

IBM BigInsights on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM kepada Klien. Klien adalah perusahaan dan pengguna dan penerimanya yang sah atas Layanan Cloud. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi yang terpisah.

1. Layanan Cloud

IBM BigInsights on Cloud menyediakan server baremetal yang telah dipasang sebelumnya dengan perangkat lunak IBM yang siap untuk digunakan. Tawaran dasar mencakup fitur-fitur infrastruktur berikut:

- Server perangkat lunak,
- Infrastruktur jaringan
- Firewall Internet facing
- Sistem pengoperasian
- Server LDAP
- Metadata DB Hadoop Key Management Store

Layanan Cloud dibuat didasarkan pada IBM Open Platform dengan Apache Hadoop yang mencakup:

- Hadoop yang mencakup MapReduce, YARN dan HDFS (Sistem File Terdistribusi Hadoop)
- Pengelola kluster Ambari
- Avro
- HBase
- Hive
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (format)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

Layanan Cloud menyediakan konfigurasi node data dan node manajemen. Kedua tipe node tersebut diperlukan untuk setiap kluster.

- a. Node data akan menyimpan data untuk dianalisis dan menjalankan program yang dikembangkan oleh Klien untuk menganalisis data. Data (dengan pengecualian data IBM apa pun dapat, namun tidak berkomitmen untuk, memberikan, sebagai bagian dari Layanan Cloud di masa mendatang dan perangkat lunak, program dan aplikasi yang diizinkan (lihat Pasal berjudul "Kewajiban Klien") akan diberikan oleh Klien.
- b. Node manajemen terdiri dari layanan-layanan (seperti NameNode, Pelacak Kerja, konsol Manajemen, HBase Master, dll.), yang membantu mengelola dan memantau layanan pada semua node data (seperti *datanode*, Hbase region, pelacak kerja, dll)

Layanan 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 8 cores 2650 v2 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (OS disk) • 20 TB (disk penyimpanan internal) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy bridge • 128 GB RAM • 16 TB (OS disk) • 28 TB (disk penyimpanan internal) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 cores 2690 v2 Sandy bridge • 192 GB RAM • 16 TB (OS disk) • 32 TB (disk penyimpanan internal)
Node Manajemen	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (OS disk) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy bridge • 128 GB RAM • 16 TB (OS disk) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 cores 2690 v2 Sandy bridge • 192 GB RAM • 16 TB (OS disk)

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Tawaran opsi ini mencakup fitur-fitur berikut:

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

1.2.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

Tawaran opsi ini mencakup fitur-fitur berikut:

- Big SQL
- BigSheets

1.3 IBM Bluemix

IBM Bluemix, platform cloud standar terbuka IBM untuk membuat, menjalankan, dan mengelola aplikasi dan layanan, merupakan pra-syarat teknis untuk tawaran IBM BigInsights on Cloud. Akun gratis Bluemix disertakan sebagai bagian dari tawaran ini. Uraian Layanan IBM Bluemix ditambahkan pada Uraian Layanan ini dan mengatur penggunaan Klien atas tawaran Bluemix.

2. Uraian Keamanan

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

IBM belum menentukan kepatuhan Layanan Cloud ini terhadap HIPAA dan tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan Informasi Kesehatan Pribadi apa pun.

Metode enkripsi utama atas 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.

3. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, forum *online*, dan sistem pelaporan masalah secara *online* yang tersedia melalui portal Klien Bluemix di <https://support.ibmcloud.com>. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

Informasi mengenai jeda waktu pemeliharaan yang akan datang dipublikasikan setidaknya 24 jam sebelumnya di halaman Status Layanan Bluemix (<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>) dan diperbarui dengan informasi terkini hingga penyelesaian pembaruan layanan.

Sasaran waktu tanggapan yang diuraikan di sini dimaksudkan untuk menjelaskan tujuan IBM saja, dan tidak menyatakan jaminan kinerja.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan	Berdasarkan-Keperluan 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 mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.</p> <p>Masalah Tingkat Permasalahan 1 mengharuskan Klien bersedia untuk membantu IBM dalam mendiagnosis masalah selama periode 24/7 dan apabila tidak, maka masalah akan diturunkan ke Tingkat Permasalahan 2.</p>	Dalam 1 jam	24x7
2	<p>Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi layanan sangat dibatasi 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 berpengaruh penting terhadap pengoperasian.</p>	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	<p>Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.</p>	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

Dukungan Setelah Jam Kerja

Dukungan Setelah Jam Kerja (di luar jam kerja reguler yang dinyatakan di atas) tersedia hanya untuk masalah dengan Tingkat Permasalahan 1 pada hari kerja, akhir pekan, dan hari libur. Masalah Tingkat Permasalahan 1 mengharuskan Klien bersedia untuk membantu IBM dalam mendiagnosis masalah selama periode 24/7 dan apabila tidak, maka masalah akan diturunkan ke Tingkat Permasalahan 2.

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

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

- a. **Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari 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 (PoE) Klien.

4.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5. 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 sebelum pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

6. Data Twitter

6.1 Definisi

Laporan Analisis – adalah hasil atau keluaran (*output*) yang dibuat melalui aplikasi Klien pada Layanan Cloud dari proses menganalisis dan memperoleh informasi dari Konten Twitter. Hasil tersebut mungkin tidak mengandung Konten Twitter, namun dapat berisi konten yang bersifat duplikasi terhadap Konten Twitter, seperti referensi dan istilah pencarian terhadap pokok masalah dari Tweet.

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

Tweet – adalah postingan umum dengan bodi 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 darinya.

6.2 Akses dan Penggunaan Konten Twitter

Layanan Cloud menyediakan sarana untuk Klien untuk memilih dan mengakses Konten Twitter untuk penggunaan Klien semata-mata dalam Layanan Cloud. Konten Twitter tidak dimiliki ataupun dikendalikan oleh IBM. Konten Twitter dapat meliputi materi yang ilegal, tidak akurat, menyesatkan, tidak senonoh, atau sebaliknya 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 setiap Tweet yang dapat disimpan pada Layanan Cloud.

6.3 Volume Data Twitter

Apabila Klien telah memperoleh hak kepemilikan terhadap konfigurasi Layanan Cloud yang mencakup minimal lima belas (15) node sebagai bagian dari Layanan Cloud, maka Klien dapat diberikan akses ke Konten Twitter.

6.4 Pembatasan pada Konten Twitter

Klien tidak diperbolehkan:

- a. Menggunakan Konten Twitter yang melanggar hukum apa pun yang berlaku termasuk namun tidak terbatas pada peraturan perundang-undangan mengenai privasi atau untuk tujuan apa pun yang tidak sah atau tidak tepat.
- b. Mengunduh atau menghapus Konten Twitter dari Layanan Cloud. Akan tetapi, Laporan Analisis dapat diunduh atau dihapus dari Layanan Cloud.
- c. Menyediakan Konten Twitter apa pun yang termasuk dalam Layanan Cloud kepada pihak ketiga mana pun.
- d. Menggunakan Konten Twitter untuk tujuan lain apa pun kecuali untuk tujuan terbatas yang diperbolehkan dalam Layanan Cloud.
- e. Mengumpulkan, menyembunyikan, atau menyimpan data lokasi atau informasi geografis yang terdapat dalam Konten Twitter secara terpisah dari Tweet yang terkait, 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. Mencampuradukkan Konten Twitter dengan data lain, kecuali apabila Konten Twitter akan selalu jelas berasal dari Twitter.
- g. Menggunakan Konten Twitter yang disediakan sebagai bagian dari Layanan Cloud untuk melakukan analisis pada sekelompok kecil individu atau seorang individu untuk tujuan apa pun yang melanggar hukum atau diskriminatif.
- h. Menampilkan Konten Twitter yang aksesnya diterima oleh Klien sebagai bagian dari Layanan Cloud.
- i. Menggunakan Konten Twitter atau analisis darinya dalam Layanan Cloud sebagai bagian dari jaringan iklan.

- j. Menggunakan Konten Twitter untuk tujuan melakukan analisis yang dihasilkan secara berkala, serangkaian pengukuran berbasis waktu yang dibuat 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 Layanan Cloud untuk tujuan apa pun.

6.5 Pengakhiran oleh IBM

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

6.6 Sanggahan Ganti Rugi dan Indemnifikasi untuk Konten Twitter

TANPA MENGINDAHKAN JAMINAN YANG TERCANTUM DALAM PERJANJIAN, KONTEN TWITTER DISEDIAKAN HANYA "SEBAGAIMANA ADANYA", "SEBAGAIMANA TERSEDIA" DENGAN SEMUA KECACATANNYA, DAN PENGGUNAAN KONTEN TWITTER OLEH KLIEN ADALAH ATAS RISIKONYA SENDIRI. IBM TIDAK MEMBUAT, DAN DENGAN INI MENYANGGAH, SETIAP DAN SEMUA JAMINAN YANG SECARA TEGAS DINYATAKAN DAN YANG 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 AKAN TIDAK TERGANGGU, ATAU BEBAS DARI KESALAHAN. SANGGAHAN TERHADAP JAMINAN INI MUNGKIN TIDAK VALID DI BEBERAPA YURISDIKSI DAN KLIEN DAPAT MEMILIKI HAK JAMINAN BERDASARKAN HUKUM YANG TIDAK DAPAT DIKESAMPINGKAN ATAU DISANGGAH. JAMINAN TERSEBUT DIBERIKAN HANYA UNTUK TIGA PULUH (30) HARI SEJAK TANGGAL BERLAKUNYA PERJANJIAN INI (KECUALI APABILA HUKUM TERSEBUT MENGATUR LAIN).

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

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, publikasi, kinerja, tampilan, pengungkapan, atau distribusi dari Konten Twitter oleh badan pemerintah mana pun dilarang, kecuali sebagaimana yang diizinkan secara tegas oleh syarat-syarat dari Syarat-syarat Penggunaan 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 pusat atau badan pemerintah daerah A.S. dan Klien secara hukum tidak dapat menerima klausul yurisdiksi, tempat, atau klausul lainnya dalam dokumen ini, maka klausul tersebut tidak berlaku untuk badan tersebut, namun hanya sepanjang diwajibkan oleh hukum yang berlaku. Kontraktor/produsen adalah Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

7. Kewajiban Klien

Klien bertanggung jawab untuk:

- mengikuti konfigurasi awal IBM dari komponen IBM Open Platform dan setiap modul BigInsights terpilih, memantau, mengkonfigurasi, dan mengelola komponen IBM Open Platform yang dijalankan berdasarkan Ambari serta modul BigInsights. Contoh-contoh komponen dan perangkat lunak ini meliputi, namun tidak terbatas pada, HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets, Big R, dll. Klien memiliki fleksibilitas untuk memilih komponen mana yang akan dijalankan, namun oleh karena itu, Klien bertanggung jawab untuk memantau dan menghentikan atau memulai komponen-komponen tersebut;

- membatasi akses untuk para anggota dari organisasi mereka ke Layanan Cloud dengan membagi URL, nama pengguna, dan kata sandi yang tersedia setelah kluster Layanan Cloud 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 pemahaman (*insights*) darinya. Klien juga bertanggung jawab atas kualitas dan kinerja dari program-program atau aplikasi yang dikembangkan tersebut;
- penggunaan dan pemeliharaan dari setiap data atau perangkat lunak yang diizinkan yang ditambahkan oleh atau atas nama Klien pada kluster. IBM dapat menyediakan bantuan, namun tidak akan memelihara, 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 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 mengembalikan 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 pusat data atau kegagalan pod, kegagalan server atau kegagalan perangkat keras atau kegagalan perangkat lunak; dan
- memastikan keberlanjutan, kompatibilitas, dan kinerja platform Layanan Cloud setelah memasang perangkat lunak yang diizinkan (termasuk setiap paket sumber terbuka (*open source*)), dan melakukan upgrade terhadap perangkat lunak BigInsights atau komponen IBM Open Platform.

Klien dapat:

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

7.1 Tanggung Jawab Operasional IBM

Sebagai bagian dari Layanan Cloud, IBM akan:

- menyediakan dan mengelola infrastruktur jaringan, penyimpanan dan server untuk kluster;
- menyediakan konfigurasi awal dari komponen-komponen IBM Open Platform dan setiap modul BigInsights terpilih;
- menyediakan dan mengelola firewall internal dan internet facing untuk perlindungan dan isolasi;
- memantau dan mengelola komponen berikut pada Layanan Cloud:
 - (1) Komponen jaringan
 - (2) Server dan penyimpanan lokalnya
 - (3) Sistem Pengoperasian
 - (4) Hadoop Key Management Store
 - (5) LDAP pada kluster Hadoop
 - (6) Nagios
 - (7) Ganglia

(8) Pengelola kluster Ambari

dan

- memberikan perbaikan (*patches*) pemeliharaan, termasuk perbaikan (*patches*) keamanan yang tepat untuk sistem pengoperasian, IBM Open Platform, dan setiap modul BigInsights terpilih (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 waktu henti sistem dan 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 diposting dengan pemberitahuan setidaknya 24 jam sebelumnya. Klien akan diberitahukan mengenai waktu henti tambahan yang dijadwalkan setidaknya 24 jam sebelumnya.

IBM Bluemix

1. Uraian Layanan Cloud

IBM Bluemix merupakan suatu lingkungan pengembangan aplikasi yang memberikan kecepatan dan fleksibilitas platform sebagai suatu layanan (*Platform as a Service* - "PaaS"). Ini memungkinkan para pengembang untuk membuat dan membangun aplikasi berkelas perusahaan dengan lebih cepat untuk era cloud dengan memberikan akses ke portofolio perangkat lunak yang luas milik IBM sebagai layanan yang dapat disusun.

1.1 Bluemix UI

Atas penerimaan oleh IBM, Anda akan diperbolehkan untuk mengakses lingkungan Layanan Cloud, Anda akan memiliki kemampuan untuk mengakses portal Layanan Cloud, menggunakan API dan antarmuka baris perintah yang tersedia untuk menyebarkan aplikasi yang tersedia, dan memanfaatkan IBM API untuk membangun aplikasi. Antarmuka pengguna online Bluemix, API, dan antarmuka baris perintah secara bersama-sama disebut sebagai "Bluemix UI" dan hanya dapat disajikan dalam bahasa Inggris. Sebuah katalog layanan tambahan akan diberikan sehingga Anda dapat menambahkan ke akun Anda melalui Bluemix UI.

Melalui Bluemix UI, Anda dapat mengotorisasi pengguna lain untuk berkolaborasi dengan Anda pada aplikasi Anda. Otorisasi tersebut dapat termasuk kemampuan bagi para pengguna tersebut untuk menyebarkan aplikasi, memilih layanan tambahan, dan sebaliknya menimbulkan biaya yang terkait dengan akun Anda. Anda bertanggung jawab atas setiap tindakan pengguna yang telah Anda beri otorisasi dan atas setiap biaya yang terkait.

1.2 Layanan Bluemix

Layanan tambahan tunduk terhadap Perjanjian Layanan Cloud dan Uraian Layanan ini. Suatu layanan dapat menyediakan Uraian Layanannya sendiri, yang tersedia melalui Bluemix UI, yang dapat memberikan syarat-syarat yang berbeda atau syarat-syarat tambahan yang mengesampingkan ketentuan yang tidak konsisten dalam Uraian Layanan ini. Sebagai contoh, suatu Uraian Layanan dapat memberikan identifikasi perangkat lunak yang diaktifkan, ketentuan keamanan khusus, atau komitmen tingkat layanan yang berbeda. Beberapa layanan non-IBM akan tunduk kepada syarat-syarat lisensinya sendiri dan tidak tunduk kepada Perjanjian Layanan Cloud. Penyebaran dan penggunaan layanan tambahan merupakan kesepakatan dengan syarat-syarat yang terkait dengan layanan yang relevan dalam Bluemix UI.

Dokumentasi untuk Bluemix dan layanan tambahan apa pun dapat mencakup panduan dan/atau batasan untuk menjaga kinerja, kemampuan merespons atau integritas platform Bluemix. Anda menyetujui untuk menggunakan Bluemix dan layanan tambahan dengan mematuhi panduan tersebut dan memahami bahwa aplikasi yang melanggar panduan ini dapat diakhiri secara otomatis oleh sistem atau oleh administrator sistem Bluemix.

Layanan Cloud Bluemix dan layanan individu yang tersedia melaluinya ditawarkan secara bulanan. IBM akan memberikan pemberitahuan setidaknya 30 hari sebelumnya kepada Anda pada situs Bluemix mengenai setiap perubahan pada Perjanjian Layanan Cloud, Uraian Layanan ini, Uraian Layanan untuk layanan tambahan, atau penarikan suatu layanan tambahan. Penggunaan yang berlanjut oleh Anda atas Bluemix atau layanan tambahan setelah perubahan tanggal berlaku merupakan bentuk penerimaan atas syarat-syarat atau penetapan harga yang berubah.

1.3 Aplikasi Anda

Anda tidak dapat menjual kembali akses ke Layanan Cloud atau layanan tambahan apa pun kepada pihak ketiga mana pun. Namun demikian, Anda dapat menggunakan Layanan Cloud dan layanan tambahan apa pun untuk membuat dan menyediakan aplikasi Anda berdasarkan layanan-layanan ini kepada pengguna Anda. IBM dapat menggunakan cookies dan teknologi pelacakan untuk mengumpulkan informasi dalam menghimpun informasi dan statistik penggunaan yang dirancang untuk membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau untuk menyesuaikan interaksi dengan para pengguna sesuai dengan <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Anda bertanggung jawab untuk memiliki perjanjian yang sesuai dengan para pengguna Anda dan bertanggung jawab untuk penggunaan mereka atas aplikasi Anda, termasuk konten yang disediakan oleh mereka. Kecuali sepanjang bahwa hal tersebut merupakan bagian dari klaim ganti rugi yang valid berdasarkan

Pasal "Tanggung Jawab dan Ganti Rugi" pada Perjanjian Layanan Cloud, Anda bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap tanggung jawab atas kerusakan atau kerugian yang dapat diderita oleh pengguna Anda yang timbul akibat penggunaan aplikasi Anda. Kepatuhan terhadap Hukum.

1.4 Kepatuhan terhadap Hukum

Anda bertanggung jawab atas kepatuhan terhadap semua peraturan perundang-undangan, regulasi, dan syarat-syarat kontraktual yang berlaku atas setiap layanan yang Anda manfaatkan, aplikasi yang Anda kembangkan, atau data yang Anda akses atau distribusikan. Sepanjang IBM memerlukan hak untuk memproses konten atau data sebagaimana yang diminta oleh Anda atau pengguna Anda, Anda bertanggung jawab untuk memperoleh hak-hak tersebut sebelum memberikan konten atau data tersebut. Untuk aplikasi Anda di mana Anda mengizinkan para pengguna Anda untuk log in ke aplikasi Anda menggunakan Facebook, Google, atau kredensial pengguna pihak ketiga lainnya, hak-hak ini mencakup izin dari pengguna Anda bagi IBM untuk menerima dan memproses alamat email, ID akun, nama tampilan, nomor telepon mereka, URL ke gambar profil mereka, atau informasi lainnya yang dapat digunakan untuk identifikasi yang disediakan oleh layanan pihak ketiga tersebut. Anda memahami bahwa IBM dapat menggunakan sumber daya global (penghuni sementara yang digunakan setempat dan personel yang berada di lokasi-lokasi di seluruh dunia) untuk mendukung penyampaian layanan tambahan dan Bluemix dari jarak jauh. Anda menyetujui untuk tidak memberikan konten atau data apa pun yang dikendalikan sebagai artikel pertahanan (*defense article*) berdasarkan *US International Traffic in Arms Regulations* (ITAR) atau berdasarkan peraturan perundang-undangan atau regulasi negara lainnya mana pun atau yang memerlukan izin ekspor atau sebaliknya dilarang untuk diekspor ke personel mana pun berdasarkan peraturan perundang-undangan pengendalian ekspor yang berlaku.

2. Uraian Keamanan

IBM Bluemix menerapkan kendali keamanan berlapis di seluruh jaringan, infrastruktur, dan aplikasi.

2.1 Pernyataan mengenai Praktik-praktik Keamanan yang Baik

Keamanan sistem TI mencakup sistem perlindungan dan informasi melalui pencegahan, pendeteksian, dan tanggapan untuk akses yang tidak tepat dari dalam dan luar perusahaan Anda. Akses yang tidak benar dapat mengakibatkan informasi menjadi berubah, rusak, atau tidak sesuai atau dapat mengakibatkan penyalahgunaan dari sistem Anda untuk menyerang yang lainnya. Tidak ada produk atau sistem TI yang dapat dibuat dengan aman sepenuhnya dan tidak ada produk atau tindakan keamanan apa pun yang benar-benar efektif untuk mencegah akses yang tidak tepat. Produk dan sistem IBM dirancang untuk menjadi bagian dari pendekatan keamanan yang komprehensif, yang akan harus melibatkan prosedur operasional tambahan, dan mungkin memerlukan sistem, produk, atau layanan lain agar menjadi yang paling efektif. IBM TIDAK MENJAMIN BAHWA SISTEM DAN PRODUK KEBAL TERHADAP TINDAKAN YANG BERBAHAYA ATAU ILEGAL DARI PIHAK MANA PUN.

2.2 Kebijakan Keamanan

IBM mempertahankan kebijakan privasi dan keamanan yang dipublikasikan dan disampaikan kepada para karyawan IBM. IBM mengharuskan pelatihan edukasi privasi dan keamanan kepada individu di seluruh dunia yang mendukung pusat data IBM dan kami mempertahankan tim keamanan yang secara khusus berfokus pada keamanan informasi. Kebijakan dan standar keamanan IBM ditinjau dan dievaluasi ulang setiap tahun. Insiden keamanan IBM ditangani sesuai dengan prosedur tanggapan insiden.

2.3 Integritas dan Ketersediaan Layanan

Modifikasi terhadap sumber daya sistem pengoperasian (OSR) dan perangkat lunak aplikasi diatur oleh proses manajemen perubahan IBM. Perubahan terhadap peraturan firewall diatur oleh proses manajemen perubahan dan ditinjau secara terpisah oleh staf keamanan IBM sebelum diterapkan. Sumber daya pusat data IBM dipantau 24x7 oleh staf IBM. Pemeriksaan kerentanan dilakukan secara berkala oleh administrator yang berwenang untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan eksposur keamanan sistem yang potensial. Sistem deteksi perangkat perusak (*malware*) (antivirus, pemeriksaan kerentanan, dan pencegahan intrusi) tersedia di semua pusat data IBM.

2.4 Keamanan Fisik dan Pusat Data

Infrastruktur cloud Bluemix diselenggarakan (*hosted*) dan dikelola dalam pusat data IBM Softlayer. Infrastruktur tersebut bergantung pada kemampuan Softlayer untuk keamanan fisik.

2.5 Keamanan Infrastruktur dan Jaringan

Bluemix menggunakan firewall untuk membatasi akses ke jaringan Bluemix. Bluemix menggunakan peralatan pelindung terhadap intrusi yang didedikasikan untuk memantau dan mendeteksi intrusi jaringan. Bluemix secara berkala memindai firewall untuk memverifikasi bahwa hal tersebut telah dikonfigurasi dengan tepat. Bluemix juga telah mengimplementasikan prosedur pengujian penetrasi untuk mendeteksi kerentanan agar kerentanan tersebut dapat segera diketahui. Bluemix menggunakan aplikasi pemeriksaan kerentanan untuk mendeteksi kerentanan aplikasi agar kerentanan tersebut dapat segera dikurangi. Tim pengoperasian Bluemix memverifikasikan bahwa perbaikan (*patches*) untuk sistem pengoperasian diterapkan pada frekuensi yang sesuai, tergantung pada kompleksitas dan keadaan yang mendesak dari perbaikan (*fixes*).

2.6 Otentikasi Pengguna dan Kendali Akses Semua pengguna pengembang aplikasi dari Bluemix harus memperoleh Identitas Web IBM untuk mendapatkan akses ke layanan dan platform Bluemix.

Semua pengguna pengembang aplikasi Bluemix harus memperoleh Identitas Web IBM untuk mendapatkan akses ke platform dan layanan Bluemix. Bluemix melakukan pemeriksaan otorisasi berdasarkan identitas pengguna yang log in untuk membatasi akses hanya untuk aplikasi yang sah. Bluemix menggunakan open standard seperti OpenID dan OAuth untuk mengaktifkan single sign on (SSO) untuk pengembang aplikasi ke lingkungan Bluemix.

2.7 Catatan Audit

Bluemix melakukan audit berkala terhadap catatan akses untuk memungkinkan melihat siapa yang masuk ke dalam berbagai sistem, otentikasi yang gagal, dll. untuk mendeteksi potensi akses yang tidak sah atau serangan terhadap jaringan.

2.8 Identitas

Bluemix mengatur akses ke identitas yang diistimewakan, termasuk persetujuan dan sertifikasi ulang terhadap akses setiap beberapa bulan.

2.9 Isolasi Aplikasi

Bluemix dibuat pada teknologi Cloud Foundry. Masing-masing aplikasi yang dibuat pada Bluemix dijalankan di dalam tempat aplikasinya sendiri. Tempat-tempat ini terbatas terkait dengan penggunaan CPU, penggunaan memori, dan penggunaan disk.

2.10 Keamanan Data

Bluemix tidak memberikan jaminan apa pun atas keamanan data pelanggan atau pencegahan terhadap kehilangan data.

3. Sasaran Tingkat Layanan

IBM memberikan sasaran tingkat layanan ("SLO") berikut untuk Layanan Cloud, setelah IBM menyediakan Layanan Cloud untuk Anda.

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

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

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

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Biaya dan Penagihan

4.1.1 Pay As You Go

Akses ke platform Bluemix tidak dikenakan biaya. Layanan tambahan yang tersedia melalui Bluemix mungkin akan dikenakan biaya terkait. Apabila demikian, metrik biaya (satuan yang diukur oleh layanan) akan diuraikan dalam Uraian Layanan dari layanan. Layanan dapat mengidentifikasi suatu "Tier Gratis", yang merupakan suatu tingkat penggunaan atau konfigurasi layanan yang tidak dikenakan biaya. Penggunaan di atas tingkat tersebut atau penggunaan konfigurasi lainnya akan menyebabkan timbulnya biaya yang teridentifikasi untuk layanan.

Layanan-layanan tertentu dikenakan biaya berdasarkan metrik penggunaan bulanan yang mendasari biaya untuk suatu unit layanan yang digunakan untuk satu bulan penuh. Penggunaan atau penyebaran layanan tersebut untuk kurang dari satu bulan akan dikenai tarif pro-rata berdasarkan jumlah hari dalam bulan tersebut. Untuk semua metrik lainnya, semua penggunaan sebagian dibulatkan menjadi satu unit penuh pengukuran.

4.1.2 **Langganan**

Sebagai tambahan untuk *Pay As You Go*, Bluemix menawarkan suatu Langganan, yang melaluinya, sebagai ganti atas tingkat penggunaan yang ditetapkan pada platform Bluemix di luar Periode Langganan yang dipilih, Anda dapat memperoleh diskon untuk biaya penggunaan yang timbul setiap bulannya untuk layanan Bluemix yang memenuhi syarat. Biaya penggunaan untuk layanan Bluemix di luar dan di atas tingkat penggunaan yang telah ditetapkan akan ditagih, dengan dibayar di akhir, sebagai kelebihan Langganan.

Untuk menyediakan fleksibilitas penggunaan, periode Langganan dibagi menjadi 12 siklus bulan (atau apabila kurang dari 12 bulan tetap pada periode Langganan, jumlah sisa bulan sebagai siklus). Kredit penggunaan yang dibayar di muka atau terkait dengan siklus yang dapat digunakan setiap saat selama siklus itu. Kelebihan langganan tidak akan ditagih hingga semua kredit penggunaan yang prabayar atau berhubungan dengan siklus yang dikonsumsi. Kredit penggunaan yang tidak terpakai pada akhir siklus akan hangus.

Langganan untuk Bluemix mungkin tidak dapat dibatalkan selama jangka waktunya dan diperbarui secara otomatis pada akhir jangka waktunya dengan komitmen penggunaan yang sama untuk periode Langganan yang sama. Untuk mencegah pembaruan otomatis, Anda harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh hari kepada IBM mengenai pembatalan tersebut sebelum akhir periode Langganan yang berlaku pada saat itu.

4.2 **Periode Uji Coba**

Akun Anda dapat memenuhi syarat untuk periode uji coba selama 30 hari di mana selama periode tersebut biaya untuk layanan yang disediakan IBM diabaikan. Apabila Anda memiliki otoritas administratif terhadap suatu akun, Anda dapat meningkatkannya dari masa Uji Coba ke produksi kapan saja. Apabila sebuah akun tidak ditingkatkan sebelum periode Uji Coba berakhir, akun tersebut akan dinonaktifkan hingga akun tersebut ditingkatkan. Komitmen Tingkat Layanan, apabila ada, tidak berlaku selama periode Uji Coba. Sebaliknya, semua syarat-syarat lainnya berlaku.

5. **Dukungan Teknis**

Dukungan teknis untuk IBM Bluemix tersedia dalam tiga cara:

5.1 **Dukungan Bebas Biaya**

Semua pelanggan Bluemix mendapatkan Dukungan Bebas Biaya. Konsumen dari sumber daya yang disediakan oleh platform dapat mengunjungi Forum DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) dan mengajukan pertanyaan mengenai item mana pun yang ditemukan dalam produk Bluemix. Pertanyaan yang diajukan dalam forum tidak diberikan Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) untuk tanggapan atau komitmen untuk perbaikan. Dukungan Bebas Biaya tidak memberikan hak atas akses ke Sistem Tiket Dukungan kami. Semua pertanyaan atau permasalahan ditujukan di dalam Forum.

Apabila Anda belum membeli dukungan dan Anda menemukan permasalahan kerusakan, Anda dapat mengirimkan email ke support@bluemix.net. Permasalahan ini akan ditangani dengan basis yang pertama datang dan tidak ada respons yang dijamin.

5.2 **Dukungan Standar**

Dukungan Standar dikenai harga pada persentase standar atas biaya penggunaan Bluemix Anda (tidak termasuk diskon apa pun yang tersedia melalui tawaran Langganan) dengan minimal tarif per bulan, sebagaimana yang diuraikan secara menyeluruh di situs web Bluemix.

Pelanggan dapat mengakses Standard Support dengan dua cara.

- Pengguna Uji Coba 30 Hari
- Kapan pun setelah Uji Coba selama 30 hari, dengan memesan Dukungan Standar untuk akun Anda, dengan menghubungi Perwakilan Penjualan IBM Anda. Langganan dukungan diperbarui secara otomatis pada akhir jangka waktunya untuk jangka waktu yang sama. Untuk menghindari pembaruan otomatis, Anda harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan

puluh hari kepada IBM mengenai pembatalan tersebut sebelum akhir periode langganan Dukungan yang berlaku pada saat itu.

Pelanggan Dukungan Standar dapat membuka tiket dalam Sistem Tiket Dukungan milik IBM. Tim dukungan khusus kami akan menentukan tingkat pentingnya tiket berdasarkan tingkat permasalahan awal yang ditentukan oleh pelanggan, sesuai dengan konfirmasi tingkat tingkat permasalahan aktual IBM.

Semua tiket yang dibuka oleh pelanggan Dukungan Standar diselidiki dengan tujuan untuk mengidentifikasi akar permasalahan. Apabila data diagnostik masalah diperlukan untuk mengisolasi suatu permasalahan, Anda akan diberi pertanyaan apakah kami mendapat persetujuan dari Anda untuk mengakses catatan dan data lain terkait penentuan masalah dari aplikasi Anda untuk membantu dalam menentukan akar permasalahan. Tidak diberikannya akses ke data ini dapat menyebabkan penyelesaian masalah menjadi tertunda. Segera setelah analisis akar permasalahan selesai, tim akan mengambil salah satu tindakan berikut:

a. Akar permasalahan merupakan Layanan IBM yang Tersedia Secara Umum

Apabila tiket dibuka dan analisis akar permasalahan menentukan bahwa terdapat suatu kerusakan dalam layanan yang Tersedia Secara Umum yang disediakan oleh IBM, maka akan diberikan perhatian terhadap tiket tersebut berdasarkan tingkat permasalahan yang ditetapkan oleh pelanggan dan sebagaimana yang dikonfirmasi oleh IBM.

b. Akar permasalahan merupakan Layanan Beta IBM

IBM akan merilis layanan yang diklasifikasikan sebagai Beta. Hal ini membantu tim pengembangan dan Pemasaran untuk menentukan nilai layanan dalam pasar dan membuat penyesuaian sebelum menjadikan layanan tersebut Tersedia Secara Umum. Apabila tiket dibuka dan analisis akar permasalahan menyatakan bahwa terdapat suatu kerusakan dalam layanan Beta yang disediakan oleh IBM, maka IBM tidak berkewajiban untuk memperbaikinya. Sebagai tambahan, tiket akan ditangani dengan tingkat permasalahan 3 atau 4 apabila berlaku.

c. Akar permasalahan merupakan Layanan Eksperimental

IBM akan merilis layanan yang diklasifikasikan sebagai Eksperimental. Layanan ini mungkin masih belum stabil, sering berubah-ubah, dan mungkin akan berhenti dengan pemberitahuan singkat. Layanan yang diidentifikasi sebagai Eksperimental akan didukung hanya melalui forum Bluemix kami.

d. Akar permasalahan merupakan Layanan Pihak Ketiga

Layanan pihak ketiga disediakan oleh vendor di luar IBM. Layanan tersebut dapat disediakan oleh ISV, mitra, atau badan perangkat lunak individu. Apabila tiket dibuka dan analisis akar permasalahan menyatakan bahwa terdapat suatu kerusakan dalam Layanan Pihak Ketiga, maka IBM tidak berkewajiban untuk memperbaikinya.

e. Akar permasalahan merupakan Layanan Sumber Terbuka atau Komunitas

Layanan Sumber Terbuka atau Komunitas disediakan oleh komunitas sumber dibuka di luar IBM. Apabila tiket dibuka dan analisis akar permasalahan menyatakan bahwa terdapat suatu kerusakan dalam Layanan Komunitas, maka IBM tidak berkewajiban untuk memperbaikinya. Sebagai tambahan, IBM akan menutup tiket dan memberi rujukan kepada pelanggan ke komunitas atau forum untuk dukungan.

5.2.1 Rincian Dukungan Teknis

Jam Dukungan Teknis ditetapkan dalam Buku Panduan Dukungan SaaS pada Client Success Portal di: <https://cloudoe.support.ibmcloud.com/ics/support/mylogin.asp?splash=1>.

Dukungan Setelah Jam Kerja (di luar jam kerja reguler yang dinyatakan di atas) tersedia hanya untuk masalah dengan Tingkat Permasalahan 1.

Untuk mendapatkan bantuan:

- Klik tautan Dukungan di bawah akun saat log in ke Bluemix
 - **Portal web dukungan:** <https://support.ibmcloud.com>
- Untuk tiket yang telah ada, email support@bluemix.net (termasuk "5377#ticket" dalam baris subjek, di mana tiket adalah nomor tiket).

Klien menentukan tingkat permasalahan berdasarkan kebutuhan bisnis mereka, sesuai dengan konfirmasi dari IBM bahwa tingkat permasalahan adalah akurat.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	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 mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.</p> <p>Masalah dengan Tingkat Permasalahan 1 mengharuskan klien bersedia untuk membantu kami dalam mendiagnosis permasalahan selama periode 24X7 dan apabila tidak, maka masalah tersebut akan diturunkan ke tingkat permasalahan 2.</p>	Dalam 1 jam	24x7
2	<p>Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewatkan tenggat waktu bisnis.</p>	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J yang ditetapkan di atas
3	<p>Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.</p>	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J yang ditetapkan di atas
4	<p>Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis</p>	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J yang ditetapkan di atas

5.3 Dukungan Premium

Apabila Anda telah membeli Dukungan Standar dan memerlukan lebih banyak dukungan terfokus, Anda dapat membeli Dukungan Premium. Dukungan Premium meliputi Insinyur Dukungan yang Ditentukan untuk bekerja dengan perusahaan Anda, baik penuh waktu atau pun paruh waktu, untuk membantu tim Anda mengembangkan dan menyebarkan aplikasi-aplikasi Anda dalam Lingkungan Bluemix. Ketertarikan dengan opsi ini dapat dibicarakan dengan perwakilan penjualan Anda, kirimkan email ke sales@bluemix.net atau hubungi 1-844-BLUEMIX atau 1-267-238-3490.

5.4 Layanan Konsultasi Ahli

Layanan Konsultasi Ahli (*Expert Consulting Service* - "ECS") dapat membantu Anda dalam mempercepat adopsi platform Bluemix Anda. Layanan konsultasi dinegosiasikan secara individu dengan setiap pelanggan di mana cakupan, durasi, dan uraian layanan akan disetujui, dan sebuah kontrak akan ditulis.

6. Safe Harbor Framework

Layanan Cloud tidak mematuhi US-EU dan US-Swiss Safe Harbor Framework.

7. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Bluemix dan layanan tambahan dapat menyediakan perangkat lunak yang diaktifkan yang dimaksudkan untuk digunakan untuk mengakses layanan. Kecuali apabila diberikan syarat-syarat lain dalam Uraian Layanan dari layanan individu, Anda dapat menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan hanya terkait dengan penggunaan Anda atas Layanan Cloud sesuai dengan cara yang diuraikan dalam dokumentasi, selama jangka waktu Layanan Cloud. Sepanjang perangkat lunak yang diaktifkan berisi kode sampel, Anda memiliki hak tambahan untuk membuat karya turunan dari kode sampel tersebut dan menggunakannya sesuai dengan pemberian ini. Perangkat lunak yang diaktifkan diberikan dengan tunduk pada Sasaran Tingkat Layanan, apabila ada, sebagai komponen dari Layanan Cloud, namun sebaliknya diberikan "SEBAGAIMANA ADANYA".

8. Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku pajak didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang Anda identifikasi sebagai penerima manfaat dari Layanan Cloud. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum pada saat memesan Layanan Cloud sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Anda memberikan informasi tambahan kepada IBM. Anda bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

9. Layanan Beta / Eksperimental

Beberapa layanan yang tersedia dalam Bluemix dapat diberikan sebagai Layanan Beta atau Layanan Eksperimental. Layanan Beta atau Eksperimental akan diidentifikasi sebagai yang demikian dalam Bluemix UI. Kecuali apabila Layanan Beta atau Eksperimental memberikan syarat-syarat yang berbeda, Layanan tersebut tunduk pada hal-hal berikut:

- a. Layanan Beta / Eksperimental merupakan sebuah Layanan Cloud yang dikembangkan dan diuji oleh IBM. Anda memiliki wewenang untuk menggunakan Layanan Beta / Eksperimental selama periode yang ditetapkan untuk tujuan mengevaluasi fungsionalitasnya dan untuk memberikan umpan balik kepada IBM atau penyedia layanan pihak ketiga. IBM dapat memberikan informasi dan perincian yang mendukung tambahan yang berlaku untuk akses dan penggunaan Anda atas Layanan Beta atau Layanan Eksperimental.
- b. Layanan Beta / Eksperimental mungkin tidak mematuhi praktik keamanan Bluemix yang normal dan tidak mematuhi US-EU dan US-Swiss Safe Harbor Frameworks dan tidak dirancang untuk mematuhi peraturan pemerintah spesifik mana pun atau tindakan pengamanan spesifik mana pun. Anda menyetujui untuk tidak memasukkan konten yang dapat tunduk terhadap setiap regulasi tersebut atau memerlukan tindakan pengamanan tambahan.
- c. Layanan Beta / Eksperimental mungkin tidak berada pada tingkat kinerja atau kompatibilitas yang setingkat dengan layanan yang tersedia secara umum yang dipasarkan oleh IBM dan belum diuji sepenuhnya, termasuk setiap fitur keamanan dan perlindungan data. Layanan Beta / Eksperimental tidak dirancang untuk penggunaan dalam lingkungan produksi atau untuk tujuan komersial dan setiap risiko dari penggunaan tersebut merupakan risiko Anda. IBM tidak menjamin akan menyediakan Layanan Beta atau Layanan Eksperimental atau layanan sejenis apa pun, atau apabila disediakan, maka akan serupa dengan Layanan Beta / Eksperimental. Apabila suatu layanan yang tersedia secara umum ditawarkan, IBM tidak berkewajiban untuk menawarkan layanan atau kemampuan migrasi.
- d. Umumnya tidak terdapat biaya atas penggunaan Layanan Beta / Eksperimental kecuali apabila ditetapkan lain secara spesifik oleh IBM atau penyedia layanan pihak ketiga. Jika otoritas mana pun mengenakan bea, cukai, pajak (termasuk *withholding tax*), retribusi atau biaya untuk impor atau ekspor, transfer, akses atau penggunaan Layanan Beta atau Layanan Eksperimental atau layanan pihak ketiga, maka Anda bertanggung jawab untuk membayar setiap jumlah yang dikenakan tersebut.
- e. Anda dapat menggunakan Layanan Beta / Eksperimental untuk periode yang ditetapkan oleh IBM atau hingga IBM menarik kembali atau mengakhiri Layanan Beta / Eksperimental. Anda dapat mengakhiri penggunaan Layanan Beta / Eksperimental sewaktu-waktu dengan memberi pemberitahuan kepada IBM. Anda bertanggung jawab untuk menghapus setiap konten yang ingin Anda simpan sebelum habisnya masa berlaku atau pengakhiran Layanan Beta / Eksperimental. IBM dapat sewaktu-waktu menangguk, mencabut, membatasi atau menolak partisipasi dalam atau penggunaan atas Layanan Beta / Eksperimental. Konten dapat dimusnahkan setelah habisnya masa berlaku atau pembatalan Layanan Beta / Eksperimental kecuali apabila tersedia migrasi spesifik ke Layanan Cloud yang tersedia secara umum yang terkait.
- f. IBM dapat atas kebijaksanaannya yang wajar, mengubah syarat-syarat yang berlaku untuk Layanan Beta / Eksperimental, memodifikasi lingkungan komputasi, atau menarik fitur-fitur Layanan Beta / Eksperimental, secara keseluruhan atau sebagian dengan memberikan pemberitahuan. Penggunaan yang berlanjut merupakan bentuk persetujuan Anda atas setiap perubahan tersebut. Apabila Anda tidak menerima suatu perubahan, Anda bertanggung jawab untuk menghentikan penggunaan setelah pemberitahuan tersebut.
- g. Apabila tidak terdapat biaya, maka seluruh tanggung jawab IBM atas semua klaim secara agregat yang muncul dari penggunaan Anda atas Layanan Beta / Eksperimental yang diperoleh berdasarkan dokumen ini tidak akan melebihi jumlah ganti rugi langsung yang aktual apa pun

hingga \$1.000,00 A.S. (atau jumlah yang setara dalam mata uang setempat). Layanan Beta / Eksperimental diberikan tanpa jaminan apa pun.

- h. Anda menyetujui bahwa IBM dapat menggunakan semua umpan balik dan saran yang Anda berikan. IBM dapat menggunakan cookies dan teknologi pelacakan dalam mengumpulkan informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi dalam menghimpun informasi dan statistik penggunaan yang dirancang untuk membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau untuk menyesuaikan interaksi dengan pengguna sesuai dengan <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Apabila diwajibkan oleh hukum yang berlaku, Anda telah memberitahukan para pengguna dan memperoleh persetujuan mereka untuk melakukan semua hal tersebut di atas.

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.