

IBM QRadar on Cloud

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

1. Layanan Cloud

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran yang tersedia berikut ini

1.1.1 IBM QRadar on Cloud

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 disebar di lokasi. Sebagai bagian dari tawaran, IBM juga menyediakan pemantauan infrastruktur pada basis 24x7 dan menerapkan tingkat perangkat lunak atau patch penting terbaru apabila tersedia.

Layanan Cloud ini mencakup sembilan puluh (90) hari penyimpanan aktif yang dapat dicari dan dimiliki dalam jumlah 100 Peristiwa per Detik (Events per Second - "EPS").

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM QRadar on Cloud Temporary Upgrade

Peningkatan (upgrade) layanan yang menyediakan kapasitas 1.000 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 rentang jangka waktu, jumlah kenaikan kapasitas sementara ini akan dihapus dari lingkungan Klien.

1.2.2 IBM QRadar on Cloud Data Capacity

Peningkatan (upgrade) kapasitas data menambahkan penyimpanan tambahan dan memperluas periode analisis. Peningkatan (upgrade) kapasitas memberikan data peristiwa yang tersimpan hingga 1 tahun penuh kepada Klien untuk setiap pembelian 100 peningkatan (upgrade) EPS.

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.

Layanan Cloud ini mencakup sembilan puluh (90) hari penyimpanan aktif yang dapat dicari dan dimiliki dalam jumlah 10.000 Aliran per Menit (Flows per Minute - "FPM").

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 100 peningkatan (upgrade) EPS yang dibeli.

1.2.6 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On Data Capacity

Peningkatan (upgrade) kapasitas data menambahkan penyimpanan tambahan dan memperluas periode analisis dengan menyediakan hingga 1 tahun penuh data aliran yang disimpan kepada Klien untuk setiap pembelian 10.000 peningkatan FPM.

1.2.7 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On Log Archival

Tawaran ini memungkinkan Klien untuk mengarsipkan data aliran dari Layanan Cloud selama periode langganan. IBM akan bekerja dengan Klien untuk menuliskan aliran yang ditentukan ke penyimpanan objek untuk tujuan pengarsipan. Atas permintaan Klien, IBM akan memasang kembali data aliran 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 10.000 peningkatan (upgrade) FPM yang dibeli.

1.2.8 IBM QRadar on Cloud for Non-Production Environment

Tawaran IBM QRadar on Cloud for Non-Production Environment menyampaikan mesin virtual pengujian terdedikasi dari layanan Cloud. 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 dalam lingkungan pengujian terdedikasi. Sebagai bagian dari tawaran, IBM juga menyediakan pemantauan infrastruktur pada basis 24x7 dan menerapkan tingkat perangkat lunak atau patch kritis terbaru apabila tersedia. Klien hanya dapat menggunakan Layanan ini untuk tujuan pengujian non-produksi.

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

1.3 Layanan Percepatan

1.3.1 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.

1.3.2 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.

a. IBM QRadar on Cloud Deployment Services

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.

b. **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. **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) Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (European General Data Protection Regulation - "GDPR"); atau ii) peraturan perundang-undangan perlindungan data lainnya yang ditetapkan di <http://www.ibm.com/dpa/dpl> berlaku.

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

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.

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:

- Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.
- Peristiwa Per Detik adalah jumlah kejadian dari peristiwa spesifik per detik yang diproses oleh atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud.
- Aliran per Menit adalah jumlah aliran per menit yang dikelola atau diproses oleh Layanan Cloud. Aliran adalah catatan komunikasi antara dua host. Paket yang berisi IP sumber, IP tujuan, port sumber, port tujuan, dan protokol yang sama dikombinasikan sebagai satu catatan Aliran.
- Aset adalah item nilai atau sumber daya berwujud yang diidentifikasi secara unik untuk diakses atau dikelola oleh Layanan Cloud.

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 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud berisi Perangkat Lunak yang Diaktifkan berikut:

Perangkat Lunak yang Diaktifkan	Syarat-syarat Lisensi yang Berlaku (apabila ada)
Gateway Data	Klien hanya dapat memasang dan menggunakan hingga sepuluh (10) salinan Gateway Data

6. Syarat-syarat Utama

6.1 Penggunaan Data

Hal-hal berikut ini berlaku di atas apa pun yang bertentangan dalam pasal Perlindungan Data dan Konten dari syarat-syarat Layanan Cloud dasar di antara para pihak: IBM tidak akan menggunakan atau mengungkapkan hasil yang muncul dari penggunaan Klien atas Layanan Cloud yang bersifat khusus untuk Konten Klien (Wawasan) atau yang mengidentifikasi Klien. Namun demikian, IBM akan menggunakan Konten dan informasi lainnya yang dihasilkan dari Konten sebagai bagian dari Layanan Cloud untuk tujuan peningkatan Layanan Cloud. IBM juga dapat membagikan pengidentifikasi ancaman dan informasi keamanan lainnya yang disematkan dalam Konten untuk tujuan perlindungan dan deteksi ancaman.

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.