

Uraian Layanan Cloud IBM

IBM Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud

Berikut ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

1. Layanan Cloud

Tawaran Layanan Cloud yang dapat Anda pesan, termasuk tawaran dasar dan fitur opsional yang tersedia, diuraikan di bawah ini dan sebagaimana yang dipilih dalam Dokumen Pemesanan. Dokumen Pemesanan akan berisi Penawaran yang diberikan dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang akan Anda terima yang mengonfirmasikan tanggal mulai dan jangka waktu Layanan Cloud serta kapan penagihan akan dimulai

1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

Para pengguna standar memiliki kemampuan-kemampuan sebagai berikut:

- Konsol Intelligent Operations Center (IOC) – antarmuka utama yang memungkinkan pengguna untuk melihat peristiwa dan status peristiwa, informasi geo-spasial (diperlukan integrasi ke layanan GIS, yang tidak tersedia bersama Layanan Cloud), dan melihat laporan untuk analisis tren riwayat, pengoptimalan penyebaran sumber daya dan pada Indikator Kinerja Utama yang dipilih oleh pengguna (KPI).
- Memungkinkan pengguna untuk melihat hasil analisis berdasarkan waktu dan lokasi peristiwa atau data lain yang diproses oleh Layanan Cloud IBM pada peta.
- Memungkinkan pengguna untuk menarik peristiwa berdasarkan data yang diproses oleh Layanan Cloud IBM.
- Memungkinkan pengguna untuk melihat laporan tentang peristiwa atau data yang diperoleh di dalam konsol IOC.
- Menyediakan templat Prosedur Operasi Standar yang dapat disesuaikan oleh pengguna untuk peristiwa respons darurat.
- Memungkinkan pengguna untuk melakukan Prosedur Operasi Standar yang dapat membantu mengotomatisasi respons standar terhadap suatu peristiwa, ambang batas KPI, atau kondisi yang ditentukan dalam laporan.
- Memungkinkan pengguna untuk memiliki rangkuman informasi "sekilas" untuk seluruh peristiwa di dalam suatu kota.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud

Pengguna Premium memiliki akses ke semua kemampuan IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud sebagaimana yang dinyatakan di atas serta kemampuan tambahan berikut:

- Memungkinkan pengguna untuk membuat serta mengubah KPI dan laporan.
- Memungkinkan pengguna untuk membuat dan mengubah Prosedur Operasi Standar, termasuk templat untuk respons darurat.
- Memungkinkan pengguna untuk mengelola Layanan Cloud IBM melalui antarmuka administratif.
- Memungkinkan pengguna untuk mengimpor data dari sistem Anda atau sistem pihak ketiga melalui API integrasi.
- Memungkinkan pengguna untuk mengonfigurasi analisis yang mengidentifikasi korelasi, berdasarkan waktu dan lokasi, dari peristiwa kota.
- Memungkinkan pengguna untuk menentukan dan mengelola antarmuka, serta mengkonfigurasi laporan, dalam Portal Kolaborasi Penduduk (ditentukan di bawah ini).
- Memungkinkan pengguna untuk mengajukan permintaan layanan untuk menambahkan pengguna ke sistem, mengganti konfigurasi pengguna, dan menambah layar baru untuk antarmuka pengguna.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

Pengguna Konsumen dapat menggunakan Portal Kolaborasi Penduduk, yang merupakan antarmuka khusus yang memungkinkan eksternal, akses publik untuk Layanan Cloud IBM oleh Pengguna Konsumen. Pengguna Konsumen memiliki kemampuan untuk mengajukan permintaan layanan, menampilkan status permohonan mereka, serta menampilkan laporan apa pun melalui Portal Kolaborasi Penduduk. Pengguna

Konsumen tidak memiliki akses apa pun ke kemampuan IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud atau IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud apa pun.

2. Uraian Keamanan

2.1 Kebijakan Keamanan

IBM mempertahankan kebijakan kerahasiaan dan keamanan yang dikeluarkan dan disampaikan kepada para karyawan IBM. IBM mengharuskan pelatihan edukasi kerahasiaan dan keamanan kepada individu di seluruh dunia yang mendukung pusat data IBM dan kami mempertahankan tim keamanan yang secara khusus berfokus pada keamanan informasi. Kebijakan dan standar keamanan IBM ditinjau dan dievaluasi ulang setiap tahun. Insiden keamanan IBM ditangani sesuai dengan prosedur tanggapan insiden.

2.2 Kontrol Akses

Akses ke data klien diizinkan hanya oleh perwakilan dukungan IBM yang berwenang sesuai dengan prinsip pemisahan kewajiban. Staf dukungan IBM menggunakan otentikasi dua faktor ke host manajemen "gerbang" perantara. Saat mengakses data klien, semua koneksi merupakan saluran yang terenkripsi. Semua akses ke data klien dan transfer data ke dalam atau ke luar dari lingkungan *hosting* dicatat. Tidak ada penggunaan WIFI di dalam pusat data IOC IBM. Catatan kontrol akses diaudit secara berkala. Prosedur pengakhiran dan perubahan ketenagakerjaan sudah tersedia dan mencakup pengembalian aset dan penghapusan hak akses.

2.3 Integritas dan Ketersediaan Layanan

Modifikasi terhadap sumber daya sistem pengoperasian (OSR) dan perangkat lunak aplikasi diatur oleh proses manajemen perubahan IBM. Perubahan terhadap peraturan *firewall* diatur oleh proses manajemen perubahan dan ditinjau secara terpisah oleh staf keamanan IBM sebelum diterapkan. Sumber daya pusat data IBM dipantau 24x7 oleh staf IBM. Pemeriksaan kerentanan internal dan eksternal dilakukan secara berkala oleh administrator resmi dan vendor pihak ketiga untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan potensi paparan keamanan sistem. Sistem deteksi *malware* (antivirus, deteksi intrusi, pemeriksaan kerentanan, dan pencegahan intrusi) tersedia di semua pusat data IBM. Layanan pusat data IBM mendukung berbagai protokol pengiriman informasi untuk transmisi data pada jaringan publik. Contohnya mencakup HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME dan VPN situs-ke-situs. Data cadangan yang ditujukan untuk penyimpanan *off-site* dienkripsi sebelum dikirimkan.

2.4 Pencatatan Aktivitas

Apabila tersedia secara teknis untuk sistem, aplikasi, repositori data, *middleware*, dan perangkat infrastruktur jaringan, tim IBM menyimpan catatan aktivitasnya. Untuk meminimalkan kemungkinan perombakan dan untuk mengaktifkan analisis pusat, peringatan dan pelaporan, pencatatan aktivitas dilakukan secara waktu nyata (*real-time*) ke penyimpanan catatan pusat. Data ditandai untuk mencegah perombakan. Catatan dianalisis secara waktu-nyata dan melalui laporan analisis berkala untuk mencari perilaku yang ganjil. Staf operasional diperingatkan tentang keganjilan dan menghubungi spesialis keamanan siap panggil (*on-call*) 24x7 bila diperlukan.

2.5 Keamanan Fisik

IBM menjaga standar keamanan fisik yang dirancang untuk membatasi akses fisik yang tidak sah ke sumber daya pusat data. Hanya titik akses terbatas yang ada ke dalam pusat data IBM, yang dikendalikan oleh otentikasi dua faktor dan dipantau oleh kamera pengawas. Akses hanya diizinkan untuk staf berwenang yang memiliki akses yang disetujui. Staf operasional memverifikasi persetujuan dan mengeluarkan tanda pengenalan akses yang memberikan akses yang diperlukan. Pegawai yang diberikan tanda pengenalan tersebut harus menyerahkan tanda pengenalan akses lainnya dan hanya dapat memiliki tanda pengenalan akses pusat data selama durasi aktivitasnya saja. Penggunaan tanda pengenalan dicatat. Pengunjung non-IBM didaftar setelah memasuki lokasi dan didampingi saat sedang berada di lokasi tersebut. Perlindungan fisik dari kerusakan akibat kebakaran, banjir, gempa bumi, ledakan, kekacauan sipil, dan bentuk lain dari bencana alam atau akibat manusia, berlaku. Area pengiriman dan dermaga pemuatan dan tempat lain di mana orang-orang yang tidak berwenang dapat memasuki lokasi dikendalikan dan diisolasi. Masuk dan keluarnya peralatan dicatat.

2.6 Kepatuhan

Audit standar industri SAS 70 Tipe II sekarang SSAE 16, atau yang setara, dilakukan setiap tahun di pusat data produksi kami. Tim IBM meninjau aktivitas terkait keamanan dan kerahasiaan untuk tujuan kepatuhan terhadap aktivitas bisnis IBM. Penilaian dan audit dilakukan secara berkala oleh tim IBM untuk memastikan kepatuhan dengan kebijakan keamanan informasinya. Pendidikan keamanan dan pelatihan kesiagaan tenaga kerja diselesaikan oleh pegawai IBM dan pegawai vendor setiap tahunnya. Para personil diingatkan

tentang tujuan kerja dan tanggung jawab mereka guna memenuhi tindakan bisnis yang etis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM.

3. Sasaran Tingkat Layanan

Sasaran tingkat layanan untuk Layanan Cloud ini adalah:

- Ketersediaan sebesar 99,5% di luar jangka waktu pemeliharaan yang terjadwal secara teratur.
- Waktu tanggapan maksimum selama 5 detik yang menunjukkan bahwa kegiatan halaman web sedang berlangsung.

Sasaran-sasaran tingkat layanan adalah tujuan dan bukan merupakan jaminan bagi Pelanggan. Tidak ada pengembalian uang, kredit atau ganti rugi lainnya apa pun yang disediakan bagi Pelanggan apabila IBM tidak memenuhi sasaran-sasaran tingkat layanan.

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

Tawaran Layanan Cloud IBM dijual sesuai dengan salah satu metrik biaya berikut, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan:

- a. Pengguna dengan Akses Bersamaan adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pengguna dengan Akses Bersamaan adalah individu yang sedang mengakses Layanan Cloud pada suatu waktu tertentu. Terlepas dari apakah individu tersebut sedang mengakses Layanan Cloud beberapa kali secara serentak, individu tersebut hanya diperhitungkan sebagai satu orang Pengguna dengan Akses Bersamaan. Anda harus memperoleh kepemilikan untuk jumlah maksimum Pengguna dengan Akses Bersamaan yang secara bersamaan mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (misalnya: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) dengan cara apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam bagian PoE dari Dokumen Pemesanan.

4.2 Biaya dan Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

4.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan adalah tarif harian pro-rata. Biaya pertengahan bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Anda diberitahu oleh IBM bahwa akses Anda ke tawaran Layanan Cloud telah tersedia.

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

5.1 Jangka Waktu

Jangka waktu Layanan Cloud akan dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahu Anda bahwa Anda memiliki akses ke Layanan Cloud sebagaimana yang diuraikan dalam Dokumen Pemesanan. Syarat-syarat dan penagihan tidak akan dimulai hingga tawaran telah tersedia sepenuhnya, yang berarti bahwa setiap pemuatan dan konfigurasi data telah diselesaikan sebelum pengguna akhir mengakses Layanan Cloud. Bagian PoE dari Dokumen Pemesanan akan mengkonfirmasi tanggal pasti dimulai dan berakhirnya jangka waktu. Anda diizinkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud Anda selama jangka waktu dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda. Kami akan mengkonfirmasi peningkatan tingkat penggunaan dalam Dokumen Pemesanan.

5.2 Opsi Pembaruan Jangka Waktu Layanan Cloud

Dokumen Pemesanan Anda akan mencantumkan apakah Layanan Cloud akan diperbarui pada akhir jangka waktu, dengan menetapkan jangka waktu sebagai salah satu dari pilihan berikut ini:

5.2.1 Pembaruan Otomatis

Jika Dokumen Pemesanan Anda menyatakan bahwa pembaruan Anda bersifat otomatis, Anda dapat mengakhiri jangka waktu Layanan Cloud yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, jangka waktu yang habis masa berlakunya tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan jangka waktu awal sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

5.2.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa penagihan Anda bersifat berkelanjutan, Anda akan terus memiliki akses ke Layanan Cloud setelah akhir jangka waktu Anda dan akan ditagih atas penggunaan

Layanan Cloud berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan Layanan Cloud dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Anda harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda yang meminta pembatalan Layanan Cloud Anda. Setelah pembatalan akses Anda, Anda akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

5.2.3 Diperlukan Pembaruan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa jenis pembaruan Anda adalah "berakhir", Layanan Cloud akan berakhir pada akhir jangka waktu dan akses Anda ke Layanan Cloud akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan Layanan Cloud di luar tanggal berakhirnya, Anda harus melakukan pemesanan ke perwakilan penjualan IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda untuk membeli jangka waktu langganan yang baru.

6. Dukungan Teknis

Dukungan teknis disediakan untuk Layanan Cloud dan perangkat lunak yang diaktifkan, sebagaimana berlaku, selama jangka waktu Layanan Cloud. Dukungan teknis termasuk dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah. Sementara dukungan Teknis berlaku:

- a. IBM menyediakan bantuan bagi Anda untuk pertanyaan-pertanyaan rutin seputar cara serta menyelidiki insiden fungsi terkait kode.
- b. IBM menyediakan pelaporan masalah elektronik dan bantuan melalui portal dukungan berbasis web selama jam kerja normal (jam giliran utama yang diumumkan) dari pusat dukungan IBM Anda. (Bantuan ini tidak tersedia untuk pengguna akhir Anda). IBM memberikan bantuan Tingkat Permasalahan 1 selama 24 jam sehari, setiap hari dalam setahun.
- c. IBM dapat meminta bahwa Anda mengizinkan IBM untuk mengakses sistem Anda dari jarak jauh untuk membantu Anda dalam mengisolasi penyebab masalah. Anda tetap bertanggung jawab untuk melindungi dengan memadai sistem Anda dan semua data yang terkandung di dalamnya setiap kali IBM mengaksesnya dari jarak jauh dengan izin Anda.

Dukungan teknis tidak termasuk bantuan untuk 1) rancangan dan pengembangan aplikasi, 2) penggunaan Anda atas Layanan Cloud di selain lingkungan operasi mereka yang ditetapkan atau 3) kegagalan yang disebabkan oleh produk dan layanan di mana IBM tidak bertanggung jawab berdasarkan Uraian Layanan ini.

7. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Tawaran Layanan Cloud ini dapat mencakup perangkat lunak yang diaktifkan. Anda dapat menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan hanya terkait dengan penggunaan Anda atas Layanan Cloud dengan cara yang diuraikan dalam dokumentasi, untuk lamanya jangka waktu Layanan Cloud. Sepanjang perangkat lunak yang diaktifkan berisi kode sampel, Anda memiliki hak tambahan untuk membuat karya turunan dari kode sample tersebut dan menggunakannya secara konsisten dengan pemberian ini. Perangkat lunak yang diaktifkan disediakan dengan tunduk pada Komitmen Tingkat Layanan, jika ada, sebagai komponen dari Layanan Cloud, namun sebaliknya diberikan secara "APA ADANYA".

8. Kepatuhan Safe Harbor

IBM belum menentukan kepatuhan Layanan Cloud ini dengan US-EU dan US-Swiss Safe Harbor Frameworks.

9. Informasi Tambahan

9.1 Pengumpulan Data

Anda mengakui dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Anda (kontraktor dan karyawan Anda) terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui teknologi pelacakan dan lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan mengenai keefektifan Layanan Cloud kami untuk memperbaiki pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Anda. Anda mengonfirmasi bahwa Anda akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM untuk memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, perusahaan IBM lainnya dan subkontraktornya, dimanapun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Anda untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

9.2 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika berlaku, pajak didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang Anda identifikasi menerima manfaat dari Layanan Cloud. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum pada saat memesan

Layanan Cloud sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Anda memberikan informasi tambahan kepada IBM. Anda bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

This Agreement is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this Agreement will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this Agreement.

Perjanjian ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks Bahasa Indonesia dari Perjanjian ini, maka teks dalam Bahasa Inggris yang akan berlaku.