

IBM QRadar on Cloud

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri atas Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ("Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS") ini dan sebuah dokumen berjudul Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Umum ("Syarat-syarat Umum") yang tersedia di URL berikut:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Apabila terdapat ketidaksesuaian, Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS akan berlaku di atas Syarat-syarat Umum. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Klien menyetujui ToU.

ToU diatur oleh Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana yang berlaku ("Perjanjian") dan bersama dengan ToU merupakan perjanjian yang lengkap.

1. SaaS IBM

Tawaran SaaS IBM berikut dicakup oleh Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ini:

- IBM QRadar on Cloud Basic Service
- IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade
- IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade
- IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade
- IBM QRadar on Cloud Flows Add-On
- IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan salah satu metrik(-metrik) biaya berikut sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual SaaS IBM yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- Peristiwa Per Detik (*Event Per Second* - "EPS")** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Peristiwa adalah kemunculan suatu peristiwa tertentu yang diproses oleh atau berkaitan dengan penggunaan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Peristiwa per detik yang akan dikumpulkan dan diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
Untuk tujuan SaaS IBM ini, Peristiwa adalah peristiwa catatan (*log event*) yang dihasilkan dari suatu server, aplikasi atau perangkat yang dapat diproses untuk tujuan tertentu.
- Sepuluh Ribu Aliran** – per Menit adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM 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 Aliran tertinggi dalam waktu interval satu menit, dibulatkan ke Sepuluh Ribu terdekat, yang dikelola atau diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- 256 Aset** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Aset adalah setiap sumber daya berwujud atau item bernilai yang akan dikelola, termasuk peralatan produksi, fasilitas, transportasi, perangkat keras, dan perangkat lunak IT. Setiap sumber atau item dengan pengidentifikasi khusus dalam SaaS IBM merupakan Aset yang terpisah. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup Aset, dibulatkan ke 256 terdekat, yang diakses atau dikelola oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien. Setiap kepemilikan 256 Aset mewakili 256 Aset.

3. Biaya dan Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk SaaS IBM ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.1 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

4. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

Jangka waktu SaaS IBM dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke SaaS IBM, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah SaaS IBM memperbarui 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, SaaS IBM akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

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

5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi lainnya yang diberikan oleh IBM sebagai bagian dari setiap dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari SaaS IBM dan oleh karena itu, diatur oleh ToU ini. Dukungan teknis disertakan dengan SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara online, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM.

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 pada 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: Fitur bisnis layanan atau fungsi 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 berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja Di luar Amerika Serikat/Kanada dalam 24 jam kerja	Jam kerja S-J

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
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

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Umum

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

6.2 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (karyawan dan kontraktor Klien) yang berkaitan dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan SaaS IBM kami untuk tujuan memperbaiki pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasi bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, 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.

6.3 Perangkat Lunak yang Diaktifkan – Syarat-syarat Tambahan

Klien hanya dapat memasang dan menggunakan hingga sepuluh (10) salinan Perangkat Lunak yang Diaktifkan. Penggunaan Klien atas Perangkat Lunak yang Diaktifkan diatur oleh ToU ini dan syarat-syarat perjanjian lisensi yang berlaku yang menyertainya. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara syarat dalam perjanjian lisensi yang berlaku dengan syarat dalam ToU terkait dengan penggunaan Perangkat Lunak yang Diaktifkan, syarat dalam ToU ini yang akan berlaku.

6.4 Pemrosesan Data

Data Klien yang dikirim ke SaaS IBM akan disimpan di Amerika Serikat, Kanada, Jerman, dan Brasil.

Para karyawan dan subkontraktor IBM yang berlokasi di negara-negara berikut juga dapat memiliki akses ke data Klien yang dikirimkan ke SaaS IBM sebagai bagian dari penyediaan dukungan untuk SaaS IBM:

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

6.5 Penggunaan SaaS IBM yang Sah Secara Hukum

SaaS IBM dirancang untuk membantu Klien meningkatkan data dan lingkungan keamanannya. Penggunaan SaaS IBM dapat melibatkan berbagai peraturan perundang-undangan atau regulasi, termasuk yang berkaitan dengan kerahasiaan, perlindungan data, hubungan kerja, serta penyimpanan dan komunikasi elektronik. SaaS IBM dapat digunakan hanya untuk tujuan yang sah dan dengan cara yang sah secara hukum. Klien menyetujui untuk menggunakan SaaS IBM 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, izin, atau lisensi yang diperlukan untuk memungkinkan penggunaannya atas SaaS IBM yang sah secara hukum.

6.6 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi oleh Klien sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang dicantumkan pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

6.7 Informasi Pribadi

SaaS IBM 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 Perangkat dan Nomor Seri

SaaS IBM 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 SaaS IBM memenuhi kebutuhan Klien terkait jenis konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan SaaS IBM.

7. Data Keamanan

Sebagai bagian dari SaaS IBM, yang mencakup aktivitas pelaporan, IBM akan mempersiapkan dan mengelola informasi yang diidentifikasi dan/atau agregat yang dikumpulkan dari Layanan SaaS IBM ("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 pelaku kejahatan pihak ketiga yang dikonfirmasi secara sah menurut hukum.

Apendiks A

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-peristiwa yang dihasilkan baik di lokasi maupun dari lingkungan *cloud*; serta melakukan manajemen keamanan dan ancaman seperti yang akan Klien lakukan dengan produk QRadar SIEM yang disebar di lokasi. Sebagai bagian dari tawaran, IBM juga menyediakan pemantauan infrastruktur dengan basis 24x7 dan menerapkan tingkat perangkat lunak atau *patch* penting terbaru apabila tersedia.

1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Tawaran IBM ini termasuk penyebaran infrastruktur *cloud* awal, pemantauan infrastruktur *cloud* yang berkelanjutan dan pemeliharaan perangkat lunak, permintaan perubahan Klien atau penanganan masalah, serta 1000 kapasitas EPS untuk mengumpulkan dan memproses peristiwa log (*log event*).

2. Fitur Opsional

2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade

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

2.2 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Tawaran ini adalah peningkatan (*upgrade*) layanan yang menyediakan kapasitas 1000 EPS tambahan untuk mengumpulkan dan memproses peristiwa log (*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 rentang jangka waktu, jumlah kenaikan kapasitas sementara ini akan dihapus dari lingkungan Klien.

2.3 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade

Peningkatan (*upgrade*) kapasitas data menambahkan penyimpanan tambahan dan memperluas analisis. Peningkatan (*upgrade*) kapasitas memberikan hingga 1 tahun penuh data yang disimpan kepada klien.

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Berintegrasi dengan IBM QRadar SIEM dan prosesor aliran untuk memberikan visibilitas aplikasi Lapisan (Layer) 7 dan analisis aliran untuk membantu Klien mencari, mendeteksi dan menanggapi tindakan di seluruh jaringan Klien.

2.4 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Kolektor dan prosesor disebar sebagai perangkat lunak di *Gateway* Data Klien. Data dialirkan ke lingkungan yang di-*host* di mana data tersedia untuk korelasi dan tampilan dalam portal. Kolektor memproses data aliran eksternal yang memberikan visibilitas jaringan lapisan (layer) 3.

2.5 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Secara proaktif mencari dan menemukan kerentanan keamanan aplikasi dan perangkat jaringan, menambah konteks serta mendukung untuk memprioritaskan aktivitas pemulihan dan mitigasi.

Apendiks B

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (*service level agreement* - "SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM 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.

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 SaaS IBM. 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 SaaS IBM berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu SaaS IBM 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 yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif SaaS IBM 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 SaaS IBM.

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

2. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu bulan masa kontrak adalah sebagai berikut:

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%

* Apabila SaaS IBM diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung berdasarkan daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM 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 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 style="width: 30%; margin-left: 0;"/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,4% ketersediaan selama bulan masa kontrak
--	---

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.