

MaaS360 (SaaS)

使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應項目條款 (「SaaS 特定供應項目條款」) 及標題為 IBM 使用條款 - 一般條款 (「一般條款」) 的文件構成，該文件可於下列 URL 取得：

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

互有牴觸者，前項 SaaS 特定供應項目條款較一般條款優先適用。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS，即表示「客戶」同意本使用條款。

「使用條款」受所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (視適用情況而定) (合稱為「合約」) 之規範，「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

第一部分 - IBM 條款

1. IBM SaaS

前項 SaaS 特定供應項目條款涵蓋而適用於下列 IBM SaaS 供應項目：

- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)

- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS) Step up for Existing IBM MaaS360 Customers
- IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」中指定之下列計費度量而銷售：

- 「授權使用者」(Authorized User) 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。「客戶」應為每一個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 IBM SaaS 的特定「授權使用者」取得個別的專用授權。「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，取得足夠涵蓋可以存取 IBM SaaS 的「授權使用者」數目的授權數。
- GB 是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。一個 GB 係被定義為 2 的 30 次方位元組的資料（1,073,741,824 個位元組）。「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 IBM SaaS 所處理的 GB 總數的授權。
- 「受管理用戶端裝置」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「用戶端裝置」係指一種單一使用者運算裝置或具特殊用途之感應器或遙測裝置，該裝置要求執行來自另一電腦系統（通常稱為伺服器或由伺服器管理）之一組指令、程序或應用程式，或接受該組指令、程序或應用程式之執行結果，或提供資訊予該系統。多個用戶端裝置可使用同一部共用伺服器。用戶端裝置可能具備某些處理能力，亦可能為可程式化，容許使用者執行工作。「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，為 IBM SaaS 所管理之每部「用戶端裝置」取得「受管理用戶端裝置」授權。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 局部月計費

「局部月計費」係向「客戶」收取的按比例每日費用。「局部月計費」係根據局部月剩餘的天數來計算，從 IBM 通知「客戶」，其可以存取 IBM SaaS 的日期開始起算。

3.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 實際使用情形超出權利證明書載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定開立發票給「客戶」。

4. IBM SaaS 訂用期間展延選項

「客戶」之權利證明書應依下列其中一種方式決定 IBM SaaS 是否於期末時展延：

4.1 自動展延

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」採自動展延之方式，「客戶」得於權利證明書所載期間到期日至少九十日前，以書面要求「客戶」之 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴終止即將到期之「IBM SaaS 訂用期間」。若 IBM 或其 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知，前項即將到期之「訂用期間」將自動展延一年，或視為展延與權利證明書所訂原始「訂用期間」相當之期間。

展延授權數量以產生展延發票前之當月原訂購數量或每月報告用量，數量較大者為展延授權數量，但 IBM 收到指定不同授權數量之通知者，不在此限。

STEP UP 供應項目之展延授權數量應等於原訂購數量。

4.2 持續計費

若權利證明書載明「客戶」係採持續展延之方式，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續展延之方式，就 IBM SaaS 之使用情形予以計費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續計費程序，「客戶」應於九十(90)日前以書面向 IBM 或其 IBM 事業夥伴通知，要求取消其 IBM SaaS。於「客戶」之前項存取權取消時，「客戶」應支付之費用包含到取消生效之該月為止，任何尚未結清之存取費用。

4.3 請求展延

若權利證明書載明「客戶」之展延類型為「終止」者，則將於「訂用期間」結束時終止 IBM SaaS，並終止「客戶」對 IBM SaaS 之存取權。若要在前項終止日後繼續使用 IBM SaaS，「客戶」應向其業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新「訂用期間」。

5. 技術支援

IBM SaaS 之技術支援係指為客戶之「作業」團隊所提供之第二級支援，而非指「使用者」支援，且僅於訂用期間適用。

支援係全年無休透過多重管道提供。「客戶」可在產品入口網站找到 IBM SaaS 解決方案支援相關資訊。

預期回應性目標：

嚴重性	嚴重性定義	起始回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	顯著業務影響/服務停機： 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。	30 分鐘	全年無休
2	高度業務影響： 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。	1 小時內（營業時間內）	全年無休
3	中度業務影響： 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	2 小時內（營業時間內）	全年無休
4	低度業務影響： 查詢或非技術要求	3 小時內（營業時間內）	全年無休

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 Step up 之限制

就指明為 "Step up for Existing Customers" 之 IBM SaaS 供應項目 ("Step up SaaS")，客戶應事先或同時取得 Step up SaaS 供應項目名稱中所識別相關聯 IBM 程式之適當授權。例如，購買 "IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) – Step up for Existing Customers" 之「客戶」應取得 IBM MaaS360 相關聯 IBM 程式之授權。「客戶」之 Step up SaaS 授權不可逾越「客戶」對前項相關聯 IBM 程式之授權。

「客戶」於取得 Step up SaaS 時，不得在就地部署之已安裝環境內使用前項相同相關聯 IBM 程式授權，亦不得搭配 Step up SaaS 授權一併使用該程式授權。例如，若「客戶」備有前項相關聯 IBM 程式之 250 份「受管理用戶端裝置」授權，且選擇購買 100 份「Step up SaaS 受管理用戶端裝置」授權，則「客戶」得從 IBM SaaS 環境管理 100 個「Step up SaaS 受管理用戶端裝置」，及從就地部署安裝之軟體管理 150 個「受管理用戶端裝置」。

「客戶」聲明已取得適用的 (1) 授權及 (2) 相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。在 Step up SaaS 的「訂用期間」，「客戶」應維持與 Step up SaaS 授權搭配使用之 IBM 程式授權之現行「產品更新與技術支援服務」。若「客戶」之前項相關聯 IBM 程式使用授權或該相關聯 IBM 程式之「產品更新與技術支援服務」終止，則「客戶」之 Step up SaaS 使用權亦隨之終止。

6.2 Cookie

「客戶」同意，IBM 於蒐集專為協助提升使用者使用體驗之使用統計資料與資訊時，得使用 Cookie 及追蹤技術蒐集個人識別資訊，及/或依 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 網站之規定訂定與使用者互動之方式。

6.3 跨境傳輸

「客戶」同意 IBM 得依相關法律與規定，在「歐洲經濟區」境外下列國家及「歐盟執行委員會」認為具備適當安全等級之國家以身為處理者及再處理者，而跨境處理「內容」（包括「個人資料」）：美國及印度、新加坡、香港（中國）等國家/地區。

6.4 歐盟資料隱私權

如「客戶」係於歐盟成員國、冰島、列支敦斯登、挪威或瑞士將「個人資料」提供予 IBM SaaS 供應項目，或「客戶」在該等國家中有授權使者或裝置，則「客戶」（作為唯一控制者 (controller)）得指定 IBM（作為處理者 (processor)）處理（該等名詞定義收錄於 EU Directive 95/46/EC）個人資料。IBM 僅限依其所發佈之 IBM SaaS 說明，基於提供 IBM SaaS 供應項目之必要而處理前述個人資料，且「客戶」同意該項處理係依「客戶」之指示為之。

「客戶」同意 IBM 得以下列處理者及再處理者跨境處理內容（包括個人資料）：

處理者/再處理者名稱	角色（資料處理者或再處理者）	位置
IBM 締約實體	處理者	如訂購文件所定
Amazon Web Services, LLC	再處理者	410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109, USA
IBM Corporation	再處理者	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
Fiberlink Communications Corporation (IBM 公司)	再處理者	1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, USA
Fiberlink Software Private Limited (IBM 公司)	再處理者	#99/100 Prestige Towers Residency Road Bangalore 560 025 India
IBM India Private Limited	再處理者	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India
Equinix LLC	再處理者	1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, USA
Softlayer Technologies, Inc. (IBM 公司)	再處理者	29A International Business Park East Jurong, 139964 新加坡
Softlayer Technologies, Inc. (IBM 公司)	再處理者	Tseung Kwan O Industrial Estate 香港

「客戶」同意 IBM 於其認為有合理必要提供 IBM SaaS 時，得變更前項國家或地區位置之清單。

6.5 安全港法規遵循

前項 IBM SaaS 供應項目包含於 Fiberlink Communications Corporation (IBM 子公司) 美國-歐盟安全港憑證中。IBM 及 Fiberlink 均遵照「美國 - 歐盟安全港架構」，這是由「美國商務部」所規定有關如何蒐集、使用及保存從歐盟蒐集到的資訊。如需「安全港」或存取 Fiberlink 認證聲明的相關資訊，請造訪下列網址：<http://www.export.gov/safeharbor/>。

於 IBM 之美國與歐盟「安全港架構 (Safe Harbor Framework)」不適用於 EEA「個人資料」之傳輸時，雙方當事人或其關係企業得依已移除選用條款之「EC 決策 2010/87/歐盟」，按其對應之角色簽訂個別標準未修改之「歐盟模型條款」合約。前述合約，縱使係由關係企業所簽訂，其所生一切爭議或責任，仍應由雙方當事人將其視同本「合約」之條款所生雙方當事人間之爭議或責任。

6.6 派生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明位置為依據。除非「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「客戶」訂購 IBM SaaS 時指明為主要受益位置。「客戶」應負責保持最新之前項資訊，並將其變更提供予 IBM。

6.7 合乎規範之資料

不論本合約是否有相反規定，IBM 得採用聚集及匿名格式保留及使用足以反映「客戶」授權使用者之 IBM SaaS 個人體驗之資料 (亦即，藉此防止 貴客戶及 貴客戶授權使用者被識別為該資料之來源，並移除可供識別「客戶」或「客戶」授權使用者之個人識別資訊)，惟僅限將其用於合乎規範之研究、分析、證明及提報等用途。

6.8 合法使用與同意

6.8.1 蒐集及處理資料之授權

本 IBM SaaS 之設計目的，在於提供行動式裝置、管理行動式裝置、保障其安全性、監視及控制行動式裝置。於「客戶」訂用 IBM SaaS 後，本 IBM SaaS 將蒐集取得 貴客戶之授權而與該 IBM SaaS 互動之使用者及裝置所提供之資訊。在某些管轄權區域，IBM SaaS 所蒐集資料之本身或其組合可能被視為「個人資料」。所蒐集之資料可能包括授權使用者之名稱、電話號碼、登錄電子郵件位址及裝置位置、使用者 ID 及安全瀏覽歷程、使用者裝置軟硬體及設定相關資訊，以及裝置所產生之資訊。「客戶」授權 IBM 依本「使用條款」蒐集、處理及使用此資訊。

6.8.2 資料當事人之告知後同意

本 IBM SaaS 之使用可能涉及各種法令規章之適用，IBM SaaS 僅限基於合法之目的且以合法方式使用之。「客戶」同意依適用法令規章及政策之規定使用 IBM SaaS，並對遵循該等法令規章及政策負完全之責。「客戶」同意其已取得或將取得具充分告知後之必要同意、許可或授權，得合法使用 IBM SaaS 及允許 IBM (作為 貴客戶之資料處理者) 透過 IBM SaaS 蒐集及處理資訊。「客戶」於此授權 IBM 取得具充分告知後之必要同意，得合法使用 IBM SaaS 及蒐集與處理資訊，如終端使用者授權合約 ("EULA") 中所述，請參照下列網址：<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>。

6.9 資料保留

IBM 將於本「使用條款」到期或終止後六個月內刪除所蒐集之資訊，包括個人資料，但所依適用之法令規章規定需予以保留者不在此限。有該情形者，IBM 將於該所適用之法令規章規定之期間保留所蒐集之資訊。

附錄 A

MaaS360 係為一種易於使用之雲端平台，具備現今行動式裝置（包括 iPhone、iPad、Android、Kindle Fire 裝置、Windows Phone 及 BlackBerry 智慧型手機）端對端管理所需之一切重要功能。以下為本 IBM SaaS 供應項目之簡要說明：

a. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

此核心行動式裝置管理 (MDM) 特性包括裝置之登記、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」特性包括自動化循規準則、自攜裝置 (BYOD) 隱私設定及「行動智慧」儀表板及報告功能。

b. IBM 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。此特性包含 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。

c. IBM 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 Secure Productivity Suite 整合。此功能可用以透過「行動式企業開道」進行單一登入企業內部網路存取，以及強制執行資料安全設定。

d. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

MaaS360 Mobile Enterprise 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，以安全順暢之方式存取內部應用程式資源。

e. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management 可讓管理者將文件新增及散布至 MaaS360 MDM 所管理之支援裝置。包含 MaaS360 Doc Catalogue，此為一種裝置端設有密碼保護之儲存器，可供使用者以安全簡便之方式存取、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 Mobile Enterprise Gateway 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、審核及安全防護。

f. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

MaaS360 Secure Document Sync 可讓使用者以簡易安全之方式，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）。內容以安全之方式同時儲存於雲端及裝置，且僅能透過 MaaS360 Doc Catalogue 予以存取。

g. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)

MaaS360 Secure 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 Secure 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

h. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)

組織還可搭配 MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs 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，以安全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。需另購 MaaS360

Mobile Content Management，方能使用 MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs。支援 iOS 5.0 及 Android 4.0 以上版本。

i. **IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)**

MaaS360 Mobile Email Management 包含用以支援 Microsoft Exchange ActiveSync and Lotus Traveler 之重要特性。

- **Exchange ActiveSync**：可支援行動式裝置透過 ActiveSync 通訊協定連接至 Microsoft Exchange。特性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®。特性包括配置裝置、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。

j. **IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)**

MaaS360 Secure Browser 係為功能完備之 Web 瀏覽器，可藉由定義網站過濾及安全原則，讓使用者安全存取企業內部網站及實施內容原則循規準則，以確保使用者僅能存取以數個內容種類（例如：社交網路、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 MaaS360 MDM 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、貼上與列印特性」及啟用 Kiosk 模式建立白名單例外情況。

k. **IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)**

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure 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。

l. **IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)**

使用 BlackBerry API，為 BlackBerry Enterprise Server (BES) 所連接之行動式裝置提供支援。特性包括遠端動作，例如傳送訊息、重設通行碼要指定 BES 原則及抹除，以及產生裝置屬性詳細報告。必須安裝 MaaS360 Cloud Extender。僅適用於透過 BES 5.0，使用 MaaS360 檢視或管理之裝置。

m. **IBM 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。

n. **IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)**

產品套組/組合包括 MaaS360 Mobile Device Management、MaaS360 Mobile Application Management、MaaS360 Content Cloud 及 MaaS360 Mobile Expense Management。

o. **IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)**

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

p. **IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)**

MaaS360 Secure Mail 提供不同之安全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，以及將電子郵件鎖定為僅供檢視。

q. **IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)**

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

r. **IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)**

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

s. **IBM 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，進行循規準則原則之設定與管理。

t. **IBM 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。

備有 **MaaS360 Content Service** 之「用戶端」另需購買至少一份 **MaaS360 Content Service Storage (SaaS)** 與 **MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)** 之授權。

u. **IBM 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體總數。

v. **IBM 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。

附錄 B

IBM 提供 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")，但僅於「客戶」的「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中有載明適用時，始適用之。

將套用的此 SLA 是開始或更新 貴客戶訂閱條款時的最新版本。 貴客戶瞭解本 SLA 不構成對 貴客戶提供保證。

1. 定義

- a. 「授權聯絡人」係指 貴客戶已指定給 IBM，有權根據此 SLA 提交「請求」的個人。
- b. 「可用度扣抵」係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補救辦法。「可用度扣抵」將針對 貴客戶未來訂用 IBM SaaS 之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- c. 「請求」(Claim) 係指 貴客戶的「授權聯絡人」由於「合約月份」期間未符合「服務水準」，而根據本 SLA 向 IBM 提交的請求。
- d. 「合約月份」係指 IBM SaaS 實施期間的每一個完整月份，從當月第一天的格林威治標準時間 (GMT) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的 GMT 下午 11:59 為止。
- e. 「客戶」或「貴客戶」或「貴公司」係指直接向 IBM 訂用 IBM SaaS 的實體，且未違反其與 IBM 訂定的 IBM SaaS 合約之重要義務 (含付款義務)。
- f. 「停機時間」係指「應用程式停機時間」及/或適用於下表顯示之對應「服務水準」的「入埠處理程序停機時間」。「停機時間」並不包括由於下列情況而無法使用 IBM SaaS 的時段：
 - 計劃的系統停機時間；
 - 不可抗力；
 - 「客戶」或第三人應用程式、設備或資料發生問題；
 - 客戶或第三人的行為或疏忽 (包括任何人藉由 貴客戶的密碼或設備存取 IBM SaaS)；
 - 未遵守存取 IBM SaaS 所需的系統配置及支援平台；或
 - IBM 遵照 貴客戶或代表 貴客戶之第三人所提供的任何設計、規格或指示所為者。
- g. 「事件」係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務水準」。
- h. 「不可抗力」係指天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行動、命令或限制、病毒、阻斷服務攻擊及其他惡意行為、公用事業及網路連線失敗，或任何其他超出 IBM 合理控制而無法使用 IBM SaaS 的原因。
- i. 「計劃的系統停機時間」係指基於維修目的而預定的 IBM SaaS 停止時間。
- j. 「服務水準」係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務水準。

2. 可用度扣抵

- a. 為了有資格提交「請求」， 貴客戶應已根據報告「嚴重性層級 1」支援問題的 IBM 程序，針對適用 IBM SaaS，利用 IBM 客戶支援中心服務台記載每一個「事件」的支援問題單。 貴客戶應提供有關「事件」的所有必要詳細資訊，並以「嚴重性層級 1」支援問題單 (support ticket) 所需的程度，適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。 貴客戶應在一開始得知「事件」已影響 貴客戶使用 IBM SaaS 的二十四 (24) 小時內記載此等問題單。
- b. 貴客戶的「授權聯絡人」最遲應於「請求」之事由發生之「合約月份」結束後的三 (3) 個營業日內，請求「可用度扣抵」。
- c. 貴客戶的「授權聯絡人」應提供給 IBM 所有關於「請求」的合理詳細資料，包括且不限於所有相關「事件」的詳細說明，以及未符合的「服務水準」。
- d. IBM 將在內部計算適用於下表顯示之對應「服務水準」的每一個「合約月份」期間的總累積計算之「停機時間」。「可用度扣抵」將根據從 貴客戶報告第一次受到「停機時間」影響的時間算起的「停

機時間」期間。如果「客戶」報告「應用程式停機時間事件」及「入埠資料處理停機時間事件」同時發生，則 IBM 將把重疊的「停機時間」期間視為單一「停機時間」期間，而非視為兩個分別的「停機時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間達成的「服務水準」，選擇最高可適用的「可用度扣抵」，如下表所示。IBM 將不對相同「合約月份」中之相同「事件」重複提供多個「可用度扣抵」。

- e. 對於個別 IBM SaaS 被一起包裝並以單一結合價格販售之「組合服務」，IBM 將根據「組合服務」的單一結合每月價格來計算「可用度扣抵」，而非以每個個別 IBM SaaS 的每月訂用費用計算之。貴客戶只能提交與任何「合約月份」中一個組合內某個個別 IBM SaaS 相關的「請求」，而且 IBM 將不會對與任何「合約月份」中一個組合內的多個 IBM SaaS 相關的「可用度扣抵」負責。
- f. 若 貴客戶已在轉銷交易中從合格的 IBM 轉銷商購得 IBM SaaS，而在此交易中，IBM 會負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任，則「可用度扣抵」將根據「請求」所主張之「合約月份」的有效 IBM SaaS 之當時「關係建議報價 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- g. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所獲得之「可用度扣抵」總計以 貴客戶取得 IBM SaaS 而支付給 IBM 之服務年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。
- h. IBM 將使用其合理的判斷，根據 IBM 記錄中的可用資訊來驗證「請求」，如果此資訊與 貴客戶記錄中的資料發生抵觸，將優先適用 IBM 記錄中的資訊。
- i. 根據此 SLA 提供給 貴客戶的可用度扣抵是與任何請求有關的唯一且獨有之補救辦法。

3. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 可用度

達成的服務水準 (在「合約月份」期間)	可用度扣抵 (以「請求」為主旨之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
小於 99.8%	2%
小於 98.8%	5%
小於 95.00%	10%

「達成的服務水準」(以百分比表示)會計算為：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「停機時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「關閉時間」總共 50 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 50 分鐘停機時間 = 43,150 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 2% 可用度扣抵，適用於 99.8% 合約月份期間達成的服務水準
---	---------------------------------------

4. 除外條款

本 SLA 只適用於「IBM 客戶」。本 SLA 不適用於下列情況：

- 測試版及試用版服務。
- 非正式作業環境，包括且不限於測試、災難回復、品質保證或開發。
- 由「IBM 客戶」的使用者、來賓、參與者及允許的 IBM SaaS 受邀者所提出的「請求」。
- 啟用軟體。