

## IBM OpenPages with Watson on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pemesanan Klien.

### 1. Layanan Cloud

IBM OpenPages with Watson on Cloud adalah layanan yang memberikan kepada Klien kumpulan peralatan yang dirancang untuk membantu mengidentifikasi, mengelola, memantau, dan melaporkan risiko dan inisiatif kepatuhan perusahaan yang menyeluruh.

#### 1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

##### 1.1.1 Langganan Dasar

Klien harus memperoleh kepemilikan untuk salah satu dari Edisi yang diuraikan di bawah, serta Penyimpanan Data.

a. **IBM OpenPages Starter Edition on Cloud**

Suatu kepemilikan IBM OpenPages Starter Edition on Cloud memberikan konfigurasi Layanan Cloud yang mendukung volume transaksional ke atas hingga sekitar 40 pengguna dengan akses bersamaan.

b. **IBM OpenPages Basic Edition on Cloud**

Suatu kepemilikan IBM OpenPages Basic Edition on Cloud memberikan konfigurasi Layanan Cloud yang mendukung volume transaksional ke atas hingga sekitar 200 pengguna dengan akses bersamaan.

c. **IBM OpenPages Classic Edition on Cloud**

Suatu kepemilikan IBM OpenPages Classic Edition on Cloud memberikan konfigurasi Layanan Cloud yang mendukung volume transaksional ke atas hingga sekitar 1.000 pengguna dengan akses bersamaan.

d. **IBM OpenPages Data Storage on Cloud**

Kepemilikan IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud (suatu komponen yang diperlukan) memberikan penyimpanan data GRC untuk mesin virtual Layanan Cloud milik Klien. Penyimpanan akan dijual dalam bagian-bagian sebesar 150 Gigabita.

##### 1.1.2 Solusi GRC

Klien harus mendapatkan kepemilikan setidaknya atas salah satu Solusi GRC yang diuraikan di bawah ini.

a. **IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud**

IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud adalah peralatan yang membantu Klien mendokumentasikan dan mengelola kontrol keuangan dan proses terkait yang berkaitan dengan regulasi pelaporan keuangan.

b. **IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud**

IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud adalah peralatan yang membantu Klien mengotomatiskan proses identifikasi, pengukuran, dan pemantauan risiko operasional. Peralatan ini menggabungkan data risiko, yang dapat mencakup penilaian mandiri kontrol dan risiko, peristiwa kerugian, analisis skenario, kerugian eksternal, dan indikator risiko utama, menjadi suatu modul tunggal yang terintegrasi.

c. **IBM OpenPages IT Governance on Cloud**

IBM OpenPages IT Governance on Cloud adalah peralatan yang membantu Klien menyelaraskan manajemen operasi TI dengan inisiatif bisnis, strategi, dan persyaratan regulasi perusahaan mereka.

- d. **IBM OpenPages Policy Management on Cloud**  
IBM OpenPages Policy Management on Cloud adalah peralatan yang membantu Klien mengonsolidasikan manajemen dan mengotomatiskan siklus manajemen kebijakan.
- e. **IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud**  
IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud adalah peralatan yang membantu Klien mengotomatiskan dan mengelola audit internal serta mengadakan aktivitas manajemen kepatuhan dan risiko yang lebih luas.  
Fitur-fitur mencakup:
  - (1) Perencanaan audit
  - (2) Manajemen workpaper
  - (3) Pelaporan waktu dan pengeluaran
  - (4) Laporan audit dan penyelesaian
- f. **IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud**  
IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud adalah peralatan yang membantu Klien mengelola tata kelola model mereka.
- g. **IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud**  
IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud adalah peralatan yang membantu Klien menyelaraskan data regulasi dengan data internal dan taksonomi serta mengevaluasi dampak kewajiban regulasi.
- h. **IBM OpenPages Third Party Risk Management on Cloud**  
IBM OpenPages Third Party Risk Management on Cloud adalah peralatan yang membantu Klien mengelola kepatuhan dan risiko pihak ketiga serta memahami bagaimana setiap vendor atau pengikatan berkaitan dengan proses bisnis.
- i. **IBM OpenPages Business Continuity Management on Cloud**  
IBM OpenPages Business Continuity Management on Cloud adalah peralatan yang memberikan kerangka kerja kepada Klien untuk membantu mengidentifikasi aset dan proses penting dan untuk membuat rencana keberlanjutan bisnis di seluruh perusahaan.

### 1.1.3 Peran Pengguna

- a. **IBM OpenPages Administrator User on Cloud**  
Pengguna IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud (setidaknya diperlukan satu) diizinkan untuk mengakses semua fungsi administrasi serta semua kemampuan GRC Layanan Cloud yang dimiliki.
- b. **IBM OpenPages General User on Cloud**  
Pengguna IBM OpenPages General User on Cloud diizinkan untuk berinteraksi sepenuhnya dengan semua kemampuan GRC Layanan Cloud yang dimiliki.
- c. **IBM OpenPages Single-Function User on Cloud**  
Pengguna IBM OpenPages Single-Function User on Cloud dibatasi secara individu untuk menggunakan satu subkomponen dari kemampuan GRC Layanan Cloud yang dimiliki untuk melakukan fungsi bisnis spesifik termasuk namun tidak terbatas pada menanggapi pertanyaan berkala dan otomatis melalui formulir yang sudah ditentukan sebelumnya, mengakses sasaran manajemen kebijakan untuk tujuan jelas yakni membuktikan pemahaman dan penerimaan mereka atas suatu kebijakan atau membuat sasaran peristiwa kerugian.

## 1.2 Layanan Opsional

### 1.2.1 Mesin Virtual Tambahan

- a. **IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud**  
Kepemilikan IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud memberikan mesin virtual Non-Produksi dari Layanan Cloud untuk kegiatan pengembangan dan pengujian internal. Kepemilikan tersebut mendukung volume transaksional ke atas hingga sekitar 40 pengguna dengan akses bersamaan.

b. **IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud**

Kepemilikan IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud memberikan mesin virtual Non-Produksi dari Layanan Cloud untuk kegiatan pengembangan dan pengujian internal. Kepemilikan tersebut mendukung volume transaksional ke atas hingga sekitar 200 pengguna dengan akses bersamaan.

c. **IBM OpenPages Classic Edition for Non-Production on Cloud**

Kepemilikan IBM OpenPages Classic Edition for Non-Production on Cloud memberikan mesin virtual Non-Produksi dari Layanan Cloud untuk kegiatan pengembangan dan pengujian internal. Kepemilikan tersebut mendukung volume transaksional ke atas hingga sekitar 1.000 pengguna dengan akses bersamaan.

## 1.2.2 Aplikasi Tambahan

a. **IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud**

Aplikasi IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud memberikan antarmuka yang melaluinya pengguna jarang atau yang tidak terdaftar dapat memasukkan peristiwa kerugian risiko operasional ke dalam Layanan Cloud tanpa terekspos ke pengalaman pengguna penuh.

b. **IBM OpenPages SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud**

Aplikasi IBM OpenPages SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud memberikan kemampuan untuk mengimpor konten regulasi, seperti regulasi dan kontrol baru, dari Kerangka Kerja Kepatuhan Terpadu (Unified Compliance Framework - "UCF") (Klien harus memperoleh langganan UCF Common Controls Hub) ke dalam Layanan Cloud.

## 1.3 Layanan Percepatan

### 1.3.1 Layanan Pengaturan

Klien harus memperoleh IBM OpenPages New Client Setup on Cloud atau IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud.

a. **IBM OpenPages New Client Setup on Cloud**

IBM OpenPages New Client Setup on Cloud memberikan layanan untuk implementasi awal Layanan Cloud untuk Klien yang baru mengenal OpenPages with Watson.

Dukungan untuk mengonfigurasi/memperluas atau kemudian menambahkan Solusi GRC untuk Layanan Cloud tersedia melalui Pernyataan Kerja (Statement of Work - "SOW") yang terpisah dengan IBM OpenPages Services.

Pernyataan Kerja (Statement of Work - "SOW") diperlukan untuk aktivitas spesifik Klien lainnya seperti berikut ini:

- (1) Mengatur hierarki entitas bisnis
- (2) Mengimplementasikan keamanan berbasis pengguna
- (3) Membantu pemuatan data
- (4) Aktivitas spesifik Klien lainnya

b. **IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud**

IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud memberikan layanan untuk implementasi awal Layanan Cloud bagi Klien yang menghubungkan dari penyebaran di lokasi OpenPages with Watson.

Dukungan untuk perluasan atau penambahan Solusi GRC tambahan untuk Layanan Cloud tersedia melalui Pernyataan Kerja (Statement of Work - "SOW") yang terpisah dengan IBM OpenPages Services.

Pernyataan Kerja (Statement of Work - "SOW") diperlukan untuk memigrasi data Klien yang ada atau aktivitas spesifik Klien lainnya.

### 1.3.2 Layanan yang Disampaikan dari Jarak Jauh

#### a. IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud

IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud adalah layanan yang disampaikan dari jarak jauh yang memberikan 10 jam waktu pengikatan IBM OpenPages Cloud Operation untuk membantu Klien yang ingin mengimplementasikan Single Sign-On (SSO) untuk Layanan Cloud.

#### b. IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud

IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud adalah layanan yang disampaikan dari jarak jauh yang memberikan 40 jam waktu pengikatan IBM OpenPages Cloud Operations untuk membantu Klien yang ingin menyebarkan ekstensi pada Layanan Cloud.

Berikut ini adalah contoh-contoh aktivitas yang dilakukan sebagai bagian dari pengikatan ini:

- (1) Berkoordinasi dengan Klien
- (2) Mengumpulkan ekstensi untuk disebar dan meninjau instruksi dari Klien
- (3) Menyebarkan ekstensi khusus Klien
- (4) Meninjau catatan untuk mengonfirmasi penyebaran ekstensi yang benar

Klien harus menggunakan semua jam dalam waktu 1 tahun sejak pembelian atau sebelum jangka waktu langganan Klien berakhir tanpa perpanjangan berikutnya, mana pun yang terjadi lebih dulu.

## 2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Addendum Pemrosesan Data IBM di <http://ibm.com/dpa> (Data Processing Addendum - "DPA") dan Lembar(-Lembar) Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (disebut sebagai lembar(-lembar) data atau Ekshibit(-Ekshibit) DPA) dalam tautan di bawah memberikan informasi perlindungan data tambahan untuk Layanan Cloud dan opsinya sehubungan dengan tipe Konten yang dapat diproses, aktivitas pemrosesan yang terlibat, fitur perlindungan data, serta pokok-pokok mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku untuk data pribadi yang terkandung dalam Konten, apabila dan sejauh i) Peraturan Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (European General Data Protection Regulation - "GDPR"); atau ii) peraturan perundang-undangan perlindungan data lainnya yang diidentifikasi di <http://ibm.com/dpa/dpl> berlaku.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=79E08A8001B011E7982D0C38141F4056>

## 3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

### 3.1 Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (SLA) ketersediaan berikut kepada Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Persentase ketersediaan dihitung sebagai total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Layanan Berhenti dalam bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak. Definisi Layanan Berhenti, proses klaim dan cara menghubungi IBM terkait permasalahan ketersediaan layanan berada pada buku petunjuk dukungan Layanan Cloud IBM di

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Ketersediaan	Kredit (% biaya langganan bulanan*)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99,0%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

\* Biaya langganan adalah harga pada masa kontrak untuk bulan yang sesuai dengan klaim.

### 3.2 Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud, termasuk rincian kontak dukungan, level tingkat permasalahan, jam dukungan ketersediaan, waktu tanggapan, dan informasi serta proses dukungan lain, ditemukan dengan memilih Layanan Cloud dalam panduan dukungan IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## **4. Biaya**

### **4.1 Metrik Biaya**

Metrik(-metrik) biaya untuk Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

Metrik biaya berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- a. Aplikasi adalah program perangkat lunak yang ditentukan secara unik yang dikembangkan oleh atau disediakan untuk mengakses atau digunakan oleh Layanan Cloud.
- b. Pengguna yang Sah adalah pengguna unik yang diizinkan untuk mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh, melalui program, perangkat atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.
- c. Gigabita (GB) ditentukan sebagai bita data 2 pangkat 30 yang diproses, digunakan, disimpan atau dikonfigurasi dalam Layanan Cloud.
- d. Mesin Virtual (Instance) adalah setiap akses pada konfigurasi spesifik pada Layanan Cloud.
- e. Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan.

## **5. Syarat-syarat Tambahan**

Untuk Perjanjian Layanan Cloud (atau perjanjian cloud dasar yang setara) yang ditandatangani sebelum tanggal 1 Januari 2019, syarat-syarat yang tersedia di <https://www.ibm.com/acs> adalah yang berlaku.

### **5.1 Pencadangan**

Pencadangan dilakukan setiap hari untuk mesin virtual produksi dan apabila diperlukan untuk mesin virtual non-produksi. IBM akan menyimpan salinan cadangan data Klien selama periode maksimum 3 tahun untuk mesin virtual produksi dan hingga 90 hari untuk mesin virtual non-produksi. Klien bertanggung jawab untuk mengonfigurasi keamanan Layanan Cloud untuk mencegah pengguna individu menghapus data, dan setelah data dihapus, Klien menyatakan dan menyetujui bahwa IBM tidak berkewajiban untuk memulihkan data yang dihapus tersebut dan, apabila tersedia, dapat mengenakan biaya untuk upaya tersebut.

### **5.2 Habis Masa Berlaku Layanan Cloud**

Sebelum pengakhiran atau habisnya masa berlaku Layanan Cloud, Klien dapat menggunakan fitur pelaporan atau ekspor apa pun yang tersedia dari Layanan Cloud untuk mengekstrak data. Layanan ekstraksi data kustom tersedia berdasarkan perjanjian terpisah.

Setelah menerima permintaan dukungan dari Klien dalam waktu 30 hari sejak tanggal habis masa berlaku atau pengakhiran Layanan Cloud, IBM akan memberikan salinan elektronik konten Klien dalam format aplikasi asli kepada Klien.

### **5.3 Batasan Non-Produksi**

Jika Layanan Cloud ditentukan sebagai "Non-Produksi", maka layanan tersebut hanya dapat digunakan untuk kegiatan non-produksi internal, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur internal, staging, kegiatan uji mutu dan/atau pengembangan tambahan atau ekstensi yang digunakan secara internal pada Layanan Cloud dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan. Klien tidak berwenang untuk menggunakan setiap bagian dari Layanan Cloud untuk tujuan lain apa pun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai.

### **5.4 Batasan Penggunaan untuk Kepentingan Pihak Ketiga**

Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud atau komponen apa pun darinya, termasuk tetapi tidak terbatas pada data output dan laporan yang dihasilkan oleh Layanan Cloud untuk menyediakan biro jasa, layanan hosting, atau layanan teknologi informasi komersial apa pun kepada pihak ketiga, kecuali apabila disepakati lain secara tertulis oleh IBM.

---

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

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