

## IBM 雲端服務說明

### IBM Security AppScan Mobile Analyzer

以下是 貴客戶所訂購服務的「服務說明」：

#### 1. 雲端服務

以下說明本「雲端服務」供應項目，並於所選授權供應項目之「訂購文件」中載明此供應項目。「訂購文件」應包含所提供之「報價」及「權利證明書 (PoE)」，此權利證明書係用以確認「雲端服務」之起始日與期間。發票將於提供「雲端服務」即開立。

##### 1.1 IBM Security AppScan Mobile Analyzer

本服務載明 Android 行動式應用程式的程式碼層次之安全問題。它可讓開發人員在無需提供應用程式原始碼之情形下掃描安全漏洞。掃描結束後，本服務會產生安全報告，載明偵測到之漏洞詳細資料、該等漏洞所造成之行動式應用程式潛在安全風險，並提出有關如何修正該等安全風險之建議。

#### 2. 安全說明

##### 2.1 安全政策

IBM 設有資訊安全團隊，且其維持之隱私及安全政策已向 IBM 員工傳達。IBM 要求對於支援 IBM 資料中心之人員施以有關隱私與安全之訓練。IBM 安全政策與標準每年都進行檢閱及重新評估。IBM 安全意外事件處置，係依綜合性意外事件回應程序辦理。

##### 2.2 存取控制

客戶資料，於必要時，僅限由 IBM 授權支援代表與服務作業人員依權責分離原則予以存取。IBM 人員對於雙重「閘道」管理主機施行雙重鑑別。在存取客戶資料時，所有連線均為已加密。

##### 2.3 服務完整性及可用性

作業系統及應用軟體的修改，由 IBM 的變更管理程序予以規範。防火牆規則的變更也由該變更管理程序予以規範，並由 IBM 安全人員於施行變更前進行檢閱。IBM 對於資料中心施以全年無休之監視。已授權管理者及協力廠商定期施行內部及外部漏洞掃描，以利偵測及解析潛在的系統安全風險。所有 IBM 資料中心使用惡意軟體偵測（防毒、入侵偵測、漏洞掃描及防止入侵）系統。IBM 資料中心服務可廣泛的支援數種透過公用網路傳輸資料的資訊遞送通訊協定。範例包括 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 及 site-to-site VPN。備份資料傳輸至離站儲存體之前，均對該等資料施以加密。

##### 2.4 活動記載

IBM 對於具備記載活動功能及針對記載活動而配置的系統、應用程式、資料儲藏庫、中介軟體及網路基礎架構裝置，均保有其活動日誌。為降低竄改的可能性及得以進行集中分析、警示及報告，係以即時方式對集中日誌儲藏庫執行活動記載。資料均經記錄，以防止竄改。以即時方式透過定期分析報告進行日誌分析，以偵測異常行為。作業人員收到異常警示後，可於需要時以全年無休的方式聯絡安全專業人員。

##### 2.5 實體安全

IBM 訂有實體安全標準，專門用以限制對 IBM 資料中心所為未獲授權之實體存取。只有限制存取點可存在於前項資料中心，此等資料中心受雙重鑑別控制，並有監視錄影機予以監視。僅限擁有核准存取權的授權人員得以存取。作業人員先驗證是否核准，再發給准予必要存取的存取識別證。被核發該等識別證的員工應交出其他存取識別證，且僅限於其活動期間持有資料中心存取識別證。識別證之使用均予以記錄。非 IBM 訪客於進入相關處所時均需登記，且於該等訪客滯留在此等處所時均有專人陪同。遞送區與裝載定置及未獲授權人員得進入相關處所之其他位置，均施以控管及隔離。

## 2.6 循規準則

IBM 每年均確認其隱私常規是否遵守「美國商務部安全港原則」：通知、選擇、後續轉讓、存取及正確性、安全及監督/強制執行。IBM 每年均於正式作業資料中心執行業界標準 SSAE 16 稽核（或其同級稽核）。IBM 會檢閱安全及隱私相關活動，以確認是否符合 IBM 的商業需求。IBM 會定期施行評量及稽核，以確認是否遵循其資訊安全政策。IBM 員工及供應商每年均完成人力安全與警覺性訓練。公司每年均提醒相關人員注意其工作目標及職責，以符合商業道德、機密性及 IBM 之安全義務。

## 3. 授權與付款資訊

### 3.1 計費度量

「雲端服務」係依「訂購文件」所載下列計費度量而提供：

- 「應用程式實例」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。每一個連接至 IBM SaaS 的「應用程式」實例都需要「應用程式實例」授權。若「應用程式」具有多重元件，且各元件均提供不同用途及/或使用基本程式，並可連接至 IBM SaaS 或由其管理，則各該元件分別視為不同「應用程式」。此外，「應用程式」之測試、開發、暫置及正式作業環境分別視為不同「應用程式」實例，故各需一份授權。單一環境中之多個「應用程式」實例分別視為不同「應用程式」實例，故各需備有一份授權。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋連接至 IBM SaaS 之「應用程式實例」數量之授權數。

### 3.2 計費及付款

就「雲端服務」應付之金額，載明於「訂購文件」中。

### 3.3 依需求付費

「依需求付費」選項之發票將於使用服務後之該月，依「交易文件」規定之費率開立。

## 4. 技術支援

於訂用期間會提供「雲端服務」的技術支援。

支援作業時數如下所示：

可用時間、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之相關資訊，載明於 IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook (IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊)。

非支援時間之支援：

「非支援時間之支援」適用於營業日、平日及假日，惟僅適用於「嚴重性層級 1」的問題。「嚴重性層級 1」問題要求「客戶」必須全年無休協助診斷問題，否則，該等問題應降級為「嚴重性層級 2」。

### 4.1 討論區支援

「雲端服務」之一切客戶均可獲得支援，該支援由 IBM 支援代表及開發人員定期監控。

a. 問題提問：

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

b. 檢視現行貼文：

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

### 4.2 標準支援

標準支援係於客戶肇生「依需求付費」費用之期間提供。客戶可於「雲端服務」內提交支援問題單或開啟會談階段作業，以尋求協助。如需有關支援程序之其他資訊，請參閱 IBM 支援 Web 入口網站（網址：<https://support.ibmcloud.com>）或 IBM SaaS Software Support Handbook（網址：[http://www.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf)）。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	<b>顯著業務影響/服務停機：</b> 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且表示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決。	1 小時內	全年無休
2	<b>顯著業務影響：</b> 服務之服務業務特性或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	2 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
3	<b>次要業務影響：</b> 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	4 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
4	<b>最小業務影響：</b> 查詢或非技術要求	1 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）

## 5. 安全港法規遵循

IBM 不確定本「雲端服務」是否遵循美國與歐盟及美國與瑞士「安全港架構 (Safe Harbor Framework)」。

## 6. 其他資訊

本「雲端服務」之設計目的，在於識別行動式應用程式及行動式 Web 服務中各種潛在之安全與法規遵循問題。它不測試所有漏洞或法規遵循風險，也不具防堵安全攻擊之功能。安全威脅、規章及標準不斷變更，因此，本「服務」可能無法反映此類一切變更。「客戶」之行動式應用程式、系統與員工以及補救行動之安全與法規遵循，均由「客戶」自行負責。使用或不使用本「服務」提供之資訊，由「客戶」自行決定。

### 6.1 派生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以 貴客戶於其收受「雲端服務」之權益時所指明位置為依據。除非 貴客戶提供其他資訊予 IBM，否則，IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係 貴客戶於訂購「雲端服務」時指明為主要受益位置。 貴客戶應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

### 6.2 Cookie

貴客戶知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集 貴客戶（含 貴客戶之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為「雲端服務」一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前項資訊之目的，在於蒐集有關本公司「雲端服務」效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與 貴客戶之互動方式。貴客戶確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 於本公司及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依 貴客戶之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。