

## IBM Analytics Engine

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah pihak yang melakukan perjanjian 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 Analytics Engine memberikan lingkungan untuk membangun dan menyebarkan aplikasi analitik. Tawaran ini memberikan kemampuan bagi pengguna untuk membuat dan mengelola kluster Apache Spark dan Apache Hadoop, mengonfigurasinya melalui skrip dan menyebarkan aplikasi untuk menganalisis data. Layanan Cloud dibuat berdasarkan Platform Data Hortonworks.

- a. Layanan Cloud menyediakan konfigurasi node komputasi dan node manajemen. Node manajemen dan node komputasi diperlukan untuk setiap kluster. Node komputasi akan digunakan untuk menjalankan program yang dikembangkan oleh Klien untuk menganalisis data.
- b. Node manajemen terdiri dari layanan (seperti NameNode, konsol Ambari, dll.), yang membantu untuk mengelola dan memantau layanan di semua node komputasi.

Layanan Cloud ditawarkan berdasarkan konfigurasi yang berbeda. Konfigurasi node yang tersedia adalah:

Jenis Tawaran	Node default	Node Intensif Memori
<b>Node Komputasi</b>	4vCPU, 16 GB RAM, 1 x 100 GB OS disk, 1 x 200 GB metadata disk dan 2 x 300 GB raw HDFS disk	32vCPU, 128 GB RAM, 1 x 100 GB OS disk, 1 x 200 GB metadata disk dan 3 x 300 GB raw HDFS disk
<b>Node Manajemen</b>	4vCPU, 16 GB RAM, 1 x 100 GB OS disk, 1 x 200 GB metadata disk	32vCPU, 128 GB RAM, 1 x 100 GB OS disk, 1 x 200 GB metadata disk

#### 1.1 IBM Bluemix

IBM Bluemix, platform cloud standar terbuka IBM untuk membuat, menjalankan, serta 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 mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <http://www.ibm.com/cloud/data-security> dan setiap syarat-syarat tambahan yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

Klien memahami bahwa Layanan Cloud ini tidak menawarkan fitur untuk perlindungan konten yang berisi data pribadi, data pribadi sensitif, atau data yang tunduk pada persyaratan peraturan tambahan. Jika Klien menyertakan data tersebut dalam kontennya, hal tersebut akan menginstruksikan IBM untuk memproses data tersebut sesuai dengan Perjanjian ini setelah menentukan bahwa tindakan keamanan teknis dan organisasi sesuai dengan risiko yang ditimbulkan oleh pemrosesan dan sifat data yang akan dilindungi. Klien menyatakan bahwa IBM tidak memiliki pengetahuan mengenai jenis data yang telah disertakan dalam konten, dan tidak dapat membuat penilaian atas kesesuaian Layanan Cloud atau perlindungan keamanan yang ada.

#### 2.1 Fitur Keamanan dan Tanggung Jawab

Layanan Cloud menerapkan fitur-fitur keamanan berikut ini:

Metode enkripsi utama atas data pengguna saat berada dalam penyimpanan (at rest) dalam layanan adalah melalui fitur enkripsi HDFS asli, Enkripsi Data Transparan dalam HDFS, 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.

Layanan Cloud mengenkripsi konten selama transmisi data antara kluster dan titik akhir eksternal melalui SSL.

### 3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (service level agreement - "SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk digunakan di lingkungan produksi.

#### 3.1 Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (help desk) dukungan teknis IBM dalam waktu 24 jam sejak pertama kali menyadari bahwa terdapat suatu pengaruh bisnis penting dan Layanan Cloud tidak tersedia. Klien harus membantu IBM secara wajar dalam setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga 3 hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 10 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

#### 3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99,0%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

\* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung sesuai daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku selama bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan menyediakan suatu potongan harga secara langsung untuk Klien.

Ketersediaan yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak.

### 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 menyediakan informasi kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

### 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. 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 PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

## 6. **Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan**

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

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

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

## 7. **Syarat-syarat Tambahan**

### 7.1 **Umum**

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

### 7.2 **Habis Masa Berlaku Layanan Cloud**

Sebelum pengakhiran atau habisnya masa berlaku Layanan Cloud, Klien dapat menggunakan fitur pelaporan atau ekspor apa pun yang tersedia dari Layanan Cloud untuk mengekstrak data.

### 7.3 **Penggunaan Data yang Dikompilasi**

IBM dapat memantau penggunaan Klien atas Layanan Cloud, untuk tujuan penelitian, pengujian dan pengembangan internal IBM terhadap perbaikan atau peningkatan Layanan Cloud atau untuk pengembangan layanan baru atau untuk memberikan layanan tambahan kepada Klien yang memberikan pengalaman yang lebih sesuai dan bermanfaat bagi pengguna. Dalam melakukan hal tersebut, IBM dapat mengompilasi dan menganalisis informasi ringkasan dalam format agregat dan anonim yang mencerminkan penggunaan Layanan Cloud 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 yang Dikompilasi"). IBM memegang hak kepemilikan dalam dan atas data Kompilasi.

---

This document is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this document will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this document.

Dokumen ini dibuat dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks bahasa Indonesia dari dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.