

## IBM MobileFirst Protect (SaaS)

本使用條款 ("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/>。

如互有抵觸者，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) (以下稱為「合約」) 之規範，「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

### 1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範：

- 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. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而銷售：

- a. 「**授權使用者**」- 是獲得 IBM SaaS 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。
- b. 「**十億位元組 (GB)**」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。一十億位元組 (GB) 係被定義為 2 之 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 總數的授權數。
- c. 「**受管理用戶端裝置**」- 是獲得 IBM SaaS 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。
- d. 「**用戶端裝置**」- 是獲得 IBM SaaS 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，為執行 IBM SaaS、提供資料給 IBM SaaS、使用由 IBM SaaS 提供的服務，或以其他方式存取 IBM SaaS 之每一個「用戶端裝置」取得授權。

### 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

#### 3.1 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

#### 3.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 實際用量超出「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 訂用期間續約選項

「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「訂用期間」結束時續約：

#### 4.1 自動續約

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」係為自動續約者，「客戶」得於權利證明書所載期間到期日至少九十日前，以書面通知「客戶」之 IBM 業務人員或 IBM 事業夥伴，要求終止即將到期之「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」將自動續約一年，或視為依「權利證明書」所訂原始「訂用期間」相同之期間續約。

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

STEP UP 供應項目之續約授權數量應等於原訂購數量。

#### 4.2 持續付費

若「權利證明書」載明「客戶」係為持續之續約方式者，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續之續約方式，就 IBM SaaS 之用量予以付費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續付費程序，「客戶」應於九十 (90) 日前以書面向 IBM 或其 IBM 事業夥伴通知，要求終止其 IBM SaaS。於「客戶」終止存取權時，「客戶」應支付之費用包含至終止生效之當月為止之任何尚未結清之存取費用。

#### 4.3 要求續約

若「權利證明書」載明「客戶」之續約類型為「終止」者，則將於「訂用期間」結束時終止 IBM SaaS，並移除「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「客戶」之 IBM 業務人員或 IBM 事業夥伴重新下訂單，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	<b>顯著業務影響/服務停機：</b> 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，且顯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方案。	30 分鐘	全年無休
2	<b>高度業務影響：</b> 所服務之業務特殊裝置或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	1 小時	全年無休

嚴重性	嚴重性定義	起始 回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
3	<b>中度業務影響：</b> 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	2 營業小時內	全年無休
4	<b>低度業務影響：</b> 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 供應項目名稱中所標示之相關聯 IBM 程式之適當授權。例如，購買 "IBM MobileFirst Protect - Devices (SaaS) Step up for Existing Customers" 之「客戶」應取得 IBM MobileFirst Protect 相關聯 IBM 程式之授權。「客戶」之 Step up SaaS 授權不可逾越前項相關聯 IBM 程式之「客戶」的授權。

「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」聲明其已取得適用的相關聯 IBM 程式之 (1) 授權及 (2) 「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

如「客戶」係於歐盟成員國、冰島、列支敦斯登、挪威，或瑞士、土耳其及其他已制定資料隱私法或資料保護法之任何歐洲國家/地區，將「個人資料」提供予 IBM SaaS 供應項目者，則「客戶」同意 IBM 得依相關法律與規定，在下列「歐洲經濟區」境外國家/地區但「歐盟執行委員會」認為具備適當安全等級之國家/地區以身為處理者及再處理者，而跨境處理「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 Corporation	再處理者	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	再處理者	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

「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點之清單。

### 6.4 歐盟資料隱私權

若「客戶」係於歐盟成員國、冰島、列支敦斯登、挪威或瑞士或土耳其及其他已制定當地資料隱私法或資料保護法之任何歐洲國家/地區，將個人資料提供予 IBM SaaS 供應項目，或「客戶」在該等國家/地區中有授權使用者或裝置，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。

## 6.5 安全港 (Safe Harbor) 法規遵循

前項 IBM SaaS 供應項目包含於 Fiberlink Communications Corporation (IBM 子公司) 美國-歐盟安全港認證中。IBM 及 Fiberlink 均遵照「美國與歐盟安全港架構」，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 Decision 2010/87/EU，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，仍視為本「合約」之條款所生雙方當事人間之爭議或責任。

## 6.6 衍生受益之地點

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明地點為依據。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 時指明為主要受益地點。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

## 6.7 合乎規範之資料

縱使本「合約」另有規定，IBM 得採用累積及匿名格式以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」終止後刪除所蒐集之資訊，包括「個人資料」，但基於前揭用途或所適用之法令規章規定需予以保留者不在此限。有前項情形者，IBM 將於前項目的、所適用之法令規章規定之期間保留所蒐集之資訊。

## 附錄 A

MobileFirst Protect 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：

### 1. IBM MobileFirst Protect - Devices (SaaS)

此核心行動式裝置管理 (MDM) 特性包括裝置之登記、配置、安全原則管理及裝置動作，例如：傳送訊息、定位、鎖定及抹除。「進階 MDM」特性包括自動化法律遵循、自攜裝置 (BYOD) 隱私設定及「行動智慧」儀表板及報告功能。

### 2. IBM MobileFirst Protect - Applications (SaaS)

MobileFirst Protect Applications 可供使用者新增應用程式並將其散布至 MobileFirst Protect 所管理之支援裝置。此特性包含 MobileFirst Protect 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。

### 3. IBM MobileFirst Protect - Application Security (SaaS)

MobileFirst Protect 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「行動式企業閘道」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。

### 4. IBM MobileFirst Protect - Gateway for Apps (SaaS)

MobileFirst Protect 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。

### 5. IBM MobileFirst Protect - Content (SaaS)

MobileFirst Protect Content 可讓管理者將文件新增及散布至 IBM MobileFirst Protect Devices 所管理之支援裝置。包含 IBM MobileFirst Protect 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。MobileFirst Protect Mobile Enterprise Gateway 可供使用者存取專用 SharePoint 及 Windows 檔案共用。透過 MobileFirst Protect 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。

### 6. IBM MobileFirst Protect - Document Sync (SaaS)

MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect Doc Catalogue 予以存取。

### 7. IBM MobileFirst Protect - Document Editor (SaaS)

MobileFirst Protect 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。MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect for iOS 的電子郵件附件及其他檔案

## 8. IBM MobileFirst Protect - Gateway for Documents (SaaS)

組織還可搭配 MobileFirst Protect Gateway for Documents 一併使用 MobileFirst Protect Content, 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 MobileFirst Protect Content, 方能使用 MobileFirst Protect Gateway for Documents。支援 iOS 5.0 及 Android 4.0 以上版本。

## 9. IBM MobileFirst Protect - Email Management (SaaS)

MobileFirst Protect 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。

## 10. IBM MobileFirst Protect - Browser (SaaS)

MobileFirst Protect 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法律遵循, 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 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、貼上與列印特性」及啟用 Kiosk 模式建立受信任名單例外情況。

## 11. IBM MobileFirst Protect - Gateway for Browser (SaaS)

MobileFirst Protect 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。

## 12. IBM MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect Cloud Extender。僅適用於透過 BES 5.0, 使用 MobileFirst Protect 檢視或管理之裝置。

## 13. IBM MobileFirst Protect - Expenses (SaaS)

MobileFirst Protect Expenses 可讓管理者建立資料用量原則, 並將該等原則指定給 MobileFirst Protect 所管理之支援裝置, 以及依裝置、群組或區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。

## 14. IBM MobileFirst Protect - Management Suite (SaaS)

產品套組/組合包括 MobileFirst Protect Devices、MobileFirst Protect Applications、MobileFirst Protect Content 及 MobileFirst Protect Expenses。

## 15. IBM MobileFirst Protect - Productivity Suite (SaaS)

產品套組/組合包括 MobileFirst Protect Secure Mail、MobileFirst Protect Applications、MobileFirst Protect Application Security、MobileFirst Protect Content 及 MobileFirst Protect Browser。

## 16. IBM MobileFirst Protect - Secure Mail (SaaS)

MobileFirst Protect Secure Mail 提供不同之安全辦公室生產力應用程式, 可讓使用者在存取及管理電子郵件、行事曆及聯絡人時能控管電子郵件與附件而防止資料洩漏, 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。

## 17. IBM MobileFirst Protect - Gateway Suite (SaaS)

MobileFirst Protect 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。

## 18. IBM MobileFirst Protect - Content Suite (SaaS)

產品套組/組合包括 MobileFirst Protect Content、MobileFirst Protect Document Editor 及 MobileFirst Protect Document Sync。

## 19. IBM MobileFirst Protect - Threat Management (SaaS)

MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect Threat Management，針對偵測到之惡意軟體及其他安全漏洞，進行法律遵循原則之設定與管理。

## 20. IBM MobileFirst Protect - Content Service (SaaS)

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

備有 MobileFirst Protect Content Service 之「客戶」另需購買至少一份 MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) 與 MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS) 之授權。

## 21. IBM MobileFirst Protect - Content Service Storage (SaaS)

MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) 可讓使用者購買為與 MobileFirst Protect Content Service (SaaS) 搭配使用所需之資料儲存體總數。

## 22. IBM MobileFirst Protect - Content Service Bandwidth (SaaS)

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

## 23. IBM MobileFirst Protect - 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、執行安全原則、推送應用程式與文件，以及保護公司及個人裝置上之資料。貴客戶可以快捷簡便之方式及經濟實惠之價格，為 貴公司取得行動性管理功能之存取權。

## 24. IBM MobileFirst Protect - Laptop (SaaS)

可供「客戶」在 OS X 及 Windows PC 相容裝置及智慧型手機與平板電腦上進行登記、配置、管理、使用安全功能及產生報告。組織可在相同 MobileFirst Protect 管理主控台內，透過公司及員工所擁有之裝置，維持一致之安全原則與基本資料設定檔。

### 24.1 Windows

MobileFirst Protect - Laptop (SaaS) for Windows-based PCs 提供無線傳輸登記，以及有關硬體、作業系統及軟體資訊之庫存管理報告。端點安全報告模組可對「客戶」提供之應用程式進行互動式報告及資料分析，例如：防毒、備份/回復、資料加密及個人防火牆，以及遺失作業系統之修補程式。資料保護模組可提供安全服務之互動式報告與分析，包括資料加密、防止資料洩漏及備份/回復，以及其他整合型應用程式。支援 Windows XP SP3、Windows Vista、Windows 7、Windows 8+ 及 Windows 8+ Pro（包括 32 位元及 64 位元，視適用情形而定）。

裝置動作包括：

- 將訊息傳送至裝置
- 鎖定裝置
- 尋找裝置所在位置（必須備有 MobileFirst Protect Laptop Location）
- 停止/啟動/重新啟動服務
- 關機/重新開機
- 清除硬碟資料
- 配置修補程式設定
- 配送軟體



## 24.2 Mac OS X

MobileFirst Protect - Laptop (SaaS) for Mac OS X 提供無線傳輸登記，以及有關硬體、作業系統及軟體資訊之庫存管理報告。端點安全報告模組可對「客戶」提供之應用程式進行互動式報告及資料分析，例如：防毒、備份/回復、資料加密及個人防火牆，以及遺失作業系統之修補程式。資料保護模組可提供資料安全服務之互動式報告與分析，包括資料加密。配置管理模組提供多重裝置設定及使用者設定之遠端管理，包括：密碼、電子郵件、VPN 及 Wi-Fi。支援 Mac OS X 10.7.3 版或更高版本。

裝置動作包括：

- 鎖定裝置
- 清除硬碟資料
- 變更裝置原則

## 25. IBM MobileFirst Protect - Laptop Location (SaaS)

MobileFirst Protect Laptop Location (SaaS) 可供尋找支援筆記型電腦與平板電腦之所在位置。MobileFirst Protect 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。MobileFirst Protect 可隨時儲存所報告之位置，提供位置歷程以利檢閱。必須備有 IBM MobileFirst Protect Laptop (SaaS) for Windows。支援 Windows XP SP3、Windows Vista、Windows 7、Windows 8+ 及 Windows 8+ Pro（包括 32 位元及 64 位元，視適用情形而定）。

## 26. IBM MobileFirst Protect - Laptop Lifecycle Management (SaaS)

提供 MobileFirst Protect - Laptop (SaaS) 供應項目之功能，以及新增下列功能：

- 可供 貴客戶將套件上傳至 MobileFirst Protect Content Service (SaaS) 平台，以及排定將有效負載配送至 MobileFirst Protect Laptop (SaaS) 服務（適用於 Microsoft Windows 版）所管理裝置之時程。前項配送之一切相關事項，均由 貴客戶控制，包括安裝指令及適用之特定裝置、群組或廣域層級。貴客戶應負責建立一切套件檔及安裝檔。IBM 不對安裝套件建立提供支援。

## 27. IBM MobileFirst Protect - 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，維持一致之安全原則與基本資料設定檔。

## 28. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)

此核心行動式裝置管理 (MDM) 特性包括裝置之登記、配置、安全原則管理及裝置動作，例如：傳送訊息、定位、鎖定及抹除。「進階 MDM」特性包括自動化法律遵循、自攜裝置 (BYOD) 隱私設定及「行動智慧」儀表板及報告功能。

## 29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)

提供下列功能：以安全之方式，存取電子郵件、儲存、散布及管理應用程式，以及使用 Secure Browser 存取企業內部網站。

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

提供下列功能：以遠端之方式，管理及配置智慧型手機與平板電腦、施行安全政策、散布資料、提出 Wi-Fi 用量相關報告，該項報告可用於追蹤資料用量及各項費用，以及應用程式與文件之內容儲存及散布。

## 31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)

可供中小企業以遠端方式配置智慧型手機及平板電腦、執行安全原則、推送應用程式與文件，以及保護公司及個人裝置上之資料。

## 32. IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)

提供下列功能：以遠端之方式，管理及配置智慧型手機與平板電腦、施行安全政策、散布資料，以及應用程式之內容儲存與散布及應用程式之管理。

## 33. IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

藉由提供各筆記型電腦/桌上型電腦適用之一致安全政策，並於 MaaS360 管理主控台產生報告，為組織提供下列功能：管理、更新、尋找軟體，以及將軟體配送至筆記型電腦。

## 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：

本 SLA 係依 貴客戶開始訂用或更新訂用時適用的最新版本。 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」已向 IBM 指定之個人，其有權根據此 SLA 提交「請求」。
- 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」、「貴客戶」或「貴客戶」的係指直接向 IBM 訂用 IBM SaaS 的實體，且未違反其與 IBM 訂定的 IBM SaaS 合約之重大義務（含付款義務）。
- f. 「**停用時間**」係指「應用程式停用時間」及/或適用於下表顯示之對應「服務水準」的「入埠處理程序停用時間」。「停用時間」並不包括由於下列情況而無法使用 IBM SaaS 的時段：
  - 計劃的系統停用時間；
  - 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「客戶」或代表「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、政府行政行為、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. 「**計劃性的系統停用時間**」- 係指基於維護目的而預定的 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「嚴重性層次 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「嚴重性層次 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，提出「可用度扣抵」之請求。
- 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「停用時間」。「可用度扣抵」將根據從「貴客戶」報告第一次受到「停用時間」影響的時間算起的「停用時間」期間。如果「客戶」報告「應用程式停用時間事件」及「入埠資料處理停用時間事件」同

時發生，則 IBM 將把重疊的「停用時間」期間視為單一「停用時間」期間，而非視為兩個分別的「停用時間」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 將不會對任何「合約月份」中一個組合內的多個 IBM SaaS 提供超過一個的「可用度扣抵」。
- 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 係負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任時，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「關係建議批量價格 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- g. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，「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」，乃「貴客戶」所得請求之唯一補償，且排除任何其他之補償。

### 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」之項目之「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 95.0%	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「停用時間」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「停用時間」總共 50 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 50 分鐘 = 43,150 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 「合約月份」期間的達成服務水準達 99.8% 時可用度扣抵為 2%
---	-------------------------------------

### 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、品質確保或開發。
- 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