

IBM MaaS360 (SaaS)

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

MaaS360 係為一種易於使用之雲端平台，具備採用 iOS、Android 及 Windows 等作業系統之現今行動式裝置端對端管理所需之一切重要功能。以下為本項「雲端服務」供應項目之簡要說明：

1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

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

此核心行動式裝置管理 (MDM) 特定功能 (features) 包括裝置之登記、配置、安全政策管理及裝置動作，例如：傳送訊息、定位、鎖定及抹除。「進階 MDM」特定功能包括自動化規則遵循、自攜裝置 (BYOD) 隱私設定及「行動智慧」儀表板及報告功能。

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

MaaS360 Mobile Application Management 可供使用者新增應用程式並將其散布至 MaaS360 所管理之支援裝置。此特定功能包含 MaaS360 App Catalog (一種裝置端應用程式)，可供使用者檢視、安裝受管理應用程式及收到該等應用程式之更新警示。

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

MaaS360 Mobile Application Security 可為在開發期間使用 WorkPlace SDK 之企業應用程式或 iOS 應用程式上傳應用程式 (.ipa) 及於供應設定檔及簽署自動整合之憑證時提供額外之資料保護。Mobile Application Security 可將應用程式與 Productivity Suite 整合。此功能可用以透過「行動式企業閘道」進行單一登入企業內部網路存取，以及執行資料安全設定。

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

MaaS360 Mobile Content Management 可讓管理者將文件新增及散布至 IBM MaaS360 Mobile Device Management 所管理之支援裝置。包含 IBM MaaS360 Doc Catalogue，此為一種裝置端設有密碼保護之儲存器，可供使用者以簡便且受保護之方式存取、檢視及共用文件。它可讓使用者以順暢之方式存取所散布之內容及儲藏庫，例如：SharePoint、Box 及 Google Drive。MaaS360 Gateway for Documents 可供使用者存取專用 SharePoint 及 Windows 檔案共用。透過 MaaS360 管理之文件，可藉由資料滅失之防範 (DLP) 原則選項 (例如：要求鑑別、限制複製貼上功能及防止在其他應用程式開啟或共用)，進行版本控制、審核及保護。

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

MaaS360 Mobile Document Editor 係為功能強大之辦公套組，可讓使用者隨時都能使用商業文件。MaaS360 Mobile Document Editor 提供下列功能：

- 建立及編輯 .DOC、.PPT 及 .XLS 檔案
- 投影片簡報模式
- 輕鬆使用來自 MaaS360 for iOS 的電子郵件附件及其他檔案

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

MaaS360 Browser 係為功能完備之 Web 瀏覽器，可藉由定義網站過濾及安全政策，讓使用者存取企業內部網站及執行內容政策遵循，以確保使用者僅能存取以數個內容種類 (例如：社群網路、明確或惡意軟體網站) 為基礎之已核准 Web 內容。此 Web 瀏覽器結合 MobileFirst Protect Devices 後，即可透過應用程式原則或運用黑名單停用原生及第三人 Web 瀏覽器。它可讓使用者針對網站、限制 Cookie、「複製、貼上與列印特定功能」及啟用 Kiosk 模式建立受信任名單例外情況。

1.1.7 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS)、IBM MaaS360 Productivity Suite Education (SaaS) 及 MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)

產品套組/組合包括 MaaS360 Secure Mobile Mail、MaaS360 Mobile Application Management、MaaS360 Mobile Application Security、MaaS360 Content Service 及 MaaS360 Secure Mobile Browser。

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

MaaS360 Secure Mail 提供不同之辦公生產力應用程式，可讓使用者以控管電子郵件與附件以防止資料洩漏之方式，存取及管理電子郵件、行事曆及聯絡人，其控管方式為限制內容轉遞或移動至其他應用程式、實施鑑別、限制剪下複製貼上功能，以及將電子郵件附件鎖定為僅供檢視。

1.1.9 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS)、IBM MaaS360 Content Suite Education (SaaS) 及 MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)

產品套組/組合包括 MaaS360 Mobile Content Management、MaaS360 Mobile Document Editor 及 MaaS360 Mobile Document Sync。

1.1.10 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS) 及 MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Threat Management 運用行動式惡意軟體偵測及進階解鎖/根目錄偵測等功能，提供加強型行動式安全。「客戶」可使用 MaaS360 Mobile Threat Management，針對偵測到之惡意軟體及其他安全漏洞，進行政策遵循之設定與管理。

1.1.11 IBM MaaS360 Content Service (SaaS) 及 MaaS360 Content Service (SaaS)

MaaS360 Content Service (SaaS) 可供使用者將應用程式套件及文件上傳至 MaaS360 之「內容散布」系統。

IBM MaaS360 提供每位 貴客戶 1GB 儲存容量。IBM MaaS360 就每一裝置亦提供每年 6 GB 頻寬使用率，作為共用頻寬儲存區。所有裝置均得共用整個頻寬儲存區。不論所購買產品軟體組或行項目之數目多寡，一概不再增加基本儲存容量及頻寬配置。使用逾越基本數量或需要之數量逾越基本數量，貴客戶應就逾越數量購買額外儲存容量及/或頻寬。

1.1.12 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS) 及 MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) 可讓使用者購買為與 MaaS360 Content Service (SaaS) 搭配使用所需之資料儲存量總數。

1.1.13 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) 及 MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) 可讓使用者購買為與 MaaS360 Content Service (SaaS) 搭配使用所需之頻寬總數。

1.1.14 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

可供中小企業以快捷簡便之方式遠端配置智慧型手機及平板電腦、執行安全政策、推送應用程式與文件，以及保護公司及個人裝置上之資料。「客戶」可以快捷簡便之方式及經濟實惠之價格，為 貴客戶之公司取得行動性管理功能之存取權。

1.1.15 IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS)

MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS) 可供組織在相同管理主控台內，透過公司及員工所擁有之裝置，維持一致之安全政策與基本資料設定檔。

1.1.16 IBM MaaS360 Suite

IBM MaaS360 Suite 可讓 貴客戶選擇最適當之功能，以驅動其使用案例。

- 所提供之 Identity Management 特定功能 (feature) 包含 IBM Cloud Identity 供應項目之功能，此供應項目可讓 貴客戶以單一登入 (SSO) 及多因子鑑別等方式登入公用雲端應用程式，並盤查使用者第二因子鑑別，俾以驗證其身分。
- MaaS360 Mobile Metrics 特定功能提供雲端提供之評比資料及實作典範，以提升生產力及提高安全性。運用 MaaS360 貴客戶實作所產生之多個資料值產生評比資料，即可建置聚集度量。

以下各節擷取各 MaaS360 Suite 所包含之主要特定功能 (features) 與性能 (capacities)：

- **IBM MaaS360 Management Suite Features**
Mobile Device Management (iOS、Android、Windows Mobile、Windows 和 macOS)；Mobile Application Management (iOS、Android、Windows Mobile、Windows 和 macOS)；Advisor；Container App；Mobile Expense Management；Mobile Metrics
- **IBM MaaS360 Essential Suite Features**
Mobile Device Management (iOS、Android、Windows Mobile、Windows 和 macOS)；Mobile Application Management (iOS、Android、Windows Mobile、Windows 和 macOS)；Advisor；Container App；Mobile Expense Management；Mobile Metrics；Identity Management
- **IBM MaaS360 Deluxe Suite Features**
Mobile Device Management (iOS、Android、Windows Mobile、Windows 和 macOS)；Mobile Application Management (iOS、Android、Windows Mobile、Windows 和 macOS)；Advisor；Container App；Mobile Expense Management；Mobile Metrics；Identity Management；Secure Mobile Mail
- **IBM MaaS360 Premier Suite Features**
Mobile Device Management (iOS、Android、Windows Mobile、Windows 和 macOS)；Mobile Application Management (iOS、Android、Windows Mobile、Windows 和 macOS)；Advisor；Container App；Mobile Expense Management；Mobile Metrics；Identity Management；Secure Mobile Mail；VPN；Secure Browser；Gateway for Browser；Content Management；Gateway for Documents；App Security；Gateway for Apps
- **IBM MaaS360 Enterprise Suite Features**
Mobile Device Management (iOS、Android、Windows Mobile、Windows 和 macOS)；Mobile Application Management (iOS、Android、Windows Mobile、Windows 和 macOS)；Advisor；Container App；Mobile Expense Management；Mobile Metrics；Identity Management；Secure Mobile Mail；VPN；Secure Browser；Gateway for Browser；Content Management；Gateway for Documents；App Security；Gateway for Apps；Mobile Document Editor；Mobile Document Sync；Mobile Threat Management

1.2 選用服務

貴客戶得從下列可用選用服務選取其所要服務。

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

MaaS360 Gateway for Apps 可讓企業網路外部使用者在無需完整裝置 VPN 連線之情形下，以順暢之路徑存取內部應用程式資源。

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

MaaS360 Mobile Document Sync 可讓使用者透過受管理行動式裝置，將使用者內容同步化。管理者可確保已為各裝置上之使用者內容備妥該等原則（例如：限制「剪下、複製、貼上功能」及防止在其他應用程式開啟或共用內容）。內容以受保護的方式同時儲存於雲端及裝置，且僅能透過 MaaS360 Doc Catalogue 予以存取。

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

組織還可搭配 MaaS360 Gateway for Documents 一併使用 MaaS360 Mobile Content Management，讓企業網路外部裝置在無需完整裝置 VPN 連線之情形下，以順暢之方式存取內部「連線」網站、SharePoint 網站、Windows File Shares 及其他檔案儲存庫。使用 MaaS360 Gateway for Documents 需另購 MaaS360 Mobile Content Management。支援 iOS 5.0 及 Android 4.0 以上版本。

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

MaaS360 Email Management 包含用以支援 Microsoft Exchange ActiveSync and Lotus Traveler 之重要特定功能。

- Exchange ActiveSync：可支援行動式裝置透過 ActiveSync 通訊協定連接至 Microsoft Exchange。特定功能包括核心行動式裝置管理功能，例如：配置裝置、建立及施行 ActiveSync 原則（通行碼、封鎖或允許存取電子郵件），以及執行裝置動作（例如：鎖定及抹除）及提供裝置屬性詳細報告等功能。
- Lotus Traveler：支援行動式裝置透過 Lotus Traveler 通訊協定連接至 IBM Lotus Notes®。特定功能包括配置裝置、封鎖或允許裝置、實施通行碼原則、抹除裝置及開發裝置屬性詳細報告等功能。

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

MaaS360 Gateway for Browser 可讓支援裝置在無需完整裝置層級 VPN 連線之情況下，存取已核准的內部網站。

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

MaaS360 Mobile Expense Management 可讓管理者建立資料用量原則，並將該等原則指定給 MaaS360 所管理之支援裝置，以及依裝置、群組或廣域層次指定該等原則及配置網路與漫遊資料用量適用之警示臨界值與傳訊。

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

MaaS360 Gateway Suite 可讓 iOS 及 Android 上之支援應用程式以順暢之方式，對公司內部網路上之資源進行反向通訊。

1.2.8 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

IBM MaaS360 VPN 為虛擬專用網路 (VPN) 解決方案，可供使用者從行動式裝置順暢連接至其公司網路。本解決方案包含 VPN 伺服器及行動式裝置用戶端，並支援多項特定功能，例如：Device VPN、On-demand VPN、Always on VPN、Per-app VPN 及分割通道作業。

1.2.9 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)、MaaS360 Laptop Location Service (SaaS) 及 IBM MaaS360 Laptop Location Education (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS) 可供尋找支援筆記型電腦與平板電腦之所在位置。MaaS360 可報告 Wi-Fi 位置或 IP 位址座標，並將資料轉譯為易於辨識之位址。當裝置在線上時，即可擷取裝置現行位置。MaaS360 可隨時儲存所報告之位置，提供位置歷程以利檢閱。需要其中一個 MaaS360 Suite。支援 Windows Vista、Windows 7、Windows 8+。

1.3 Acceleration Services

IBM MaaS360 Mobility Success Services 係以「約定」(Engagement) 購買之，得於 貴客戶現行訂用期間內使用之，且包含下列特定服務。此等遠端交付服務由 IBM 顧問提供有關實作典範、配置及訓練之指導與協助。

以下為 IBM MaaS360 Mobility Success Services 之責任：

IBM 應履行下列事項：

- 提供 貴客戶所購買之 Mobility Success Services；及
- 指定人員擔任 IBM 業務經理，負責與客戶專案經理協同安排參與之時程及協調各項資源之運用。

「客戶」同意：

- 應負責支付有關 貴客戶於契約期間所為一切「約定」(Engagement) 要求之一切費用。
- 並確認所購買之「約定」(Engagement) 應於契約起始後之期間內使用，於該契約期間終止日前未用畢者，即為到期，不得遞延；及
- 應於訂用終止日前至少 30 日，開始提出一切「設定服務」之正式要求。

於執行 **Mobility Success Service** 時，IBM 得向 貴客戶索取資訊及要求合理之配合。「客戶」未能及時就所索取之資訊或所要求予以配合者，可能致生由 IBM 訂定之服務所需「約定」(Engagement) 費用，或致使延遲執行所適用服務。

為使 IBM 得以準確執行測試之必要， 貴客戶同意遵循 IBM 就參與期間環境之準備與維護所給予之指示。

1.3.1 IBM MaaS360 Quick Start Service

IBM MaaS360 Quick Start Service 提供實作含有目標環境之 MaaS360 SaaS 部署之專門知識及指導，其目標環境包含最多上限三個雲端延伸器、一個閘道、最多上限四個政策及最多上限十項以知識移轉為主要目標之裝置登記。IBM 會提供一系列網路會議，並提供最多上限 32 小時之諮詢專門知識，協助 貴客戶進行部署。顧問會探討「自攜裝置」(Bring Your Own Device, BYOD) 程式之實作典範，足以影響部署之內部商業實務與政策，並協助判斷硬體需求、正式作業架構及裝置登記策略。

此外，顧問也會協助設定及配置 **Cloud Extender** 及 **Enterprise Gateway**，包括與客戶之憑證權限、公司目錄及電子郵件系統進行整合。另外，顧問還會提供 MaaS360 入口網站及解決方案之訓練，包括最多上限三人之入口網站演練及啟用講習會、協助配置最多上限四項政策、一個儲存器、一項 iOS 政策、一項 Android 政策，以及一個 Windows Phone 政策，包括裝置政策及循規準則設定檔設定。顧問會針對政策與使用者管理、報告、循規準則、應用程式管理及應用程式與文件管理等項目，探討其實作典範及業界標準，並針對最多上限十個裝置之已實作解決方案提供問答。前述參與結束後二至四週，顧問會施行性能檢查，審查 貴客戶採用 MaaS360 後之使用情形及成敗，並確認後續完整採用之服務需求。

1.3.2 IBM MaaS360 Health Check Service

IBM MaaS360 Health Check Service 提供遠端交付之專門知識與指導，以審查 貴客戶之 MaaS360 環境與實作，並就使用者體驗、安全及基礎架構規模調整等項目提出建議。IBM 顧問會召開一系列網路會議，最多提供上限八小時諮詢專門知識，針對規模調整、企業整合、登記處理程序等項目之重要事項進行審查，進而協助 貴客戶進行部署，並進行效能與使用者體驗之測試案例評量，以瞭解並記載穩定實作所需要之系統及網路變更。前述參與結束後，IBM 顧問會出示一張「性能檢查報告卡」，其中載明有關測試案例及其結果之詳細資料，並就如何提升使用者體驗及提高其採用率、安裝及基礎架構規模調整等項目提出建議。

1.3.3 IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

IBM MaaS360 Mobility Training Workshop 利用網路及視訊會議，以英文提供遠端交付訓練，人數最多上限為十二人，其中包含各項主題之完整系列課程，為負責管理與支援之人員提供各項工具與知識，以支援 MaaS360 解決方案。

IBM 訓練師會為管理人員及作業團隊舉辦一場為期二日之研習會。「客戶」之服務台團隊（第一級）應學習如何應對及回覆使用者提出之要求，第一級支援處理之處理程序，包括 IBM MaaS360 基本概念、管理、呈報及 貴客戶部署相關項目。客戶之行動式作業團隊（第二級）應施以額外訓練，使其得以瞭解各處理程序，並在儲存器及企業整合相關事項上支援其他內部團隊。其他相關客戶行動式管理人員（電子郵件、安全、基礎架構、行動式管理團隊）可取得額外模組，瞭解如何以兼具效率與安全之方式管理產品，包括多人承租及保護行動式裝置與內容之安全措施。針對訓練講習會研發之教材，其電子檔會發給所有與會人員。

1.3.4 IBM MaaS360 Consultant on Demand

本 IBM MaaS360 Consultant on Demand 服務提供最多上限為二十小時 IBM 專業服務顧問時間，該時間可用於進行有關 IBM MaaS360 產品優化及部署成果之各項活動。前述 IBM 顧問將協助進行諮詢型技術討論，進而提供專屬支援，針對下列項目提出建議：於進行實作或移轉處理程序時之一般策略、技術設計、處理程序、測試及正式作業運作實作典範。IBM 將協同 貴客戶瞭解及建立包含特定 貴客戶需求之專案時程，包括專案目標、相關技術、期望時間表、預期交付項目，以及 Consultant on Demand 服務「約定」預估數量等需求。「客戶」必須提供於執行服務時所需之必要應用程式、系統及說明文件之存取權限。本 Consultant on Demand 服務於安全專門技術之施行已達上限 20 小時，及/或於專案時程及/或於專案時程所載交付項目已交付 貴客戶後，即為完成。本服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

1.3.5 IBM MaaS360 Consultant on Demand 10

本 IBM MaaS360 Consultant on Demand 10 服務提供最多上限為十小時 IBM 專業服務顧問時間，該時間可用於進行有關 IBM MaaS360 產品優化及部署成果之各項活動。前述 IBM 顧問將協助進行諮詢型技術討論，進而提供專屬支援，針對下列項目提出建議：於進行實作或移轉處理程序時之一般策略、技術設計、處理程序、測試及正式作業運作實作典範。IBM 將協同 貴客戶瞭解及建立包含特定 貴客戶需求之專案時

程，包括專案目標、相關技術、期望時間表、預期交付項目，以及 **Consultant on Demand** 服務「約定」預估數量等需求。「客戶」必須提供於執行服務時所需之必要應用程式、系統及說明文件之存取權限。本 **Consultant on Demand** 服務於安全專門技術之施行已達上限 10 小時，及/或於專案時程及/或於專案時程所載交付項目已交付 貴客戶後，即為完成。本服務，不問已使用與否，悉於購買日起 12 個月後到期。

1.3.6 IBM MaaS360 Consultant on Demand 20

本 IBM MaaS360 Consultant on Demand 20 服務提供最多上限為二十小時 IBM 專業服務顧問時間，該時間可用於進行有關 IBM MaaS360 產品優化及部署成果之各項活動。前述 IBM 顧問將協助進行諮詢型技術討論，進而提供專屬支援，針對下列項目提出建議：於進行實作或移轉處理程序時之一般策略、技術設計、處理程序、測試及正式作業運作實作典範。IBM 將協同 貴客戶瞭解及建立包含特定 貴客戶需求之專案時程，包括專案目標、相關技術、期望時間表、預期交付項目，以及 **Consultant on Demand** 服務「約定」預估數量等需求。「客戶」必須提供於執行服務時所需之必要應用程式、系統及說明文件之存取權限。本 **Consultant on Demand** 服務於安全專門技術之施行已達上限 20 小時，及/或於專案時程及/或於專案時程所載交付項目已交付 貴客戶後，即為完成。本服務，不問已使用與否，悉於購買日起 12 個月後到期。

1.3.7 IBM MaaS360 SMB Customer Setup

本 IBM MaaS360 SMB Customer Setup 服務提供最多上限為二小時 IBM 專業服務顧問時間，該時間可用於進行有關 IBM MaaS360 產品優化及部署成果之各項活動。IBM MaaS360 專業人員將為新「客戶」提供技術支援協助，以利其成功完成實作。

1.3.8 IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup

IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup 提供設定及配置 MaaS360 Email Access Gateway 之專門知識及指導。IBM 顧問會遠端參與討論及設定。透過首次對話，顧問會建議所要採用之適當實務範例，並視需要，就備用與負載平衡提出建議。顧問會協助部署下列任何實務範例：(1) 可供進行任何存取之電子郵件閘道；(2) 僅限 MaaS360 Secure Mail 客戶存取之電子郵件閘道；(3) 利用公司認證進行客戶鑑別之電子郵件閘道。

1.3.9 IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup

IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup 針對 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway 各種組合之設定與配置，提供遠端交付之專門知識與指導。IBM 顧問會先從需求相關事項之討論開始進行，進而提出可同時符合環境需求與規模之設定。其後，顧問會排定遠端講習會時程，俾以演練 Cloud Extender 及/或 Mobile Enterprise Gateway 之設定。

1.3.10 IBM MaaS360 VPN Setup

IBM MaaS360 VPN Setup 針對 MaaS360 VPN 之設定與配置，提供遠端交付之專門知識與指導。IBM 顧問會先從需求相關事項之討論開始進行，進而提出可同時符合環境需求與規模之設定。其後，顧問會排定遠端講習會時程，俾以演練 VPN 及驗證解決方案。

1.3.11 IBM MaaS360 Simple Training

IBM MaaS360 Simple Training 提供 1 小時遠端交付訓練講習會。IBM 顧問會排定 1 小時遠端講習會之時程，在講習會中，顧問會演練 MaaS360 入口網站各式各樣之相關事項，並回答所提出之問題。在講習會中，顧問會解說如何操作該入口網站及管理各種裝置。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及 Data Processing and Protection Data Sheet（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

IBM MaaS360 Content Service	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414162320135
IBM MaaS360 Content Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165374180
IBM MaaS360 Deluxe Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=14B01D403A1111E6B85EC53D03B14E5E
IBM MaaS360 Email Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159789018
IBM MaaS360 Enterprise Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B6A636203A1111E6B85EC53D03B14E5E
IBM MaaS360 Essentials Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6CDA4B502F0B11E6BB9940A4D7191A34
IBM MaaS360 Gateway Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165030737
IBM MaaS360 Laptop Location	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8B581EA0BE3D11E7A5A50513C295686A
IBM MaaS360 Management Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164246129
IBM MaaS360 Laptop Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B63CBFD0130C11E89B8851107E6E513B
IBM MaaS360 Mobile Application Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414149988540
IBM MaaS360 Mobile Application Security	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158349082
IBM MaaS360 Mobile Content Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158775510
IBM MaaS360 Mobile Device Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1397222024658
IBM MaaS360 Mobile Expense Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161002202
IBM MaaS360 Mobile Threat Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414163717229
IBM MaaS360 Premier Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=678DF3703A1111E6B85EC53D03B14E5E
IBM MaaS360 Productivity Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164675609
IBM MaaS360 Professional	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF00A0BE3C11E7A5A50513C295686A
IBM MaaS360 Secure Mobile Browser	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159336343
IBM MaaS360 Secure Mobile Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161965113

IBM MaaS360 VPN	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=00FA7050FE8F11E6982D0C38141F4056
IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=15F14060285A11E880086ABC559AD03E
IBM Cloud Identity	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=735E5650E26711E69CCD7F0385C6524D

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「授權使用者」係指被授權透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」之特定使用者。
- 所稱十億位元組 (GB)，指由「雲端服務」處理、或於其中使用、儲存或配置之 2 之 30 次方位元組資料。
- 「受管理客戶裝置」係指對「雲端服務」所管理之伺服器環境要求或從之接收執行指令、程序或應用程式式之裝置。
- 「客戶裝置」係指對存取「雲端服務」之伺服器環境要求或從之接收執行指令、程序或應用程式式之裝置。
- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 「傳統 (Legacy) 合約」是授與本「雲端服務」所需的一種計量單位。傳統 (Legacy) 計費度量類型不再由 IBM 主動行銷。但 IBM 得依「傳統 (Legacy)」授權類型所使用某些版本之本「雲端服務」（「傳統 (Legacy) 雲端服務」），自行決定同意增加「客戶」之既有授權。根據「傳統 (Legacy)」收費度量類型取得之本項「雲端服務」供應項目，於「交易文件」中之「雲端服務」名稱被註明為

「傳統 (Legacy)」。「客戶」對一切「傳統 (Legacy) 雲端服務」之使用行為，均受 貴客戶原先據以取得該「傳統 (Legacy) 雲端服務」使用權之合約（「傳統 (Legacy) 合約」）所定計費度量條款之拘束。在任何情況下，均不得藉由「傳統 (Legacy) 合約」條款之解釋，擴充 貴客戶之「傳統 (Legacy) 雲端服務」使用權而超出「交易文件」所載明之數量。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 啟用軟體

「啟用軟體」依下列條款之規定提供予 貴客戶：

啟用軟體	適用之授權條款（如有）
IBM MaaS360 Cloud Extender	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument
IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument
IBM MaaS360 行動式應用程式包括但不限於 MaaS360 應用程式、MaaS360 Secure Mail、MaaS360 Docs、MaaS360 Browser、MaaS360 Secure Editor、MaaS360 Secure Viewer 及 MaaS360 VPN。	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/F54B28BDA1F99273852583210043CF33?OpenDocument
IBM Security Access Manager	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/3168DFE680EE717285257FA3004F8AC5?OpenDocument 使用限制： 貴客戶得將 IBM Security Access Manager (ISAM) 使用於自本「雲端服務」所管理行動式裝置至企業電子郵件伺服器之 Proxy 連線，以及運用 ISAM Federation Module 提供對 On-Prem User Directory 之連線。不授與其他 ISAM 功能之權限。

貴客戶於本「雲端服務」到期或終止時，應從所有裝置及系統移除啟用軟體。

5.2 續約授權

續約授權數量應等於產生續約發票前該月份之原訂單數量或月計提報數量（以較多者為準），但 IBM 接獲指定不同授權數量之通知者不在此限。

6. 優先適用條款

6.1 資料之使用

雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節有相反規定者，下列條款較該等規定優先適用：因 貴客戶使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶之「內容」（「洞察」）專屬結果或足資識別 貴客戶者，IBM 不予使用或揭露。但資料因業經匿名化致其所呈現之形式不再構成個人資料者，IBM 得使用「內容」及其在提供本「雲端服務」時自「內容」所產生之其他資訊（「洞察」除外）。IBM 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。