

IBM Security Intelligence on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah dan termasuk perusahaan, pengguna atau 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 Security Intelligence on Cloud Basic Service

Tawaran IBM Security Intelligence on Cloud menyampaikan solusi inteligensi keamanan tingkat lanjut dari IBM Cloud berdasarkan produk IBM Security QRadar SIEM. Hal ini memungkinkan Klien untuk mengumpulkan, berkorelasi, dan menyimpan peristiwa yang dihasilkan baik di lokasi dan dari 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 penting terbaru apabila tersedia.

Layanan Cloud akan memungkinkan Klien untuk memasukkan dan mengelola konten yang berisi informasi yang dapat dianggap sebagai informasi pribadi (Personal Information - "PI") berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai kerahasiaan yang berlaku:

- Nama individu
- Alamat email
- ID pengguna/nama login
- Alamat IP/alamat MAC
- URL
- Informasi geolokasi
- ID atau Nomor Seri Perangkat

Layanan Cloud ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk konten yang diatur, seperti informasi pribadi atau informasi pribadi yang sensitif. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah Layanan Cloud ini memenuhi kebutuhan Klien terkait jenis konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan Layanan Cloud.

1.2 Fitur Opsional

1.2.1 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Upgrade

Peningkatan (upgrade) layanan yang menyediakan kapasitas 1000 EPS tambahan untuk mengumpulkan dan memproses peristiwa catatan (log event). Klien dapat membeli beberapa unit dari peningkatan (upgrade) ini hingga tingkat EPS maksimum yang dapat didukung oleh tawaran.

1.2.2 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Peningkatan (upgrade) layanan yang menyediakan kapasitas 1000 EPS tambahan untuk mengumpulkan dan memproses peristiwa catatan (log event), namun 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.

1.2.3 IBM Security Intelligence on Cloud Data Capacity Upgrade – 48 TB

Peningkatan (upgrade) layanan yang meningkatkan kemampuan node data dengan menambahkan penyimpanan dan meningkatkan kinerja analisis.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini menganut 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 pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (service level agreement - "SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk digunakan 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 suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan Layanan Cloud. Klien harus membantu IBM secara wajar dalam setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam jangka waktu 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.

Untuk Layanan Cloud yang dibundel (tawaran Layanan Cloud individu yang dikemas dan dijual bersama-sama sebagai tawaran tunggal dengan harga kombinasi tunggal), kompensasi akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan Cloud yang dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing Layanan Cloud individu. Klien hanya dapat mengajukan klaim yang berkaitan dengan satu Layanan Cloud individu dalam suatu bundel pada suatu waktu tertentu.

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)
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 96%	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.

Contoh: 250 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 250 menit Waktu Henti = 42.950 menit <hr/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang tersedia untuk 99,4% ketersediaan selama bulan masa kontrak
--	---

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online sebagaimana yang diuraikan di bawah. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
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 untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting terhadap pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam Di luar Amerika Serikat/Kanada dalam 24 jam kerja	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja Di luar Amerika Serikat/Kanada dalam 24 jam kerja	Jam kerja S-J
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja Di luar Amerika Serikat/Kanada dalam 24 jam kerja	Jam kerja S-J}
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja Di luar Amerika Serikat/Kanada dalam 24 jam kerja	Jam kerja S-J

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- a. **Peristiwa Per Detik (Event Per Second - "PER")** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Peristiwa adalah peristiwa catatan (log event) yang dihasilkan dari suatu server, aplikasi atau perangkat yang dapat diproses untuk tujuan spesifik. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah peristiwa per detik yang dikumpulkan dan diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- b. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan

penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (Proof of Entitlement - "PoE") atau Dokumen Transaksi Klien.

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.

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. 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. Klien hanya dapat memasang dan menggunakan hingga sepuluh (10) salinan Perangkat Lunak yang Diaktifkan.

8. Umum

8.1 Penggunaan Layanan Cloud yang Sah Secara Hukum

Layanan Cloud dirancang untuk membantu Klien meningkatkan lingkungan keamanan dan datanya. Penggunaan Layanan Cloud dapat melibatkan berbagai peraturan perundang-undangan atau regulasi, termasuk yang berkaitan dengan kerahasiaan, perlindungan data, ketenagakerjaan, serta penyimpanan dan komunikasi elektronik. Layanan Cloud dapat digunakan hanya untuk tujuan yang sah dan dengan cara yang sah secara hukum. Klien setuju untuk menggunakan Layanan Cloud sesuai dengan, dan menanggung seluruh tanggung jawab untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, regulasi dan kebijakan yang berlaku. Klien menyatakan bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh setiap persetujuan, izin, atau lisensi yang diperlukan untuk memungkinkan penggunaan Layanan Cloud yang sah secara hukum.

8.2 Pemrosesan Data

Data Klien yang dikirimkan kepada Layanan Cloud akan disimpan di AS dan Kanada.

Para karyawan dan sub kontraktor IBM yang berlokasi di negara-negara berikut juga dapat memiliki akses ke data Klien yang dikirimkan ke Layanan Cloud sebagai bagian dari penyediaan dukungan:

- AS
- Arab Saudi
- India
- Australia
- Jepang
- Belgia
- Kosta Rika
- Brasil
- Polandia
- Irlandia
- Inggris
- Kanada

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.