

## IBM Resilient Incident Response Platform On Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah perusahaan 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

IBM Resilient Incident Response Platform on Cloud memberikan rencana tindakan dinamis (dari *malware* ke DDoS hingga hilangnya perangkat) dan praktik terbaik untuk menanggapi insiden secara umum. Basis pengetahuan ini mengarahkan tim Klien melalui tanggapan tersebut dan dapat dikonfigurasi untuk prosedur pengoperasian khusus Klien.

Tim tanggap insiden dapat mengelola dan berkolaborasi dengan tanggapan mereka secara langsung dalam IBM Resilient Incident Response Platform on Cloud. Tidak seperti sistem pelaporan tiket dan peralatan TI untuk tujuan umum lainnya, IBM Resilient Incident Response Platform dapat dikonfigurasi secara penuh dan dibuat untuk menanggapi insiden. Fitur analisis komprehensif terdekat, dasbor yang dapat disesuaikan, dan pelaporan yang kuat memungkinkan pemimpin senior untuk mengakses informasi utama.

IBM Resilient Incident Response Platform dirancang untuk organisasi dengan berbagai ukuran dan kompleksitas serta tersedia dalam beberapa versi yang dapat dipesan secara terpisah:

#### 1.1 IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud

IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud adalah solusi Layanan Cloud yang dirancang untuk berbagai sistem besar dari perusahaan besar. Layanan ini menawarkan fondasi untuk perencanaan, pengelolaan, dan mitigasi tanggapan untuk tipe organisasi dan insiden. Pengguna dapat membuat rencana tanggapan insiden berdasarkan pada standar industri dan praktik terbaik serta melacak insiden untuk penyelesaian. Layanan Cloud memudahkan penggabungan pusat di seluruh organisasi, memungkinkan berbagai pemangku kepentingan untuk menjalankan peran mereka dan bertugas sebagai bagian dari upaya tanggap insiden. Simulasi insiden juga dapat dijalankan, yang membantu tim untuk menguji rencana tanggapan, mengidentifikasi celah, dan memperbaiki proses tanggapan. Integrasi bawaan dengan berbagai umpan intelijen ancaman eksternal mengotomatiskan insiden dan penambahan artefak. Layanan Cloud mencakup basis pengetahuan mengenai regulasi pemberitahuan pelanggaran kerahasiaan data global yang membantu untuk lebih menyesuaikan rencana tanggap insiden. Data dapat juga disintesis dari sistem keamanan dan TI yang ada untuk memberikan informasi yang mendekati waktu nyata. Berbagai tugas dapat diotomatiskan, diefisienkan, atau disesuaikan dalam Layanan Cloud, tanpa membutuhkan pengembangan kustom. Klien harus memperoleh setidaknya 1 kepemilikan mesin virtual dan 1 kepemilikan Pengguna yang Sah untuk layanan ini.

#### 1.2 IBM Resilient Incident Response Platform Standard on Cloud

IBM Resilient Incident Response Platform Standard on Cloud adalah suatu solusi Layanan Cloud yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tanggap insiden pada perusahaan menengah hingga kecil. Layanan ini menawarkan banyak fungsionalitas yang sama dengan IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise on Cloud, kecuali untuk fitur dan fungsi berikut yang Klien tidak diizinkan untuk menggunakannya: regulasi pelanggaran kerahasiaan, otomatisasi/orkestrasi, umpan intelijen ancaman, umpan ancaman kustom, dan integrasi LDAP. Klien harus memperoleh setidaknya 1 kepemilikan mesin virtual dan 1 kepemilikan Pengguna yang Sah untuk layanan ini.

### 1.3 Layanan Opsional

#### 1.3.1 IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise for Non-Production Environment on Cloud

IBM Resilient Incident Response Platform Enterprise for Non-Production Environment on Cloud adalah mesin virtual terpisah dari IBM Resilient Incident Response Platform yang dapat digunakan oleh Klien untuk aktivitas non-produksi internal, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kecacatan, penentuan tolok ukur internal, aktivitas uji mutu, *staging*, dan/atau pengembangan tambahan atau ekstensi pada Layanan Cloud dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan.

## 1.4 Layanan Jarak Jauh

Layanan Jarak Jauh berikut dapat dipesan secara terpisah, dan masing-masing akan habis masa berlakunya sembilan puluh (90) hari dari tanggal pembelian terlepas dari apakah semua jam (apabila berlaku) telah digunakan:

### 1.4.1 IBM Resilient Incident Response Platform Integration for Cloud

Tawaran ini memberikan layanan integrasi untuk menghubungkan Layanan Cloud dengan sistem keamanan dan manajemen terkait dengan menggunakan integrasi yang telah dibuat sebelumnya. Hanya satu integrasi dengan satu sistem akan diatur per Pengikatan. Integrasi yang tersedia untuk pengaturan sebagaimana dengan Layanan Jarak Jauh ini tercantum di bawah ini:

- **Integrasi dengan QRadar**

Integrasi ini akan mengaktifkan QRadar untuk memasukkan serangan secara otomatis dan manual ke Layanan Cloud sebagai insiden baru. Integrasi ini mencakup sinkronisasi dua arah untuk catatan, peristiwa penutupan, dan data serangan baru.

- **Integrasi dengan HP Arcsight**

Integrasi ini akan mengizinkan pengguna ArcSight untuk memasukkan perincian peristiwa Arcsight secara otomatis dan manual ke Layanan Cloud sebagai insiden baru atau menambahkan artefak ke insiden yang ada.

- **Integrasi dengan Splunk**

Integrasi ini akan mengaktifkan Splunk untuk memasukkan peringatan secara otomatis ke Layanan Cloud sebagai insiden. Klien juga dapat menjalankan kueri secara langsung dari antarmuka web Layanan Cloud.

- **Integrasi dengan ServiceNow**

Integrasi ini akan memungkinkan pengguna ServiceNow untuk membuat insiden dalam Layanan Cloud dan pengguna Layanan Cloud untuk membuat tiket dalam ServiceNow. Pembaruan untuk tiket atau insiden juga direplikasi di antara sistem.

- **Integrasi dengan JIRA**

Integrasi ini mengizinkan pengguna JIRA untuk membuat insiden dalam Layanan Cloud berdasarkan tiket JIRA dan pengguna Layanan Cloud untuk membuat tiket dalam JIRA. Pembaruan untuk tiket atau insiden juga direplikasi di antara sistem.

### 1.4.2 IBM Resilient Incident Response Platform Design Session for Cloud

Layanan ini memberikan pengikatan konsultasi untuk membantu mengoptimalkan mesin virtual Layanan Cloud untuk Klien. Konsultan IBM bekerja dengan Klien untuk menyintesis proses tanggap insiden Klien yang ada untuk hingga tiga (3) jenis insiden yang berbeda, memperbaikinya berdasarkan praktik terbaik industri pada saat itu dan kemampuan Layanan Cloud, serta menyarankan Klien mengenai cara untuk mengonfigurasi Layanan Cloud untuk menjalankan proses tersebut.

## 2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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.

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 yang berkaitan dengan jenis konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan 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 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 suatu peristiwa telah

berdampak pada ketersediaan Layanan Cloud. Klien harus membantu IBM secara wajar dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga 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 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)
99,5%	2%
98%	5%
96%	10%

\* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung berdasarkan 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: 500 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

<p>43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari</p> <p style="padding-left: 40px;">- 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p style="text-align: center;">43.200 total menit</p>	<p>= 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak</p>
---	---

## 4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran yang terpisah. Dukungan teknis tersedia selama jam kerja reguler pada pukul 09.00 hingga 18.00 Waktu AS Bagian Timur kecuali hari libur.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan
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 untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Suatu fitur atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja
3	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja
4	<b>Pengaruh bisnis minimum:</b> Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja

## 5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

### 5.1 Metrik Biaya

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

- a. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi Layanan Cloud yang spesifik. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh, melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **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.

### 5.2 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

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

### 5.3 Biaya Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh dibeli dengan metrik per Pengikatan dan akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

## 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. Syarat-syarat Tambahan**

### **7.1 Umum**

Klien menyetujui bahwa IBM dapat merujuk Klien di depan umum sebagai pelanggan Layanan Cloud dalam komunikasi publisitas atau pemasaran.

### **7.2 Layanan Cloud Manajemen Kepatuhan**

Layanan Cloud dapat digunakan untuk membantu Klien memenuhi kewajiban kepatuhan yang dapat didasarkan pada peraturan perundang-undangan, regulasi, standar atau kebiasaan umum. Klien menyatakan dan menyetujui bahwa setiap petunjuk, penggunaan yang disarankan, atau panduan yang diberikan oleh Layanan Cloud bukan merupakan nasihat hukum, akuntansi, atau profesional lainnya, dan Klien diperingatkan untuk memperoleh nasihat ahli hukum, ahli akuntansi, atau ahli lainnya sendiri. Klien juga menyetujui bahwa Klien bertanggung jawab sepenuhnya untuk memastikan bahwa Klien serta aktivitas, aplikasi dan sistem Klien mematuhi semua peraturan perundang-undangan, regulasi, standar dan kebiasaan umum yang berlaku. Penggunaan Layanan Cloud tidak menjamin kepatuhan terhadap setiap hukum, regulasi, standar, atau kebiasaan umum.

### **7.3 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 hanya dapat digunakan untuk tujuan yang sah dan dengan cara yang sah secara hukum. Klien menyetujui untuk menggunakan Layanan Cloud sesuai dengan, dan menerima seluruh tanggung jawab untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, regulasi dan kebijakan yang berlaku. Klien menyatakan bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh setiap persetujuan, perizinan, atau lisensi yang diperlukan untuk memungkinkan penggunaan Layanan Cloud yang sah secara hukum.

### **7.4 Data Keamanan**

Sebagai bagian dari Layanan Cloud, yang mencakup aktivitas pelaporan, IBM akan mempersiapkan dan mempertahankan informasi yang dideidentifikasi dan/atau agregat yang dikumpulkan dari Layanan Cloud ("Data Keamanan"). Data Keamanan tidak akan mengidentifikasi Klien, atau individu kecuali sebagaimana yang diatur dalam butir (d) di bawah. Selain itu, dalam hal ini Klien menyetujui bahwa IBM dapat menggunakan dan/atau menyalin Data Keamanan hanya untuk tujuan berikut:

- a. memublikasikan dan/atau mendistribusikan Data Keamanan (misalnya dalam kompilasi dan/atau analisis yang berkaitan dengan keamanan dunia maya);
- b. mengembangkan atau meningkatkan produk atau layanan;
- c. menjalankan penelitian secara internal atau dengan pihak ketiga; dan
- d. membagi informasi perilaku kejahatan pihak ketiga yang dikonfirmasi secara sah menurut hukum.

### **7.5 Cookies**

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (karyawan dan kontraktor Anda) yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan dari Layanan Cloud kami dengan 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 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 karyawan dan kontraktor Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

---

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.