

## IBM BigInsights on Cloud

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

### 1. Layanan Cloud

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

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

Layanan Cloud dibuat dirancang berdasarkan 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 jenis 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 (kecuali data apa pun yang IBM dapat, namun tidak berkomitmen untuk, berikan, sebagai bagian dari Layanan Cloud di masa mendatang serta 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 Pekerjaan, konsol Manajemen, HBase Master, dll.), yang membantu mengelola dan memantau layanan pada semua node data (seperti datanode, Hbase region, pelacak tugas, dll)

Layanan Cloud ditawarkan berdasarkan konfigurasi yang paling memenuhi kebutuhan Klien. Konfigurasi node yang tersedia adalah:

Jenis Tawaran	Konfigurasi Kecil	Konfigurasi Menengah	Konfigurasi Besar
<b>Node Data</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge</li> <li>• 64 GB RAM</li> <li>• 16 TB (<i>disk OS</i>)</li> <li>• 20 TB (<i>disk penyimpanan internal</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge</li> <li>• 128 GB RAM</li> <li>• 16 TB (<i>disk OS</i>)</li> <li>• 28 TB (<i>disk penyimpanan internal</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 12 core 2690 v3 Sandy bridge</li> <li>• 192 GB RAM</li> <li>• 16 TB (<i>disk OS</i>)</li> <li>• 32 TB (<i>disk penyimpanan internal</i>)</li> </ul>
<b>Node Manajemen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge</li> <li>• 64 GB RAM</li> <li>• 16 TB (<i>disk OS</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge</li> <li>• 128 GB RAM</li> <li>• 16 TB (<i>disk OS</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 12 core 2690 v3 Sandy bridge</li> <li>• 256 GB RAM</li> <li>• 16 TB (<i>disk OS</i>)</li> </ul>

## 1.1 Layanan Opsional

### 1.1.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Tawaran opsional ini mencakup fitur-fitur berikut:

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

### 1.1.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

Tawaran opsional ini mencakup fitur-fitur berikut:

- Big SQL
- BigSheets

## 1.2 IBM Bluemix

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

## 2. Uraian Keamanan

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

### 2.1 Informasi Pribadi dan Data yang Diatur

Layanan Cloud ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk konten yang diatur, seperti informasi pribadi atau informasi pribadi yang sensitif. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah Layanan Cloud ini memenuhi kebutuhan Klien yang berkaitan dengan jenis konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan Layanan Cloud. Layanan Cloud 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 (a) IBM dan Klien telah mengadakan Perjanjian Asosiasi Bisnis yang berlaku, dan (b) IBM memberikan konfirmasi tertulis yang tegas kepada Klien bahwa Layanan Cloud dapat digunakan dengan PHI.

### 2.2 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 melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan bahwa data tersebut dienkripsi.

### 3. Sasaran Tingkat Layanan

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

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

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

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

### 4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud disediakan melalui *email*, forum *online*, dan sistem pelaporan masalah secara *online* yang tersedia pada 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 ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran yang terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<p><b>Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah:</b> Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.</p> <p>Masalah Tingkat Permasalahan 1 mengharuskan Klien agar bersedia untuk 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><b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Fitur atau fungsi layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.</p>	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	<p><b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.</p>	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	<p><b>Pengaruh bisnis minimum:</b> Pertanyaan atau permintaan non-teknis.</p>	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

### 5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

#### 5.1 Metrik Biaya

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

- Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) Klien.

## 5.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

## 6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan, atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

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

## 7. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan, yang hanya dapat digunakan sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien, dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud.

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

### InfoSphere DataStage

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

Batasan Penggunaan: Klien hanya dapat menggunakan InfoSphere DataStage untuk mengisi data ke dalam Layanan Cloud.

### InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

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

Batasan Penggunaan: Klien hanya dapat menggunakan InfoSphere DataStage and QualityStage Designer untuk mengisi data ke dalam Layanan Cloud.

## 8. Syarat-syarat Tambahan Tawaran Layanan Cloud

### 8.1 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Anda) yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan dari Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, perusahaan IBM lainnya dan subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

### 8.2 Data Twitter

#### 8.2.1 Definisi

**Laporan Analisis** – adalah hasil atau *output* yang dibuat melalui aplikasi Klien pada Layanan Cloud dari proses menganalisis dan memperoleh informasi dari Konten Twitter. Hasil tersebut mungkin tidak berisi Konten Twitter, namun dapat berisi konten yang merupakan duplikasi dari hal-hal yang terdapat dalam Konten Twitter, seperti istilah pencarian dan referensi 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 layanan Twitter mana pun. "Konten Twitter" adalah Tweet dan ID Tweet, informasi profil publik pengguna akhir Twitter, dan setiap karya turunan daripadanya.

### 8.2.2 Akses dan Penggunaan Konten Twitter

Layanan Cloud menyediakan sarana bagi Klien untuk memilih dan mengakses Konten Twitter untuk penggunaan Klien hanya dalam Layanan Cloud. Konten Twitter tidak dimiliki ataupun dikendalikan oleh IBM. Konten Twitter dapat mencakup 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, IBM atau pemasoknya dapat, atas kebijakan mereka sendiri, melakukan hal tersebut. Klien menyetujui, atas permintaan IBM, untuk segera menghapus atau memodifikasi Tweet apa pun yang dapat disimpan pada Layanan Cloud.

### 8.2.3 Volume Data Twitter

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

### 8.2.4 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 kerahasiaan atau untuk tujuan apa pun yang tidak sah atau tidak benar.
- b. Mengunduh atau menghapus Konten Twitter dari Layanan Cloud. Namun, 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 (*cache*), 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. 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 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 dapat diakses oleh Klien sebagai bagian dari Layanan Cloud.
- i. Menggunakan Konten Twitter atau analisis darinya dalam Layanan Cloud 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 Layanan Cloud untuk tujuan apa pun.

### 8.2.5 Pengakhiran oleh IBM

Penggunaan dan akses Klien atas Konten Twitter 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 setiap saat tanpa pemberitahuan dan tanpa kewajiban untuk memberikan pengembalian dana, kredit, atau kompensasi lainnya kepada Klien.

### 8.2.6 Sanggahan Jaminan dan Pemberian Ganti Rugi untuk Konten Twitter

MESKIPUN TERDAPAT JAMINAN YANG TERCANTUM DALAM PERJANJIAN, KONTEN TWITTER DISEDIAKAN 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 KE KONTEN TWITTER TIDAK AKAN TERGANGGU, ATAU BEBAS DARI KESALAHAN. SANGGAHAN JAMINAN INI MUNGKIN TIDAK AKAN 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 PENGGUNAAN DAN AKSES KLIEN TERHADAP KONTEN TWITTER.

### 8.2.7 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 yurisdiksi, tempat, 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.

## 8.3 Kewajiban Klien

Klien bertanggung jawab untuk:

- mengikuti konfigurasi awal komponen IBM Open Platform milik IBM dan setiap modul BigInsights terpilih, memantau, mengonfigurasi, dan mengelola komponen IBM Open Platform yang dijalankan berdasarkan modul Ambari serta 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 para anggota 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 wawasan (*insights*) darinya. Klien juga bertanggung jawab atas kualitas dan kinerja dari 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 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 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;
- 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 kegagalan pusat data atau pod, kegagalan server atau kegagalan *hard disk* atau kegagalan perangkat lunak; dan
- memastikan keberlanjutan, kesesuaian, dan kinerja platform Layanan Cloud 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 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 apa pun 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 yang disebabkan oleh paket-paket tambahan apa pun tersebut. Jika perangkat lunak yang dipasang oleh Klien ditentukan oleh IBM membahayakan keamanan atau panduan kepatuhan keamanan dari infrastruktur, server atau lingkungan, perangkat lunak tersebut dapat dinonaktifkan atau dihapus oleh IBM.

#### 8.4 Tanggung Jawab Operasional IBM

Sebagai bagian dari Layanan Cloud, IBM akan:

- menyediakan dan mengelola server, penyimpanan, dan infrastruktur jaringan untuk kluster;
- menyediakan konfigurasi awal untuk komponen-komponen IBM Open Platform dan setiap modul BigInsights terpilih;
- menyediakan dan mengelola *firewall* internal dan yang terhubung internet (*internet facing firewall*) 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 (*patch*) pemeliharaan, termasuk perbaikan 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 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.

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.