

IBM MobileFirst Protect (SaaS)

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오퍼링 조건(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조건")과 IBM 이용 약관 – 일반 조건(이하 "일반 조건") 문서(URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/> 참조)로 구성됩니다.

조건이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조건이 일반 조건에 우선하여 적용됩니다. IBM SaaS 를 주문하거나 액세스하거나 사용함으로써 고객은 이용 약관에 동의합니다.

이용 약관에는 해당 IBM International Passport Advantage 계약, IBM International Passport Advantage Express 계약 또는 선택한 IBM SaaS 오퍼링에 관한 IBM 국제 계약(IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings)이 적용되며 이용 약관과 함께 전체 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)

- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

2. 청구 체계

IBM SaaS 는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 청구 체계 하에서 판매됩니다.

- a. **승인된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 어떠한 방식으로든 IBM SaaS 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 의 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **기가바이트(Gigabyte)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 기가바이트는 2 의 30 승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리하는 총 기가바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **관리 대상 클라이언트 디바이스(Managed Client Device)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 클라이언트 디바이스란 일반적으로 서버라고 부르거나 서버에 의해 관리되는 다른 컴퓨터 시스템에서 명령, 프로시저 또는 애플리케이션 세트에 대한 실행을 요청하거나 수신하는 단일 사용자 컴퓨팅 디바이스 또는 특수 용도의 센서나 원격 측정 디바이스를 의미합니다. 다중 클라이언트 디바이스는 공통 서버에 대한 액세스를 공유할 수 있습니다. 클라이언트 디바이스는 일부 처리 기능을 갖추고 있거나 사용자가 작업을 수행할 수 있도록 프로그램화될 수

있습니다. 고객은 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 에서 관리한 각 클라이언트 디바이스에 대한 관리 대상 클라이언트 디바이스 권한을 취득해야 합니다.

- d. **클라이언트 디바이스(Client Device)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 클라이언트 디바이스란 일반적으로 서버라고 부르거나 서버에 의해 관리되는 다른 컴퓨터 시스템에서 명령, 프로시저 또는 애플리케이션 세트에 대한 실행을 요청하거나 수신하는 단일 사용자 컴퓨팅 디바이스 또는 특수 용도의 센서나 원격 측정 디바이스를 의미합니다. 다중 클라이언트 디바이스는 공통 서버에 대한 액세스를 공유할 수 있습니다. 클라이언트 디바이스는 일부 처리 기능을 갖추고 있거나 사용자가 작업을 수행할 수 있도록 프로그램화될 수 있습니다. 고객은 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 를 실행하거나 IBM SaaS 에 데이터를 제공하거나 IBM SaaS 가 제공한 서비스를 이용하거나 IBM SaaS 에 달리 액세스하는 각 클라이언트 디바이스에 대한 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

3.2 추가 요금

산정 기간 동안 고객의 IBM SaaS 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 명시된 대로 고객에게 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

4. IBM SaaS 사용등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

다음 중 하나를 선택하여 IBM SaaS 의 사용등록 기간 종료 시 갱신 여부를 라이선스 증서에 명시합니다.

4.1 자동 갱신

고객의 라이선스 증서에서 고객의 갱신으로 자동이라고 명시된 경우 고객은 라이선스 증서에 명시된 만료일보다 최소 90 일 이전에 고객의 IBM 영업 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 서면 요청서를 통해 만료되는 IBM SaaS 사용등록 기간을 해지할 수 있습니다. IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너가 만료일까지 그러한 해지 통지를 수신하지 못하면 만료되는 사용등록 기간은 1 년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 사용등록 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

갱신 권한 수량은 IBM 이 상이한 권한 수량이 명시된 통지서를 수신하지 않는 한, 원래 주문 수량과 갱신 청구서 작성 이전의 해당 월에 대해 보고된 월별 수량 중 더 큰 수량과 동일합니다.

STEP UP 오퍼링의 갱신 권한 수량은 원래 주문 수량과 동일합니다.

4.2 연속적 청구

라이선스 증서에서 고객의 갱신이 연속적이라고 명시된 경우 고객은 계속해서 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 기준에 따라 IBM SaaS 의 사용 대금이 청구됩니다. IBM SaaS 사용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 고객은 고객의 IBM SaaS 의 취소를 요청하는 사전 90 일 사전 서면 통지를 IBM 이나 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 고객의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

4.3 갱신

라이선스 증서에서 고객의 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 사용등록 기간이 만료되면 IBM SaaS 가 종료되며 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스(접근) 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS 를 계속 사용하려면 고객은 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 사용등록 기간에 대한 주문서를 접수해야 합니다.

5. 기술 지원

IBM SaaS 의 기술 지원은 최종 사용자에게 대한 지원이 아니라, 고객의 운영 팀에 대한 2 차 지원으로 구성되며 등록 기간 동안 제공됩니다.

지원은 여러 채널을 통해 24 x 7 제공됩니다. IBM SaaS 솔루션에 대한 지원 정보는 제품 포털에서 확인할 수 있습니다.

예상 대응성 목표:

심각도(Severity)	심각도 정의	초기 대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	심각한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	30 분	24x7
2	높은 수준의 업무 영향: 서비스 업무 기능이 상당히 제한되거나 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	1 영업시간	24 x 7
3	중간 수준의 업무 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우.	2 영업시간	24 x 7
4	낮은 수준의 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청	3 업무시간	24 x 7

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

6.1 Step Up 제한사항

"Step up for existing Customers"로 표시된 IBM SaaS 오퍼링의 경우("Step up SaaS"), 고객은 해당 Step up SaaS 오퍼링 이름으로 식별되는 연관된 IBM 프로그램에 대한 적절한 라이선스 권한을 미리 또는 동시에 취득해야 합니다. 예를 들어, "IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers"를 구입한 고객은 연관된 IBM 프로그램인 IBM MobileFirst Protect에 대한 권한을 취득해야 합니다. Step up SaaS에 대한 고객의 권한은 고객의 연관된 IBM 프로그램에 대한 권한을 초과할 수 없습니다.

고객이 Step up SaaS를 취득하는 경우 Step up SaaS 권한과 함께 on-premise 설치 환경에서 동일한 IBM 프로그램 라이선스 권한을 사용할 수 없습니다. 예를 들어, 고객이 연관된 IBM 프로그램에 대한 250 부의 관리 대상 클라이언트 디바이스 권한을 보유하고 있고 100 부의 Step up SaaS 관리 대상 클라이언트 디바이스 권한을 구입하는 경우, 고객은 IBM SaaS 환경에서 100 대의 Step up SaaS 관리 대상 클라이언트 디바이스를 관리하고 설치된 on-premise 소프트웨어에서 150 대의 관리 대상 클라이언트 디바이스를 관리할 수 있습니다.

고객은 고객이 관련 IBM 프로그램에 적용되는 (1)라이선스 권한과 (2)Subscription and Support를 이미 확보했음을 보증합니다. Step up SaaS의 사용등록(Subscription) 기간 동안, 고객은 Step up SaaS 권한과 관련해서 사용하는 IBM 프로그램 권한에 대해 최신 Subscription and Support를 유지해야 합니다. 연관된 IBM 프로그램을 사용할 수 있는 고객의 라이선스 또는 연관된 IBM 프로그램에 대한 고객의 Subscription and Support가 종료되면 고객의 Step up SaaS에 대한 사용 권한은 종료됩니다.

6.2 쿠키

고객은 IBM이 쿠키와 추적 기술을 사용하여 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>에 따라 사용자 경험 개선을 지원하고 사용자와의 상호작용을 조정하도록 구성된 사용 통계 및 정보를 수집하면서 개인 식별 정보(personally identifiable information)를 수집할 수 있다는 것에 동의합니다.

6.3 해외 전송

고객이 유럽 연합 회원국, 아이슬란드, 리히텐슈타인, 노르웨이, 스위스, 터키 및 현지 데이터 프라이버시 또는 정보 보호법을 제정한 기타 유럽 국가에서 개인 정보를 IBM SaaS 오픈링에 제공하는 경우 고객은 IBM 이 개인 정보를 포함한 콘텐츠를 관련 법률 및 요건하에 유럽 경제 지역(European Economic Area) 외부의 다음 국가와 충분한 보안 수준을 갖춘 것으로 유럽 연합 집행 기관(European Commission)에서 인정한 국가의 정보 처리자(processors)와 하위 처리자(sub-processors)에게 해외 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다:

처리자/하위 처리자 이름	역할(정보 처리자 또는 하위 처리자)	지역
IBM Corporation	하위 처리자	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA
IBM India Private Limited	하위 처리자	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

고객은 IBM 이 IBM SaaS 제공에 필요하다고 판단하는 경우에 통지를 제공하여 이러한 국가 지역 목록을 변경할 수 있다는 데 동의합니다.

6.4 유럽 연합(EU) 개인정보 보호 정책

고객이 유럽 연합 회원국, 아이슬란드, 리히텐슈타인, 노르웨이, 스위스, 터키 및 현지의 데이터 프라이버시 또는 정보 보호법을 제정한 기타 유럽 국가에서 개인 정보를 IBM SaaS 오픈링에 제공하거나, 고객이 해당 국가 내에 승인된 사용자 또는 디바이스가 있는 경우, 단독 관리자(sole controller)로서 고객은 개인 정보를 처리하는 처리자(processor)(EU Directive 95/46/EC 의 용어 정의 참조)로 IBM 을 임명합니다. IBM 은 IBM 이 공개한 IBM SaaS 관련 설명에 따라 IBM SaaS 를 제공하기 위해 필요한 범위 내에서만 그러한 개인 정보를 처리하며, 고객은 그러한 개인 정보의 처리는 고객의 지시대로라는 것에 동의합니다.

6.5 Safe Harbor 준수

IBM SaaS 오픈링에는 Fiberlink Communications Corporation (IBM 계열사) US-EU Safe Harbor 인증이 포함되어 있습니다. IBM 및 Fiberlink 는 유럽 연합으로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce 에서 명시한 U.S. – EU Safe Harbor Framework 를 준수합니다. Safe Harbor 에 대한 자세한 정보 또는 Fiberlink 의 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오. <http://www.export.gov/safeharbor/>

IBM 의 US-EU Safe Harbor Framework 가 유럽 경제 지역(EEA) 개인 정보 전송 시에 적용되지 않는 경우, 양 당사자 또는 관련 계열사는 선택 조건을 삭제하여 EC Decision 2010/87/EU 에 의거하여 그들의 상응하는 역할 안에서 수정되지 않은 별도의 표준 EU 모델 조건(Model Clause) 계약을 체결할 수 있습니다. 이러한 계약으로 인해 발생한 모든 분쟁이나 책임은 해당 계약이 계열사 간에 체결된 경우라도 본 계약의 조건에 의거해서 양 당사자 간에 발생한 분쟁이나 책임과 마찬가지로 양 당사자에 의해 처리됩니다.

6.6 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS 의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 주요 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.

6.7 규범 데이터

다른 조항에도 불구하고, 규범의 연구, 분석, 데모 및 보고 목적에 한해서 IBM 은 IBM SaaS 에 대한 고객의 허가된 사용자 개인의 경험을 반영하는 데이터를 익명의 집합적 형식으로 보관하고 사용할 수 있습니다(즉, 귀하나 귀하의 허가된 사용자를 정보의 출처로 식별할 수 없으며 고객이나 고객의 허가된 사용자를 확인할 수 있는 개인 식별 가능 정보는 삭제됩니다).

6.8 합법적 사용 및 동의

6.8.1 데이터 수집 및 처리 권한

IBM SaaS 는 모바일 디바이스를 프로비저닝, 관리, 보안, 모니터링 및 제어하도록 설계되었습니다. IBM SaaS 는 고객이 등록한 IBM SaaS 와 상호작용하도록 승인된 사용자와 디바이스로부터 정보를 수집합니다. 일부 지역의 경우 IBM SaaS 는 개인 정보로 간주될 수 있는 정보를 단독 또는 결합 형태로 수집합니다. 수집되는 데이터에는 승인된 사용자 이름, 전화번호, 등록된 이메일 주소, 디바이스 위치, 사용자 ID 및 보안 브라우징 히스토리, 최종 사용자 디바이스 하드웨어, 소프트웨어 및 설정에 대한 정보, 디바이스에서 생성된 정보가 포함될 수 있습니다. 고객은 IBM 이 본 이용 약관의 조항에 따라 해당 정보를 수집하고 처리하고 사용하도록 허용합니다.

6.8.2 정보 주체로부터의 고지된 동의

IBM SaaS 의 사용에는 다양한 법률과 규정이 적용될 수 있습니다. IBM SaaS 는 합법적인 목적과 방법으로만 사용해야 합니다. 고객은 적용되는 법률, 규정 또는 정책에 의거하여 IBM SaaS 를 사용하고 적용되는 법률, 규정 또는 정책을 준수할 모든 책임이 있다는 것에 동의합니다.

고객은 IBM SaaS 의 적법한 사용을 가능케 하고 IBM 이 귀하의 데이터 처리자로서 IBM SaaS 를 통해 정보를 수집하고 처리하는 것을 허용하는 데 필요한 동의, 승인 또는 라이선스를 충분히 고지한 후에 획득하였거나 획득할 것에 동의합니다. 고객은 최종 사용자 라이선스

계약(<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>)에서 명시한 바와 같이 IBM SaaS 의 적법한 사용과 정보 수집 및 처리에 필요한 동의를 충분히 고지한 후에 획득하도록 IBM 에 권한을 부여합니다.

6.9 데이터 보유

IBM 은 수집된 모든 정보(개인 정보도 포함될 수 있음)를 본 이용 약관이 해지된 후 삭제합니다. 단, 상기한 용도나 적용되는 법률, 규정 또는 규제에 따라 데이터를 보유해야 하는 경우는 제외합니다. 이 경우 IBM 은 그러한 용도, 해당 법률, 규정 또는 규제에서 요구한 기간 동안 수집된 정보를 보유합니다.

부록 A

MobileFirst Protect 는 iPhone, iPad, Android, Kindle Fire 디바이스, Windows Phone, BlackBerry 스마트폰 등 최신 모바일 디바이스의 엔드투엔드 관리를 위한 핵심 기능이 포함된, 사용이 간편한 클라우드 플랫폼입니다. IBM SaaS 오퍼링에 대한 간단한 설명은 다음과 같습니다.

1. IBM MobileFirst Protect – Devices (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.

2. IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)

MobileFirst Protect Applications 는 애플리케이션을 추가하고 MobileFirst Protect 관리하의 지원되는 디바이스에 해당 애플리케이션을 배포하는 기능을 제공합니다. 이에는 사용자가 업데이트된 관리 대상 애플리케이션을 보고 설치하며 경보를 받는 on-device 애플리케이션인 MobileFirst Protect App Catalog 가 포함됩니다.

3. IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)

MobileFirst Protect Application Security 는 개발 시 WorkPlace SDK 를 사용하는 엔터프라이즈 애플리케이션이나 애플리케이션(.ipa), 프로비저닝 프로파일, 서명 인증이 자동으로 통합되는 iOS 앱 업로드에 대한 추가적인 데이터 보호 기능을 제공합니다. Mobile Application Security 는 앱과 Secure Productivity Suite 를 통합합니다. 이를 통해 단일 사인온(single sign on), Mobile Enterprise Gateway 를 통한 인트라넷 액세스, 데이터 보안 설정 실행이 가능합니다.

4. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway for Apps 는 전체 디바이스 VPN 연결 없이 내부 애플리케이션 자원에 대한 매끄러운 보안된 액세스를 엔터프라이즈 네트워크 외부의 사용자에게 제공합니다.

5. IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)

MobileFirst Protect Content 를 통해 관리자는 IBM MobileFirst Protect 디바이스 관리 하의 지원되는 디바이스에 문서를 추가하고 배포할 수 있습니다. 사용자가 문서를 안전하고 간편하게 액세스, 확인 및 공유할 수 있는, 비밀번호로 보호된 on-device 컨테이너인 IBM MobileFirst Protect Doc Catalogue 가 포함됩니다. 이에는 배포된 콘텐츠와 저장소(예: SharePoint, Box, Google Drive)에 대한 유연한 액세스가 포함됩니다. MobileFirst Protect Mobile Enterprise Gateway 에서 개인용 SharePoint 액세스와 Windows 파일 공유가 가능합니다. MobileFirst Protect 에서 관리하는 문서는 인증 필수, 복사-붙여쓰기 기능 제한, 다른 애플리케이션에서 열거나 공유 금지 등의 DLP(data loss prevention) 정책 옵션을 통해 보안되며 버전 제어되고 감사될 수 있습니다.

6. IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)

MobileFirst Protect Document Sync 는 관리 모바일 디바이스에서 사용자 콘텐츠를 쉽고 안전하게 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 안전하게 저장되며 MobileFirst Protect Doc Catalogue 를 통해서만 액세스됩니다.

7. IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)

MobileFirst Protect Document Editor 는 사용자가 업무 중에 비즈니스 문서 작업을 수행할 수 있는 강력한 오피스 스위트(suite)입니다. MobileFirst Protect Secure Editor 로 다음을 수행할 수 있습니다.

- .DOC, .PPT 및 .XLS 파일 작성 및 편집
- 프리젠테이션 모드의 슬라이드
- MobileFirst Protect for iOS 의 이메일 첨부 문서 및 기타 파일에 대한 작업 용이

8. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway for Documents 로 조직에서는 MobileFirst Protect Content 를 사용하여 전체 디바이스 VPN 연결 없이 내부 Connections 사이트, SharePoint 사이트, Windows File Shares 및 기타 파일 저장소에 대한 보안되고 매끄러운 액세스를 엔터프라이즈 네트워크의 외부 디바이스에 추가로 제공할 수 있습니다. MobileFirst Protect Gateway for Documents 를 사용하기 위해서는 MobileFirst Protect Content 도 구입해야 합니다. iOS 5.0 및 Android 4.0 이상을 지원합니다.

9. IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)

MobileFirst Protect 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.

10. IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)

MobileFirst Protect 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 on-premise 인트라넷 사이트의 보안 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.

11. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)

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

12. IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)

BlackBerry API 를 사용하여 BES(BlackBerry Enterprise Server) 연결 모바일 디바이스에 대한 지원을 제공합니다. 메시지 전송, 패스코드 재설정, BES 정책 지정 및 삭제, 디바이스 속성 세부 보고 등의 원격 조치가 포함됩니다. MobileFirst Protect Cloud Extender 를 반드시 설치해야 합니다. BES 5.0 을 통해 MobileFirst Protect 로 보거나 관리하는 디바이스에만 사용 가능합니다.

13. IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)

MobileFirst Protect Expenses 를 통해 관리자는 데이터 사용량 정책을 작성하여 MobileFirst Protect 관리 하의 지원되는 디바이스에 지정할 수 있으며 해당 정책을 디바이스, 그룹 또는 글로벌 레벨에 지정하고 네트워크 내부 및 로밍 데이터 사용 모두에 대한 경보 임계값과 메시지를 설정할 수 있습니다.

14. **IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)**
MobileFirst Protect Devices, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Content 및 MobileFirst Protect Expenses 를 포함한 제품 스위트/번들입니다.
15. **IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)**
MobileFirst Protect Secure Mail, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Application Security, MobileFirst Protect Content 및 MobileFirst Protect Browser 를 포함한 제품 스위트/번들입니다.
16. **IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)**
MobileFirst Protect Secure Mail 은 다른 애플리케이션으로 콘텐츠 전달 또는 이동을 제한하여 데이터 유출을 방지하고 인증을 실행하고 잘라내기-복사-붙여넣기를 제한하고 이메일 첨부 문서를 보기 전용으로 잠겨 이메일 및 첨부 문서를 제어하는 기능을 사용하여 사용자가 이메일, 캘린더 및 연락처를 액세스 및 관리할 수 있는 별도의 보안 오피스 생산성 애플리케이션을 제공합니다.
17. **IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)**
MobileFirst Protect Gateway Suite 를 통해 iOS 및 Android 에서 지원되는 앱은 on-premise 네트워크의 자원에 대해 안전하고 매끄럽게 통신할 수 있습니다.
18. **IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)**
MobileFirst Protect Content, MobileFirst Protect Document Editor 및 MobileFirst Protect Document Sync 를 포함한 제품 스위트/번들입니다.
19. **IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)**
MobileFirst Protect Threat Management 는 모바일 악성 코드 감지 및 고급 jailbreak/root 감지 기능을 비롯한 개선된 모바일 보안을 제공합니다. MobileFirst Protect Threat Management 를 사용하여 고객은 감지된 악성 코드 및 기타 보안 취약점에 대한 준수 정책을 설정하고 관리할 수 있습니다.
20. **IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)**
MobileFirst Protect Content Service (SaaS)는 MobileFirst Protect Content Distribution 시스템에 애플리케이션 패키지와 문서를 업로드하는 기능을 사용자에게 제공합니다.
MobileFirst Protect Content Service 가 있는 고객은 MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS)와 MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS) 모두에 대한 최소 하나의 권한도 구입해야 합니다.
21. **IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)**
MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS)는 MobileFirst Protect Content Service (SaaS)에서 사용 가능한 데이터 스토리지의 총 용량을 구입하는 기능을 사용자에게 제공합니다.
22. **IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)**
MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS)는 MobileFirst Protect Content Service (SaaS)에서 사용 가능한 대역폭의 총 용량을 구입하는 기능을 사용자에게 제공합니다.
23. **IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)**
회사 및 개인 디바이스에 원격으로 스마트폰과 태블릿을 구성하고 보안 정책을 시행하며 애플리케이션과 문서를 푸시하고 데이터를 보호할 수 있는 빠르고 간단한 방법을 중소기업에 제공합니다. 귀하는 귀하의 비즈니스에 적합한 이동성 관리 기능에 신속하고 용이하고 알맞은 가격으로 액세스할 수 있는 권한을 확보할 수 있습니다.
24. **IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)**
고객에게 스마트폰 및 태블릿과 함께 OS X 및 Windows PC 기반 디바이스에서 등록, 구성, 관리, 보안 및 보고할 수 있는 기능을 제공합니다. 조직은 동일한 MobileFirst Protect 관리 콘솔 내에서 회사와 개인 소유의 디바이스 둘 다에서 일관된 보안 정책과 프로파일을 유지할 수 있습니다.

24.1 Windows

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) for Windows-based PCs 는 하드웨어, 운영 체제, 소프트웨어 정보에 대한 OTA(over-the-air) 등록 및 인벤토리 관리 보고 기능을 제공합니다. 엔드포인트 보안 보고 모듈은 안티바이러스, 백업/복구, 데이터 암호화, 개인용 방화벽 등의 고객 제공 애플리케이션 및 누락된 운영 체제 패치에 대한 대화식 보고 및 데이터 분석을 제공합니다. 데이터 보호 모듈은 데이터 암호화, 데이터 유출 방지, 백업/복구를 포함한 보안 서비스 및 기타 통합 애플리케이션에 대한 대화식 보고 및 분석을 제공합니다. Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ 및 Windows 8+ Pro(해당되는 경우 32 비트 및 64 비트 포함)를 지원합니다.

디바이스 조치에는 다음이 포함됩니다.

- 디바이스에 메시지 전송
- 디바이스 잠금
- 디바이스 찾기(MobileFirst Protect Laptop Location 필수)
- 서비스 중지/시작/재시작
- 셧다운(shutdown)/재시동
- 하드 드라이브 지우기
- 패치 환경 설정
- 소프트웨어 배포

24.2 Mac OS X

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) for Mac OS X 는 하드웨어, 운영 체제, 소프트웨어 정보에 대한 OTA(over the air) 등록 및 인벤토리 관리 보고 기능을 제공합니다. 엔드포인트 보안 보고 모듈은 안티바이러스, 백업/복구, 데이터 암호화, 개인용 방화벽 등의 고객 제공 애플리케이션 및 누락된 운영 체제 패치에 대한 대화식 보고 및 데이터 분석을 제공합니다. 데이터 보호 모듈은 데이터 암호화를 포함한 데이터 보안 서비스에 대한 대화식 보고 및 분석을 제공합니다. 구성 관리 모듈은 다수의 디바이스와 비밀번호, 이메일, VPN, Wi-Fi 를 포함한 사용자 설정에 대한 원격 관리를 제공합니다. Mac OS X 버전 10.7.3 이상을 지원합니다.

디바이스 조치에는 다음이 포함됩니다.

- 디바이스 잠금
- 하드 드라이브 지우기
- 디바이스 정책 변경

25. IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)

MobileFirst Protect Laptop Location (SaaS)에서는 지원되는 랩탑 및 태블릿을 찾는 기능을 사용할 수 있습니다. MobileFirst Protect 는 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. MobileFirst Protect 는 시간의 경과에 따라 보고된 위치를 저장하므로 위치 히스토리를 검토할 수 있습니다. IBM MobileFirst Protect Laptop (SaaS) for Windows 가 필요합니다. Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ 및 Windows 8+ Pro(해당되는 경우 32 비트 및 64 비트 포함)를 지원합니다.

26. IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) 오퍼링의 기능을 제공하며 다음 기능을 추가합니다.

- 귀하가 MobileFirst Protect Laptop (SaaS) service for Microsoft Windows 에서 관리되는, 페이로드(payload)를 디바이스에 배포하는 것을 스케줄링하는 것과 MobileFirst Protect Content Service (SaaS) 플랫폼에 패키지를 업로드하는 것을 가능하게 합니다. 귀하는 설치 지시사항 및 디바이스, 그룹 또는 글로벌 레벨의 대상 설정을 포함하여 배포의 모든 측면을 관리합니다. 귀하는 모든 패키징과 설치 파일 작성에 대한 책임이 있습니다. IBM 은 설치 패키지 작성 지원을 제공하지 않습니다.

27. IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)

동일한 관리 콘솔 내에서 회사와 개인 소유의 디바이스 둘 다에서 일관된 보안 정책과 프로파일을 유지하는 기능을 조직에 제공합니다.

28. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (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.

29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)

이메일에 안전하게 액세스하고 애플리케이션을 저장, 배포 및 관리하며 Secure Browser 를 사용하여 인터넷 사이트에 대한 액세스를 제공하는 기능을 제공합니다.

30. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)

애플리케이션과 문서에 대한 콘텐츠 저장 및 배포와 함께 스마트폰과 태블릿을 원격으로 관리하고 구성하며 보안 정책을 이행하고 데이터를 배포하고 데이터 사용량과 비용을 추적하는 데 사용할 수 있는 Wi-Fi 사용량을 보고하는 기능을 제공합니다.

31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)

회사 및 개인 디바이스에 원격으로 스마트폰과 태블릿을 구성하고 보안 정책을 시행하며 애플리케이션과 문서를 푸시하고 데이터를 보호할 수 있는 기능을 중소기업에 제공합니다.

32. IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)

애플리케이션과 문서에 대한 콘텐츠 저장 및 배포와 함께 스마트폰과 태블릿을 원격으로 관리하고 구성하며 보안 정책을 이행하고 데이터를 배포하는 기능을 교육 기관에 제공합니다.

33. IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

MaaS360 관리 콘솔로의 모든 랩탑/데스크탑 보고에 있어서 일관된 보안 정책을 제공하여 소프트웨어를 관리하고 업데이트하고 배치하며 랩탑에 배포하는 기능을 조직에 제공합니다.

부록 B

IBM은 IBM SaaS에 관한 다음의 가용성 서비스 레벨 계약(이하 "SLA")을 제공하며 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 지정된 경우에 적용됩니다.

귀하의 사용등록(Subscription) 기간의 시작 또는 갱신 시에 본 SLA의 최신 버전이 적용됩니다. 귀하는 본 SLA가 귀하에 대한 보증이 되지 않는 것을 동의합니다.

1. 용어 정의

- a. **허가된 담당자** – IBM에 대해, 본 SLA에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여된 특정 개인을 의미합니다.
- b. **가용성 크레딧(Availability Credit)** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 사용등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- c. **클레임** – 약정 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못하였다고 귀하의 허가된 담당자가 본 SLA에 따라 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- d. **약정 월** – IBM SaaS 기간 동안의 각 월로, 해당 월 1일 오전 12:00(GMT)부터 말일 오후 11:59(GMT)까지를 의미합니다.
- e. **고객 또는 귀하** – IBM으로부터 직접 IBM SaaS에 가입하고 IBM과의 IBM SaaS 계약에 의거하여 대금 지급 의무를 포함한 중대한 의무의 이행을 위반하지 않은 실체를 의미합니다.
- f. **Downtime** – 아래 표에서 각 서비스 레벨에 해당하는 애플리케이션 Downtime 및/또는 인바운드 처리 Downtime을 의미합니다. Downtime에는 다음의 결과로 IBM SaaS를 사용할 수 없는 시간은 포함되지 않습니다.
 - 계획된 시스템 Downtime
 - 불가항력
 - 고객 또는 제 3자 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
 - 고객 또는 제 3자의 조치 또는 부작위(귀하의 암호 또는 설비를 사용하여 IBM SaaS에 액세스하는 개인 포함)
 - 필수 시스템 구성 및 IBM SaaS 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우
 - 고객이나 고객을 대신한 제 3자가 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우
- g. **이벤트** – 특정 상황 또는 여러 상황이 합쳐져서 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 한 경우, 그러한 특정 상황 또는 여러 상황을 의미합니다.
- h. **불가항력** – 자연 재해, 테러, 노동 쟁의, 화재, 홍수, 지진, 폭동, 전쟁, 정부 조치, 명령 또는 제한 조치, 바이러스, 서비스 거부(DOS) 공격 및 기타 악의적 행위, 유틸리티 및 네트워크 연결 장애 또는 IBM이 합리적으로 통제할 수 있는 영역 밖에 있는 IBM SaaS 비가용성의 기타 원인을 의미합니다.
- i. **계획된 시스템 Downtime** – 유지보수를 목적으로 IBM SaaS의 계획된 중단을 의미합니다.
- j. **서비스 레벨** – 본 SLA에서 IBM이 제공하는 서비스의 레벨을 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

2. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출할 수 있는 자격을 얻으려면 귀하는 심각도 1 지원 문제 보고에 대한 IBM 절차에 따라 IBM 고객 지원 헬프 데스크에서 해당 IBM SaaS 에 대한 각 이벤트의 지원 티켓을 로그(log)해야 합니다. 이벤트에 관한 모든 필요한 세부 정보를 제공하고 심각도 1 지원 티켓에 필요한 범위까지 이벤트에 대한 진단 및 해결을 위해 IBM 을 적절히 지원해야 합니다. 귀하의 IBM SaaS 사용에 영향을 준 이벤트를 귀하가 처음 인식하게 된 24 시간 이내에 해당 티켓을 로그해야 합니다.
- b. 귀하의 허가된 담당자는 클레임과 관련된 약정 월(Contracted Month)의 말일로부터 3 영업일이 지나기 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 귀하의 허가된 담당자는 모든 관련 이벤트 및 부합에 실패한 서비스 레벨의 상세 설명을 포함하되 이에 한하지 않는, 클레임과 관련한 모든 합당한 상세 정보를 IBM 에 제공해야 합니다.
- d. IBM 은 아래 표에서 관련 서비스 레벨에 해당하는 각 약정 월 동안의 총 Downtime 을 내부적으로 계산합니다. 가용성 크레딧은 귀하가 Downtime 으로 인해 최초로 영향을 받았다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 Downtime 의 기간을 기준으로 합니다. 고객이 애플리케이션 Downtime 이벤트와 인바운드 데이터 처리 Downtime 이벤트가 동시에 발생된 것으로 보고한 경우에는, IBM 은 Downtime 이 겹치는 기간을 Downtime 의 단일 기간으로 간주하며 두 개의 구별된 Downtime 의 기간으로 보지 않습니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM 은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM 은 동일한 약정 월의 동일한 이벤트에 대해 여러 번의 가용성 크레딧을 제공할 책임이 없습니다.
- e. 번들 서비스(함께 패키징되어 결합된 단일 가격으로 함께 판매되는 개별 IBM SaaS)의 가용성 크레딧은 번들 서비스에 대하여 월별로 결합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS 의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 귀하는 임의의 약정 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS 에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM 은 임의의 약정 월에 번들 중 둘 이상의 IBM SaaS 에 대해 가용성 크레딧을 제공해야 할 책임이 없습니다.
- f. 귀하가 IBM SaaS 및 SLA 확약을 이행하는 데 있어 IBM 에게 1 차 책임이 있는 리마케팅 거래의 유효한 IBM 리셀러로부터 IBM SaaS 를 구매한 경우, 가용성 크레딧은 클레임이 발생한 약정 월에 유효한, 50% 할인이 제공된 IBM SaaS 에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(RSVP)를 기반으로 제공됩니다.
- g. 어떠한 경우에도 약정 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 귀하가 IBM 에 IBM SaaS 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.
- h. IBM 은 IBM 의 레코드에서 사용 가능한 정보를 기반으로 클레임의 유효성을 검증하도록 합당한 판단을 하며, 귀하 레코드의 데이터와 충돌이 있을 경우 IBM 의 레코드가 우선하여 적용됩니다.
- i. 본 SLA 와 관련하여 귀하에게 제공되는 가용성 크레딧은 클레임과 관련하여 귀하에게만 독점적으로 제공되는 배상입니다.

3. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

달성한 서비스 레벨 (약정 월 동안)	가용성 크레딧 (청구 대상이 되는 약정 월에 대한 월 사용등록(Subscription) 요금의 %)
99.8% 미만	2%
98.8% 미만	5%
95.0% 미만	10%

백분율로 표시된 달성한 서비스 레벨은 (a) 약정 월의 총 시간(분)에서 (b) 약정 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 (c) 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 Downtime 50 분

<p>약정된 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 50 분 = 43,150 분</p> <hr/> <p>총 43,200 분</p>	<p>= 약정 월 동안 달성한 서비스 레벨 99.8%에 대한 가용성 크레딧 2%</p>
--	--

4. 제외사항

본 SLA 는 IBM 고객에게만 제공됩니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 환경.
- IBM SaaS 에 대한 IBM 고객의 사용자, guest, 참여자 및 허가된 초청객이 제기한 클레임.
- 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)