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Παραγγελίας.

### 3.3 Pay as you Go

Τυχόν επιλογές Pay as you Go θα τιμολογούνται στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία χρησιμοποιείται η υπηρεσία, έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 4. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται Τεχνική Υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής.

**Το Ωράριο Λειτουργίας για τη λήψη Υποστήριξης είναι ως εξής:**

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

**Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου:**

Υποστήριξη Εκτός Εργάσιμου Ωραρίου (εκτός του κανονικού ωραρίου λειτουργίας που αναφέρεται ανωτέρω) διατίθεται μόνο για ζητήματα Κρισιμότητας 1 σε εργάσιμες ημέρες, σαββατοκύριακα και αργίες. Για την επίλυση ζητημάτων με Βαθμό Κρισιμότητας 1 είναι απαραίτητο ο πελάτης να είναι διαθέσιμος για να βοηθήσει στη διάγνωση του ζητήματος κατά τη διάρκεια της περιόδου 24x7, διαφορετικά ο Βαθμός Κρισιμότητας του ζητήματος θα υποβιβαστεί σε 2.

### 4.1 Υποστήριξη μέσω Forum

Σε όλους τους πελάτες της Υπηρεσίας Cloud παρέχεται υποστήριξη μέσω ενός φόρουμ που παρακολουθείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα από εκπροσώπους υποστήριξης και υπεύθυνους ανάπτυξης της IBM.

α. Υποβολή ερωτήσεων:

<https://developer.ibm.com/answers/questions/ask/?topics=appscan-mobile-analyzer>

β. Προβολή πρόσφατων αναρτήσεων:

<https://developer.ibm.com/answers/topics/appscan-mobile-analyzer/>

### 4.2 Τυπική Υποστήριξη (Standard Support)

Παρέχεται τυπική υποστήριξη κατά τη διάρκεια της χρονικής περιόδου κατά την οποία επιβάλλονται χρεώσεις PAYG (Pay As You Go) στον πελάτη. Μέσα από την Υπηρεσία Cloud, οι πελάτες μπορούν να υποβάλουν ένα δελτίο υποστήριξης ή να ανοίξουν μια συνεδρία άμεσης συνομιλίας (chat) για τη λήψη βοήθειας. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες υποστήριξης, συμβουλευτείτε τη διαδικτυακή πύλη υποστήριξης της IBM στη διεύθυνση: <https://support.ibmcloud.com> ή το εγχειρίδιο IBM SaaS Software Support Handbook στη διεύθυνση:

[http://www.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf).

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	<b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b> Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
2	<b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος να μη μπορείτε να ανταποκριθείτε σε σημαντικές επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

## 5. Συμμόρφωση με το Safe Harbor

Η IBM δεν έχει προσδιορίσει εάν αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τα Πλαίσια Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") ΗΠΑ-ΕΕ και ΗΠΑ-Ελβετίας.

## 6. Πρόσθετες Πληροφορίες

Η Υπηρεσία Cloud έχει σχεδιαστεί για τον εντοπισμό ευρείας γκάμας ζητημάτων ασφάλειας και συμμόρφωσης σε εφαρμογές και διαδικτυακές υπηρεσίες για φορητές συσκευές. Δεν δοκιμάζει όλα τα τρωτά σημεία και τους κινδύνους αναφορικά με τη συμμόρφωση, ούτε λειτουργεί ως φραγμός σε επιθέσεις στην ασφάλεια. Οι απειλές στην ασφάλεια και οι κανονισμοί και τα πρότυπα ασφάλειας αλλάζουν συνεχώς, και η Υπηρεσία μπορεί να μην ανταποκρίνεται σε όλες αυτές τις αλλαγές. Η ασφάλεια και η συμμόρφωση των εφαρμογών για φορητές συσκευές, των συστημάτων και των υπαλλήλων του Πελάτη, και οποιεσδήποτε διορθωτικές ενέργειες, εναπόκεινται αποκλειστικά στην ευθύνη του Πελάτη. Είναι αποκλειστικά στη διακριτική ευχέρεια του Πελάτη να χρησιμοποιήσει ή να μη χρησιμοποιήσει οποιεσδήποτε από τις πληροφορίες που παρέχονται από την Υπηρεσία.

### 6.1 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζετε ως αντλούσες τα οφέλη των Υπηρεσιών Cloud. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία μιας Υπηρεσίας Cloud ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν παράσχετε πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Εσείς είστε υπεύθυνοι για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

### 6.2 Cookies

Είστε ενήμεροι και συμφωνείτε ότι η IBM μπορεί, στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας (των υπαλλήλων και των εργαζομένων σας) σχετικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας Cloud με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση μαζί σας. Επιβεβαιώνετε ότι θα αποκτήσετε ή έχετε αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων σας αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

**Σημαντικό:** Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.