

IBM Cloud Service 描述

IBM Security AppScan Mobile Analyzer

以下是贵方订单的服务描述：

1. Cloud Service

Cloud Service 产品描述如下，并在订单文档中指定以用于所选授权产品。订单文档将包含所提供的报价和确认了 Cloud Service 的开始日期和期限的权利证明 (PoE)。开具发票将在开通 Cloud Service 时开始。

1.1 IBM Security AppScan Mobile Analyzer

本服务用于识别 Android 移动应用程序的代码级别的安全性问题。它允许开发人员扫描安全漏洞，而无需提供应用程序源代码。扫描结束时，该服务会生成安全性报告，其中包含检测到的漏洞的详细信息、由这些漏洞对移动应用程序导致的潜在安全性风险，以及如何修复这些漏洞的建议。

2. 安全描述

2.1 安全策略

IBM 有信息安全团队，并且还将维护发布给 IBM 员工的隐私和安全策略。IBM 要求支持 IBM 数据中心的人员参加隐私和安全教育培训。我们每年都将复查和重新评估 IBM 的安全策略和标准。IBM 安全事件将根据全面的事件响应程序得到处理。

2.2 访问控制

根据职责分工原则，仅允许经过授权的 IBM 支持代表和服务操作人员根据需要访问客户数据。IBM 员工使用中间“网关”管理主机的双重认证。访问客户数据时，所有连接均为加密通道。

2.3 服务完整性和可用性

对操作系统和应用软件的修改由 IBM 的变更管理流程监管。对防火墙规则的更改也由变更管理流程监管，并在实施前由 IBM 的安全人员审查。IBM 将全天候监控数据中心。经过授权的管理员和第三方供应商将定期进行内部和外部漏洞扫描，以帮助检测和解决潜在的系统安全风险。所有 IBM 数据中心均已使用了恶意软件检测（防病毒、入侵检测、漏洞扫描和入侵防护）系统。IBM 数据中心服务支持在公用网络上传输数据的各种信息交付协议。如 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 和站点到站点的 VPN 等。传输之前将对针对非现场存储的备份数据进行加密。

2.4 活动日志记录

IBM 将保留系统、应用程序、数据存储库、中间件以及能够进行日志记录活动并对其进行配置的网络基础结构设备的活动日志。为了尽可能降低篡改出现的可能性并启用中央分析、警报和报告功能，将在中央日志存储库中实时记录活动日志。将对数据进行签名以防止篡改。我们将对日志进行实时分析，并通过周期性分析报告检测异常行为。如果出现异常，操作人员将收到警报，并在需要时联系全天候待命的安全专家。

2.5 物理安全

IBM 坚持贯彻物理安全标准，旨在限制对 IBM 数据中心的未经授权的物理访问。数据中心只存在受限制的访问入口，这些访问入口由双重认证控制，并由监控摄像头监控。只有拥有经批准的访问权限的授权人员才能进入。操作人员将验证批准，并发放门禁卡，以授予必要的访问权限。获得此类门禁卡的员工必须交回其他门禁卡，并且在活动期间只能拥有数据中心的门禁卡。门禁卡的使用情况将记入日志。非 IBM 访问者在进入场所时需要登记，在场所中需要有相关人员陪同。收发区、装卸台和其他未经授权的人员可能进入场所的入口都受到控制和隔离。

2.6 合规性

IBM 每年对其隐私实践进行认证以符合美国商务部安全港协议的原则：通知、选择、转送、访问权与准确性、安全以及监管和执行。IBM 每年在生产数据中心内执行行业标准 SSAE 16 审计（或同等审计）。IBM 检查与安全 and 隐私相关的活动是否符合 IBM 业务需求。IBM 团队将定期执行评估和审计，以确认是否符合

其信息安全策略。IBM 员工和供应商员工每年开展员工安全教育和培训。我们每年将提醒工作人员他们的工作目标和责任，以履行商业道德操守、保密性和 IBM 的安全义务。

3. 权利和计费信息

3.1 收费计量

Cloud Service 根据订单文档中指定的以下费用标准提供：

- 应用程序实例是可获取 IBM SaaS 的一种计量单位。连接到 IBM SaaS 的应用程序的每一个实例都需要一份应用程序实例权利。如果应用程序包含多个组件，每个组件都为不同的目的和/或用户群提供服务，并且每个组件都可连接到 IBM SaaS 或由 IBM SaaS 进行管理，那么每个此类组件都被视为一个单独的应用程序。此外，应用程序的测试、开发、登台和生产环境均被认为是应用程序的单独实例，每个实例都必须获得一份权利。单一环境中的多个应用程序实例，每一个均被认为是应用程序的单独实例，每个实例都必须获得一份权利。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中规定的度量时间段内连接到 IBM SaaS 的应用程序实例的数量。

3.2 费用和计费

Cloud Service 的应付金额在订单文档中规定。

3.3 现收现付

如果按照交易文档中规定的价格使用服务，那么将在下个月采用“现收现付”形式开具发票。

4. 技术支持

订购周期中包含对 Cloud Service 的技术支持。

支持开放时间如下：

《IBM 软件即服务支持手册》中描述了有关服务时间、在线问题报告系统以及其他技术支持沟通方式和流程的信息。

非办公时间支持：

在工作日、周末和节假日仅针对 1 级严重性问题提供非办公时间支持（除上述常规开放时间以外）。1 级严重性问题需要客户可以全天候帮助诊断问题；否则，会将该问题降至 2 级严重性。

4.1 论坛支持

为 Cloud Service 的所有客户都提供了论坛支持，IBM 支持代表和开发人员会定期监控此论坛支持。

a. 提问：

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

b. 查看当前帖子：

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

4.2 标准支持

在客户采用“按使用量付费”期间，提供标准支持。在 Cloud Service 中，客户可以提交支持凭单或打开交谈会话以获取支持。有关支持程序的更多信息，请访问以下地址的 IBM Web 门户支持网站：

<https://support.ibmcloud.com>；或以下地址的《IBM SaaS 软件支持手册》：

http://www.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
1	关键业务影响/服务故障： 业务关键功能无法操作或关键接口出现故障。该内容通常适用于生产环境，表示无法访问服务对运营造成了巨大影响。该情况需要立即提供解决方案。	在 1 小时内	全天候
2	重大业务影响： 某项服务的业务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止期限。	在 2 个工作小时之内	周一到周五的工作时间

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
3	轻微业务影响： 表示服务或功能尚且可以使用，并不会对运营造成重大影响。	4 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
4	极小业务影响： 查询或非技术请求	在 1 个工作日之内	周一到周五的工作时间

5. 安全港合规性

IBM 尚未确定 Cloud Service 是否符合美国与欧盟和美国与瑞士安全港框架。

6. 其他信息

Cloud Service 旨在识别移动应用程序和移动 Web 服务中的各种潜在安全和合规性问题。它不会测试所有漏洞或合规性风险，也不能阻止安全攻击。安全威胁、法规和标准不断变化，本服务可能不会反应所有此类变化。客户需自行承担其移动应用程序、系统和员工的安全性和合规性责任，并提供任何补救措施。客户自行决定是否使用本服务提供的任何信息。

6.1 派生的获益场所

基于您确定为接收 Cloud Service 获益的场所缴纳税款（如果适用）。除非您向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于订购 Cloud Service 时列为主要获益场所的业务地址应用税项。您负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。

6.2 Cookies

您了解并同意，作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，IBM 可向您（您的员工和承包商）通过跟踪等技术收集有关 Cloud Service 使用的个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与您的交互。您确认，您将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行您的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。