

## Uraian Layanan Cloud IBM

## IBM Security AppScan Mobile Analyzer

Berikut ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

## 1. Layanan Cloud

Tawaran Layanan Cloud diuraikan di bawah ini dan ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan untuk tawaran berhak yang dipilih. Dokumen Pemesanan akan berisi Penawaran yang diberikan dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang mengonfirmasikan tanggal mulai dan jangka waktu Layanan Cloud. Penagihan akan dimulai setelah Layanan Cloud diberikan.

### 1.1 IBM Security AppScan Mobile Analyzer

Layanan ini mengidentifikasi masalah keamanan pada level kode dalam aplikasi *mobile* Android. Layanan ini mengizinkan pengembang untuk memindai kerentanan keamanan tanpa harus memberikan kode sumber aplikasi. Pada akhir pemeriksaan, layanan akan menghasilkan laporan keamanan yang meliputi rincian kerawanan yang terdeteksi, risiko keamanan potensial pada aplikasi *mobile* yang disebabkan oleh kerawanan ini, dengan saran cara perbaikannya.

## 2. Uraian Keamanan

### 2.1 Kebijakan Keamanan

IBM memiliki tim keamanan informasi dan juga mempertahankan kebijakan kerahasiaan dan keamanan yang disampaikan kepada para karyawan IBM. IBM mewajibkan pelatihan kerahasiaan dan keamanan kepada personel yang mendukung pusat data IBM. Kebijakan dan standar keamanan IBM ditinjau dan dievaluasi ulang setiap tahun. Insiden keamanan IBM ditangani sesuai dengan prosedur tanggapan insiden yang komprehensif terhadap insiden.

### 2.2 Pengendalian Akses

Akses ke data klien, apabila diperlukan, diizinkan hanya oleh perwakilan dukungan IBM yang berwenang dan personel operasional layanan sesuai dengan prinsip pemisahan kewajiban. Staf IBM menggunakan otentikasi dua faktor ke host manajemen "gerbang" perantara. Saat mengakses data klien, semua koneksi merupakan saluran yang terenkripsi.

### 2.3 Integritas dan Ketersediaan Layanan

Modifikasi terhadap sistem pengoperasian dan perangkat lunak aplikasi diatur oleh proses manajemen perubahan IBM. Perubahan terhadap peraturan *firewall* juga diatur oleh proses manajemen perubahan dan ditinjau oleh staf keamanan IBM sebelum diterapkan. IBM memantau pusat data 24x7. Pemeriksaan kerentanan internal dan eksternal dilakukan secara berkala oleh administrator yang berwenang dan vendor pihak ketiga untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan potensi paparan sistem keamanan. Sistem deteksi *malware* (antivirus, deteksi intrusi, pemeriksaan kerentanan, dan pencegahan intrusi) digunakan di seluruh 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

IBM menyimpan catatan aktivitasnya untuk sistem, aplikasi, repositori data, *middleware*, dan perangkat infrastruktur jaringan yang dapat digunakan dan dikonfigurasi untuk aktivitas pencatatan. 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 (*real-time*) dan melalui laporan analisis berkala untuk mendeteksi perilaku yang ganjil. Staf operasional diperingatkan tentang kegajilan 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 pusat data IBM. Hanya titik akses terbatas yang ada ke dalam pusat data, 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. Area pengiriman, dermaga pemuatan, dan tempat lain di mana orang-orang yang tidak berwenang dapat memasuki lokasi dikendalikan dan diisolasi.

## 2.6 Kepatuhan

Setiap tahun IBM menyatakan praktik kerahasiaannya konsisten dengan Prinsip Safe Harbor Departemen Perdagangan AS: Pemberitahuan, Pilihan, Transfer Maju, Akses dan Keakuratan, Keamanan, dan Pengawasan/Penerapan. IBM melakukan audit standar industri SSAE 16 (atau yang setara) setiap tahun di pusat data produksi. IBM meninjau aktivitas terkait keamanan dan kerahasiaannya untuk tujuan kepatuhan terhadap persyaratan bisnis IBM. Penilaian dan audit dilakukan secara berkala oleh IBM untuk memastikan kepatuhan dengan kebijakan keamanan informasinya. Karyawan IBM dan karyawan vendor menyelesaikan pelatihan kewaspadaan dan keamanan tenaga kerja satu tahun sekali. Para personel diingatkan tentang tujuan kerja dan tanggung jawab mereka guna memenuhi etika bisnis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM setiap tahun.

## 3. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

### 3.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud tersedia berdasarkan salah satu dari metrik biaya berikut sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan:

- Mesin Virtual Aplikasi (*Application Instance*) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu kepemilikan atas Mesin Virtual Aplikasi diperlukan untuk setiap mesin virtual dari Aplikasi yang terhubung ke SaaS IBM. Apabila Aplikasi memiliki banyak komponen, masing-masing menjalankan tujuan yang berbeda dan/atau dasar pengguna, dan masing-masing aplikasi dapat dihubungkan ke atau dikelola oleh SaaS IBM, masing-masing komponen tersebut dianggap sebagai Aplikasi yang terpisah. Selain itu, lingkungan pengujian, pengembangan, penahanan, dan produksi untuk suatu Aplikasi masing-masing dianggap sebagai mesin virtual terpisah dari Aplikasi dan masing-masing harus memiliki kepemilikan. Beberapa mesin virtual Aplikasi dalam suatu lingkungan tunggal masing-masing dianggap sebagai mesin virtual terpisah dari Aplikasi dan masing-masing harus memiliki kepemilikan. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Mesin Virtual Aplikasi terhubung ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

### 3.2 Biaya dan Penagihan

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

### 3.3 Pay as you Go

Opsi Pay as you Go akan ditagihkan pada bulan berikutnya ketika layanan digunakan pada tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

## 4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud tersedia selama periode langganan.

### Waktu Dukungan Operasional adalah sebagai berikut:

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara *online*, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan (SaaS) IBM.

### Dukungan Setelah Jam Kerja:

Dukungan Setelah Jam Kerja (di luar jam kerja reguler yang dinyatakan di atas) tersedia hanya untuk masalah dengan Tingkat Permasalahan 1 pada hari kerja, akhir pekan, dan hari libur. Masalah Tingkat Permasalahan 1 memerlukan kesediaan klien untuk membantu IBM mendiagnosis masalah selama periode 24x7 jika tidak masalah diturunkan ke Tingkat Permasalahan 2.

## 4.1 Dukungan Forum

Semua klien Layanan Cloud diberikan dukungan forum yang dipantau secara teratur oleh perwakilan dan pengembang dukungan IBM.

- a. Mengajukan Pertanyaan:

<https://developer.ibm.com/answers/questions/ask/?topics=appscan-mobile-analyzer>

- b. Menampilkan Publikasi Terkini:

<https://developer.ibm.com/answers/topics/appscan-mobile-analyzer/>

## 4.2 Dukungan Standar

Dukungan standar tersedia selama periode waktu di mana klien mengeluarkan biaya *Pay as you Go*. Dari dalam Layanan Cloud, klien dapat mengirimkan tiket dukungan atau membuka sesi obrolan untuk bantuan. Untuk informasi lebih lanjut tentang prosedur dukungan, harap lihat di portal web dukungan IBM berikut: <https://support.ibmcloud.com> atau di Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak SaaS IBM berikut: [http://www.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf).

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah:</b> Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewatkan tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	<b>Pengaruh bisnis minimal:</b> Pertanyaan atau permintaan non-teknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

## 5. Kepatuhan Safe Harbor

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

## 6. Informasi Tambahan

Layanan Cloud dirancang untuk mengidentifikasi berbagai potensi masalah keamanan dan kepatuhan dalam layanan web *mobile* dan aplikasi *mobile*. Layanan ini tidak menguji semua kerentanan atau risiko kepatuhan, ataupun bertindak sebagai penghalang terhadap serangan keamanan. Ancaman keamanan, regulasi, dan standar terus berubah, dan Layanan mungkin tidak dapat mencerminkan semua perubahan tersebut. Keamanan dan kepatuhan aplikasi *mobile* Pelanggan, sistem dan karyawan, serta tindakan perbaikan apa pun, merupakan tanggung jawab Pelanggan sepenuhnya. Hal tersebut semata-mata merupakan kebijakan Pelanggan untuk menggunakan atau tidak menggunakan informasi apa pun yang diberikan oleh Layanan.

### 6.1 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 tercantumpada 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.

## 6.2 Cookies

Anda sadar 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 tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Anda. Anda mengonfirmasikan 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, di mana pun 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.

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.