

**Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM****IBM Security AppScan Mobile Analyzer**

Poniżej zamieszczono Opis Usługi zgodny ze złożonym zamówieniem:

**1. Usługa Przetwarzania w Chmurze**

Oferta Usługi Przetwarzania w Chmurze została opisana poniżej oraz wyszczególniona w Dokumencie Zamówienia zgodnie z wybranymi elementami oferty objętymi uprawnieniami. Dokument Zamówienia będzie się składać z przedstawionej Oferty Cenowej oraz dokumentu Proof of Entitlement (PoE) potwierdzającego datę rozpoczęcia i okres świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze. Fakturowanie rozpocznie się po udostępnieniu Usługi Przetwarzania w Chmurze.

**1.1 IBM Security AppScan Mobile Analyzer**

Niniejsza usługa identyfikuje problemy z wersją kodu aplikacji dla urządzeń mobilnych z systemem Android. Umożliwia programistom skanowanie systemu pod kątem słabych punktów zabezpieczeń bez potrzeby dostarczania kodu źródłowego aplikacji. Po zakończeniu skanowania usługa generuje raport dotyczący bezpieczeństwa zawierający szczegółowe informacje na temat wykrytych słabych punktów zabezpieczeń, ewentualnych zagrożeń bezpieczeństwa aplikacji dla urządzeń mobilnych spowodowanych takimi słabymi punktami zabezpieczeń, jak również sugestie co do tego, jak naprawić te punkty.

**2. Opis zabezpieczeń****2.1 Strategie bezpieczeństwa**

IBM utrzymuje zespół ds. bezpieczeństwa informacji oraz stosuje strategie bezpieczeństwa i poufności, które są przekazywane pracownikom IBM. IBM wymaga od pracowników obsługujących centra przetwarzania danych IBM ukończenia szkoleń dotyczących prywatności i bezpieczeństwa. Raz na rok dokonuje się przeglądu i oceny strategii i standardów bezpieczeństwa IBM. Incydenty związane z bezpieczeństwem są obsługiwane zgodnie z kompleksową procedurą reagowania.

**2.2 Kontrola dostępu**

Dostęp do danych Klientów, o ile jest on wymagany, mają tylko autoryzowani przedstawiciele działu wsparcia IBM oraz personel odpowiedzialny za funkcjonowanie usługi, zgodnie z zasadami podziału obowiązków. Personel IBM stosuje uwierzytelnianie dwuelementowe na hoście zarządzania „bramą” pośrednią. Podczas uzyskiwania dostępu do danych Klientów wszystkie połączenia są realizowane za pomocą kanałów szyfrowanych.

**2.3 Integralność i dostępność Usługi**

Modyfikacje systemów operacyjnych i oprogramowania aplikacji muszą przebiegać zgodnie z procesem zarządzania zmianami IBM. Zmiany reguł firewalla również podlegają temu procesowi, a przed wdrożeniem są przeglądane przez pracowników działu bezpieczeństwa IBM. IBM monitoruje zasoby centrum przetwarzania danych przez cały tydzień i całą dobę. Autoryzowani administratorzy i dostawcy zewnętrzni regularnie skanują systemy wewnętrzne i zewnętrzne pod kątem słabych punktów zabezpieczeń, co pomaga w wykrywaniu i usuwaniu potencjalnych zagrożeń. We wszystkich centrach przetwarzania danych IBM są zainstalowane systemy wykrywające szkodliwe oprogramowanie (programy antywirusowe, systemy wykrywania włamań i zapobiegania włamaniom, skanery słabych punktów zabezpieczeń). Usługi centrum przetwarzania danych IBM obsługują wiele protokołów przesyłania danych w sieciach publicznych, na przykład HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME i sieci VPN typu serwer-serwer. Kopie zapasowe danych, które mają być przechowywane poza siedzibą przedsiębiorstwa, są szyfrowane przed transportem.

**2.4 Rejestrowanie działań**

IBM prowadzi dzienniki działań dla systemów, aplikacji, repozytoriów danych, oprogramowania pośredniego i urządzeń infrastruktury sieciowej, które mogą rejestrować działania i zostały odpowiednio skonfigurowane. Aby zminimalizować ryzyko naruszenia bezpieczeństwa danych oraz umożliwić scentralizowane tworzenie analiz, alertów i raportów, działania są rejestrowane w czasie rzeczywistym, w centralnych repozytoriach dzienników. Dane są podpisywane, co zapobiega naruszeniu ich bezpieczeństwa. Analiza dzienników w czasie rzeczywistym oraz okresowe raporty z analiz ułatwiają

wykrywanie nieprawidłowych zachowań. Personel operacyjny otrzymuje alerty o każdej nieprawidłowości, a w razie potrzeby może się skontaktować ze specjalistą ds. bezpieczeństwa, który jest dostępny telefonicznie w trybie 24x7.

## 2.5 Bezpieczeństwo fizyczne

IBM przestrzega standardów bezpieczeństwa fizycznego, których celem jest ograniczenie fizycznego dostępu do centrów przetwarzania danych IBM bez odpowiedniego zezwolenia. Liczba punktów dostępu do centrów przetwarzania danych jest ograniczona. Punkty te są kontrolowane poprzez uwierzytelnianie dwuelementowe i monitorowane przez kamery nadzorujące. Wstęp mają tylko autoryzowani pracownicy z odpowiednim upoważnieniem. Personel operacyjny sprawdza upoważnienie i wydaje kartę identyfikacyjną uprawniającą do wstępu. Pracownik otrzymujący taką kartę musi oddać inne karty identyfikacyjne. Przez cały czas wykonywania działania może mieć przy sobie tylko kartę wstępu do centrum przetwarzania danych. Używanie kart identyfikacyjnych jest rejestrowane. Goście spoza IBM są rejestrowani przy wejściu na teren centrum i mogą przebywać na jego terenie tylko w towarzystwie osoby z IBM. Obszary dostaw, rampy załadownicze i inne miejsca, na teren których mogą wejść osoby nieautoryzowane, są kontrolowane i izolowane.

## 2.6 Zgodność

IBM co roku uzyskuje certyfikat potwierdzający zgodność procedur IBM w obszarze ochrony prywatności z założeniami programu Safe Harbor amerykańskiego Departamentu Handlu w odniesieniu do ogłoszenia, wyboru, dalszego przekazywania, dostępu, dokładności, bezpieczeństwa i nadzoru/egzekwowania. IBM przeprowadza rocznie 16 audytów zgodnych ze standardem branżowym SSAE (lub ich odpowiedników) w produkcyjnych centrach przetwarzania danych. IBM przegląda działania dotyczące bezpieczeństwa i prywatności pod kątem ich zgodności z wymaganiami biznesowymi IBM. IBM regularnie przeprowadza oceny i audyty dotyczące zgodności ze strategią bezpieczeństwa informacji. Pracownicy IBM i pracownicy dostawcy raz w roku biorą udział w szkoleniach z zakresu bezpieczeństwa i świadomości zagrożeń. Również raz w roku personel uczestniczy w kursach przypominających na temat celów pracy oraz przestrzegania obowiązujących w IBM zasad etyki biznesu, poufności i bezpieczeństwa.

## 3. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 3.1 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Opłaty za udostępnioną Usługę Przetwarzania w Chmurze są ustalane na podstawie następującej miary określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Instancja Aplikacji. Uprawnienie do Instancji Aplikacji jest wymagane dla każdej instancji Aplikacji połączonej z usługą IBM SaaS. Jeśli Aplikacja zawiera wiele komponentów, z których każdy służy do odrębnego celu i/lub obsługuje odrębną grupę użytkowników i każdy może być połączony z usługą IBM SaaS lub przez nią zarządzany, to każdy z takich komponentów jest uznawany za odrębną Aplikację. Ponadto Instancje Aplikacji w środowiskach testowych, programistycznych, produkcyjnych i środowiskach przemieszczania są uznawane za odrębne instancje Aplikacji, a każda z nich wymaga uprawnienia. Wiele instancji Aplikacji w tym samym środowisku uznaje się za odrębne instancje Aplikacji, a każda z nich wymaga uprawnienia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Instancji Aplikacji połączonych z usługą IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

### 3.2 Opłaty i rozliczenia

Kwoty należne z tytułu Usługi Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Zamówienia.

### 3.3 Opcja Pay as you Go (płatność według faktycznego wykorzystania)

Faktura za opcje określone jako „Pay as you Go” będzie wystawiana w miesiącu następującym po miesiącu, w którym korzystano z usługi, według stawek określonych w Dokumencie Transakcyjnym.

## 4. Wsparcie Techniczne

W okresie subskrypcji dostępne jest wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

### Usługi wsparcia są dostępne w następujących godzinach:

Informacje o godzinach dostępności, elektronicznych systemach zgłaszania problemów oraz innych rozwiązaniach i procesach komunikacyjnych dotyczących wsparcia technicznego znajdują się w „Podręczniku wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

## Wsparcie poza godzinami pracy:

Wsparcie poza godzinami pracy (poza podstawowymi godzinami pracy określonymi powyżej) jest dostępne tylko w razie problemów o poziomie istotności 1 w dni robocze, weekendy i dni ustawowo wolne od pracy. W przypadku problemów o poziomie istotności 1 Klient musi udzielić IBM pomocy w przeprowadzeniu diagnozy o dowolnej porze dnia w dowolny dzień tygodnia. W przeciwnym razie problem zostanie przypisany do poziomu istotności 2.

### 4.1 Wsparcie przez forum

Wszyscy Klienci korzystający z Usługi Przetwarzania w Chmurze otrzymują wsparcie przez forum, które podlega regularnemu monitorowaniu przez programistów i przedstawicieli działu wsparcia IBM.

a. Aby zadać pytanie:

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

b. Aby wyświetlić bieżące wypowiedzi:

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

### 4.2 Wsparcie standardowe

Wsparcie standardowe jest dostępne w okresie, w jakim Klient dokonuje opłat „Pay as you Go”. W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może wprowadzić zgłoszenie problemu lub rozpocząć sesję rozmowy sieciowej, aby uzyskać asystę. Więcej informacji na temat procedur wsparcia można znaleźć w portalu WWW wsparcia IBM pod adresem <https://support.ibmcloud.com> lub w „Podręczniku Wsparcia dla Oprogramowania IBM SaaS” pod adresem [http://www.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf).

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W ciągu 1 godziny	24x7
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub zamówienie nietechniczne	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 5. Zgodność z programem Safe Harbor

IBM nie potwierdził zgodności niniejszej oferty Usługi Przetwarzania w Chmurze z założeniami programu Safe Harbor Stany Zjednoczone–Unia Europejska i Stany Zjednoczone–Szwajcaria.

## 6. Informacje dodatkowe

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze służy do identyfikowania szeregu potencjalnych problemów z bezpieczeństwem i zgodnością z przepisami w aplikacjach i usługach WWW dla urządzeń mobilnych. Usługa nie testuje wszystkich słabych punktów i czynników ryzyka w zakresie zgodności z przepisami ani nie zapewnia ochrony przed atakami naruszającymi bezpieczeństwo. Zagrożenia, przepisy i standardy nieustannie się zmieniają, a niniejsza Usługa może nie uwzględniać wszystkich tych zmian. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za bezpieczeństwo i zachowanie zgodności z przepisami w swoich

aplikacjach dla urządzeń mobilnych i systemach oraz przez swoich pracowników, a także za podejmowanie ewentualnych działań naprawczych. Kwestia wykorzystania lub niewykorzystania informacji udostępnionych przez Usługę pozostaje całkowicie w gestii Klienta.

## **6.1 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych**

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z Usług Przetwarzania w Chmurze. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania Usługi Przetwarzania w Chmurze jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

## **6.2 Informacje cookie**

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, poprzez śledzenie i za pomocą innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w wyżej określonym celu w firmie IBM, innych spółkach IBM i firmach ich podwykonawców w każdym miejscu, w którym prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.