

## IBM MaaS360 (SaaS)

본 서비스 명세서는 본 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

### 1. 클라우드 서비스

MaaS360은 iOS, Android 및 Windows 운영 체제를 활용하는 최신 모바일 디바이스의 엔드투엔드 관리를 위한 핵심 기능이 포함된, 사용이 간편한 클라우드 플랫폼입니다. 클라우드 서비스 오퍼링에 대한 간단한 설명은 다음과 같습니다.

#### 1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

##### 1.1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) and MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

핵심 MDM(Mobility Device Management) 기능에는 디바이스 등록, 구성, 보안 정책 관리, 및 메시지 전송, 찾기, 잠금, 지우기 등의 디바이스 조치가 포함됩니다. 고급 MDM 기능에는 자동화된 준수 룰, BYOD(bring your own device) 개인 정보 설정, Mobility Intelligence 대시보드 및 보고 기능이 포함됩니다.

##### 1.1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) and MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Management는 애플리케이션을 추가하고 MaaS360 관리하에서 지원되는 디바이스에 해당 애플리케이션을 배포하는 기능을 제공합니다. 이에는 사용자가 관리 대상 애플리케이션을 보고 설치하며 업데이트 경보를 제공하는 on-device 애플리케이션인 MaaS360 App Catalog가 포함됩니다.

##### 1.1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) and MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Security는 개발 시 WorkPlace SDK를 사용하는 엔터프라이즈 애플리케이션이나 애플리케이션(.ipa), 프로비저닝 프로파일, 서명 인증이 자동으로 통합되는 iOS 앱 업로드에 대한 추가적인 데이터 보호 기능을 제공합니다. Mobile Application Security는 앱과 Productivity Suite를 통합합니다. 이를 통해 단일 사인온(single sign on), Mobile Enterprise Gateway를 통한 인터넷 액세스, 데이터 보안 설정 실행이 가능합니다.

##### 1.1.4 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) and MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management를 통해 관리자는 IBM MaaS360 Mobile Device Management 관리 하의 지원되는 디바이스에 문서를 추가하고 배포할 수 있습니다. 사용자가 문서를 보호되어 간편하게 액세스, 확인 및 공유할 수 있는, 비밀번호로 보호된 on-device 컨테이너인 IBM MaaS360 Doc Catalogue가 포함됩니다. 이에는 배포된 콘텐츠와 저장소(예: SharePoint, Box, Google Drive)에 대한 유연한 액세스가 포함됩니다. MaaS360 Gateway for Documents에서 개인용 SharePoint 액세스와 Windows 파일 공유가 가능합니다. MaaS360에서 관리하는 문서는 인증 필수, 복사-붙여쓰기 기능 제한, 다른 애플리케이션에서 열거나 공유 금지 등의 DLP(data loss prevention) 정책 옵션을 통해 버전 제어되고 감사되며 보호됩니다.

##### 1.1.5 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) and MaaS360 Secure Editor (SaaS)

MaaS360 Mobile Document Editor는 사용자가 업무 중에 비즈니스 문서 작업을 수행할 수 있는 강력한 오피스 스위트입니다. MaaS360 Mobile Document Editor로 다음을 수행할 수 있습니다.

- .DOC, .PPT 및 .XLS 파일 작성 및 편집
- 프리젠테이션 모드의 슬라이드
- MaaS360 for iOS의 이메일 첨부 문서 및 기타 파일에 대한 작업 용이

#### 1.1.6 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) and MaaS360 Secure Browser (SaaS)

MaaS360 Browser 는 소셜 네트워킹, 유해 콘텐츠, 악성 사이트 등 다양한 콘텐츠 카테고리에 따라 사용자가 승인된 웹 콘텐츠에만 액세스할 수 있도록 웹 사이트 필터링 및 보안 정책을 정의하여 사내 인트라넷 사이트의 액세스를 제공하고 콘텐츠 정책 준수를 실행하는 완전한 기능의 웹 브라우저입니다. MobileFirst Protect 디바이스와 결합 시 블랙리스트링 또는 애플리케이션 정책을 통해 기본 웹 브라우저와 써드파티(third-party) 웹 브라우저를 사용 불가능하게 하는 기능이 포함됩니다. 웹 사이트의 화이트리스트 예외사항, 쿠키 제한, 기능 복사, 붙여넣기 및 인쇄, 키오스크 모드를 사용할 수 있습니다.

#### 1.1.7 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS), IBM MaaS360 Productivity Suite Education (SaaS), and MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)

MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service 및 MaaS360 Secure Mobile Browser 를 포함한 제품의 스위트/번들입니다.

#### 1.1.8 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) and MaaS360 Secure Mail (SaaS)

MaaS360 Secure Mobile Mail 은 다른 애플리케이션으로 콘텐츠 전달 또는 이동을 제한하여 데이터 유출을 방지하고 인증을 실행하고 잘라내기-복사-붙여넣기를 제한하고 이메일 첨부 문서를 보기 전용으로 잠가 이메일 및 첨부 문서를 제어하는 기능을 사용하여 사용자가 이메일, 캘린더 및 연락처를 액세스 및 관리할 수 있는 별도의 오피스 생산성 애플리케이션을 제공합니다.

#### 1.1.9 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS), IBM MaaS360 Content Suite Education (SaaS), and MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor 및 MaaS360 Mobile Document Sync 를 포함한 제품의 스위트/번들입니다.

#### 1.1.10 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS) 및 MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Threat Management 는 모바일 악성 코드 감지 및 고급 jailbreak/root 감지 기능을 비롯한 개선된 모바일 보안을 제공합니다. MaaS360 Mobile Threat Management 를 사용하여 고객은 감지된 악성 코드 및 기타 보안 취약점에 대한 준수 정책을 설정하고 관리할 수 있습니다.

#### 1.1.11 IBM MaaS360 Content Service (SaaS) 및 MaaS360 Content Service (SaaS)

MaaS360 Content Service (SaaS)는 MaaS360 Content Distribution 시스템에 애플리케이션 패키지 와 문서를 업로드하는 기능을 사용자에게 제공합니다.

IBM MaaS360 은 각 고객에게 1GB 의 스토리지를 제공합니다. IBM MaaS360 은 또한 연간 디바이스당 6GB 의 대역폭 활용량을 대역폭의 공유 풀로 제공합니다. 모든 디바이스에서 전체 대역폭 풀을 공유합니다. 이러한 기본 스토리지와 대역폭 할당량은 구입한 제품 번들이나 라인 품목의 수에 관계 없이 늘어나지 않습니다. 고객은 제공된 기본 용량을 초과하여 사용하고자 하거나 초과 용량이 필요한 경우 스토리지 및/또는 대역폭을 추가로 구입해야 합니다.

#### 1.1.12 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS) 및 MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS)는 MaaS360 Content Service (SaaS)에서 사용 가능한 데이터 스토리지의 총 용량을 구입하는 기능을 사용자에게 제공합니다.

#### 1.1.13 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) 및 MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)는 MaaS360 Content Service (SaaS)에서 사용 가능한 대역폭의 총 용량을 구입하는 기능을 사용자에게 제공합니다.

#### 1.1.14 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

회사 및 개인 디바이스에 원격으로 스마트폰과 태블릿을 구성하고 보안 정책을 시행하며 애플리케이션과 문서를 푸시하고 데이터를 보호할 수 있는 빠르고 간단한 방법을 중소 기업에 제공합니다. 고객은 고객의 비즈니스에 적합한 이동성 관리 기능에 신속하고 용이하고 알맞은 가격으로 액세스할 수 있는 권한을 확보할 수 있습니다.

### 1.1.15 IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS)

MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS)는 동일한 관리 콘솔 내에서 회사와 개인 소유의 디바이스 둘 다에서 일관된 보안 정책과 프로파일을 유지하는 기능을 조직에 제공합니다.

### 1.1.16 IBM MaaS360 Suites

IBM MaaS360 Suites 는 고객이 자신의 유스 케이스를 구동하는 데 가장 적합한 기능을 선택할 수 있도록 합니다.

- Identity Management 기능은 퍼블릭 클라우드 애플리케이션에 대한 싱글 사인온(SSO) 및 다단계 인증을 고객에게 제공하고 사용자의 ID 를 확인하기 위해 2 차 인증 요소를 요구하는 IBM Cloud Identity 오퍼링의 기능을 포함함으로써 제공됩니다.
- MaaS360 Mobile Metrics 피처는 생산성을 강화하고 보안성을 향상하기 위해 클라우드 소싱 벤치마킹 데이터와 베스트 프랙티스를 제공합니다. 벤치마킹 데이터는 종합적 측정 기준을 마련하기 위한 MaaS360 고객 구현에서 발생하는 여러 데이터 수치들을 활용하여 생성됩니다.

아래 섹션에는 각 MaaS360 Suite 에 포함된 기본 피처와 기능이 설명되어 있습니다.

#### ● IBM MaaS360 Management Suite 피처

모바일 디바이스 관리 (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); 모바일 애플리케이션 관리 (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); 어드바이저; 컨테이너 앱; 모바일 비용 관리; 모바일 메트릭스

#### ● IBM MaaS360 Essential Suite 피처

모바일 디바이스 관리 (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); 모바일 애플리케이션 관리 (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); 어드바이저; 컨테이너 앱; 모바일 비용 관리; 모바일 메트릭스; ID 관리

#### ● IBM MaaS360 Deluxe Suite 피처

모바일 디바이스 관리 (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); 모바일 애플리케이션 관리 (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); 어드바이저; 컨테이너 앱; 모바일 비용 관리; 모바일 메트릭스; ID 관리; 보안 모바일 메일

#### ● IBM MaaS360 Premier Suite 피처

모바일 디바이스 관리 (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); 모바일 애플리케이션 관리 (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); 어드바이저; 컨테이너 앱; 모바일 비용 관리; 모바일 메트릭스; ID 관리; 보안 모바일 메일; VPN; 보안 브라우저; 브라우저용 게이트웨이; 콘텐츠 관리; 문서용 게이트웨이; 앱 보안; 앱용 게이트웨이

#### ● IBM MaaS360 Enterprise Suite 피처

모바일 디바이스 관리 (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); 모바일 애플리케이션 관리 (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); 어드바이저; 컨테이너 앱; 모바일 비용 관리; 모바일 메트릭스; ID 관리; 보안 모바일 메일; VPN; 보안 브라우저; 브라우저용 게이트웨이; 콘텐츠 관리; 문서용 게이트웨이; 앱 보안; 앱용 게이트웨이; 모바일 문서 편집기; 모바일 문서 동기화; 모바일 위협 관리

## 1.2 선택적 서비스

고객은 다음의 사용 가능한 서비스 옵션들 중에서 선택할 수 있습니다.

### 1.2.1 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) and MaaS360 Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

MaaS360 Gateway for Apps 는 전체 디바이스 VPN 연결 없이 내부 애플리케이션 자원에 대한 매끄러운 액세스 경로를 엔터프라이즈 네트워크 외부의 사용자에게 제공합니다.

### 1.2.2 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) and MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

MaaS360 Mobile Document Sync 는 관리 모바일 디바이스에서 사용자 콘텐츠를 동기화하는 기능을 사용자에게 제공합니다. 관리자는 잘라내기-복사-붙여넣기 제한, 다른 앱에서 콘텐츠 열거나 공유 금지

등의 정책이 디바이스의 사용자 콘텐츠에 적용되는지 확인할 수 있습니다. 콘텐츠는 클라우드와 디바이스에 보호된 방식으로 저장되며 MaaS360 Doc Catalogue 를 통해서만 액세스됩니다.

### 1.2.3 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) and MaaS360 Enterprise Gateway for Documents (SaaS)

MaaS360 Gateway for Documents 와 함께 조직은 MaaS360 Mobile Content Management 를 사용하여 전체 디바이스 VPN 연결 없이 내부 Connections 사이트, SharePoint 사이트, Windows File Shares 및 기타 파일 저장소에 대한 매끄러운 액세스를 엔터프라이즈 네트워크의 외부 디바이스에 추가로 제공할 수 있습니다. MaaS360 Gateway for Documents 를 사용하려면 MaaS360 Mobile Content Management 도 구입해야 합니다. iOS 5.0 및 Android 4.0 이상을 지원합니다.

### 1.2.4 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) and MaaS360 Email Management (SaaS)

MaaS360 Email Management 에는 Microsoft Exchange ActiveSync 및 Lotus Traveler 를 지원하기 위한 중요 기능이 포함됩니다.

- Exchange ActiveSync: ActiveSync 프로토콜을 통해 Microsoft Exchange 에 연결하는 모바일 디바이스에 대한 지원을 제공합니다. 디바이스 구성, ActiveSync 정책(패스코드, 이메일 액세스 허용 또는 차단) 작성 및 실행, 디바이스 조치 수행(예: 잠금, 지우기, 디바이스 속성 세부 보고서) 등의 핵심 MDM 기능이 포함됩니다.
- Lotus Traveler: Lotus Traveler 프로토콜을 통해 IBM Lotus Notes®에 연결하는 모바일 디바이스에 대한 지원을 제공합니다. 디바이스 구성, 디바이스 차단 또는 허용, 패스코드 정책 실행, 디바이스 삭제, 디바이스 속성 세부 보고서 개발 기능이 포함됩니다.

### 1.2.5 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) and MaaS360 Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)

지원되는 디바이스에서는 MaaS360 Gateway for Browser 를 사용하여 전체 디바이스 레벨의 VPN 연결 없이 승인된 내부 웹 사이트에 액세스할 수 있습니다.

### 1.2.6 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) and MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Expense Management 를 통해 관리자는 데이터 사용량 정책을 작성하여 MaaS360 관리 하의 지원되는 디바이스에 지정할 수 있으며 해당 정책을 디바이스, 그룹 또는 글로벌 레벨로 할당하고 네트워크 및 로밍 데이터 사용량 모두에 대한 경보 임계값과 메시지를 구성할 수 있습니다.

### 1.2.7 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS), IBM MaaS360 Gateway Suite Education (SaaS), and MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)

MaaS360 Gateway Suite 를 통해 iOS 및 Android 에서 지원되는 앱은 사내 네트워크의 자원에 대해 매끄럽게 통신할 수 있습니다.

### 1.2.8 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

IBM MaaS360 VPN 은 사용자가 모바일 디바이스에서 회사 네트워크로 매끄럽게 연결할 수 있도록 하는 가상 사설망(VPN) 솔루션입니다. 이 솔루션은 모바일 디바이스의 클라이언트와 VPN 서버로 구성되며 Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN, 분할 터널링(Split tunneling) 등의 피처를 지원합니다.

### 1.2.9 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS), MaaS360 Laptop Location Service (SaaS) 및 IBM MaaS360 Laptop Location Education (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS)에서는 지원되는 랩톱 및 태블릿을 찾는 기능을 사용할 수 있습니다. MaaS360 은 IP 주소 좌표 또는 Wi-Fi 위치를 보고하고 이러한 데이터를 쉽게 인식할 수 있는 주소로 변환합니다. 디바이스가 온라인 상태이면 디바이스의 현재 위치를 검색할 수 있습니다. MaaS360 은 시간의 경과에 따라 보고된 위치를 저장하므로 위치 히스토리를 검토할 수 있습니다. MaaS360 Suite 중 하나가 필요합니다. Windows Vista, Windows 7, Windows 8+를 지원합니다.

### 1.3 Acceleration 서비스

IBM MaaS360 Mobility Success Services 는 고객의 현재 등록(subscription) 기간 이내에 사용하는 인게이지먼트(Engagement)로 구입되며 다음 특정 서비스를 포함합니다. 이 원격 제공 서비스에서는 IBM 컨설턴트를 통해 우수 사례, 구성 및 트레이닝에 대한 지침과 지원을 제공합니다.

IBM MaaS360 Mobility Success Services 책임사항은 다음과 같습니다.

IBM 은 다음을 수행합니다.

- 고객이 구입한 Mobility Success Services 를 제공하며,
- 고객 프로젝트 관리자와 협력하여 인게이지먼트를 스케줄링하고 자원을 조정하는 IBM Engagement Manager 역할을 수행할 담당자를 지정합니다.

고객은 다음에 동의합니다.

- 계약 기간 동안 고객이 요청한 모든 인게이지먼트 요청과 관련된 모든 대금 청구에 대해 책임을 집니다.
- 구입한 인게이지먼트는 최초 계약 기간 내에 반드시 사용해야 하며 계약 기간 종료일까지 미사용된 경우에는 만료된다는 점을 인정합니다.
- 모든 Set Up 서비스에 대한 공식 요청은 사용등록 종료일에서 최소 30 일 전에 개시되어야 합니다.

IBM 은 Mobility Success Service 를 수행하는 과정에서 고객에게 정보 및 합리적 협조를 요청할 수 있습니다. 고객이 요청된 정보나 협조를 적절하게 제공하지 못하는 경우 IBM 의 판단에 따라 서비스에서 필요한 바에 따라 인게이지먼트 요금을 부과하거나 관련 서비스의 수행이 지연될 수 있습니다.

고객은 IBM 이 테스트를 정확하게 수행하도록 필요한 경우 인게이지먼트 기간 동안 환경 준비와 유지보수에 관한 IBM 지침을 준수한다는 데 동의합니다.

#### 1.3.1 IBM MaaS360 Quick Start Service

IBM MaaS360 Quick Start Service 는 지식 이전을 기본 목표로 최대 3 개의 Cloud Extender, 하나의 게이트웨이, 최대 4 개의 정책, 최대 10 개의 디바이스 등록을 포함하여 대상 환경에 대한 MaaS360 SaaS 배치를 구현하기 위한 전문 지식과 지침을 제공합니다. IBM 은 일련의 웹 컨퍼런스를 제공하고 고객의 배치를 지원하기 위한 32 시간 이내의 컨설팅 전문 지식을 제공합니다. 컨설턴트는 BYOD(Bring Your Own Device) 프로그램의 우수 사례, 배치에 영향을 주는 내부 비즈니스 사례와 정책 배치에 대해 논의하고 하드웨어 선행 조건, 프로덕션 아키텍처 및 디바이스 등록 전략을 결정하는 데 도움을 줍니다.

컨설턴트는 고객의 인증 기관, 기업 디렉토리 및 이메일 시스템과의 통합을 포함하여 Cloud Extender 와 Enterprise Gateway 의 설치 및 구성에 대해서도 지원합니다. 또한 컨설턴트는 최대 3 명의 사용자에게 대한 포털 둘러보기 및 인에이بل먼트 세션을 포함한 MaaS360 포털과 솔루션 트레이닝, 디바이스 정책 및 준수 프로파일 설정을 포함한 하나의 컨테이너, 하나의 iOS 정책, 하나의 Android 정책, 하나의 Windows 폰 정책의 최대 4 개 정책에 대한 구성 지원을 제공합니다. 컨설턴트는 정책 및 사용자 관리, 보고, 준수 규칙, 애플리케이션 관리, 앱 및 문서 관리에 관한 우수 사례와 산업 표준에 대해 논의하며 최대 10 개의 디바이스에서 구현된 솔루션에 대한 QA 를 제공합니다. 인게이지먼트 종료 후에는 2 주에서 4 주 간, 상황 점검을 수행하여 고객의 MaaS360 사용 및 적용 성공 여부를 검토하고 완전한 적용에 필요한 후속 서비스를 파악합니다.

#### 1.3.2 IBM MaaS360 Health Check Service

IBM MaaS360 Health Check Service 를 통해서 고객의 MaaS360 환경과 구현을 검토하는 전문가 지식과 지침이 원격으로 제공되고, 사용자 경험, 보안 및 인프라스트럭처 스케일링에 대한 권고사항을 생성합니다. IBM 컨설턴트는 스케일링, 엔터프라이즈 통합, 등록 프로세스의 중요한 측면을 검토하여 고객의 배치를 지원하기 위한 8 시간 이내의 컨설팅 전문 지식을 제공하는 일련의 웹 컨퍼런스를 실시하고 성과와 사용자 경험에 대한 테스트 케이스 평가를 실시하여 안정된 구현에 필요한 필수 시스템과 네트워크 변경사항을 이해하고 문서화합니다. IBM 컨설턴트는 인게이지먼트 종료 시 테스트 케이스 세부사항과 결과, 사용자 경험과 적용, 보안 및 인프라스트럭처 스케일링을 향상시키기 위한 권장사항을 제공하는 상황 점검 보고서 카드를 제공합니다.

### 1.3.3 IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

IBM MaaS360 Mobility Training Workshop 은 MaaS360 솔루션을 지원하는 톨과 지식을 관리 직원과 보조 직원에게 제공하는 주제에 대한 정식 커리큘럼이 포함된 원격 제공 트레이닝을 최대 12 명의 개인에게 웹 및 비디오 컨퍼런스를 통해 영어로 제공합니다.

IBM 트레이너는 관리 직원과 운영 팀에게 2 일 간의 워크숍을 제공합니다. 고객 헬프 데스크 팀(level 1)은 사용자 요청을 관리하고 대응하는 방법, IBM MaaS360 기본사항, 관리, 에스컬레이션, 고객 배치 관련 사항을 포함한 level 1 지원 처리 과정에 대해 교육받습니다. 고객의 모바일 운영 팀(level 2)에게는 컨테이너 및 엔터프라이즈 통합 영역의 과정과 내부의 다른 팀에 대한 지원을 이해하기 위한 추가 교육을 제공합니다. 기타 고객 모바일 관리 직원(이메일, 보안, 인프라스트럭처, 모바일 관리 팀)에게는 멀티테넌시, 모바일 디바이스 및 콘텐츠 보안을 포함하여 제품을 효과적으로 안전하게 관리하는 방법에 대한 추가 교육을 제공합니다. 교육 세션용으로 개발된 자료는 모든 참가자에게 소프트 카피로 제공됩니다.

### 1.3.4 IBM MaaS360 Consultant on Demand

IBM MaaS360 Consultant on Demand 서비스는 IBM MaaS360 제품 최적화 및 배치 작업과 관련된 활동에 사용할 수 있는 최대 20 시간의 IBM 전문 서비스 컨설턴트 시간을 제공합니다. IBM 컨설턴트는 구현 또는 마이그레이션 프로세스 동안 일반 전략, 기술 설계, 프로세스, 테스트 및 프로덕션 운영 우수 사례를 자문하는 전담 지원을 제공하기 위한 자문 기술 논의를 돕습니다. IBM은 프로젝트 목표, 관련 기술, 적합한 타임라인, 예상 인도물 및 예상 Consultant on Demand 서비스 인게이지먼트 수를 포함하여, 고객의 특정 요구사항이 반영된 프로젝트 스케줄을 이해하고 작성하도록 고객과 협력합니다. 고객은 서비스 수행에 필요한 필수 애플리케이션, 시스템 및 문서에 대한 액세스 권한을 제공해야 합니다. Consultant on Demand 서비스는 최대 20 시간의 보안 전문 기술을 수행한 경우, 및/또는 프로젝트 스케줄 및/또는 프로젝트 스케줄에 정의되어 있는 문서화된 인도물이 고객에게 전달되고 나면 완료됩니다. 이 서비스는 서비스를 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

### 1.3.5 IBM MaaS360 Consultant on Demand 10

IBM MaaS360 Consultant on Demand 10 서비스는 IBM MaaS360 제품 최적화 및 배치 작업과 관련된 활동에 사용할 수 있는 최대 10 시간의 IBM 전문 서비스 컨설턴트 시간을 제공합니다. IBM 컨설턴트는 구현 또는 마이그레이션 프로세스 동안 일반 전략, 기술 설계, 프로세스, 테스트 및 프로덕션 운영 우수 사례를 자문하는 전담 지원을 제공하기 위한 자문 기술 논의를 돕습니다. IBM은 프로젝트 목표, 관련 기술, 적합한 타임라인, 예상 인도물 및 예상 Consultant on Demand 서비스 인게이지먼트 수를 포함하여, 고객의 특정 요구사항이 반영된 프로젝트 스케줄을 이해하고 작성하도록 고객과 협력합니다. 고객은 서비스 수행에 필요한 필수 애플리케이션, 시스템 및 문서에 대한 액세스 권한을 제공해야 합니다. Consultant on Demand 서비스는 최대 10 시간의 보안 전문 기술을 수행한 경우, 및/또는 프로젝트 스케줄 및/또는 프로젝트 스케줄에 정의되어 있는 문서화된 인도물이 고객에게 전달되고 나면 완료됩니다. 이 서비스는 서비스를 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 12 개월에 만료됩니다.

### 1.3.6 IBM MaaS360 Consultant on Demand 20

IBM MaaS360 Consultant on Demand 20 서비스는 IBM MaaS360 제품 최적화 및 배치 작업과 관련된 활동에 사용할 수 있는 최대 20 시간의 IBM 전문 서비스 컨설턴트 시간을 제공합니다. IBM 컨설턴트는 구현 또는 마이그레이션 프로세스 동안 일반 전략, 기술 설계, 프로세스, 테스트 및 프로덕션 운영 우수 사례를 자문하는 전담 지원을 제공하기 위한 자문 기술 논의를 돕습니다. IBM은 프로젝트 목표, 관련 기술, 적합한 타임라인, 예상 인도물 및 예상 Consultant on Demand 서비스 인게이지먼트 수를 포함하여, 고객의 특정 요구사항이 반영된 프로젝트 스케줄을 이해하고 작성하도록 고객과 협력합니다. 고객은 서비스 수행에 필요한 필수 애플리케이션, 시스템 및 문서에 대한 액세스 권한을 제공해야 합니다. Consultant on Demand 서비스는 최대 20 시간의 보안 전문 기술을 수행한 경우, 및/또는 프로젝트 스케줄 및/또는 프로젝트 스케줄에 정의되어 있는 문서화된 인도물이 고객에게 전달되고 나면 완료됩니다. 이 서비스는 서비스를 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 12 개월에 만료됩니다.

### 1.3.7 IBM MaaS360 SMB Customer Setup

IBM MaaS360 SMB Customer Setup 서비스는 IBM MaaS360 제품 최적화 및 배치 작업과 관련된 활동에 사용할 수 있는 최대 2 시간의 IBM 전문 서비스 컨설턴트 시간을 제공합니다. IBM MaaS360 전문가는 신규 고객의 성공적인 구현을 위한 기술 지원을 돕습니다.

### 1.3.8 IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup

IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup 은 MaaS360 Email Access Gateway 를 설치(set up)하고 구성하기 위한 전문 지식과 지침을 제공합니다. IBM 컨설턴트는 논의와 설치(set up)에 원격으로 참여합니다. 컨설턴트는 대화의 초기 단계에서부터, 활용할 적절한 시나리오를 추천하고 필요에 따라 중복성 및 로드 밸런싱에 대한 권장사항도 제공합니다. 컨설턴트는 다음 시나리오 중 하나에 대한 배포를 지원합니다: (1) 임의 액세스 목적의 이메일 게이트웨이, (2) MaaS360 Secure Mail 클라이언트만 허용하는 이메일 게이트웨이, (3) 회사 신임 정보를 통한 클라이언트 인증을 사용하는 이메일 게이트웨이.

### 1.3.9 IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup

IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup 은 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway 의 모든 결합 형태에 대한 설치(set up)와 구성에 필요한 전문 지식과 지침을 원격으로 제공합니다. IBM 컨설턴트는 필요에 관련한 논의를 시작하고 환경의 요구사항 및 규모 모두를 충족할 수 있는 설치(setup)를 제안합니다. 그런 다음, 컨설턴트는 Cloud Extender(s) 및/또는 Mobile Enterprise Gateway(s)의 설치(setup)에 대해 설명하는 원격 세션 일정을 정합니다.

### 1.3.10 IBM MaaS360 VPN Setup

IBM MaaS360 VPN Setup 은 MaaS360 VPN 을 설치(set up)하고 구성하기 위한 전문 지식과 지침을 원격으로 제공합니다. IBM 컨설턴트는 필요에 관련한 논의를 시작하고 환경의 요구사항 및 규모 모두를 충족할 수 있는 설치(setup)를 제안합니다. 그런 다음, 컨설턴트는 VPN 의 설치(setup)에 대해 설명하고 솔루션의 유효성을 검증하는 원격 세션 일정을 정합니다.

### 1.3.11 IBM MaaS360 Simple Training

IBM MaaS360 Simple Training 은 1 시간의 원격 교육 세션을 제공합니다. IBM 컨설턴트는 MaaS360 포털의 다양한 측면에 대해 설명하고 질의사항에 답하는 1 시간의 원격 세션 일정을 정합니다. 컨설턴트는 해당 세션 동안 포털 운영 방식과 디바이스 관리 방법에 대해 설명합니다.

## 2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum: DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조) 및 아래 링크의 데이터 처리 및 보호 데이터 시트(Data Processing and Protection Data Sheet(s))(데이터 시트(들) 또는 DPA 별표(들)로 참조됨)는 클라우드 서비스에 대한 추가적인 데이터 보호 정보와 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련한 옵션을 제공합니다. DPA 는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 i) European General Data Protection Regulation (EU/2016/679)(GDPR) 또는 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 에 명시된 기타 데이터 보호법이 적용되는 경우 그 범위에 한해 적용됩니다.

해당 데이터 시트(들) 관련 링크:

IBM MaaS360 Content Service	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414162320135">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414162320135</a>
IBM MaaS360 Content Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165374180">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165374180</a>
IBM MaaS360 Deluxe Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=14B01D403A1111E6B85EC53D03B14E5E">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=14B01D403A1111E6B85EC53D03B14E5E</a>
IBM MaaS360 Email Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159789018">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159789018</a>

IBM MaaS360 Enterprise Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B6A636203A111E6B85EC53D03B14E5E">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B6A636203A111E6B85EC53D03B14E5E</a>
IBM MaaS360 Essentials Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6CDA4B502F0B11E6BB9940A4D7191A34">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6CDA4B502F0B11E6BB9940A4D7191A34</a>
IBM MaaS360 Gateway Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165030737">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165030737</a>
IBM MaaS360 Laptop Location	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8B581EA0BE3D11E7A5A50513C295686A">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8B581EA0BE3D11E7A5A50513C295686A</a>
IBM MaaS360 Management Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164246129">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164246129</a>
IBM MaaS360 Laptop Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B63CBFD0130C11E89B8851107E6E513B">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B63CBFD0130C11E89B8851107E6E513B</a>
IBM MaaS360 Mobile Application Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414149988540">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414149988540</a>
IBM MaaS360 Mobile Application Security	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158349082">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158349082</a>
IBM MaaS360 Mobile Content Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158775510">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158775510</a>
IBM MaaS360 Mobile Device Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1397222024658">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1397222024658</a>
IBM MaaS360 Mobile Expense Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161002202">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161002202</a>
IBM MaaS360 Mobile Threat Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414163717229">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414163717229</a>
IBM MaaS360 Premier Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=678DF3703A111E6B85EC53D03B14E5E">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=678DF3703A111E6B85EC53D03B14E5E</a>
IBM MaaS360 Productivity Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164675609">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164675609</a>
IBM MaaS360 Professional	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF00A0BE3C11E7A5A50513C295686A">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF00A0BE3C11E7A5A50513C295686A</a>
IBM MaaS360 Secure Mobile Browser	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159336343">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159336343</a>
IBM MaaS360 Secure Mobile Mail	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161965113">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161965113</a>
IBM MaaS360 VPN	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=00FA7050FE8F11E6982D0C38141F4056">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=00FA7050FE8F11E6982D0C38141F4056</a>
IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=15F14060285A11E880086ABC559AD03E">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=15F14060285A11E880086ABC559AD03E</a>
IBM Cloud Identity	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=735E5650E26711E69CCD7F0385C6524D">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=735E5650E26711E69CCD7F0385C6524D</a>

### 3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

#### 3.1 SLA(Service Level Agreement)

IBM은 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 고객에게 제공합니다. IBM은 아래 표와 같이 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 가용률은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Service Down(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다. Service Down의 정의, 클레임 절차, 서비스 가용성 문제에 관한 IBM 문의 방법은 IBM Cloud 서비스 지원 핸드북([https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html))에서 확인할 수 있습니다.

가용성	크레딧 (월별 사용등록료*의 %)
99.9% 미만	2%
99.0% 미만	5%
95.0% 미만	10%

\* 사용등록료는 클레임 대상이 되는 해당 월의 약정 요금입니다.

#### 3.2 기술 지원

지원 문의 상세 정보, 심각도 레벨, 가용성 지원 시간, 응답 시간 및 기타 지원 정보와 절차를 포함하여, 클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 IBM 지원

안내서(<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 참조)에서 클라우드 서비스를 선택하면 확인할 수 있습니다.

### 4. 요금

#### 4.1 청구 체계

클라우드 서비스에 대한 과금 체계는 거래서류에 명시됩니다.

이 클라우드 서비스에는 다음 청구 체계가 적용됩니다.

- 승인된 사용자(Authorized User)는 어떠한 방법, 어떠한 형태로든(예, 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 액세스하도록 권한이 부여된 고유한 사용자를 의미합니다.
- 기가바이트(GB)는 클라우드 서비스에서 처리, 사용, 저장 또는 구성된 2의 30승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다.
- 매니지드 클라이언트 디바이스는 클라우드 서비스에서 관리되는 서버 환경에서의 실행 명령, 절차 또는 애플리케이션을 수신하거나 요청하는 디바이스입니다.
- 클라이언트 디바이스(Client Device)는 클라우드 서비스에 액세스하는 서버 환경에서 실행 명령, 프로시저 또는 애플리케이션을 요청하거나 수신하는 디바이스입니다.
- 인게이지먼트(Engagement)는 클라우드 서비스들과 관련된 전문 서비스 또는 교육 서비스입니다.
- 레거시 계약(Legacy Contract)은 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 레거시 요금 체계는 IBM이 더 이상 활발히 마케팅하지 않는 유형입니다. 그러나 IBM은 자신의 유일하고 배타적인 재량에 따라 레거시 권한 유형에 의거해서 특정 버전의 클라우드 서비스(이하 "레거시 클라우드 서비스")를 사용하는 고객의 기존 권한을 확장하는 데 동의할 수 있습니다. 레거시 청구 체계 타입(Legacy charge metric type)에 의거하여 취득된 클라우드 서비스 오퍼링은 거래서류(Transaction Document)에서 클라우드 서비스명에 "Legacy"라고 표시됩니다. 고객의 모든 레거시 클라우드 서비스의 사용에는 고객이 최초로 레거시 클라우드 서비스 사용권을 취득하는 데 근거가 되는 계약(이하 "레거시 계약")에 지정된 청구 체계 조항이 적용됩니다. 어떠한 경우에도 고객이 거래서류에 지정된 범위를 초과하여 레거시 클라우드 서비스를 사용할 수 있는 권리로 확대하는 의미로 레거시 계약 조건들이 해석될 수 없습니다.

## 5. 추가 조항

2019년 1월 1일 이전에 작성된 클라우드 서비스 계약들(또는 동등한 기본 클라우드 계약들)에는 <https://www.ibm.com/acs> 에서 제공한 조건들이 적용됩니다.

### 5.1 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

인에이블링 소프트웨어는 다음 조건에 따라 고객에게 제공됩니다.

인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)	해당 라이선스 조항(해당하는 경우)
IBM MaaS360 Cloud Extender	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument</a>
IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument</a>
MaaS360 앱, MaaS360 보안 메일, MaaS360 문서, MaaS360 브라우저, MaaS360 보안 편집기, MaaS360 보안 뷰어 및 MaaS360 VPN 을 포함하되 이에 한하지 않는 IBM MaaS360 모바일 애플리케이션.	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/F54B28BDA1F99273852583210043CF33?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/F54B28BDA1F99273852583210043CF33?OpenDocument</a>
IBM Security Access Manager	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/3168DFE680EE717285257FA3004F8AC5?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/3168DFE680EE717285257FA3004F8AC5?OpenDocument</a> 사용 제한사항: 고객은 이 클라우드 서비스에서 관리하는 모바일 디바이스에서 엔터프라이즈 이메일 서버로의 프록시 연결과 On-Prem User Directory 연결을 제공하는 ISAM Federation Module 을 활용하기 위해 IBM Security Access Manager(ISAM)를 사용할 수 있습니다. ISAM 의 기타 다른 기능은 사용할 수 없습니다.

고객은 클라우드 서비스의 만료 또는 해지 시 모든 디바이스에서 인에이블링 소프트웨어를 반드시 제거해야 합니다.

### 5.2 갱신 권한(Renewal Entitlement)

IBM 이 다른 권한 수량이 명시된 통지를 수신하지 않는 한, 갱신에 대한 권한 수량은 갱신 인보이스가 생성되기 직전 월에 리포트된 월간 사용량 또는 본래 주문 수량 중 더 큰 수량과 동일해야 합니다.

## 6. 우선 적용 조항

### 6.1 데이터 사용

다음은 당사자들 간의 기본 클라우드 서비스 조건 중 콘텐츠 및 데이터 보호 조항에서 상반되는 내용보다 우선하여 적용됩니다: IBM 은 고객의 클라우드 서비스 사용(즉 고객의 콘텐츠(인사이트)에 고유한 사항 또는 달리 고객을 식별할 수 있는 사항)으로부터 발생하는 결과를 활용하거나 공개하지 않습니다. 그러나 IBM 은 클라우드 서비스를 제공하는 과정에서 익명화됨으로써 더 이상 개인 정보를 구성하지 않는 형태가 된 콘텐츠 그리고 그러한 콘텐츠에서 생성된 다른 정보(Insights 제외)를 사용할 수 있습니다. IBM 은 연구, 테스트 및 오픈링 개발 목적으로만 해당 데이터를 사용합니다.