

IBM BigInsights on Cloud

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri dari 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/slabdb.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 Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Small Data Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Medium Data Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Large Data Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Small Management Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Medium Management Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Large Management Node
- IBM BigInsights on Cloud

IBM Bluemix, platform *cloud* standar terbuka IBM untuk membuat, menjalankan, dan mengelola aplikasi dan layanan, merupakan prasyarat teknis untuk SaaS IBM. Pengguna baru dapat mendaftar untuk akses melalui formulir pendaftaran online: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan metrik biaya berikut ini, 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.
- **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

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.

3.2 Biaya Pengaturan

Layanan pengaturan berikut dibeli dengan basis per Pengikatan dan akan ditagihkan sesuai tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.2.1 IBM BigInsights on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Layanan pengaturan ini menyediakan waktu konsultasi jarak jauh hingga 50 jam untuk aktivitas *startup* termasuk (1) bantuan dengan kasus penggunaan, (2) pelatihan mengenai praktik terbaik untuk laporan, dasbor, dan peralatan sistem (*systems tooling*) lainnya, (3) bantuan dan saran terarah mengenai

persiapan, pelaksanaan, dan validasi untuk pemuatan data awal, dan (4) topik administratif dan konfigurasi lain yang menarik (secara bersama-sama disebut “Aktivitas Startup”). Layanan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian kepemilikan atau sejak tanggal Klien diberi tahu oleh IBM bahwa akses ke SaaS IBM telah tersedia, yang mana pun yang terjadi terakhir, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

3.2.2 IBM BigInsights on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Layanan pengaturan ini menyediakan hingga 50 jam waktu konsultasi jarak jauh untuk melaksanakan Aktivitas Startup atau aktivitas-aktivitas lainnya yang ditetapkan dan dicakup pada saat pembelian dalam satu atau beberapa dokumen transaksi yang disepakati bersama. Layanan habis masa berlakunya 12 bulan sejak tanggal pembelian kepemilikan atau pada hari terakhir dari jangka waktu langganan SaaS IBM awal, yang mana pun yang terjadi lebih awal, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

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 habisnya masa berlaku 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. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Kepemilikan perangkat lunak IBM berikut disertakan sebagai perangkat lunak yang diaktifkan berdasarkan syarat-syarat lisensi program IBM mereka yang berlaku, selain batasan-batasan berikut ini:

InfoSphere DataStage

Kepemilikan: 280 PVU (sebagaimana yang ditentukan dalam dokumen Informasi Lisensi untuk InfoSphere DataStage)

Pembatasan Penggunaan: Klien hanya dapat menggunakan InfoSphere DataStage untuk mengisikan data ke dalam SaaS IBM.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

Kepemilikan: 2 Pengguna dengan Akses Bersamaan (sebagaimana yang didefinisikan dalam dokumen Informasi Lisensi untuk InfoSphere DataStage and QualityStage Designer)

Pembatasan Penggunaan: Klien hanya dapat menggunakan InfoSphere DataStage and QualityStage Designer untuk mengisikan data ke dalam SaaS IBM.

6. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk SaaS IBM disediakan melalui email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online yang tersedia melalui portal Klien di <https://support.ibmcloud.com>. IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang memberikan informasi kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<p>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.</p> <p>Masalah Tingkat Permasalahan 1 mengharuskan Klien agar bersedia membantu IBM mendiagnosis masalah selama periode 24x7 dan apabila tidak, maka masalah akan diturunkan ke Tingkat Permasalahan 2.</p>	Dalam 1 jam	24x7
2	<p>Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.</p>	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	<p>Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting pada pengoperasian.</p>	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	<p>Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.</p>	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

7. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

7.1 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 Anda) terkait dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan SaaS IBM kami dengan tujuan untuk meningkatkan 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.

7.2 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak 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.

7.3 Informasi Pribadi dan Data yang Diatur

SaaS IBM 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 SaaS IBM ini memenuhi kebutuhan Klien terkait dengan jenis konten yang digunakan oleh Klien dalam hubungannya dengan SaaS IBM. SaaS IBM tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan Informasi Kesehatan yang Dilindungi (*Protected Health Information* - "PHI") apa pun yang dilindungi berdasarkan Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) tahun 1996 kecuali jika (a) IBM dan Klien telah mengadakan Perjanjian Asosiasi Bisnis yang berlaku, dan (b) IBM memberikan konfirmasi tertulis yang tegas kepada Klien bahwa SaaS IBM dapat digunakan dengan PHI.

7.4 Penggunaan Data Kompilasi

IBM dapat memantau penggunaan Klien atas SaaS IBM, untuk tujuan penelitian, pengujian dan pengembangan internal IBM terhadap perbaikan atau peningkatan SaaS IBM atau untuk pengembangan layanan baru atau untuk memberikan layanan tambahan kepada Klien yang memberikan pengalaman yang lebih disesuaikan dan bermanfaat kepada pengguna. Dalam melakukan hal tersebut, IBM dapat melakukan kompilasi dan menganalisis informasi ringkasan dalam format agregat dan anonim yang mencerminkan penggunaan SaaS IBM oleh para pengguna Klien yang sah, dan dapat mempersiapkan laporan, studi, analisis, dan produk kerja lainnya yang merupakan hasil dari kompilasi dan analisis ini (secara bersama-sama disebut "Data Kompilasi"). IBM memegang hak kepemilikan dalam dan atas data Kompilasi.

7.5 Enkripsi

Metode utama untuk enkripsi data pengguna adalah melalui enkripsi HDFS asli (*native*) yang tersedia di Hadoop. Klien bertanggung jawab untuk mengidentifikasi data yang akan dienkripsi dan menjalankan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan bahwa data tersebut dienkripsi.

7.6 Data Twitter

7.6.1 Definisi-definisi

Laporan Analisis – adalah hasil atau *output* yang dibuat oleh aplikasi Klien pada SaaS IBM dari proses menganalisis dan memperoleh informasi dari Konten Twitter. Hasil tersebut mungkin tidak berisi Konten Twitter, namun dapat berisi konten yang merupakan duplikasi dari konten dalam Konten Twitter, seperti referensi dan istilah pencarian mengenai pokok masalah dari Tweet.

ID Tweet – adalah nomor identifikasi khusus yang dihasilkan oleh Twitter untuk setiap Tweet.

Tweet – adalah *posting* publik dengan badan teks yang tidak lebih dari 140 karakter yang dibuat oleh pengguna akhir mana pun dari layanan Twitter.

Konten Twitter – adalah Tweet dan ID Tweet, informasi profil publik pengguna akhir Twitter, dan setiap karya turunan daripadanya.

7.6.2 Akses dan Penggunaan Konten Twitter

SaaS IBM menyediakan sarana bagi Klien untuk memilih dan mengakses Konten Twitter untuk penggunaan Klien hanya dalam SaaS IBM. Konten Twitter tidak dimiliki ataupun dikendalikan oleh IBM. Konten Twitter dapat meliputi materi yang ilegal, tidak akurat, menyesatkan, tidak senonoh, atau jika tidak, yang bersifat menyinggung. IBM atau pemasoknya tidak memiliki kewajiban untuk meninjau, menyaring, memverifikasi, mengedit, atau menghapus Konten Twitter apa pun. Namun demikian, IBM atau pemasoknya dapat, atas kebijakan mereka sendiri, melakukan hal tersebut. Klien menyetujui, atas permintaan IBM, untuk segera menghapus atau mengubah Tweet apa pun yang mungkin disimpan pada SaaS IBM.

7.6.3 Volume Data Twitter

Apabila Klien telah memperoleh kepemilikan atas konfigurasi SaaS IBM yang mencakup minimum lima belas (15) *node* sebagai bagian dari SaaS IBM, maka Klien dapat diberi akses ke Konten Twitter.

7.6.4 Larangan pada Konten Twitter

Klien tidak diperbolehkan untuk:

- a. Menggunakan Konten Twitter yang melanggar hukum apa pun yang berlaku termasuk namun tidak terbatas pada peraturan perundang-undangan mengenai kerahasiaan atau untuk tujuan apa pun yang tidak sah atau tidak benar.
- b. Mengunduh atau menghapus Konten Twitter dari SaaS IBM. Namun, Laporan Analisis dapat diunduh atau dihapus dari SaaS IBM.
- c. Menyediakan Konten Twitter apa pun yang termasuk dalam SaaS IBM kepada pihak ketiga mana pun.
- d. Menggunakan Konten Twitter untuk tujuan lain apa pun selain untuk tujuan terbatas yang diperbolehkan dalam SaaS IBM.
- e. Mengumpulkan, menyembunyikan (*cache*), atau menyimpan data lokasi atau informasi geografis yang terdapat dalam Konten Twitter secara terpisah dari Tweet yang terkait dengannya, atau menggunakan data lokasi atau data geografis yang termasuk dalam Konten Twitter untuk alasan apa pun kecuali untuk mengidentifikasi lokasi yang ditandai dalam Tweet.

- f. Mencampurkan Konten Twitter dengan data lain, kecuali apabila Konten Twitter akan selalu jelas berasal dari Twitter.
- g. Menggunakan Konten Twitter yang disediakan sebagai bagian dari SaaS IBM untuk melakukan analisis pada suatu grup kecil berisi individu-individu atau individu tunggal untuk tujuan apa pun yang melanggar hukum atau diskriminatif.
- h. Menampilkan Konten Twitter yang dapat diakses oleh Klien sebagai bagian dari SaaS IBM.
- i. Menggunakan Konten Twitter atau analisis darinya dalam SaaS IBM sebagai bagian dari jaringan periklanan.
- j. Menggunakan Konten Twitter untuk tujuan melakukan analisis yang dihasilkan secara berkala, serangkaian pengukuran berbasis waktu yang dibuat dengan menggunakan metodologi yang sama atau serupa untuk tujuan membandingkan kinerja program televisi dari waktu ke waktu, atau terhadap suatu set atau subset program televisi lain yang ditentukan.
- k. Menggunakan metrik pengguna Twitter agregat apa pun, seperti jumlah pengguna atau akun, yang diperoleh saat mengakses dan menggunakan Konten Twitter sebagai bagian dari SaaS IBM untuk tujuan apa pun.

7.6.5 Pengakhiran oleh IBM

Penggunaan dan akses Klien terhadap Konten Twitter akan berhenti pada saat pengakhiran SaaS IBM. Meskipun terdapat ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya, selain hak-hak penangguhan dan pengakhiran dalam Perjanjian, IBM dapat berhenti menyediakan akses ke Konten Twitter kapan pun tanpa pemberitahuan dan tanpa kewajiban untuk memberikan pengembalian dana, kredit, atau kompensasi lainnya kepada Klien.

7.6.6 Sanggahan Jaminan dan Pemberian Ganti Rugi untuk Konten Twitter

MESKIPUN TERDAPAT JAMINAN YANG TERCANTUM DALAM PERJANJIAN, KONTEN TWITTER DISEDIKAN HANYA "SEBAGAIMANA ADANYA", "SEBAGAIMANA TERSEDIA" DENGAN SEMUA KESALAHANNYA, DAN PENGGUNAAN KONTEN TWITTER OLEH KLIEN ADALAH ATAS RISIKONYA SENDIRI. IBM TIDAK MEMBUAT, DAN DENGAN INI MENYANGGAH, SETIAP DAN SEMUA JAMINAN SECARA TEGAS DAN TERSIRAT LAINNYA, TERMASUK SEMUA JAMINAN TERSIRAT ATAS KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN, KUALITAS, KINERJA, KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU, TIDAK ADANYA PELANGGARAN, HAK MILIK, DAN SETIAP JAMINAN YANG TIMBUL DARI POLA YANG JELAS DARI TINDAKAN PARA PIHAK TERHADAP TRANSAKSI (COURSE OF DEALING), PENGGUNAAN, ATAU PRAKTIK PERDAGANGAN, SEHUBUNGAN DENGAN KONTEN TWITTER. IBM TIDAK MENJAMIN BAHWA AKSES ATAS KONTEN TWITTER TIDAK AKAN TERGANGGU, ATAU BEBAS DARI KESALAHAN. SANGGAHAN JAMINAN INI MUNGKIN TIDAK BERLAKU DI BEBERAPA YURISDIKSI DAN KLIEN DAPAT MEMILIKI HAK JAMINAN BERDASARKAN HUKUM YANG TIDAK DAPAT DIABAIKAN ATAU DISANGGAH. SETIAP JAMINAN TERSEBUT BERLAKU HANYA SELAMA TIGA PULUH (30) HARI SEJAK TANGGAL BERLAKUNYA PERJANJIAN INI (KECUALI APABILA HUKUM TERSEBUT MENGATUR SECARA LAIN).

SETIAP KEWAJIBAN BAGI IBM UNTUK MEMBERIKAN GANTI RUGI KEPADA KLIEN BERDASARKAN PERJANJIAN TIDAK BERLAKU DALAM CARA APA PUN UNTUK AKSES DAN PENGGUNAAN KLIEN TERHADAP KONTEN TWITTER.

7.6.7 Penggunaan Pemerintah Amerika Serikat

Konten Twitter adalah "item komersial" sebagaimana istilah tersebut didefinisikan dalam 48 C.F.R. 2.101, yang terdiri atas "perangkat lunak komputer komersial" dan "dokumentasi perangkat lunak komputer komersial" sebagaimana istilah tersebut digunakan dalam 48 C.F.R. 12.212. Setiap penggunaan, modifikasi, turunan, reproduksi, rilis, kinerja, tampilan, pengungkapan, atau distribusi atas Konten Twitter oleh badan pemerintah mana pun dilarang, kecuali sebagaimana yang diizinkan secara tegas oleh syarat-syarat dari ToU ini. Selain itu, setiap penggunaan oleh badan pemerintah A.S. harus sesuai dengan 48 C.F.R. 12.212 dan 48 C.F.R. 227.7202-1 hingga 227.7202-4. Jika Klien menggunakan Konten Twitter dalam kapasitas resmi Klien sebagai karyawan atau perwakilan dari badan pemerintah negara bagian atau badan pemerintah daerah A.S. dan Klien secara hukum tidak dapat menerima klausul yurisdiksi, tempat (*venue*), atau klausul lainnya dalam dokumen ini, maka klausul tersebut tidak berlaku untuk badan tersebut, namun hanya sejauh yang diwajibkan oleh hukum yang berlaku.

Kontraktor/produsen adalah Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

7.7 Kewajiban Klien

Klien bertanggung jawab untuk:

- mengikuti konfigurasi awal IBM atas komponen IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop dan setiap modul BigInsights yang dipilih, memantau, mengonfigurasi, dan mengelola komponen IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop yang dijalankan berdasarkan modul Ambari serta modul BigInsights. Contoh-contoh komponen dan perangkat lunak ini termasuk, namun tidak terbatas pada, HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets, Big R, dll. Klien memiliki fleksibilitas untuk memilih komponen mana yang akan dijalankan, namun dengan demikian, Klien bertanggung jawab untuk memantau dan menghentikan atau memulai komponen-komponen tersebut;
- membatasi akses untuk para anggota organisasi mereka ke SaaS IBM dengan membagi URL, nama pengguna, dan kata sandi yang tersedia setelah kluster SaaS IBM disediakan dan juga memberikan serta mencabut akses (melalui entri dalam LDAP);
- mengembangkan, sebagaimana yang diperlukan atau diharuskan, program dan aplikasi pada layanan untuk menganalisis data dan memperoleh wawasan darinya. Klien juga bertanggung jawab atas kualitas dan kinerja dari program-program atau aplikasi yang dikembangkan tersebut;
- penggunaan dan pemeliharaan setiap data atau perangkat lunak yang diizinkan yang ditambahkan oleh atau atas nama Klien pada kluster. IBM dapat menyediakan bantuan, namun tidak akan mempertahankan, memindahkan atau menghapus data dan perangkat lunak yang diizinkan yang ditambahkan oleh Klien yang mengisi partisi atau memengaruhi fungsi layanan;
- menggunakan fitur enkripsi data Hadoop yang tersedia di SaaS untuk mengenkripsi data sesuai dengan persyaratan bisnis;
- memeriksa tautan berikut secara berkala untuk memperoleh informasi tentang waktu henti yang mengganggu dan yang tidak mengganggu yang telah dijadwalkan – <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- membuat cadangan semua data, metadata, file konfigurasi, dan parameter lingkungan sesuai dengan persyaratan bisnis sehingga dapat memastikan keberlanjutan;
- memulihkan data, metadata, file konfigurasi, dan parameter lingkungan dari setiap cadangan untuk memastikan keberlanjutan, dalam kemungkinan kegagalan kluster jenis apa pun termasuk namun tidak terbatas pada kegagalan pusat data atau *pod*, kegagalan server, kegagalan *hard disk* atau kegagalan perangkat lunak; dan
- memastikan keberlanjutan, kesesuaian, dan kinerja platform SaaS IBM setelah memasang perangkat lunak yang diizinkan (termasuk setiap paket sumber terbuka (*open source*)), atau melakukan peningkatan (*upgrade*) terhadap perangkat lunak BigInsights atau komponen IBM Open Platform.

Klien dapat:

- hanya memasang dan menjalankan perangkat lunak pada SaaS IBM yang diperlukan untuk menjalankan atau mendukung analisis data melalui IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop atau perangkat lunak BigInsights yang telah dipasang sebelumnya. Klien dilarang memasang atau menggunakan perangkat lunak apa pun lainnya dalam bentuk apa pun pada SaaS IBM; dan
- memasang paket sumber terbuka (*open source*) tambahan untuk penggunaan dengan SaaS IBM pada *node*. IBM tidak berkewajiban untuk mendukung paket-paket ini dan tidak bertanggung jawab atas dampak pada kinerja SaaS IBM karena paket tambahan apa pun tersebut. Jika perangkat lunak yang dipasang oleh Klien ditentukan oleh IBM membahayakan keamanan atau panduan kepatuhan keamanan infrastruktur, server atau lingkungan, perangkat lunak tersebut dapat dinonaktifkan atau dihapus oleh IBM.

7.8 Tanggung Jawab Operasional IBM

Sebagai bagian dari SaaS IBM, IBM akan:

- menyediakan dan mengelola server, penyimpanan, dan infrastruktur jaringan untuk kluster;
- menyediakan konfigurasi awal dari komponen-komponen IBM Open Platform dan setiap modul BigInsights pilihan;

- menyediakan dan mengelola *firewall* internal dan yang terhubung internet untuk perlindungan dan isolasi;
- memantau dan mengelola komponen berikut pada SaaS IBM:
 - (1) Komponen jaringan
 - (2) Server dan penyimpanan lokalnya
 - (3) Sistem Pengoperasian
 - (4) Hadoop Key Management Store
 - (5) LDAP pada kluster Hadoop
 - (6) Pengelola kluster Ambari
 dan
- memberikan *patch* pemeliharaan, termasuk *patch* keamanan yang tepat untuk sistem pengoperasian, IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop, dan modul BigInsights, jika dipilih (namun tidak untuk perangkat lunak atau komponen apa pun yang ditambahkan secara terpisah oleh Klien).

Pemeliharaan rutin yang tidak memerlukan waktu henti sistem apa pun (pemeliharaan yang "tidak mengganggu") dan pemeliharaan yang mungkin memerlukan beberapa waktu henti sistem dan perlu memulai ulang (*restarting*) (pemeliharaan yang "mengganggu"), akan dilaksanakan pada waktu yang dijadwalkan yang dipublikasikan di <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Setiap perubahan terhadap waktu pemeliharaan yang dijadwalkan akan di-*posting* dengan pemberitahuan setidaknya 24 jam sebelumnya. Klien akan diberi tahu mengenai waktu henti tambahan yang dijadwalkan setidaknya 24 jam sebelumnya.

8. Sasaran Tingkat Layanan

IBM memberikan sasaran tingkat layanan ("SLO") berikut untuk SaaS IBM, setelah IBM menyediakan SaaS IBM kepada Klien.

IBM akan memberikan SLO untuk ketersediaan layanan sebesar 99,9% yang diukur berdasarkan hal-hal berikut:

- a. Kemampuan untuk menyebarkan aplikasi baik melalui portal ataupun baris perintah (*command line*)
- b. Kemampuan untuk terhubung ke suatu layanan aplikasi
- c. Ketersediaan mesin virtual layanan individu

Tidak ada pelaporan atau kredit tingkat layanan yang ditawarkan pada saat ini.

Apendiks A

1. Uraian tentang SaaS IBM

IBM BigInsights on Cloud menyediakan server *baremetal* yang telah dipasang sebelumnya dengan IBM Open Platform dan modul opsional, yang siap digunakan. Tawaran dasar mencakup fitur-fitur infrastruktur berikut:

- Server perangkat keras
- Infrastruktur jaringan
- *Firewall* yang tersambung internet (*internet facing firewall*)
- Sistem pengoperasian
- Server LDAP
- Metadata DB
- Hadoop Key Management Store

SaaS IBM didasarkan pada paket sumber terbuka dari IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop.

- a. IBM BigInsights on Cloud menyediakan *node* data dan konfigurasi *node* manajemen. Pengelolaan dan *node* data diperlukan untuk setiap kluster. *Node* data akan menyimpan data untuk dianalisis dan menjalankan program yang dikembangkan oleh Klien untuk menganalisis data. Data (kecuali data apa pun yang dapat, namun tidak terikat untuk, diberikan oleh IBM, sebagai bagian dari SaaS IBM di masa mendatang serta perangkat lunak, program, dan aplikasi yang diizinkan (lihat Pasal berjudul "Kewajiban Klien" di atas) akan diberikan oleh Klien.
- b. *Node* manajemen terdiri dari layanan-layanan (seperti NameNode, Pelacak Pekerjaan, konsol Manajemen, HBase Master, dll.), yang membantu mengelola dan memantau layanan pada semua *node* data (seperti datanode, Hbase region, pelacak tugas, dll)

IBM BigInsights on Cloud ditawarkan berdasarkan konfigurasi yang paling memenuhi kebutuhan Klien. Konfigurasi *node* yang tersedia adalah:

Jenis Tawaran	Konfigurasi Kecil	Konfigurasi Menengah	Konfigurasi Besar
Node Data	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (disk OS) • 20 TB (disk penyimpanan internal) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge • 128 GB RAM • 16 TB (disk OS) • 28 TB (disk penyimpanan internal) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 12 core 2690 v3 Sandy bridge • 256 GB RAM • 16 TB (disk OS) • 32 TB (disk penyimpanan internal)
Node Manajemen	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (disk OS) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge • 128 GB RAM • 16 TB (disk OS) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 12 core 2690 v3 Sandy bridge • 256 GB RAM • 16 TB (disk OS)

2. Layanan Opsional

2.1 IBM BigInsights on Cloud

Tawaran opsional ini mencakup fitur-fitur berikut:

- Big R
- Pembelajaran Mesin
- Analitis Teks
- Big SQL
- BigSheets

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.