

## IBM Kenexa Learn

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

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. Apabila terdapat ketidaksesuaian, Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS akan berlaku atas Syarat-syarat Umum. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Pelanggan menyetujui Syarat-syarat Penggunaan ini.

### 1. SaaS IBM

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

### 2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan salah satu metrik biaya berikut seperti yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- a. "Akses" adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Akses adalah hak untuk menggunakan SaaS IBM. Pelanggan harus memperoleh kepemilikan Akses tunggal untuk menggunakan SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- b. "Pengguna yang Sah" adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pelanggan harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah dan ditujukan untuk masing-masing Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- c. "Peserta yang memenuhi Syarat" adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Setiap individu atau entitas yang memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam program penyampaian layanan apapun yang dikelola atau dilacak dengan SaaS IBM adalah Peserta yang Memenuhi Syarat. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup semua Peserta yang Memenuhi Syarat yang dikelola atau dilacak dalam SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- d. "Mesin Virtual" (*Instance*) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual (*Instance*) adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) SaaS IBM yang tersedia untuk

diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

### **3. Biaya dan Penagihan**

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

#### **3.1 Pengaturan**

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

#### **3.2 Berdasarkan Permintaan**

Opsi berdasarkan permintaan akan ditagih dalam bulan pada saat opsi berdasarkan permintaan dipesan oleh Pelanggan dan akan ditagih pada tarif sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

#### **3.3 Kelebihan Penggunaan**

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Pelanggan atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Pelanggan akan ditagih setiap bulannya untuk penggunaan tambahan sebagaimana yang tercantum Dokumen Transaksi.

### **4. Jangka waktu dan Opsi Pembaharuan**

#### **4.1 Jangka Waktu**

Jangka Waktu SaaS IBM akan dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan kepada Pelanggan bahwa Pelanggan memiliki akses ke bagian SaaS IBM yang diuraikan dalam Dokumen Transaksi. PoE atau Dokumen Transaksi akan mengkonfirmasi tanggal pasti dari awal dan akhir jangka waktu, serta bagaimana atau apakah jangka waktu akan diperbarui. Pelanggan diperbolehkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM selama jangka waktu dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM. IBM akan mengkonfirmasi peningkatan tingkat penggunaan dalam Dokumen Transaksi.

#### **4.2 Opsi Pembaruan Jangka Waktu SaaS IBM**

PoE Pelanggan akan mencantumkan apakah SaaS IBM akan diperbarui pada akhir jangka waktu, dengan menentukan jangka waktu sebagai salah satu dari yang berikut ini:

##### **4.2.1 Pembaruan Otomatis**

Apabila Dokumen Transaksi Pelanggan menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah otomatis, Pelanggan dapat mengakhiri jangka waktu SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis, setidaknya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya yang tercantum dalam Dokumen Transaksi. Apabila IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, maka jangka waktu yang habis masa berlakunya akan diperbaharui secara otomatis untuk jangka waktu satu tahun atau periode yang sama seperti jangka waktu awal sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

##### **4.2.2 Penagihan Berkelanjutan**

Apabila Dokumen Transaksi menyatakan bahwa penagihan Pelanggan adalah berkelanjutan, Pelanggan akan terus memiliki akses ke SaaS IBM dan akan ditagih atas penggunaan SaaS IBM berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan SaaS IBM dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Pelanggan akan diperlukan untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM yang meminta pembatalan SaaS IBM Pelanggan. Setelah pembatalan akses Pelanggan, Pelanggan akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

##### **4.2.3 Diperlukan Pembaruan**

Apabila Dokumen Transaksi menyatakan bahwa tipe pembaruan Pelanggan adalah "berakhir", SaaS IBM akan berakhir pada akhir jangka waktu dan akses Pelanggan ke SaaS IBM akan dihapus. Untuk melanjutkan penggunaan SaaS IBM melebihi tanggal berakhir, Pelanggan akan perlu untuk memesan kepada perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM untuk membeli jangka waktu belangan yang baru.

### **5. Dukungan Teknis**

Dukungan pelanggan dasar diberikan bersama tawaran SaaS IBM dan Perangkat Lunak yang Diaktifkan, sebagaimana yang berlaku, selama Periode Langganan. Dukungan teknis dan pelanggan tersedia secara detail di:

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>

## **6. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM**

### **6.1 Sertifikasi *Safe Harbor***

IBM tunduk kepada *U.S. – EU Safe Harbor Framework* sebagaimana ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat tentang pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi yang didapatkan dari Uni Eropa. Untuk informasi lebih lanjut mengenai *Safe Harbor* atau untuk mengakses pernyataan sertifikasi IBM, silakan menuju <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **6.2 Hak Data Normatif**

Meskipun terdapat ketentuan lain yang menetapkan sebaliknya, hanya untuk tujuan pelaporan, analisa, dan riset normatif, IBM dapat menyimpan dan menggunakan konten Pelanggan yang diberikan kepada IBM berdasarkan ToU ini, dengan format anonim dan agregat (yaitu, agar Pelanggan tidak teridentifikasi sebagai sumber informasi rahasia dan agar informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi memungkinkan identifikasi pemohon dan/atau karyawan individu dihapus). Ketentuan-ketentuan pada pasal ini akan tetap berlaku melampaui pengakhiran atau habis masa berlakunya transaksi.

### **6.3 Pengembalian atau Penghapusan Data Pelanggan**

Atas permintaan tertulis dari Pelanggan setelah pengakhiran atau habis masa berlakunya ToU atau Perjanjian, IBM, dengan tunduk pada kebijakan pencadangan dan penyimpanannya, akan menghapus atau mengembalikan kepada Pelanggan semua Data Pribadi yang disediakan untuk SaaS IBM.

### **6.4 Pengumpulan Data**

Pelanggan menyetujui bahwa IBM dapat menggunakan *cookies* dan teknologi pelacakan untuk mengumpulkan informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi dalam pengumpulan statistik dan informasi 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>. Jika diwajibkan oleh hukum yang berlaku, Pelanggan telah memberitahukan pengguna dan memperoleh persetujuan mereka untuk melakukan semua hal di atas.

## Apendiks A

IBM Kenexa Learn on Cloud adalah *platform* yang memungkinkan Pelanggan untuk mengembangkan, menyediakan, dan melacak konten pembelajaran. Pelanggan dapat memesan satu atau kombinasi apapun dari tiga produk IBM Kenexa Learn on Cloud yang tercantum di bawah ini:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

### 1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author termasuk fungsi Pembuatan (Author) yang memungkinkan pengembangan dari konten yang dapat digunakan kembali dalam lingkungan kolaboratif untuk penyampaian multi-modal; mengelola dan menggunakan kembali konten dengan pencarian, metadata berbasis klien, taksonomi dinamis, pelacakan objek, dan kemampuan pelaporan; dapat mengimpor, menandai, melacak, dan pengelolaan eksternal, atau warisan, konten; dan dapat membuat konten untuk pengadaan tunggal.

### 2. Fitur Pilihan yang Dapat Dipesan untuk LCMS Premier on Cloud Author

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery

Memungkinkan *e-learning* untuk disampaikan secara langsung dari LCMS dengan menggunakan standar AICC atau metode lain yang mendukung. Konten secara dinamis diformat pada saat pengiriman agar memenuhi kebutuhan peserta dan perantara di mana dia dikirim.

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud diberikan dalam bahasa Inggris. Fitur ini memberikan paket tambahan bahasa untuk kemampuan di luar satu bahasa yang diberikan .

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report

Memberikan laporan tambahan di luar laporan dukungan standar yang dimasukkan.

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion

Memberikan berkas pemetaan tambahan untuk mengimpor berkas dengan format Word atau PowerPoint tertentu.

### 3. IBM Kenexa LMS on Cloud

Sistem Manajemen Pembelajaran yang dapat dikonfigurasi untuk mengelola, mendokumentasikan kebenaran, melacak, melaporkan, dan menyampaikan edukasi sebagai dukungan atas ruang kelas, *online*, dan pembelajaran *mobile*. Mendukung pembelajaran dari kolega dan para ahli dengan menggunakan dan mengintegrasikan kemampuan perangkat lunak sosial di dalam lingkungan yang aman. .

### 4. Fitur yang Dapat Dipesan Opsional untuk LMS on Cloud

#### IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Memungkinkan sinkronisasi pengguna LMS dari sistem informasi HR Pelanggan.

#### IBM Kenexa LMS in Cloud Additional Language

IBM Kenexa LMS on Cloud diberikan dalam bahasa Inggris. Fitur ini memberikan paket tambahan bahasa untuk kemampuan di luar satu berbahasa yang diberikanselain .

#### IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Memungkinkan untuk mengimpor data-data historis ke LMS. Data historis harus diberikan dalam lembar kerja Excel.

#### IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Mengintegrasikan LMS dengan server direktori pihak ketiga dengan menggunakan protokol LDAP.

**IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report**

Memberikan laporan tambahan di luar laporan dukungan standar yang dimasukkan.

**IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration**

Memungkinkan LMS untuk berhubungan dengan eCommerce.

**5. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud**

Suatu solusi pembelajaran *mobile* untuk mengembangkan, menyampaikan dan menganalisa penggunaan berbagai tipe konten *mobile* perangkat lepas (device-independent) agar memenuhi berbagai jenis komunikasi, pembelajaran *mobile* dan skenario dukungan kinerja. Termasuk kemampuan untuk mengembangkan konten sekali dan mengerahkannya ke perangkat *mobile* dan *tablet*.

## Apendiks B

### IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM memberikan Perjanjian Tingkat Layanan ini kepada para Pelanggannya dengan tunduk kepada syarat-syarat berikut ini. Versi Perjanjian Tingkat Layanan ini yang berlaku pada saat permulaan atau pembaruan jangka waktu langganan Anda akan berlaku. Anda mengetahui bahwa SLA bukan merupakan jaminan untuk Anda.

#### 1. Definisi

- a. "Kontak yang Sah" adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini.
- b. "Kredit yang Tersedia" adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon pada faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.
- c. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Kontak Anda yang Sah kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- d. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu Layanan yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US Time*) pada hari pertama bulan tersebut sampai dengan pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- e. "Pelanggan" adalah badan yang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM dan yang tidak berada dalam keadaan wanprestasi atas kewajiban material apa pun, termasuk kewajiban pembayaran, berdasarkan kontraknya dengan IBM untuk Layanan.
- f. "Waktu Henti" adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan telah berhenti dan semua pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan tidak tersedia karena:
  - (1) Waktu Henti Sistem yang Direncanakan.
  - (2) Peristiwa atau sebab yang di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, dll.) .
  - (3) Permasalahan-permasalahan dengan aplikasi, peralatan atau data Pelanggan atau pihak ketiga.
  - (4) Tindakan atau kealpaan Pelanggan maupun pihak ketiga (termasuk siapapun yang mendapatkan akses ke Layanan melalui kata sandi atau peralatan Anda).
  - (5) Kegagalan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan.
- g. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- h. "Waktu Henti Sistem yang Direncanakan" adalah penghentian Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan.
- i. "Layanan" adalah layanan Kenexa IBM yang untuknya Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) ini berlaku. Perjanjian Tingkat Layanan ini berlaku untuk masing-masing Layanan secara individual dan tidak dikombinasikan.
- j. "Tingkat Layanan" adalah standar yang tercantum di bawah ini yang atas dasarnya IBM mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.

#### 2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk memenuhi syarat dalam mengajukan Klaim, Anda harus telah mencatatkan tiket dukungan untuk masing-masing Peristiwa pada bagian bantuan (*help desk*) dukungan pelanggan IBM untuk Layanan yang berlaku, sesuai dengan prosedur IBM untuk pelaporan masalah-masalah dukungan pada Tingkat Permasalahan 1. Anda harus memberikan semua perincian informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan

Peristiwa sepanjang diperlukan untuk tiket-tiket dukungan pada Tingkat Permasalahan 1. Tiket tersebut harus dicatatkan dalam jangka waktu 24 jam sejak Anda mengetahui pertama kali bahwa Peristiwa telah mempengaruhi penggunaan Anda atas Layanan.

- b. Kontak Anda yang Sah harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim.
- c. Kontak Anda yang Sah harus memberikan kepada IBM semua perincian yang wajar tentang Klaim, termasuk tetapi tidak terbatas pada, uraian terperinci dari semua Peristiwa yang relevan dan Tingkat Layanan yang diklaim belum dipenuhi.
- d. IBM akan mengukur dan melaporkan total kombinasi Waktu Henti selama masing-masing Bulan Masa Kontrak secara internal. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan menerapkan Kredit yang Tersedia berlaku yang paling besar berdasarkan total kombinasi Waktu Henti selama masing-masing Bulan Masa Kontrak. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- e. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan yang berkaitan dengan Bulan Masa Kontrak manapun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan oleh Anda kepada IBM untuk Layanan.
- f. IBM akan menggunakan pertimbangannya yang wajar untuk validasi Klaim berdasarkan informasi yang tersedia dalam catatan IBM, dan akan berlaku apabila terdapat ketidaksesuaian dengan data dalam catatan Anda.
- g. KREDIT-KREDIT YANG TERSEDIA YANG DIBERIKAN KEPADA ANDA SESUAI DENGAN PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN INI MERUPAKAN GANTI RUGI ANDA SATU-SATUNYA DAN YANG EKSKLUSIF YANG BERKAITAN DENGAN KLAIM APA PUN.

### 3. Tingkat Layanan – Ketersediaan Layanan selama Bulan Masa Kontrak

Tingkat Layanan yang Dicapai (selama Bulan Masa Kontrak)	Kredit yang Tersedia (% Faktur Layanan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
93.0% – 99.2%	5%
Kurang dari 93%	10%

Persentase "Tingkat Layanan yang Dicapai" dihitung dengan cara: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak (dikurangi menit dari Waktu Henti yang Direncanakan), dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti yang tidak direncanakan dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak (dikurangi menit dari Waktu Henti yang Direncanakan), dengan hasil pecahan yang dinyatakan sebagai persentase.

### 4. Pengecualian

Perjanjian Tingkat Layanan ini disediakan hanya untuk para Pelanggan IBM. Perjanjian Tingkat Layanan ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut ini:

- Layanan Beta dan percobaan.
- Lingkungan non-produksi, termasuk tetapi tidak terbatas pada pengujian tahapan, pemulihan bencana, atau Tanya Jawab (QA).
- Klaim-klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan pihak yang diizinkan oleh Pelanggan IBM yang menggunakan Layanan.
- Apabila Anda telah melanggar kewajiban-kewajiban material apa pun berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan, Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima atau kontrak Anda untuk Layanan, termasuk tetapi tidak terbatas pada, pelanggaran terhadap kewajiban-kewajiban pembayaran apa pun.

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.