

## IBM QRadar on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah pihak yang melakukan perjanjian serta pengguna dan penerimanya yang sah atas Layanan Cloud. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (Proof of Entitlement - "PoE") yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi yang terpisah.

### 1. Layanan Cloud

#### 1.1 IBM QRadar on Cloud 100 EPS

Tawaran IBM QRadar on Cloud menyampaikan solusi inteligensi keamanan tingkat lanjut dari IBM Cloud berdasarkan produk IBM Security QRadar SIEM. Hal ini memungkinkan Klien untuk mengumpulkan, mengorelasikan, dan menyimpan peristiwa yang dihasilkan baik di lokasi maupun lingkungan cloud serta melakukan manajemen keamanan dan ancaman sebagaimana yang akan mereka lakukan dengan produk QRadar SIEM yang digunakan di lokasi. Sebagai bagian dari tawaran, IBM juga menyediakan pemantauan infrastruktur pada basis 24x7 dan menerapkan tingkat perangkat lunak atau patch kritis terbaru apabila tersedia.

Layanan Cloud ini mencakup sembilan puluh (90) hari penyimpanan aktif yang dapat dicari.

#### 1.2 Fitur atau Layanan Opsional

##### 1.2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Peningkatan (upgrade) layanan yang menyediakan kapasitas 1000 EPS tambahan untuk mengumpulkan dan memproses peristiwa catatan (log event), tetapi hanya bersifat sementara untuk beberapa bulan. Klien dapat membeli beberapa unit dari peningkatan (upgrade) ini hingga tingkat EPS maksimum yang dapat didukung oleh tawaran. Tujuan dari bagian ini adalah untuk memungkinkan Klien yang memerlukan cakupan saat terjadinya "peningkatan drastis (spike)" selama suatu tahun untuk memenuhi persyaratan tersebut melalui peningkatan (upgrade) kapasitas sementara. Di akhir jangka waktu, jumlah kenaikan kapasitas sementara ini akan dihapus dari lingkungan Klien.

##### 1.2.2 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 100 EPS

Peningkatan (upgrade) kapasitas data menambahkan penyimpanan tambahan dan memperluas periode analisis. Peningkatan (upgrade) kapasitas memberikan penyimpanan data selama hingga 1 tahun penuh kepada klien untuk setiap peningkatan (upgrade) 100 EPS yang dibeli.

##### 1.2.3 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Berintegrasi dengan IBM QRadar SIEM dan prosesor aliran untuk memberikan visibilitas jaringan Lapisan 3 dan analisis aliran guna membantu Klien mencari, mendeteksi dan menanggapi aktivitas di seluruh jaringan Klien.

##### 1.2.4 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Secara proaktif mendeteksi dan menemukan perangkat jaringan dan kerentanan keamanan aplikasi, menambahkan konteks dan memberi dukungan dalam memprioritaskan perbaikan dan aktivitas mitigasi.

##### 1.2.5 IBM QRadar on Cloud Log Archival

Memungkinkan Klien untuk mengarsipkan data peristiwa dari Layanan Cloud selama periode langganan. IBM akan bekerja dengan Klien untuk menuliskan peristiwa yang ditentukan ke penyimpanan objek untuk tujuan pengarsipan. Atas permintaan Klien, IBM akan memasang kembali data peristiwa yang diarsipkan selama tiga puluh (30) hari ke mesin virtual Layanan Cloud Klien dalam tiga (3) hari kerja dari permintaan tersebut. Data tersebut akan tetap tersedia untuk Klien selama 48 jam sebelum dikembalikan ke penyimpanan objek pengarsipan. Klien dapat membuat hingga dua permintaan setiap periode tiga bulan. Peningkatan (upgrade) kapasitas memberikan penyimpanan data selama hingga 1 tahun penuh kepada Klien untuk setiap peningkatan (upgrade) 100 EPS yang dibeli.

##### 1.2.6 IBM QRadar on Cloud Optimization Service

Untuk layanan langganan yang dikirimkan dari jarak jauh ini, IBM akan melaksanakan rapat peninjauan dengan Klien untuk menilai kondisi terkini dari mesin virtual Layanan Cloud Klien dan menyampaikan

hasilnya kepada Klien melalui laporan QRadar on Cloud Health Status yang akan mengidentifikasi area-area untuk perbaikan, jika ada.

Selain itu, IBM akan menyediakan layanan konsultasi apa pun berikut ini kepada Klien, atas permintaan Klien, hingga selama delapan(8) hari dalam periode 1 tahun:

- Membantu menambahkan sumber catatan (log source) tambahan ke Layanan Cloud;
- Mengonfigurasi pencarian, laporan, dan dasbor tambahan;
- Melakukan penyesuaian tambahan pada penyebaran QRadar yang ada; dan
- Menyediakan transfer pengetahuan mengenai subjek QRadar yang bersangkutan.

### 1.3 Layanan Pengaturan

Layanan pengaturan berikut dikirimkan dari jarak jauh dan dapat dipesan secara terpisah. Setiap layanan yang dipesan akan habis masa berlakunya (90) hari sejak pembelian, kecuali apabila disebutkan lain, terlepas dari apakah semua jam (apabila berlaku) telah digunakan atau belum. Layanan akan mencakup Manajer Pengikatan IBM yang akan menjadwalkan setiap pertemuan perdana.

#### 1.3.1 IBM QRadar on Cloud Deployment Service

Layanan ini menyediakan empat puluh (40) jam layanan profesional yang selama itu IBM akan melakukan beberapa atau semua hal berikut:

IBM akan melaksanakan tinjauan arsitektur SIEM dalam durasi hingga enam belas jam untuk menentukan persyaratan pelaporan Klien dan akan menyampaikan temuannya kepada Klien dalam laporan arsitektur solusi yang akan membantu menentukan dan menangkap persyaratan Klien.

Laporan ini akan mencakup:

- Persyaratan pelaporan yang ditentukan oleh Klien untuk membantu memenuhi persyaratan kepatuhan, audit, dan kecerdasan keamanan Klien.
- Persyaratan kecerdasan keamanan, kasus penggunaan, dan aplikasi yang dapat dibantu oleh IBM dengan mengimplementasikan (hingga sepuluh (10) kasus penggunaan hingga dua (2) aplikasi).
- Informasi tingkat tinggi pada sumber catatan (log source) dan aliran Klien yang akan diperlukan untuk mendukung kasus penggunaan.
- Pertimbangan infrastruktur jaringan, seperti firewall dan port.

Berdasarkan pada laporan arsitektur solusi, IBM akan melakukan tugas-tugas berikut jika waktu yang tersisa memungkinkan:

- Mengonfigurasi kumpulan peristiwa hingga untuk tiga (3) mesin virtual dari hingga sepuluh (10) jenis sumber catatan (log source) ke dalam Layanan Cloud. Aktivitas ini akan mencakup transfer pengetahuan kepada personel yang relevan dari Klien sehingga mereka dapat menambahkan sumber catatan (log source) lebih banyak sebagaimana yang diperlukan. Hanya sumber catatan (log source) yang didukung oleh QRadar Device Support Modules (DSM) standar yang akan disertakan sebagai bagian dari layanan ini.
- Penyesuaian awal yang mencakup a) mengaktifkan aturan yang tidak umum, pencarian tersimpan, akumulasi grafik dan laporan urutan waktu; b) Mengidentifikasi dan menghapus sumber gangguan; dan c) mengonfigurasi penyimpanan offline melalui NFS, CIFS, atau iSCSI.
- Mengimplementasikan sepuluh (10) kasus penggunaan dan dua (2) aplikasi dari IBM QRadar App Exchange yang didokumentasikan dalam dokumen arsitektur solusi.

#### 1.3.2 IBM QRadar on Cloud Custom Parser Service

Layanan ini akan menyediakan pengembangan dari pengurai (parser)/uDSM kustom tunggal untuk mendukung jenis sumber catatan (log source) non-standar Klien yang akan dikirimkan ke Layanan Cloud dan mencakup tugas-tugas berikut:

- Membuat pengurai (parser) kustom untuk jenis sumber catatan (log source) non-standar(dikerjakan dari jarak jauh);
- Membuat, mengonfigurasi, dan memetakan uDSM;
- Menyebarkan dan menguji uDSM kustom; dan
- Menguraikan hingga dua puluh lima jenis pesan untuk sumber catatan (log source).

## 2. Perlindungan Konten dan Data

Lembar data Perlindungan dan Pemrosesan Data (Lembar Data) memberikan informasi spesifik untuk Layanan Cloud yang berkaitan dengan jenis Konten yang diaktifkan untuk diproses, aktivitas pemrosesan yang dilibatkan, fitur-fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. Setiap perincian atau klarifikasi dan syarat-syarat, termasuk tanggung jawab Klien, seputar penggunaan Layanan Cloud dan fitur-fitur perlindungan data, apabila ada, dicantumkan di pasal ini. Mungkin terdapat lebih dari satu Lembar Data yang berlaku untuk penggunaan Klien atas Layanan Cloud berdasarkan opsi yang dipilih oleh Klien. Lembar Data mungkin hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan tidak tersedia dalam bahasa setempat. Meskipun terdapat praktik hukum atau kebiasaan setempat apa pun, para pihak menyetujui bahwa mereka memahami bahasa Inggris dan bahasa ini adalah bahasa yang sesuai untuk akuisisi dan penggunaan Layanan Cloud. Lembar(-lembar) Data berikut berlaku untuk Layanan Cloud dan opsinya yang tersedia. Klien menyatakan bahwa i) IBM dapat memodifikasi Lembar(-lembar) Data dari waktu ke waktu atas kebijakan IBM sendiri dan ii) modifikasi tersebut akan menggantikan versi sebelumnya. Tujuan dari setiap modifikasi pada Lembar(-lembar) Data adalah untuk i) meningkatkan atau mengklarifikasi komitmen yang sudah ada, ii) menjaga keselarasan terhadap standar yang diterapkan saat ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau iii) memberikan komitmen tambahan. Tidak ada modifikasi pada Lembar(-lembar) Data yang secara materi akan menurunkan perlindungan data Layanan Cloud.

Tautan(-tautan) ke Lembar(-lembar) Data yang berlaku:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FB0F42F0750011E6865BC3F213DB63F7>

Klien bertanggung jawab untuk menjalankan tindakan yang diperlukan untuk memesan, mengaktifkan, atau menggunakan fitur perlindungan data yang tersedia untuk Layanan Cloud dan menerima tanggung jawab atas penggunaan Layanan Cloud apabila Klien gagal untuk menjalankan tindakan tersebut, termasuk memenuhi setiap persyaratan perlindungan data atau persyaratan hukum lainnya yang berkaitan dengan Konten.

Adendum Pemrosesan Data (Data Processing Addendum - "DPA") IBM di <http://ibm.com/dpa> dan Ekshibit(-ekshibit) DPA berlaku dan direferensikan sebagai bagian dari Perjanjian, apabila dan sepanjang Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (European General Data Protection Regulation - "GDPR") (EU/2016/679) berlaku untuk data pribadi yang berada dalam Konten. Lembar(-lembar) Data yang berlaku untuk Layanan Cloud ini akan berfungsi sebagai Ekshibit(-ekshibit) DPA. Apabila DPA berlaku, kewajiban IBM untuk memberikan pemberitahuan perubahan kepada Subprosesor dan hak Klien untuk mengajukan keberatan terhadap perubahan tersebut akan berlaku sebagaimana yang dinyatakan dalam DPA.

## 3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement - "SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE). SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

### 3.1 Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (help desk) dukungan teknis IBM dalam waktu 24 jam sejak pertama kali menyadari bahwa terdapat suatu pengaruh bisnis penting dan Layanan Cloud tidak tersedia. Klien harus membantu IBM secara wajar dalam setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan

Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 10 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

### 3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99%	5%
Kurang dari 95%	10%

\* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung sesuai daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku selama bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan menyediakan suatu potongan harga secara langsung untuk Klien.

Ketersediaan yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak.

## 4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. Panduan dukungan perangkat lunak sebagai layanan IBM tersedia di [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) yang menyediakan kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran yang terpisah.

## 5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

### 5.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud tersedia berdasarkan metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- Pengikatan adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- Peristiwa Per Detik (Events Per Second – “EPS”) adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Peristiwa adalah kejadian dari peristiwa spesifik yang diproses oleh atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Peristiwa per detik yang dikumpulkan dan diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi milik Klien.
- Sepuluh Ribu Aliran per Menit adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Aliran adalah catatan komunikasi antara dua host. Semua paket yang berisi IP sumber, IP tujuan, port sumber, port tujuan, dan protokol yang sama dikombinasikan menjadi satu catatan Aliran. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah tertinggi Aliran dalam interval satu menit, yang dibulatkan ke Sepuluh Ribu terdekat, yang dikelola atau diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi milik Klien.
- 256 Aset adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Aset adalah setiap sumber daya berwujud atau item bernilai yang akan dikelola termasuk peralatan produksi, fasilitas, transportasi, perangkat keras, dan perangkat lunak TI. Setiap sumber daya atau item dengan pengidentifikasi unik dalam Layanan Cloud adalah Aset yang terpisah. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup Aset, yang dibulatkan ke 256 terdekat, yang diakses atau dikelola oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi Klien. Setiap kepemilikan 256 Aset mewakili 256 Aset.

## 5.2 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan satu kali akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi untuk setiap layanan pengaturan yang dipesan.

## 5.3 Frekuensi Penagihan

Berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih, IBM akan menagih Klien atas biaya yang jatuh tempo di awal jangka waktu frekuensi penagihan tersebut, kecuali untuk kelebihan dan jenis biaya penggunaan yang akan ditagihkan di akhir.

## 6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan, atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE. Pembaruan tunduk pada kenaikan harga tahunan sebagaimana yang ditetapkan dalam penawaran. Apabila pembaruan otomatis adalah setelah penerimaan pemberitahuan IBM mengenai penarikan Layanan Cloud, jangka waktu pembaruan akan berakhir lebih cepat dari akhir jangka waktu pembaruan saat ini atau tanggal penarikan yang diumumkan.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

## 7. Syarat-syarat Tambahan

### 7.1 Umum

Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud, sendiri atau digabungkan dengan layanan atau produk lainnya, untuk mendukung aktivitas berisiko tinggi apa pun berikut ini: rancangan, konstruksi, kendali, atau pemeliharaan fasilitas nuklir, sistem transportasi massal, sistem pengendalian lalu lintas udara, sistem pengendalian otomotif, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat terbang, atau aktivitas lain apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera pribadi yang serius.

### 7.2 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan yang hanya dapat digunakan sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud. Apabila perangkat lunak yang diaktifkan disertai dengan perjanjian lisensi terpisah, syarat dari perjanjian(-perjanjian-) lisensi tersebut juga berlaku, sebagaimana yang dibatasi oleh pasal ini. Apabila terdapat ketidaksesuaian, syarat-syarat Uraian Layanan ini akan berlaku di atas setiap perjanjian lisensi yang menyertainya tersebut. Perangkat lunak yang diaktifkan diberikan "SEBAGAIMANA ADANYA". Klien hanya dapat memasang dan menggunakan hingga 10 salinan Perangkat Lunak yang Diaktifkan.

### 7.3 Data Keamanan

IBM dapat mengumpulkan indikator potensi aktivitas merusak dari Konten Klien untuk digunakan dalam konteks inteligensi ancaman siber, khususnya URL, alamat IP, domain, dan hash file. IBM dapat, sebagai gantinya, memberi tahu Klien apabila indikator ini menyarankan risiko ancaman siber Klien meningkat.

---

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 Indonesia dan bahasa Inggris. 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.