

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM kepada Klien. Klien adalah perusahaan dan pengguna serta 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

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud adalah solusi pengelolaan insiden dan darurat yang dimanfaatkan untuk pengoperasian harian dan untuk situasi darurat atau krisis. Tawaran ini mengintegrasikan dan mengorelasikan banyak sumber informasi untuk menciptakan gambaran pengoperasian umum yang dinamis, geospasial, dan wawasan berbasis analitik yang dapat membantu komandan insiden dan manajer darurat memahami dan beradaptasi terhadap situasi yang cepat berubah.

Dengan menggabungkan pengetahuan tentang status operasional terkini dengan fungsi analisis konsekuensi dan menyajikan informasi yang ada di kerangka geospasial yang mendekati waktu nyata (*real-time*), Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud membantu memberikan fungsi perintah dan kontrol kepada responden pertama, komandan insiden, pemimpin keamanan, berbagai pemegang saham penting, dan eksekutif manajer atau pimpinan pemerintah.

Kemampuan Dasar:

- Konsol Intelligent Operations Center memungkinkan pengguna Layanan Cloud untuk melihat peristiwa dan status peristiwa, informasi geospasial (memerlukan integrasi ke Sistem Informasi Geografi – server GIS, tidak disertakan dengan Layanan Cloud), dan mempublikasikan laporan untuk mengelola Indikator Kinerja Utama (KPI) / Misi.
- Memungkinkan pengguna Layanan Cloud untuk melihat korelasi berdasarkan waktu dan lokasi peristiwa atau data lain yang diproses dengan Layanan Cloud pada sebuah peta.
- Memungkinkan pengguna Layanan Cloud untuk meningkatkan peristiwa berdasarkan ambang batas pada data yang diproses oleh Layanan Cloud.
- Memungkinkan pengguna Layanan Cloud untuk melihat laporan mengenai peristiwa atau data lain yang ditangkap dalam konsol IOC.
- Memungkinkan pengguna Layanan Cloud untuk melihat KPI/ Misi berdasarkan peristiwa atau data lain yang ditangkap dalam konsol IOC.
- Pengguna Layanan Cloud dapat melakukan Prosedur Operasi Standar (SOP) / Alur Kerja yang membantu untuk mengotomatiskan suatu tanggapan standar atas suatu peristiwa, ambang batas KPI / Misi atau suatu kondisi yang dijelaskan dalam sebuah laporan.
- Penggunaan dasbor eksekutif yang merupakan antarmuka khusus yang menyediakan informasi ringkasan sekilas dari semua peristiwa di suatu kota bagi pengguna Layanan Cloud.
- Penggunaan stasiun kerja klien yang merupakan sebuah antarmuka Pusat Perintah yang dikhususkan yang menyediakan fungsi Antarmuka Pengguna Grafis (*Graphical User Interface - "GUI"*) kaya kepada para pengguna Layanan Cloud untuk pemahaman situasi dan manajemen insiden/darurat dan mendukung penggunaan berbagai layar serta *video wall display*.
- Pengguna Layanan Cloud dapat memproses pemberitahuan tentang peringatan (setiap laporan penting atau kejadian yang dikirimkan ke perangkat lunak melalui umpan datanya) dan menampilkan peringatan tersebut pada kanvas dalam konteks geospasial mereka. Pengguna juga dapat secara manual memasukkan sebuah peringatan dan informasi terkait dalam lokasi yang sesuai pada kanvas.
- Layanan Cloud memungkinkan para pengguna untuk mengelompokkan peringatan terkait ke dalam beberapa insiden: peringatan mewakili laporan tentang satu topik informasi, sedangkan insiden mewakili serangkaian kejadian yang sedang berlangsung yang harus dilacak dalam sistem. Layanan Cloud dapat membantu pengguna mengatur status operasional insiden, memberikan catatan tambahan, dan melampirkan dokumen kepentingan. Hal ini memungkinkan beberapa pengguna Layanan Cloud untuk mengolaborasi dan memperluas rincian insiden saat terungkap.

- Jika lebih dari satu insiden telah ditetapkan, Layanan Cloud memungkinkan pengguna untuk mengaitkan insiden-insiden tersebut, untuk melihat apakah ada sebuah pola atau tidak, dengan membuat Tampilan Status Peristiwa.
- Layanan Cloud menyediakan proses berbasis peraturan yang berjalan di latar belakang untuk membantu mengidentifikasi potensi ancaman/kesempatan yang muncul berdasarkan rangkaian tindakan terdahulu.
- Alat File Peristiwa (*Event File*) memungkinkan pengguna Layanan Cloud untuk menunjuk sekumpulan informasi terkait peristiwa, seperti aset, dokumen, dan tautan.
- Panel monitor ancaman membantu pengguna Layanan Cloud untuk mengidentifikasi semua fitur dan aset yang memiliki peringatan terdekat yang memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pengguna. Beberapa profil ancaman dapat dibuat berdasarkan fitur tertentu atau aset, tipe peringatan, area kepentingan dan proksimitas peringatan yang terkait dengan fitur kepentingan.
- Alat Kesiapan Misi (*Mission Readiness*) memungkinkan pengguna Layanan Cloud untuk membuat dan memantau status beberapa tujuan yang dibuat oleh pengguna. Dengan alat Kesiapan Misi, pengguna dapat segera menerima pemberitahuan tentang setiap perubahan pada aset yang akan memiliki dampak merugikan pada keberhasilan tujuan menyeluruh. Alat ini memungkinkan pengguna untuk mengakses rincian data melalui ketergantungan misi untuk menemukan tugas dan aset berisiko serta sifat pelemahannya.
- Penggunaan perangkat kolaborasi Lapisan Data Taktis (*Tactical Data Layer*) untuk membuat dan membagi lapisan markup seperti gambar, anotasi, atau komentar menggunakan peta sebagai kanvasnya.
- Memberikan kemampuan pemeliharaan gambar operasional umum secara waktu nyata (*real-time*), sekaligus menjalankan simulasi "*what-if*" terpisah berdasarkan gambar operasional umum "kondisi langsung".
- Penggunaan Alat Analisis Konsekuensi (*Consequence Analysis Tool*) untuk beralih ke status *what-if* dan menyimulasikan berbagai peristiwa darurat dan bencana seperti ledakan bom, gelombang badai, dan angin ribut. Para pengguna dapat menggunakan mesin simulasi terpasang untuk mengevaluasi pengaruh dari peristiwa darurat atau bencana.
- Penggunaan Alat Dukungan Keputusan (*Decision Support Tool*) untuk membantu pemahaman lebih baik dan mengoptimalkan proses pemulihan. Simulasi pemulihan dapat dijalankan berdasarkan ketersediaan sumber daya dan pemosisian serta prioritas pemulihan.
- Penggunaan Alat Analisis Garis Pandang (*Line of Sight Analysis Tool*) (memerlukan pemetaan 3D yang tidak disediakan oleh Layanan Cloud) untuk menentukan lokasi yang berada di dalam jarak tertentu dan dalam garis langsung dari setiap titik yang diberikan.

1.1 IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management Standard User on Cloud

Pengguna Standar memiliki akses ke semua Kemampuan Dasar sebagaimana yang dinyatakan di atas.

1.2 IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management Premium User on Cloud

Pengguna Premium memiliki akses ke seluruh Kemampuan Dasar sebagaimana yang dinyatakan di atas serta akses ke kemampuan Pengguna Premium berikut:

- Membuat dan memodifikasi KPI / Misi serta laporan untuk lingkungan mereka.
- Membuat dan memodifikasi infrastruktur Aset serta keadaan saling ketergantungan dan laporan untuk lingkungan mereka.
- Membuat dan memodifikasi SOP serta alur kerja yang terkait lingkungan mereka.
- Membuat serta memodifikasi tab, tampilan, dan penyajian visual lainnya.
- Staf administrasi TI dapat mengelola Layanan Cloud melalui antarmuka administratif.
- Mengimpor data dari sistem pihak ketiga dan sistem Klien melalui API integrasi.
- Mengonfigurasi analitik yang mengidentifikasi korelasi, berdasarkan waktu dan lokasi, dari peristiwa dan aset.
- Menentukan dan mengelola antarmuka.

1.3 IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management Consumer User on Cloud

Pengguna Konsumen memiliki kemampuan untuk melihat laporan / data hanya untuk dibaca, mengajukan permintaan layanan, dan melihat status permintaan mereka. Pengguna Konsumen tidak memiliki akses ke Kemampuan Dasar atau kemampuan Pengguna Standar atau Premium apa pun.

1.4 IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management Mobile User on Cloud

Pengguna Mobile tidak memiliki akses ke Kemampuan Dasar atau kemampuan Pengguna Standar atau Premium dengan pengecualian berikut:

- Antarmuka HTML5 mobile disediakan untuk Pengguna Mobile guna berkolaborasi dengan personel pusat perintah secara dua arah atau Pengguna Mobile lainnya, dan membagi gambar operasi umum.
- Pengguna Mobile dapat menambahkan informasi teks, video, dan foto dalam sistem melalui perangkat mobile.
- Ketika insiden telah dibuat, Pengguna Mobile dari perangkat *mobile* mereka dapat dengan cepat menambahkan informasi yang dikumpulkan secara langsung ke catatan insiden.
- Pengguna Mobile dapat mengaktifkan dan menonaktifkan beberapa lapisan berbasis peta untuk menyesuaikan tampilan visual mereka. Tampilan dapat mencakup cuaca saat itu, lokasi peringatan, dan insiden, lokasi keselamatan umum, alat bantu untuk keselamatan umum (contohnya, hidran pemadam kebakaran), dan infrastruktur penting lainnya.
- Lapisan Data Taktis dapat ditinjau oleh Pengguna Mobile dalam waktu nyata pada saat lapisan tersebut sedang dibuat dan diperbarui.
- Pengguna Mobile dapat memilih aset dan meninjau informasi penting terkait seperti rencana darurat dan cetak biru (*blueprint*). Perubahan status aset dapat dilihat oleh pengguna mobile.
- Pengguna Mobile dapat memilih dan melihat gambar langsung dari kamera yang tersedia.
- Pengguna Mobile dapat mengakses dan melihat formulir dan dokumen dari penjilid virtual global.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> dan setiap syarat-syarat tambahan yang diatur dalam bagian ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

2.1 Kepatuhan terhadap Hukum

Setiap pihak bertanggung jawab untuk mematuhi: i) hukum dan regulasi yang berlaku untuk bisnis dan kontennya, dan ii) hukum dan regulasi impor, ekspor, dan sanksi ekonomi, termasuk hukum dan regulasi di Amerika Serikat yang melarang atau membatasi ekspor, ekspor kembali, atau transfer produk, teknologi, layanan atau data, secara langsung atau tidak langsung, ke atau untuk beberapa negara, penggunaan akhir atau pengguna akhir tertentu.

Untuk tujuan peraturan ekspor pemerintah Amerika Serikat, produk ini telah ditetapkan memenuhi syarat berdasarkan License Exception ENC (740.17(b)(2)), sebelumnya adalah ENC Restricted. Produk ini dapat dijual ke pengguna akhir non-pemerintah di semua negara, kecuali negara-negara yang diembargo/teroris. Produk ini tidak dapat dijual ke pengguna akhir pemerintah di luar Amerika Serikat, Kanada, Australia, Austria, Belgia, Bulgaria, Siprus, Republik Ceko, Denmark, Estonia, Finlandia, Prancis, Jerman, Yunani, Hongaria, Islandia, Irlandia, Italia, Jepang, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Belanda, Selandia Baru, Norwegia, Polandia, Portugal, Rumania, Slovenia, Slovakia, Spanyol, Swedia, Swiss, Turki, dan Inggris, tanpa persetujuan ekspor pemerintah Amerika Serikat sebelumnya.

2.2 Konten yang Diatur

Layanan Cloud ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk konten teregulasi, seperti informasi pribadi atau informasi pribadi yang sensitif. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah Layanan Cloud ini memenuhi kebutuhan Klien terkait dengan tipe konten yang Klien gunakan dalam kaitannya dengan Layanan Cloud.

2.3 Pengumpulan Data

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Klien) terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui teknologi pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan tentang efektivitas dari Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas tersebut dalam IBM, perusahaan-perusahaan IBM lainnya dan subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

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

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui IBM Client Success Portal:

<https://support.ibmcloud.com>. IBM akan menyediakan Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang memberikan informasi kontak dukungan teknis dan informasi serta proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan
1	Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah: 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
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi layanan sangat dibatasi dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- 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. Klien harus mendapatkan kepemilikan atas setiap Pengguna dengan Akses Bersamaan serentak yang mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (contohnya: melalui program, alat atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Peserta yang Memenuhi Syarat** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Setiap individu atau entitas yang memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam program penyampaian layanan apa pun yang dikelola atau dilacak oleh Layanan Cloud adalah Peserta yang Memenuhi Syarat. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup semua Peserta yang Memenuhi Syarat yang dikelola atau dilacak dalam Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

5.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan kepada 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.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia setiap 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.

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.