

IBM Application Security on Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Application Security on Cloud παρέχει ένα ενιαίο περιβάλλον που βοηθά τον Πελάτη στον εντοπισμό τρωτών σημείων στην ασφάλεια (όπως π.χ. περιπτώσεις Ένθεσης SQL (SQL Injection), εκτέλεσης σεναρίων από άλλους ιστοτόπους (Cross-Site Scripting) και Διαρροής Δεδομένων (Data Leakage) για μια ευρεία γκάμα εφαρμογών. Η υπηρεσία περιλαμβάνει διάφορες τεχνικές σάρωσης ασφαλείας εφαρμογών, κάθε μία από τις οποίες εντοπίζει τυχόν προβλήματα ασφαλείας στην ελεγχόμενη εφαρμογή.

Το IBM Application Security on Cloud παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Σάρωση εφαρμογών για φορητές συσκευές για τρωτά σημεία στην ασφάλεια. Η σάρωση πραγματοποιείται με τη χρήση διαδραστικών ("glassbox") τεχνικών ανάλυσης ασφαλείας.
- Σάρωση ιστοτόπων στο περιβάλλον παραγωγής ή στο περιβάλλον προπαραγωγής, σε δημόσιο ή ιδιωτικό δίκτυο, για τρωτά σημεία στην ασφάλεια. Η σάρωση πραγματοποιείται με τη χρήση δυναμικών ("blackbox") τεχνικών ανάλυσης ασφαλείας.
- Σάρωση των ροών δεδομένων σε διαδικτυακές εφαρμογές και εφαρμογές επιφάνειας εργασίας για τρωτά σημεία στην ασφάλεια. Η σάρωση πραγματοποιείται με τη χρήση στατικών ("whitebox") τεχνικών ανάλυσης ασφαλείας.
- Αναλυτικές αναφορές τρωτών σημείων ασφαλείας στις οποίες παρέχεται μια περίληψη των πορισμάτων και περιγράφονται τα διορθωτικά βήματα που μπορούν να εκτελεστούν από τους προγραμματιστές.
- Ενοποίηση με διάφορες πλατφόρμες DevOps.

1.1 IBM Application Analyzer

Το IBM Application Analyzer μπορεί να παραγγελθεί ανά Περίπτωση Χρήσης Εφαρμογής, ανά Εργασία (σάρωση) ή ως πλήρης Περίπτωση Χρήσης και επιτρέπει την εκτέλεση των ακόλουθων ειδών σάρωσης:

- Δυναμική Ανάλυση (Dynamic Analyzer) - Δοκιμή προ-παραγωγικών και παραγωγικών ιστοτόπων μέσω τεχνικών DAST
- Ανάλυση για Φορητές Συσκευές (Mobile Analyzer) – Δοκιμή δυαδικού κώδικα iOS ή Android μέσω τεχνικών IAST
- Στατική Ανάλυση (Static Analyzer) - Δοκιμή ροών δεδομένων bytecode ή πηγαίου κώδικα μέσω τεχνικών SAST

1.2 Υπηρεσία Προετοιμασίας

Το IBM Application Security on Cloud Consulting Services είναι μια υπηρεσία προετοιμασίας για το Application Analyzer που παρέχεται ως χωριστό προϊόν. Η Υπηρεσία κάνει χρήση συμβούλων της IBM για την παροχή καθοδήγησης και βοήθειας στη διενέργεια δοκιμών και διαχείριση κινδύνων αναφορικά με εφαρμογές. Οι υπηρεσίες IBM Application Security on Cloud Consulting Services αγοράζονται ως ενότητες Δεσμεύσεων οι οποίες μπορούν να αναλωθούν στις ποσότητες που αναφέρονται παρακάτω για τη χρήση των ακόλουθων συγκεκριμένων υπηρεσιών:

α. **Fast Start (Ταχεία Έναρξη)** [Χρησιμοποιεί μία (1) μονάδα Δέσμευσης]

Η υπηρεσία Fast Start παρέχει τεχνογνωσία και καθοδήγηση στη χρήση των λειτουργιών διενέργειας δοκιμών και διαχείρισης κινδύνων του Application Security on Cloud. Αφού ο Πελάτης επιβεβαιώσει την επιτυχή σύνδεση στην πύλη (portal) του Application Security on Cloud, η IBM θα διεξαγάγει μια διαδικτυακή σύσκεψη διάρκειας έως δύο (2) ωρών με δύο (2) ενεργούς συμμετέχοντες για την παροχή εκπαίδευσης στη χρήση βασικών παραμετροποιήσεων και λειτουργιών AppSec στην Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένης της παροχής καθοδήγησης στα είδη σάρωσης, στην εκτέλεση διαδικασιών σάρωσης, στην εξέταση αναφορών και στην

εγκατάσταση σχετικών εργαλείων και πρόσθετων λειτουργιών (plug-ins). Η υπηρεσία Fast Start ολοκληρώνεται με την ολοκλήρωση (α) του διαδικτυακού εκπαιδευτικού σεμιναρίου, (β) της εγκατάστασης των απαιτούμενων εργαλείων και πρόσθετων λειτουργιών και (γ) της καθοδήγησης του Πελάτη στην προετοιμασία και εκτέλεση της πρώτης διαδικασίας σάρωσης από τον Πελάτη.

β. Assessment Review (Αξιολόγηση) [Χρησιμοποιεί δύο (2) μονάδες Δέσμευσης]

Η υπηρεσία Assessment Review παρέχει βοήθεια στην ανάγνωση των αποτελεσμάτων μιας δοκιμής, συμπεριλαμβανομένης της κατανόησης και ιεράρχησης των απαιτούμενων βημάτων για την αντιμετώπιση τυχόν τρωτών σημείων που εντοπίστηκαν στην εφαρμογή. Η IBM θα διεξαγάγει μια διαδικτυακή διάσκεψη διάρκειας μίας (1) ώρας το πολύ με δύο (2) ενεργούς συμμετέχοντες κατά την οποία θα γίνει μια επισκόπηση των τρωτών σημείων που εντοπίστηκαν και των κινδύνων που προκαλούν στην ασφάλεια της εφαρμογής, καθώς και μια αναλυτική συζήτηση των εν λόγω τρωτών σημείων, η οποία θα περιλαμβάνει (1) μια ανασκόπηση του τρόπου με τον οποίο διεξάχθηκε η δοκιμή των τρωτών σημείων, (2) το πώς εντοπίστηκαν τα τρωτά σημεία, (3) τους κινδύνους που παρουσιάζει κάθε τρωτό σημείο και (4) την παροχή γενικών προτάσεων για την επιδιόρθωση κάθε τρωτού σημείου. Η αξιολόγηση θα βασίζεται αποκλειστικά στα αποτελέσματα των δοκιμών και δεν θα αποτελεί αξιολόγηση του ίδιου του πηγαίου κώδικα. Ο Πελάτης θα εξετάζει τα αποτελέσματα των δοκιμών και θα αναφέρει στην IBM τα αποτελέσματα προς αξιολόγηση πριν τη διεξαγωγή της διαδικτυακής διάσκεψης. Η υπηρεσία Assessment Review ολοκληρώνεται με την ολοκλήρωση της διαδικτυακής διάσκεψης.

γ. Scan for Me (Σάρωση για Εμένα) [Χρησιμοποιεί τέσσερις (4) μονάδες Δέσμευσης]

Η υπηρεσία Scan for Me παρέχει τις υπηρεσίες ενός εξειδικευμένου τεχνικού ασφάλειας εφαρμογών της IBM ο οποίος θα παραμετροποιήσει και θα εκτελέσει μια διαδικασία σάρωσης, θα ελέγξει τα αποτελέσματά της και θα διεξαγάγει μια ενημερωτική σύσκεψη για την ανασκόπηση των ευρημάτων. Ο Πελάτης θα επιτρέψει την πρόσβαση ενός συμβούλου της IBM στο περιβάλλον ASoC του για την παραμετροποίηση και εκτέλεση μιας διαδικασίας σάρωσης, την παροχή προτάσεων για την ιεράρχηση των απαιτούμενων διορθωτικών βημάτων και τη διεξαγωγή μιας ενημερωτικής σύσκεψης για την ανασκόπηση των αποτελεσμάτων. Η IBM θα διεξαγάγει μια διαδικτυακή διάσκεψη διάρκειας μίας (1) ώρας το πολύ με δύο (2) ενεργούς συμμετέχοντες κατά την οποία θα γίνει μια επισκόπηση των τρωτών σημείων που εντοπίστηκαν και των κινδύνων που προκαλούν στην ασφάλεια της εφαρμογής, καθώς και μια αναλυτική συζήτηση των εν λόγω τρωτών σημείων, η οποία θα περιλαμβάνει (1) μια ανασκόπηση του τρόπου με τον οποίο διεξάχθηκε η δοκιμή των τρωτών σημείων, (2) το πώς εντοπίστηκαν τα τρωτά σημεία, (3) τους κινδύνους που παρουσιάζει κάθε τρωτό σημείο και (4) την παροχή γενικών προτάσεων για την επιδιόρθωση κάθε τρωτού σημείου. Κατόπιν σχετικού αιτήματος και το αργότερο μέχρι 30 ημέρες από την αρχική σάρωση, η IBM θα πραγματοποιήσει μια επαναληπτική σάρωση με βάση την αρχική παραμετροποίηση σάρωσης μόνο για τον έλεγχο των επιδιορθώσεων ασφάλειας και όχι για τη δοκιμή νέων λειτουργιών, καθώς και για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και την παράδοση μιας αναφοράς στον Πελάτη. Η υπηρεσία Scan for Me ολοκληρώνεται με την ολοκλήρωση της διαδικτυακής διάσκεψης για την επισκόπηση των αρχικών αποτελεσμάτων της σάρωσης ή, ανάλογα με την περίπτωση, την ολοκλήρωση της επαναληπτικής σάρωσης που τυχόν ζητήθηκε από τον Πελάτη και την παράδοση της αντίστοιχης αναφοράς στον Πελάτη.

δ. Advisor on Demand (Σύμβουλος Κατ' Απαίτηση) [Χρησιμοποιεί επτά (7) μονάδες Δέσμευσης]

Η υπηρεσία Advisor on Demand παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως είκοσο (20) ωρών από ένα σύμβουλο της IBM αναφορά με την εκτέλεση δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Ο σύμβουλος της IBM θα βοηθά τον Πελάτη με την εκτέλεση εργασιών που σχετίζονται με την ασφάλεια εφαρμογών, όπως π.χ., ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, η διαχείριση προγραμμάτων, η ιεράρχηση δοκιμών ασφάλειας, ο σχεδιασμός στρατηγικών λήψης διορθωτικών μέτρων, και η ανάλυση και διόρθωση πηγαίου κώδικα. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη μελέτη και κατάρτιση ενός χρονοδιαγράμματος έργου σύμφωνα με τις συγκεκριμένες απαιτήσεις του Πελάτη, όπως π.χ. οι στόχοι του έργου, οι χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες, τα επιθυμητά επιμέρους χρονοδιαγράμματα, τα αναμενόμενα παραδοτέα και ο εκτιμώμενος αριθμός απαιτούμενων υπηρεσιών Advisor on Demand. Ο Πελάτης πρέπει να μεριμνά για την απαιτούμενη πρόσβαση στις εφαρμογές, στα συστήματα και στην τεκμηρίωση που είναι απαραίτητα για την εκτέλεση των υπηρεσιών. Η υπηρεσία Advisor on Demand θα έχει ολοκληρωθεί μετά την παροχή 20 ωρών συμβουλευτικών υπηρεσιών ασφάλειας ή/και μετά την παράδοση του χρονοδιαγράμματος έργου ή/και των παραδοτέων που ορίζονται στο χρονοδιάγραμμα έργου στον Πελάτη.

ε. Διενέργεια Δοκιμών Διείσδυσης σε Εφαρμογές

Διατίθενται τρεις επιλογές:

- (1) **Συμμορφωτική/Βασική Δοκιμή Διείσδυσης σε Εφαρμογή (Compliance/Entry-Level Application Penetration Test):** περιλαμβάνει τις υπηρεσίες ενός Συμβούλου διάρκειας έως σαράντα (40) ωρών και επικεντρώνεται στον εντοπισμό αδυναμιών στη λογική μεμονωμένων βημάτων και σε απλές εκδοχές αδυναμιών ένθεσης (injection). Χρησιμοποιεί δεκαπέντε (15) μονάδες Δέσμευσης.
- (2) **Τυπική Δοκιμή Διείσδυσης σε Εφαρμογή (Standard Application Penetration Test):** περιλαμβάνει τις υπηρεσίες ενός Συμβούλου διάρκειας έως εξήντα (60) ωρών και επεκτείνει το εύρος της δοκιμής συμπεριλαμβάνοντας τον εντοπισμό αδυναμιών στη λογική ροών εργασιών πολλαπλών βημάτων, τον εντοπισμό πιο σύνθετων εκδοχών αδυναμιών ένθεσης (injection) και μια ανάλυση σύνθετων ειδών δεδομένων. Χρησιμοποιεί είκοσι μία (21) μονάδες Δέσμευσης.
- (3) **Προηγμένη Δοκιμή Διείσδυσης σε Εφαρμογή (Advanced Application Penetration Test)**
Περιλαμβάνει τις υπηρεσίες ενός Συμβούλου διάρκειας έως ογδόντα (80) ωρών και επεκτείνει το εύρος της δοκιμής συμπεριλαμβάνοντας την αποσυμπίληση (reverse engineering) μεταγλωττισμένων εκτελέσιμων αρχείων, την ανατομή προσαρμοσμένων πρωτοκόλλων δικτύου και την εμπειριστατωμένη ανάλυση δημοσίως διαθέσιμων βιβλιοθηκών και πλαισίων. Χρησιμοποιεί είκοσι επτά (27) μονάδες Δέσμευσης.

Η υπηρεσία διενέργειας δοκιμών διείσδυσης σε εφαρμογές αναθέτει σε ένα στέλεχος της IBM τη διενέργεια μιας δοκιμής κατά την οποία θα επιχειρηθεί η εκμετάλλευση μιας εφαρμογής του Πελάτη, την παράδοση μιας αναφοράς με τα αποτελέσματα της δοκιμής και τη διεξαγωγή μιας ενημερωτικής σύσκεψης κατά την οποία θα δοθεί μια επεξήγηση των ευρημάτων και των αντίστοιχων κινδύνων.

Η IBM θα διοργανώσει μια τηλεδιάσκεψη για την έναρξη έργου, διάρκειας μίας (1) το πολύ ώρας με δύο (2) το πολύ ενεργούς συμμετέχοντες, για την ανασκόπηση του περιβάλλοντος και του οργανισμού του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων της πλατφόρμας, της αρχιτεκτονικής, των πλαισίων και της υποστηρικτικής υποδομής της εφαρμογής, τυχόν γνωστών προβλημάτων ή ζητημάτων σχετικά με την εφαρμογή, ενός προκαταρκτικού χρονοδιαγράμματος για τη διενέργεια της δοκιμής και ενός σχεδίου επικοινωνίας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

Η IBM θα διενεργήσει τη δοκιμή διείσδυσης στην εφαρμογή, η οποία θα περιλαμβάνει, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, τον εντοπισμό κοινών τρωτών σημείων όπως π.χ. περιπτώσεις ένθεσης SQL (SQL injection) και εκτέλεσης σεναρίων από άλλους ιστοτόπους (cross-site scripting), την αξιολόγηση των δυνατών και αδύνατων σημείων των υπαρχόντων μηχανισμών ελέγχου ασφάλειας, όπως π.χ. επικύρωση δεδομένων εισόδου, ταυτοποίηση και εξουσιοδότηση, τον έλεγχο της χρήσης της κατάλληλης επιχειρηματικής λογικής, την επιβεβαίωση της σωστής χρήσης ασφαλών πρωτοκόλλων, τον εντοπισμό αδυναμιών στο χειρισμό συνεδριών και την επαλήθευση της χρήσης των σωστών ελέγχων ασφάλειας στις λειτουργίες σύνδεσης χρηστών, αποκατάστασης κωδικών πρόσβασης, ορισμού πολιτικών για τους κωδικούς πρόσβασης και σε άλλες λειτουργίες διαχείρισης χρηστών. Τα ευρήματα θα τεκμηριώνονται στην Αναφορά Δοκιμής Διείσδυσης σε Εφαρμογή. Η IBM θα διοργανώσει μια ενημερωτική διαδικτυακή διάσκεψη για τη συζήτηση της αναφοράς διάρκειας μίας (1) το πολύ ώρας. Η υπηρεσία Διενέργειας Δοκιμής Διείσδυσης σε Εφαρμογή θα έχει ολοκληρωθεί όταν θα έχει χρησιμοποιηθεί ο κατανομημένος συμβουλευτικός χρόνος, θα έχει διεξαχθεί η διαδικτυακή διάσκεψη και θα έχει παραδοθεί η Τελική Αναφορά Δοκιμής Διείσδυσης σε Εφαρμογή στον Πελάτη.

1.2.1 Υποχρεώσεις αναφορικά με τις Υπηρεσίες Προετοιμασίας

Η IBM:

- θα παρέχει Υπηρεσίες Προετοιμασίας (Set Up) χρησιμοποιώντας μονάδες Δέσμευσης που έχουν αγοραστεί από τον Πελάτη και σύμφωνα με τη συμβατική περίοδο που ορίζεται στην παραγγελία του Πελάτη, και
- θα έχει ολοκληρώσει την παροχή μιας Υπηρεσίας Προετοιμασίας όταν θα έχουν ικανοποιηθεί τα κριτήρια ολοκλήρωσης που περιγράφονται στο Άρθρο 1.2.

Ο Πελάτης συμφωνεί:

- ότι θα είναι υπεύθυνος για την καταβολή όλων των χρεώσεων που σχετίζονται με τα αιτήματα Δέσμευσης που υποβάλλονται από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου,

- και επιβεβαιώνει ότι οι αγορασμένες μονάδες Δέσμευσης πρέπει να χρησιμοποιηθούν εντός της αρχικής συμβατικής περιόδου και λήγουν εάν δεν έχουν χρησιμοποιηθεί μέχρι την ημερομηνία λήξης της συμβατικής περιόδου, και
- να υποβάλλει επίσημο αίτημα για όλες τις Υπηρεσίες Προετοιμασίας τουλάχιστον 30 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της συνδρομής.

Κατά την παροχή οποιασδήποτε Υπηρεσίας Προετοιμασίας, η IBM ενδέχεται να ζητήσει πληροφορίες και την εύλογη συνεργασία του Πελάτη. Η μη έγκαιρη παροχή των ζητούμενων πληροφοριών ή της ζητούμενης συνεργασίας από τον Πελάτη μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα, όπως θα καθορίζει η IBM, την επιβολή χρεώσεων μονάδων Δέσμευσης όπως απαιτείται από τις υπηρεσίες ή μια καθυστέρηση στην παροχή των εν λόγω υπηρεσιών.

Προκειμένου να καταστεί δυνατή η ακριβής διενέργεια της δοκιμής από την IBM, ο Πελάτης συμφωνεί να ακολουθεί τις οδηγίες της IBM για την προετοιμασία και συντήρηση του περιβάλλοντος για την περίοδο διενέργειας της δοκιμής.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/cloud/data-security> και με οποιουδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων ασφάλειας για περιεχόμενο υποκείμενο σε κανονιστικές απαιτήσεις, όπως π.χ. για πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα ή ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα. Είναι ευθύνη του Πελάτη να προσδιορίζει αν αυτή η Υπηρεσία Cloud ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη σε ό,τι αφορά το είδος περιεχομένου που χρησιμοποιεί ο Πελάτης σε συνάρτηση με την Υπηρεσία Cloud.

Η IBM δεν ενεργεί ως πάροχος υπηρεσιών οι οποίες υπάγονται στους κανονισμούς της Ομοσπονδιακής Επιτροπής Επικοινωνιών ("FCC") ή των ρυθμιστικών αρχών επιμέρους πολιτειών των Η.Π.Α. και δεν σκοπεύει να παρέχει υπηρεσίες που υπάγονται στους κανονισμούς της FCC ή των εν λόγω ρυθμιστικών αρχών. Εάν η FCC ή μια Ρυθμιστική Αρχή οποιασδήποτε Πολιτείας των Η.Π.Α. επιβάλει κανονιστικές απαιτήσεις ή υποχρεώσεις αναφορικά με οποιοδήποτε υπηρεσίες παρέχονται από την IBM βάσει του παρόντος εγγράφου, η IBM μπορεί να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες: (α) τροποποίηση, αντικατάσταση ή ανταλλαγή προϊόντων με έξοδα του Πελάτη ή/και (β) αλλαγή του τρόπου με τον οποίο παρέχονται οι εν λόγω υπηρεσίες στον Πελάτη, ώστε να αποφεύγεται η εφαρμογή των εν λόγω απαιτήσεων ή υποχρεώσεων στην IBM (για παράδειγμα, ενεργώντας ως αντιπρόσωπος του Πελάτη για την απόκτηση των εν λόγω υπηρεσιών από τρίτο πάροχο υπηρεσιών επικοινωνίας).

3. Τεχνική Υποστήριξη

Κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής και αφού η IBM ειδοποιήσει τον Πελάτη ότι η πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, παρέχεται τεχνική υποστήριξη μέσω online φόρουμ και ως τυπική υποστήριξη (standard support) κατά τη διάρκεια της χρονικής περιόδου κατά την οποία επιβάλλονται χρεώσεις Πληρωμής ανά Χρήση (Pay per Use) 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. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης.

| Κρισιμότητα | Ορισμός Κρισιμότητας | Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης | Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης |
|-------------|--|--|-------------------------|
| 1 | Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: 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 | Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες. | Εντός 2 εργάσιμων ωρών | Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) |
| 3 | Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: 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 | Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα | Εντός 1 εργάσιμης ημέρας | Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) |

3.1 Πρόσβαση σε Δεδομένα Πελατών

Η IBM θα έχει τη δυνατότητα να αποκτά πρόσβαση σε Δεδομένα Πελατών για το σκοπό της διάγνωσης τυχόν προβλημάτων με την υπηρεσία, και για να καθιστά δυνατή την εκτέλεση διαδικασιών σάρωσης (scans) της εφαρμογής του Πελάτη μέσω της υπηρεσίας. Η IBM θα αποκτά πρόσβαση στα δεδομένα μόνο για τους σκοπούς της διόρθωσης ελαττωμάτων και της παροχής υποστήριξης για προϊόντα ή υπηρεσίες της IBM.

4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει των μετρικών συστημάτων χρέωσης που καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Εργασία (Job)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Εργασία είναι ένα αντικείμενο στην Υπηρεσία Cloud το οποίο δεν μπορεί να διαιρεθεί περαιτέρω και αντιπροσωπεύει μια διεργασία πληροφορικής, συμπεριλαμβανομένων όλων των υπο-διεργασιών της. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Εργασιών τις οποίες επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud ή οι οποίες βρίσκονται υπό τη διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **Περίπτωση Χρήσης Εφαρμογής (Application Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Απαιτείται ένα δικαίωμα Περίπτωσης Χρήσης Εφαρμογής για κάθε περίπτωση χρήσης μιας Εφαρμογής που συνδέεται στην Υπηρεσία Cloud. Αν μια Εφαρμογή αποτελείται από πολλαπλά λειτουργικά τμήματα καθένα από τα οποία εξυπηρετεί διαφορετικό σκοπό ή/και διαφορετική βάση χρηστών και μπορεί να συνδέεται στην Υπηρεσία Cloud ή η διαχείρισή του να γίνεται από την Υπηρεσία Cloud, 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 στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Για τους σκοπούς αυτής της Υπηρεσίας Cloud, οι Περιπτώσεις Χρήσης Εφαρμογής είναι διαδοχικές διαδικασίες σάρωσης (scan) μιας συγκεκριμένης εφαρμογής, οι οποίες ορίζονται περαιτέρω ως εξής:

- Για Δυναμικές Δοκιμές (Dynamic Testing): ένας ιστότοπος που είναι προσβάσιμος μέσω μιας δημόσιας ή ιδιωτικής διεύθυνσης URL. Κάθε Περίπτωση Χρήσης Εφαρμογής παρέχει το δικαίωμα σάρωσης 5.000 το πολύ σελίδων σε έναν τομέα (domain).
 - Για Στατικές Δοκιμές (Static Testing): μια ενότητα κώδικα που έχει συνταχθεί για ένα συγκεκριμένο περιβάλλον εκτέλεσης. Κάθε Περίπτωση Χρήσης Εφαρμογής παρέχει το δικαίωμα σάρωσης ενοτήτων κώδικα που αποτελούνται από 1.000.000 το πολύ γραμμές.
 - Για Δοκιμές για Φορητές Συσκευές (Mobile Testing): μια ενότητα δυαδικού κώδικα που μπορεί να εκτελεστεί σε μια φορητή συσκευή. Κάθε πλατφόρμα φορητών συσκευών (π.χ. iOS και Android) αποτελεί μια χωριστή Περίπτωση Χρήσης Εφαρμογής.
- γ. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη. Για κάθε δικαίωμα Περίπτωσης Χρήσης ισχύει ότι δεν τίθεται περιορισμός στον αριθμό Εργασιών που εκτελούνται ή στον αριθμό Περιπτώσεων Χρήσης Εφαρμογής (συνδεδεμένες Εφαρμογές), υπό την προϋπόθεση, όμως, ότι δεν εκτελούνται περισσότερες από 30 Εργασίες ταυτόχρονα σε οποιαδήποτε δεδομένη χρονική στιγμή.
- δ. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

4.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

4.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ο Πελάτης θα χρεώνεται για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

4.4 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Ο Πελάτης θα χρεώνεται για τη διαδικασία προετοιμασίας όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

5. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 30 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης παράσχει έγγραφη δήλωση καταγγελίας 30 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 30 ημερών.

6. Πρόσθετοι Όροι

Κατά την εκτέλεση διαδικασιών σάρωσης ασφάλειας (security scans) ενδέχεται να μην εντοπιστούν όλοι οι κίνδυνοι ασφάλειας σε μια εφαρμογή. Επίσης επισημαίνεται ότι οι διαδικασίες σάρωσης δεν έχουν σχεδιαστεί και δεν προορίζονται για χρήση σε περιβάλλοντα υψηλού κινδύνου όπου απαιτείται η αδιάλειπτη λειτουργία τους, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, της λειτουργίας συστημάτων πλοήγησης αεροσκαφών, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, οπλικών συστημάτων, συστημάτων υποστήριξης ζωτικών λειτουργιών του ανθρώπινου οργανισμού, πυρηνικών εγκαταστάσεων και οποιωνδήποτε άλλων εφαρμογών στις οποίες ο μη έγκαιρος εντοπισμός κινδύνων

ασφάλειας θα μπορούσε να οδηγήσει σε θάνατο, προσωπικό τραυματισμό ή υλικές ζημιές. Για τις διαδικασίες σάρωσης ασφάλειας δεν παρέχεται εγγύηση αδιάλειπτης ή χωρίς σφάλματα λειτουργίας.

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί προκειμένου να βοηθηθεί ο Πελάτης στην εκπλήρωση υποχρεώσεων συμμόρφωσής του, οι οποίες μπορεί να βασίζονται σε νόμους, κανονισμούς, πρότυπα ή πρακτικές. Οποιοσδήποτε κατευθυντήριες γραμμές, συμβουλές χρήσης ή οδηγίες παρέχονται από την Υπηρεσία Cloud δεν αποτελούν νομική, λογιστική ή άλλη επαγγελματική συμβουλή και συνιστάται στον Πελάτη να συμβουλευτεί το δικό του δικηγόρο ή άλλο εξειδικευμένο σύμβουλο. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι ο Πελάτης και όλες οι δραστηριότητες, εφαρμογές και συστήματα του Πελάτη συμμορφώνονται με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς, πρότυπα και πρακτικές. Η χρήση αυτής της Υπηρεσίας Cloud δεν συνιστά εγγύηση συμμόρφωσης με οποιονδήποτε νόμο, κανονισμό, πρότυπο ή πρακτική.

Η Υπηρεσία Cloud διεξάγει διεισδυτικές και μη διεισδυτικές δοκιμές στον ιστότοπο και στη διαδικτυακή εφαρμογή ή εφαρμογή φορητής συσκευής που επιλέγεται για την εκτέλεση διαδικασιών σάρωσης (scan) από τον Πελάτη. Ορισμένοι νόμοι απαγορεύουν οποιαδήποτε απόπειρα μη εξουσιοδοτημένης διείσδυσης ή πρόσβασης σε υπολογιστικά συστήματα. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM να εκτελεί τις Υπηρεσίες που περιγράφονται στην παρούσα και αποδέχεται ότι οι Υπηρεσίες συνιστούν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα υπολογιστικά συστήματα του Πελάτη. Η IBM έχει το δικαίωμα να αποκαλύψει την παρούσα χορήγηση εξουσιοδότησης σε κάποιο τρίτο μέρος, εάν κριθεί απαραίτητο για την εκτέλεση των Υπηρεσιών.

Οι εν λόγω δοκιμές εγκυμονούν κάποιους κινδύνους, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των ακόλουθων:

- α. Τα υπολογιστικά συστήματα του Πελάτη μπορούν κατά την εκτέλεση εφαρμογών που βρίσκονται υπό δοκιμή να παρουσιάζουν δυσλειτουργία τύπου "hang" ή παύση λειτουργίας (crash), με αποτέλεσμα τα συστήματα προσωρινά να μην είναι διαθέσιμα ή να χαθούν δεδομένα.
- β. Ενδέχεται να μειωθεί προσωρινά η απόδοση και η ικανότητα μετάδοσης των συστημάτων του Πελάτη και των σχετιζόμενων δρομολογητών (routers) και τειχών προστασίας (firewalls) κατά τη διενέργεια των δοκιμών.
- γ. Είναι πιθανό να παράγεται μεγάλος αριθμός μηνυμάτων σε αρχεία καταγραφής (log messages), με αποτέλεσμα την κατάληψη μεγάλου τμήματος του διαθέσιμου χώρου στο δίσκο από τα αρχεία καταγραφής.
- δ. Ενδέχεται να τροποποιηθούν ή να διαγραφούν δεδομένα ως αποτέλεσμα της διερεύνησης τρωτών σημείων.
- ε. Ενδέχεται να ενεργοποιηθούν μηχανισμοί συναγερμού από συστήματα εντοπισμού παραβιάσεων.
- στ. Ενδέχεται να ενεργοποιηθεί η αποστολή μηνυμάτων email από τη λειτουργία ηλεκτρονικής αλληλογραφίας της διαδικτυακής εφαρμογής που βρίσκεται υπό δοκιμή, και
- ζ. Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να αναχαιτίζει τις ροές δεδομένων του παρακολουθούμενου δικτύου για το σκοπό του εντοπισμού συμβάντων.

Κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε δραστηριότητας διενέργειας δοκιμών ο Πελάτης θα παραιτείται από οποιαδήποτε παρεχόμενα από την IBM δικαιώματα ή μέσα επανόρθωσης τα οποία απορρέουν από συμβάσεις επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA).

Σε περίπτωση που ο Πελάτης εισάγει ταυτοποιημένα στοιχεία ταυτότητας για τη σύνδεσή του στην εφαρμογή που βρίσκεται υπό δοκιμή στην Υπηρεσία Cloud, ο Πελάτης θα πρέπει να χρησιμοποιεί τα εν λόγω στοιχεία ταυτότητας μόνο για δοκιμαστικούς λογαριασμούς και όχι για χρήστες του περιβάλλοντος παραγωγής. Η χρήση στοιχείων ταυτότητας χρηστών του περιβάλλοντος παραγωγής μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τη μετάδοση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα μέσω της Υπηρεσίας Cloud.

Η Υπηρεσία Cloud μπορεί να παραμετροποιηθεί για την εκτέλεση διαδικασιών σάρωσης (scan) διαδικτυακών εφαρμογών στο περιβάλλον παραγωγής. Όταν ο Πελάτης ορίσει την επιλογή "production" (περιβάλλον παραγωγής) ως είδος σάρωσης (scan type), η υπηρεσία έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να εκτελεί τις διαδικασίες σάρωσης με τρόπο να ελαχιστοποιεί τους κινδύνους που περιγράφονται ανωτέρω. Όμως, σε ορισμένες περιπτώσεις η χρήση της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια μείωση της απόδοσης ή της σταθερότητας στους δοκιμασμένους ιστοτόπους και στην υποδομή του περιβάλλοντος παραγωγής. Η IBM δεν παρέχει εγγυήσεις ούτε προβαίνει σε δηλώσεις αναφορικά με την καταλληλότητα της Υπηρεσίας Cloud για την εκτέλεση διαδικασιών σάρωσης (scan) σε ιστοτόπους του περιβάλλοντος παραγωγής.

ΕΙΝΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΝΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΖΕΙ ΑΝ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ CLOUD ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ Ή ΑΣΦΑΛΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ, ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΓΙΑ ΦΟΡΗΤΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ Ή ΤΟ ΤΕΧΝΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

Η Υπηρεσία Cloud έχει σχεδιαστεί για τον εντοπισμό ευρείας γκάμας ζητημάτων ασφάλειας και συμμόρφωσης σε εφαρμογές για φορητές συσκευές, διαδικτυακές εφαρμογές και διαδικτυακές υπηρεσίες. 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 Cloud μπορεί να μην ανταποκρίνεται σε όλες αυτές τις αλλαγές. Η ασφάλεια και η συμμόρφωση των διαδικτυακών εφαρμογών, των συστημάτων και των υπαλλήλων του πελάτη, και οποιεσδήποτε διορθωτικές ενέργειες, εναπόκεινται αποκλειστικά στην ευθύνη του Πελάτη. Εναπόκειται αποκλειστικά στη διακριτική ευχέρεια του Πελάτη να χρησιμοποιήσει ή να μη χρησιμοποιήσει οποιεσδήποτε από τις πληροφορίες που παρέχονται από την Υπηρεσία Cloud.

Ορισμένοι νόμοι απαγορεύουν οποιαδήποτε απόπειρα μη εξουσιοδοτημένης διείσδυσης ή πρόσβασης σε υπολογιστικά συστήματα. Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΕΙΝΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΝΑ ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΕΙ ΟΤΙ ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ CLOUD ΓΙΑ ΤΗ ΣΑΡΩΣΗ ΟΠΟΙΩΝΔΗΠΟΤΕ ΙΣΤΟΤΟΠΩΝ Ή/ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΠΕΡΑΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΙΣΤΟΤΟΠΟΥΣ Ή/ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ Ή ΓΙΑ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΝΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΣΑΡΩΣΗ.

Διευκρινίζεται ότι το περιεχόμενο Πελάτη που περιγράφεται στο άρθρο Προστασία Δεδομένων της Σύμβασης Υπηρεσιών Cloud θεωρείται ότι περιλαμβάνει επίσης δεδομένα που ενδέχεται να καθίστανται διαθέσιμα στην IBM κατά τη διενέργεια Δοκιμών Διείσδυσης σε Εφαρμογές.

6.1 Συστήματα που Ανήκουν σε Τρίτους

Για συστήματα (στα οποία περιλαμβάνονται για τους σκοπούς της παρούσας διάταξης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, και εφαρμογές και διευθύνσεις IP) που ανήκουν σε τρίτους και θα υπόκεινται στη διενέργεια δοκιμών βάσει της παρούσας, ο Πελάτης συμφωνεί:

- α. Ότι προτού η IBM ξεκινήσει τη διενέργεια δοκιμών σε ένα σύστημα τρίτου, ο Πελάτης θα εξασφαλίσει υπογεγραμμένη επιστολή από τον ιδιοκτήτη κάθε συστήματος, στην οποία θα σας παρέχεται εξουσιοδότηση στην IBM να διενεργεί δοκιμές στο εν λόγω σύστημα και θα δηλώνεται η αποδοχή εκ μέρους του ιδιοκτήτη των προϋποθέσεων που καθορίζονται στο άρθρο "Αδεια Διενέργειας Δοκιμών", και θα παράσχει στην IBM αντίγραφο της εν λόγω εξουσιοδότησης.
- β. Ότι έχει την αποκλειστική ευθύνη να ενημερώνει τον ιδιοκτήτη ενός συστήματος σχετικά με οποιουδήποτε κινδύνους, τρωτά σημεία ή περιπτώσεις έκθεσης σε κινδύνους που θα εντοπιστούν στα εν λόγω συστήματα τρίτων κατά τη διενέργεια των εξ αποστάσεως δοκιμών της IBM, και
- γ. Ότι θα οργανώνει και θα διευκολύνει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ του ιδιοκτήτη του συστήματος και της IBM, όπως κρίνει αναγκαίο η IBM.

Ο Πελάτης συμφωνεί:

- Να ενημερώνετε αμέσως την IBM οποτεδήποτε υπάρχει αλλαγή στην ιδιοκτησία οποιουδήποτε συστήματος που αποτελεί αντικείμενο της διενέργειας δοκιμών βάσει της παρούσας.
- Να μην αποκαλύπτει τα παραδοτέα, ή το γεγονός ότι η IBM εκτέλεσε τις Υπηρεσίες, εκτός της Επιχείρησης του Πελάτη χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της IBM, και
- Να αποζημιώνει την IBM πλήρως για οποιεσδήποτε απώλειες ή οφειλές υποστεί εξαιτίας αξιώσεων τρίτων οι οποίες απορρέουν από μη συμμόρφωση του Πελάτη με τις απαιτήσεις του παρόντος άρθρου με τίτλο "Συστήματα που Ανήκουν σε Τρίτους" ή εξαιτίας οποιωνδήποτε κλητεύσεων ή αξιώσεων τρίτων εναντίον της IBM, ή εναντίον υπεργολάβων ή αντιπροσώπων της IBM, οι οποίες απορρέουν από (α) τη διενέργεια δοκιμών για κινδύνους για την ασφάλεια, περιπτώσεις έκθεσης σε κινδύνους ή τρωτά σημεία των συστημάτων που αποτελούν αντικείμενο της διενέργειας δοκιμών βάσει της παρούσας, (β) την παροχή των αποτελεσμάτων των εν λόγω δοκιμών στον Πελάτη, (γ) τη χρήση ή αποκάλυψη των εν λόγω αποτελεσμάτων από τον Πελάτη.

6.2 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) 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 με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία πληροφοριών 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 των εργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

Στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud, η οποία περιλαμβάνει δραστηριότητες δημιουργίας αναφορών, η IBM θα προετοιμάζει και θα διατηρεί πληροφορίες μη περιέχουσες στοιχεία προσδιορισμού ταυτότητας ή/και συγκεντρωτικές πληροφορίες που συλλέγονται από την Υπηρεσία Cloud (καλούμενα "Δεδομένα Ασφάλειας"). Τα Δεδομένα Ασφάλειας δεν θα προσδιορίζουν την ταυτότητα του Πελάτη ή οποιουδήποτε μεμονωμένου προσώπου, με εξαίρεση την περίπτωση που περιγράφεται στο στοιχείο (δ) παρακάτω. Επιπροσθέτως, ο Πελάτης συμφωνεί με το παρόν ότι η IBM μπορεί να χρησιμοποιεί ή/και να αντιγράφει τα Δεδομένα Ασφάλειας μόνο για τους ακόλουθους σκοπούς:

- α. δημοσίευση ή/και διανομή των Δεδομένων Ασφάλειας (π.χ. σε συλλογές ή/και αναλύσεις που σχετίζονται με την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο),
- β. ανάπτυξη ή βελτίωση προϊόντων ή υπηρεσιών,
- γ. διεξαγωγή ερευνητικών δραστηριοτήτων είτε εσωτερικά είτε σε συνεργασία με τρίτους, και
- δ. κοινοποίηση πληροφοριών τρίτων με αποδεδειγμένη παραβατική δραστηριότητα

6.3 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη και μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.

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.