

IBM Kenexa Talent Insights

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

<http://www.ibm.com/software/sla/slabdb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Apabila terdapat ketidaksesuaian, Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS akan berlaku di atas Syarat-syarat Umum. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Klien menyetujui Syarat-syarat Penggunaan.

Syarat-syarat Penggunaan diatur oleh Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana yang berlaku ("Perjanjian") dan bersama dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

1. SaaS IBM

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

- IBM Kenexa Talent Insights dengan 10 Pengguna
- IBM Kenexa Talent Insights Additional User

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan salah satu metrik(-metrik) biaya berikut sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh 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 Klien.
- Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien 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 suatu program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- Pengikatan** – adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

3. Biaya dan Penagihan

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

3.1 Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

3.3 Biaya Berdasarkan Permintaan

Opsi Berdasarkan Permintaan akan ditagih pada bulan ketika opsi berdasarkan permintaan dipesan oleh Klien pada tarif yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

4. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

PoE Klien akan mencantumkan apakah SaaS IBM akan memperbarui di akhir Periode Langganan, dengan menentukan salah satu dari berikut ini:

4.1 Pembaruan Otomatis

Apabila PoE Klien menyatakan bahwa pembaruan Klien adalah otomatis, Klien dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada Mitra Bisnis IBM atau perwakilan penjualan IBM Klien, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya sebagaimana yang tercantum dalam PoE. Apabila IBM atau Mitra Bisnis IBM-nya tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, Periode Langganan yang habis masa berlakunya akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan awal sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

4.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika PoE menyatakan bahwa pembaruan Klien adalah berkelanjutan, Klien 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, Klien akan perlu untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM-nya yang meminta pembatalan SaaS IBM Klien. Setelah pembatalan akses Klien, Klien akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

4.3 Diperlukan Pembaruan

Apabila PoE menyatakan bahwa jenis pembaruan Klien adalah "berakhir", SaaS IBM akan berakhir pada akhir Periode Langganan dan akses Klien ke SaaS IBM akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan SaaS IBM setelah tanggal berakhir, Klien akan perlu untuk memesan ke Mitra Bisnis IBM atau perwakilan penjualan IBM Klien untuk membeli Periode Langganan yang baru.

5. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberitahukan Klien bahwa akses ke SaaS IBM telah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email, telepon, dan sistem pelaporan masalah *online*. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi lainnya yang diberikan oleh IBM sebagai bagian dari setiap dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari SaaS IBM dan oleh karena itu, diatur oleh ToU ini. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat *email*, sistem pelaporan masalah secara *online*, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	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.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur bisnis layanan atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Klien) terkait dengan penggunaan SaaS IBM, melalui teknologi pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan mengenai keefektifan SaaS IBM kami untuk tujuan memperbaiki 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 tersebut.

6.2 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi oleh Klien sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan memberlakukan pajak berdasarkan alamat bisnis yang dicantumkan pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

6.3 Data Normatif

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

6.4 Pemrosesan Data

Untuk transaksi yang dilakukan di semua Negara Anggota Uni Eropa (UE), Islandia, Liechtenstein, Norwegia, dan Swiss, syarat-syarat berikut ini berlaku:

Klien menyetujui bahwa IBM dapat memproses Konten, termasuk setiap Data Pribadi lintas batas negara ke negara berikut: Belanda, Irlandia, dan AS.

Tergantung pada struktur dukungan layanan spesifik Klien, Klien juga menyetujui bahwa IBM dapat memproses Konten, termasuk setiap Data Pribadi lintas batas negara ke negara tambahan berikut: Australia, Brasil, Kanada, Tiongkok, Prancis, Finlandia, Jerman, Hong Kong, Jepang, Selandia Baru, Amerika Latin, Meksiko, Belanda, Polandia, Singapura, Afrika Selatan, Spanyol, Swedia, dan Swiss.

Klien menyetujui bahwa IBM dapat, dengan pemberitahuan, mengubah daftar lokasi negara ini ketika ditentukan secara wajar bahwa hal ini diperlukan untuk penyediaan Layanan Cloud.

Ketika *US-EU* dan *US-Swiss Safe Harbor Frameworks* IBM tidak berlaku untuk transfer Data Pribadi Swiss atau Wilayah Ekonomi Eropa (EEA), para pihak atau afiliasi mereka yang terkait dapat mengadakan secara terpisah perjanjian-perjanjian *EU Model Clause* standar yang tidak dimodifikasi dalam peran mereka yang sesuai menurut *EC Decision 2010/87/EU* dengan klausul opsional dihapuskan. Semua sengketa atau tanggung jawab yang timbul berdasarkan perjanjian-perjanjian ini, bahkan apabila

yang diadakan oleh para afiliasi, akan diperlakukan oleh para pihak seolah-olah sengketa atau tanggung jawab tersebut timbul di antara mereka berdasarkan syarat-syarat Perjanjian ini.

6.5 Informasi Pribadi/Informasi Pribadi Sensitif

IBM Kenexa Talent Insights adalah tawaran layanan sumber daya manusia yang dirancang untuk memungkinkan Klien memasukkan, mengelola, memilah, dan melihat data pendaftar, perekrutan, dan karyawan. Layanan diberikan dalam lingkungan komputasi *cloud* SoftLayer dengan konektivitas jaringan pribadi virtual terdedikasi. Layanan tersebut memungkinkan Klien untuk memasukkan dan mengelola konten yang berisi informasi yang dapat dianggap pribadi dan informasi pribadi sensitif (PI/SPI) berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai privasi/kerahasiaan yang berlaku:

- Informasi kontak (misalnya alamat, nomor telepon dan seluler, *email*)
- Informasi pribadi sensitif (misalnya nomor identifikasi pemerintah, tanggal lahir, kewarganegaraan, nomor paspor, dll.)
- Informasi ketenagakerjaan (misalnya pendidikan, riwayat pekerjaan, lokasi kerja, kompensasi dan tunjangan, riwayat pekerjaan, dan kinerja)

6.6 Definisi Data

Sumber Data Sumber Daya Manusia (HR) – Sumber data HR adalah suatu aplikasi HR tunggal seperti pelacakan pendaftar, pengenalan, manajemen pembelajaran, penentuan tolok ukur (*benchmarking*) kompensasi, survei keterlibatan karyawan, penilaian karyawan atau Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (*Human Resources Information Systems* - "HRIS"). Sumber data HR tersebut dapat juga meliputi sumber-sumber yang digunakan bersama dengan data HR untuk analitik HR seperti sistem Manajemen Hubungan Klien (*Client Relationship Management* - "CRM") atau data keuangan.

Sumber Data – Sumber data didefinisikan sebagai sistem transaksional sumber asli (*original source*) – meskipun apabila data diekspor dari gudang data. Sumber data didukung oleh templat. Hal ini dapat didasarkan pada templat IBM Kenexa yang ada atau templat yang secara khusus dibuat oleh layanan. Templat-templat yang secara khusus dibuat harus dikembangkan menggunakan jam-jam konsultasi yang diberikan sebagai bagian dari paket perdana (*starter package*) atau dengan blok-blok *add-on* dari pengikatan konsultasi.

Gudang Data – Gudang data dapat dianggap sebagai beberapa sumber data tergantung pada jenis data yang diekstrak. Sumber data tunggal dari gudang data merupakan suatu file tunggal atau rangkaian hingga tiga file yang saling terkait dengan kurang dari 100 kolom yang diorientasikan seputar aplikasi HR seperti pelacakan pendaftar, pengenalan, manajemen pembelajaran, penentuan tolok ukur kompensasi, survei keterlibatan karyawan, penilaian karyawan, atau HRIS.

6.7 Tanggung Jawab Klien

- Klien bertanggung jawab untuk memelihara setiap janji kerahasiaan data yang dibuat untuk karyawan ketika menggunakan IBM Kenexa Talent Insights.
- Klien akan diwajibkan untuk menetapkan jenis pengguna untuk membatasi akses pengguna ke data yang sesuai.
- Ketika pengikatan layanan integrasi data atau konsultasi opsional dibeli, klien bertanggung jawab untuk memberikan sumber daya dan ahli pokok masalah Sumber Daya Manusia (HR) dan teknis yang sesuai untuk mendukung spesifikasi dan penyampaian data serta untuk menyampaikan data pada waktu yang tepat berdasarkan jadwal proyek yang telah disepakati. Penundaan dalam penyampaian data dapat memengaruhi implementasi proyek, keseluruhan jadwal dan biaya proyek.
- Ketika klien mengonfirmasikan kesiapannya untuk memulai pengikatan paket perdana, pengikatan konsultasi opsional dan/atau pengikatan persiapan data dan *kickoff* telah berlangsung, layanan (kecuali penyegaran data, dibahas dalam butir terpisah di bawah) harus digunakan dalam waktu 3 bulan atau akan habis masa berlakunya. Beberapa pengikatan yang dibeli di waktu yang sama tidak perlu *kickoff* di waktu yang sama, namun setelah *kickoff* individual telah berlangsung, periode habisnya masa berlaku yang sama berlaku.

- Setelah layanan telah selesai atau telah habis masa berlakunya, klien akan didukung oleh dukungan global. Tidak ada dukungan yang berkelanjutan oleh data atau tim konsultasi yang akan diberikan setelah akhir pengikatan layanan. Apabila paket perdana tahun jamak (*multi-year starter packages*) dibeli, setiap pengikatan konsultasi akan memiliki *kickoff* dan periode pengikatan yang dapat dibandingkan. Dukungan di antara pengikatan-pengikatan pada paket perdana tahun jamak akan diberikan oleh dukungan global.
- Ketika pengikatan penyegaran data dibeli (baik bulanan atau setiap tiga bulan), data harus disampaikan pada jadwal proyek yang telah disetujui dan pada interval yang teratur. Klien tidak dapat melewatkan penyegaran. Hal ini akan dianggap digunakan ketika periode penyegaran terjadwal telah berlalu lebih dari 5 hari kerja. Penyegaran data dan pengikatan layanan lain tidak akan melampaui periode langganan produk dan secara otomatis akan habis masa berlakunya tanpa pengembalian uang.
- Talent Insights secara tegas dirancang untuk analitik HR, sehingga data non-HR hanya dapat dimasukkan ke dalam alat (*tool*) untuk mendukung analitik HR. Hal ini merupakan tanggung jawab klien untuk mematuhi panduan mengenai data apa yang sesuai untuk dimuat.

Apendiks A

1. IBM Kenexa Talent Insights dengan 10 Pengguna

IBM Kenexa Talent Insights adalah solusi analitik talenta yang membantu memungkinkan pengguna untuk memperoleh pemahaman dengan cepat dari data sumber daya manusia mereka.

- Penemuan data yang dipandu – kemampuan bagi pengguna untuk memilih dari kumpulan pertanyaan talenta yang telah ditentukan sebelumnya untuk memulai analisis. Pertanyaan-pertanyaan didasarkan pada templat data talenta yang digunakan.
- Bahasa – tersedia dalam bahasa Inggris.
- Akses – Klien mendapatkan satu lingkungan yang akan digunakan baik dalam Produksi maupun Pengujian. Klien mendapatkan satu url dengan nama pengguna dan kata sandi bagi setiap pengguna untuk mengakses Talent Insights. Klien yang telah membeli IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization, atau IBM Kenexa BrassRing on Cloud akan mengakses Talent Insights melalui portal *sign on* tunggal.
- Termasuk 10 pengguna.
- Klien bertanggung jawab untuk memelihara setiap janji kerahasiaan data yang dibuat untuk karyawan ketika menggunakan IBM Kenexa Talent Insights.

2. Tawaran Opsional

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User adalah tawaran langganan yang menyediakan tambahan kepemilikan Pengguna yang Sah di atas 10 pengguna yang termasuk dalam langganan dasar.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Starter Pack Engagement – Tahun Ke-1	Starter Pack Engagement – Tahun Ke-2*	Starter Pack Engagement – Tahun Ke-3**	Pengikatan Layanan Persiapan Data	Pengikatan Penyegaran File Data	Pengikatan Konsultasi Tenaga Kerja
Fase 1 – Definisi Masalah Bisnis	⌘	⌘	⌘	✓ ***		⌘
Fase 2 – Penerimaan Data	⌘			⌘	⌘	
Fase 3 – Pembuatan Profil Data	⌘			⌘		
Fase 4 – Transformasi Data	⌘			⌘		
Fase 5 – Pembentukan Data	⌘			⌘	⌘	
Fase 6 – Kustomisasi Data	⌘			⌘		
Fase 7 – Analisis dan Wawasan	⌘	⌘	⌘			⌘

	Starter Pack Engagement – Tahun Ke-1	Starter Pack Engagement – Tahun Ke-2*	Starter Pack Engagement – Tahun Ke-3**	Pengikatan Layanan Persiapan Data	Pengikatan Penyebaran File Data	Pengikatan Konsultasi Tenaga Kerja
Fase 8 – Tinjauan dan Penyelesaian	⌘	⌘	⌘			⌘

*Pengikatan paket perdana dua tahun meliputi semua layanan di Tahun 1 dan 2 sebagaimana yang ditunjukkan di atas.

**Pengikatan paket perdana tiga tahun meliputi semua layanan di Tahun 1, 2 dan 3 sebagaimana yang ditunjukkan di atas.

***Fase 1 Layanan Persiapan Data HANYA akan meliputi 'Kebutuhan Data dan Tinjauan Ketersediaan'.

Definisi Fase

a. Fase I (Pengikatan Paket Perdana) – Definisi Masalah Bisnis

- Rapat *kickoff* yang diselenggarakan dari jarak jauh
 - Masalah bisnis spesifik Klien ditentukan dan diprioritaskan melalui kolaborasi antara klien dengan konsultan terdedikasi IBM.
 - Identifikasi masalah(-masalah) bisnis utama klien, sasaran(-sasaran) strategis, dan kepentingan data untuk Talent Insights dan identifikasi area tunggal analisis untuk pengikatan.

Hasil Kerja:

- Presentasi *kickoff* dan ringkasan tertulis yang menjabarkan mengenai masalah-masalah bisnis/sasaran-sasaran strategis dan area tunggal analisis yang disetujui yang akan menjadi fokus pengikatan. Identifikasi sumber data awal oleh IBM.
- Kebutuhan data dan tinjauan ketersediaan
 - Prioritas masalah-masalah bisnis utama dan sasaran-sasaran strategis untuk memilih satu area analisis utama yang akan dijelajahi oleh konsultan IBM yang bermitra dengan klien.
 - Tiga sumber data yang disertakan dalam paket perdana akan disusun dengan cukup luas untuk mendukung area analisis utama yang termasuk dalam pengikatan konsultasi serta analitik yang digerakkan oleh klien dengan lebih umum.
 - Area analisis lebih lanjut dapat didukung dengan membeli pengikatan konsultasi tambahan.
 - Menentukan elemen-elemen data yang akan diekstrak dan disampaikan untuk sumber data yang disetujui.

Hasil Kerja:

- Rekomendasi pada struktur data untuk penyampaian data. Rekomendasi ini akan dilakukan menggunakan templat-templat yang telah ada sebelumnya sebagai titik mulai di mana pun tersedia dan sesuai.

*** Fase I – Untuk Pengikatan Layanan Persiapan Data: Kebutuhan Data dan Tinjauan Ketersediaan

Pratinjau persyaratan sumber data dan menyesuaikan dengan templat data aplikasi Talent Insights HR. (Layanan ini tidak termasuk rapat *kickoff*).

- Menentukan elemen-elemen data yang akan diekstrak dan disampaikan untuk sumber data yang disetujui.

Hasil Kerja:

- Rekomendasi pada struktur data untuk penyampaian data. Rekomendasi ini akan dilakukan menggunakan templat-templat yang telah ada sebelumnya sebagai titik mulai di mana layanan data dilibatkan tanpa konsultasi. Di mana konsultasi dibeli dan digunakan bersama dengan templat kustom pengaturan data dapat dikembangkan.

b. **Fase II – Penerimaan Data**

Penyampaian file untuk pemrosesan oleh IBM.

- Sumber data pihak ketiga
 - Klien disediakan dengan rincian untuk mengirimkan file.
 - Klien mengirimkan file data kepada IBM.
 - File harus disampaikan dalam templat gaya csv IBM yang ditentukan sebelumnya berikut konvensi pemberian nama kolom yang diperlukan untuk bidang standar.
 - Templat kustom lengkap yang digunakan untuk mendukung sumber data dapat terdiri hingga tiga file yang terkait namun terpisah.
 - Setiap file dalam templat tidak dapat melebihi 250 MB atau 100 kolom. Apabila sumber data melebihi salah satu kriteria untuk jumlah file, ukuran atau jumlah kolom, sumber data tersebut akan dihitung sebagai beberapa sumber data dan dikenakan biaya berdasarkan hal tersebut.
 - Rincian demografis dan penelusuran lainnya harus disediakan jika hierarki data akan didukung.
 - IBM memantau dan menguji penyampaian data dan alat penyimpanan yang diperlukan untuk pembaruan (*update*) file yang dibeli.

Hasil Kerja:

- Konfirmasi penerimaan dan kepatuhan file dengan persyaratan.
- Sumber data Kenexa
 - Jika terdapat konektor, data akan disediakan dan dimuat setiap hari.

c. **Fase III – Pembuatan Profil Data**

Sumber(-sumber) data dikaji dan statistik serta informasi yang dikumpulkan mengenai file untuk memperjelas struktur, konten, hubungan, dan aturan penurunan data.

- Gambaran umum kualitas file data dihasilkan termasuk rincian data yang hilang, data dalam format yang salah, dan data yang diformat dengan tidak konsisten.
- Klien diberitahukan tentang data dalam format yang salah atau yang hilang, dan file data baru disampaikan sebagaimana diperlukan.
- Klien diberitahukan tentang aturan dan prosedur yang harus diimplementasikan pada pembentukan dan langkah transformasi data.
- Pembuatan konsep dilakukan dari padanan dan kustomisasi file.
- Hingga tiga tahapan file akhir diperbolehkan pada bagian klien sebelum file-file akhir diterima untuk dibentuk.

Hasil Kerja:

- Format file akhir ditetapkan, dan klien menyampaikan file akhir. Kustomisasi format file didokumentasikan.

d. **Fase IV – Transformasi Data**

Formulasi keseluruhan struktur dalam dan antara sumber data.

- IBM Kenexa meninjau hubungan file antara Kenexa dan sumber data pihak ketiga.
- IBM Kenexa memverifikasi hubungan utama asing/induk untuk penemuan kumpulan data silang.
- IBM Kenexa merumuskan keseluruhan prototipe struktur data.
- IBM Kenexa memvalidasi dan menguji struktur data.

Hasil Kerja:

- Keseluruhan struktur data dan tahapan transformasi didokumentasikan untuk digunakan pada muatan data berikutnya oleh klien atau oleh Layanan Data IBM di mana pengikatan penyegaran data opsional dibeli.

e. **Fase V – Pembentukan Data**

Normalisasi dan pembersihan sumber data.

- IBM Kenexa menciptakan aturan bisnis untuk, dan kemudian, melakukan pembentukan data. Hal ini termasuk namun tidak terbatas pada:
 - Identifikasi data yang hilang atau data dari jenis yang salah dalam suatu bidang (nomor dalam bidang alfa, tanggal dalam bidang mata uang, dll.) dan resolusi dengan klien.
 - Menerapkan *header* kolom deskriptif untuk bidang-bidang kustom dan kepatuhan terhadap konvensi penamaan untuk file-file standar.
 - Masalah-masalah struktur file dasar seperti penghapusan judul baris, *header* bertumpuk, kolom baris kosong, baris kosong, baris tekstual setelah data, baris dan kolom ringkasan, subtotal dan agregasi, spasi di depan atau di belakang, dan data de-duplikasi.
- Layanan data TIDAK akan, tanpa kerja kontrak tambahan, menangani format yang tidak konsisten pada jabatan pekerjaan, gelar, atau data teks bebas lain yang tidak diatur dalam data sumber, atau tidak akan menangani masalah-masalah kualitas mendasar yang terkait dengan nilai yang hilang, nilai konstan, ketidakseimbangan, kategori yang berpengaruh, keterpencilan dan kecondongan. Hal-hal ini merupakan tanggung jawab klien kecuali apabila dicantumkan sebaliknya.
- IBM mengonfirmasikan proses dan jadwal untuk muatan data berulang jika relevan. Sesuai dengan opsi Klien, pengikatan penyegaran data tambahan dapat dibeli secara terpisah.

Hasil Kerja:

- Dokumentasi langkah-langkah pembersihan data yang dilakukan dan file-file yang dibersihkan yang siap untuk dimuat.

f. **Fase VI – Kustomisasi Data**

Spesifikasi kustomisasi daya yang dikumpulkan dan diimplementasikan dalam integrasi sumber data fase I diimplementasikan termasuk tambahan atau modifikasi padanan, pengelompokan data, agregasi bawaan, dan pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya.

- File data diuji.
- IBM mengumpulkan, mendokumentasi, dan mengimplementasi kustomisasi.
- IBM Data Integration menyerahkan proyek untuk konsultasi.

Hasil Kerja:

- Konfirmasi pengujian dan kustomisasi

g. **Fase VII – Analisis dan Wawasan**

- Berbagi wawasan yang terkait dengan masalah-masalah bisnis/sasaran-sasaran strategis sebagaimana yang diidentifikasi dalam *kickoff*.
- Demonstrasi dan berbagi praktik-praktik terbaik pada Talent Insights untuk membantu klien mendapatkan yang terbaik dari alat tersebut.
- Pertemuan mingguan selama 5 minggu berturut-turut dengan para pengguna Talent Insights dan tim proyek untuk mendiskusikan pemahaman yang terkait dengan masalah bisnis/sasaran strategis.

Hasil Kerja:

- Analisis pertanyaan yang berhubungan dengan masalah bisnis/sasaran strategis yang teridentifikasi dan ringkasan hasil dalam presentasi yang akan disampaikan kepada klien. Panduan referensi data yang menguraikan bidang data klien yang tersedia di dalam alat. Presentasi pelatihan untuk membantu klien memahami fungsionalitas yang spesifik terhadap masalah bisnis/sasaran objektif mereka yang dijabarkan.

h. **Fase VIII – Tinjauan dan Penyelesaian**

- Presentasi Eksekutif (disampaikan dari jarak jauh) tentang penemuan analitik melalui Talent Insights untuk masalah bisnis dan sasaran strategis.
- Transisi klien untuk rincian dan dukungan global yang diberikan tentang cara pembelian layanan inkremental sebagaimana yang diperlukan.

Hasil Kerja:

- Presentasi eksekutif berdasarkan pada penemuan Talent Insight untuk masalah bisnis dan sasaran strategis yang teridentifikasi yang difokuskan selama pertemuan perdana (*kickoff call*) yang meliputi panduan seputar interpretasi data yang sesuai/tidak sesuai, rekomendasi mengenai potensi tindakan, solusi, dan langkah-langkah berikutnya yang disarankan.

2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – One Year Term

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Satu Tahun dapat dibeli sebagai layanan Pengaturan. Paket Perdana ini terdiri atas suatu bundel layanan (yang diuraikan dalam tabel di atas) yang dirancang untuk membantu klien-klien baru dalam *onboarding*. Layanan termasuk bantuan dari konsultan terdedikasi untuk menentukan masalah-masalah bisnis, mengidentifikasi sumber-sumber data (sebagaimana yang ditentukan dalam pasal 6.6) untuk mendukung analisis pertanyaan bisnis utama, persiapan awal dan satu kali muatan dari tiga sumber data, penyediaan pelatihan produk dan panduan dalam mendorong wawasan dan rekomendasi. Kecuali apabila dicantumkan sebaliknya secara spesifik, semua layanan, termasuk pertemuan perdana (*kickoff call*), disampaikan dari jarak jauh.

2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Two Year Term

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Dua Tahun dapat dibeli sebagai layanan Pengaturan. Paket Perdana ini terdiri atas suatu bundel layanan (yang diuraikan dalam tabel) di atas yang dirancang untuk membantu klien-klien baru dalam *onboarding*. Di Tahun Pertama, layanan termasuk bantuan dari konsultan terdedikasi untuk menentukan masalah-masalah bisnis, mengidentifikasi sumber-sumber data (sebagaimana yang ditentukan dalam pasal 6.6) untuk mendukung analisis pertanyaan bisnis utama, persiapan awal dan satu kali muatan dari tiga sumber data, penyediaan pelatihan produk dan panduan dalam mendorong wawasan dan rekomendasi.

Di Tahun Kedua, layanan konsultasi tambahan diberikan untuk mendukung peningkatan bertahap atau identifikasi dan analisis masalah bisnis yang sedang berjalan. Pengaturan sumber-sumber data baru atau pemuatan ulang data tidak disertakan, kecuali layanan penyegaran atau persiapan data opsional tambahan dibeli. Kecuali apabila dicantumkan sebaliknya secara spesifik, semua layanan disampaikan dari jarak jauh termasuk pertemuan perdana (*kickoff call*).

2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Three Year Term

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Tiga Tahun dapat dibeli sebagai layanan Pengaturan. Paket Perdana ini terdiri atas suatu bundel layanan (yang diuraikan dalam tabel di atas) yang dirancang untuk membantu klien-klien baru dalam *onboarding*. Di Tahun Pertama, layanan termasuk bantuan dari konsultan terdedikasi untuk menentukan masalah-masalah bisnis, mengidentifikasi sumber-sumber data (sebagaimana yang ditentukan dalam pasal 6.6) untuk mendukung analisis mengenai pertanyaan bisnis utama, persiapan awal dan satu kali muatan dari tiga sumber data, penyediaan pelatihan produk dan panduan dalam mendorong wawasan dan rekomendasi.

Di Tahun Kedua dan Tahun Ketiga, layanan konsultasi tambahan diberikan untuk mendukung peningkatan bertahap atau identifikasi dan analisis masalah bisnis yang sedang berjalan. Pengaturan sumber-sumber data baru atau pemuatan ulang data tidak disertakan, kecuali layanan penyegaran atau persiapan data opsional tambahan dibeli. Kecuali apabila dicantumkan sebaliknya secara spesifik, semua layanan disampaikan dari jarak jauh termasuk pertemuan perdana (*kickoff call*).

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation dapat dibeli baik sebagai layanan Pengaturan ataupun Pengaturan Berdasarkan Permintaan (yang diuraikan dalam tabel di atas) yang terdiri atas pengaturan dan pemuatan satu kali dari satu sumber data HR (sebagaimana yang ditentukan dalam pasal 6.6). Jika templat data Talent Insights yang ada sebelumnya tidak ada, layanan integrasi data harus dibeli bersamaan dengan layanan konsultasi.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting dapat dibeli sebagai layanan Pengaturan ataupun Pengaturan Berdasarkan Permintaan (sebagaimana yang diuraikan dalam tabel di atas) dan meliputi bantuan konsultan terdedikasi untuk menentukan masalah-masalah bisnis, mengidentifikasi sumber-sumber data (sebagaimana yang ditentukan dalam pasal 6.6) untuk mendukung analisis mengenai pertanyaan bisnis utama, penyediaan pelatihan produk dan panduan dalam mendorong wawasan dan rekomendasi. Pengaturan sumber-sumber data baru atau pemuatan ulang data tidak disertakan, kecuali layanan penyegaran atau persiapan data opsional dibeli. Kecuali apabila dicantumkan sebaliknya secara spesifik, semua layanan disampaikan dari jarak jauh termasuk pertemuan perdana (*kickoff call*).

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh dapat dibeli baik sebagai layanan Pengaturan ataupun Pengaturan Berdasarkan Permintaan (yang terdiri atas satu kali muatan dari satu sumber data HR (sebagaimana yang ditentukan dalam pasal 6.6). Penyegaran file adalah pemuatan data baru atau inkremental ke suatu pengaturan sumber data sebagai bagian dari pengikatan paket perdana layanan atau pengikatan layanan persiapan data mandiri (*stand alone data*).

Layanan yang termasuk dalam aktivitas penyegaran file data diuraikan di bawah:

- Layanan terdiri atas fase IBM Kenexa Talent Insights Data Integration – tahap penerimaan data, pembuatan profil, transformasi, dan pembentukan data yang termasuk dalam pengaturan file.
- Penggunaan pengikatan penyegaran data memerlukan pembelian Pengikatan Layanan Persiapan Data sebelumnya untuk sumber data yang akan disegarkan dan kesesuaian yang persis terhadap struktur file yang diatur sebelumnya.
- Layanan penyegaran file data di luar cakupan ini termasuk namun tidak terbatas pada perubahan struktur data, perubahan pada aturan pembersihan data, dan perubahan pada kustomisasi data yang dilakukan dalam pembuatan profil data, dapat dikontrakkan secara terpisah melalui Pernyataan Kerja.

Apendiks B

IBM menyediakan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM dan berlaku apabila ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien:

Versi SLA ini yang terbaru pada saat dimulainya atau saat pembaruan jangka waktu langganan Klien yang akan berlaku. Klien memahami bahwa SLA bukan merupakan suatu jaminan untuk Klien.

1. Definisi-definisi

- a. **Kredit yang Tersedia** – adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diberlakukan dalam bentuk kredit atau diskon pada tagihan biaya langganan yang akan datang untuk SaaS IBM.
- b. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Klien kepada IBM bahwa suatu SLA belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap suatu bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US Time*) pada hari pertama suatu bulan hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- d. **Waktu Henti** – adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM telah berhenti dan para pengguna Klien tidak dapat menggunakan semua aspek dari SaaS IBM yang untuknya para pengguna tersebut memiliki izin. Waktu Henti tidak mencakup periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
 - Penghentian untuk pemeliharaan yang telah diumumkan atau terjadwal;
 - Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
 - Masalah dengan aplikasi, peralatan atau data Klien atau pihak ketiga;
 - Kegagalan Klien untuk mematuhi platform yang didukung dan konfigurasi sistem yang disyaratkan untuk mengakses SaaS IBM; atau
 - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Klien atau pihak ketiga atas nama Klien kepada IBM.
- e. **Peristiwa** – adalah suatu keadaan atau kumpulan keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu SLA.

2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu 24 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Klien atas SaaS IBM. Klien harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa tersebut dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa tersebut.
- b. Klien harus mengajukan Klaim tersebut untuk suatu Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak ketika Klaim muncul.
- c. Kredit yang Tersedia didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Klien melaporkan bahwa Klien pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku paling tinggi berdasarkan SLA yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. IBM tidak akan bertanggung jawab atas sejumlah Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

- d. Untuk Layanan yang Dibundel (SaaS IBM individu yang dipaket dan dijual bersama-sama dengan harga kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel tersebut, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Klien hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu dalam sebuah bundel dalam setiap Bulan Masa Kontrak, dan IBM tidak akan bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu SaaS IBM dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun.
- e. Apabila Klien membeli SaaS IBM dari penjual kembali (*reseller*) resmi IBM dalam transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen-komitmen SaaS IBM dan SLA, Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada *Relationship Suggested Value Price* (RSVP) yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku selama Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, didiskon sebesar 50%.
- f. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan berkaitan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melebihi sepuluh persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayar oleh Klien kepada IBM untuk SaaS IBM.

3. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak adalah sebagai berikut:

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% dari Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
93,0% –99,2%	5%
Kurang dari 93%	10%

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung sebagai: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% Tingkat Layanan yang Dicapai selama Bulan Masa Kontrak
---	--

4. Pengecualian

SLA ini disediakan hanya untuk para Klien IBM. SLA ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut:

- Layanan beta dan uji coba.
- Lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada, pengujian, pemulihan bencana, uji mutu (*quality assurance*), atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan undangan Klien yang memiliki izin atas SaaS IBM.

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.