

# Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS

---

## 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/sladb.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 ToU.

ToU 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 ToU 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:

- a. **Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) SaaS IBM yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien
- b. **Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap 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 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.
- c. **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 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

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

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

#### 3.3 Biaya Berdasarkan Permintaan

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

#### 4. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu SaaS IBM dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke SaaS IBM, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah SaaS IBM memperbarui 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, SaaS IBM akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

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

#### 5. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberi tahu Klien bahwa akses ke SaaS IBM telah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email, telepon, dan sistem pelaporan masalah secara *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.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan
1	<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.	Dalam 1 jam
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja
3	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 1 hari kerja
4	<b>Pengaruh bisnis minimum:</b> Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 2 hari kerja

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

##### 6.1 Cookies

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

## 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 menerapkan 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 dalam 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, ketentuan-ketentuan 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 jika ditentukan secara wajar bahwa hal ini diperlukan untuk penyediaan SaaS IBM.

Jika 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 terkait sesuai dengan 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 yang 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 memungkinkan Klien untuk memasukkan dan mengelola konten yang memiliki informasi yang dapat dianggap pribadi dan informasi pribadi yang sensitif (PI/SPI) berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai kerahasiaan yang berlaku:

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

## 6.6 Definisi Data

Sumber Data Sumber Daya Manusia ("Sumber Data HR") **yang didukung dalam pengikatan layanan** dibatasi oleh dua kriteria:

- a. **Ukuran** – File individu di dalam suatu sumber data dapat mencapai hingga 100 kolom, 2 juta baris, dan 1 GB data. Ukuran tidak dapat melebihi salah satu dari kriteria-kriteria ini. Setiap sumber data dapat berisi hingga tiga file individu terkait dari aplikasi yang sama.

*Meskipun ukuran hingga 100 kolom didukung, untuk pengalaman yang optimal, 70 kolom atau lebih sedikit disarankan.*

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

Aplikasi HR didefinisikan sebagai sistem transaksional asli – bahkan jika data diekspor dari gudang data. Sumber data tunggal dari gudang data harus sesuai dengan kriteria yang sama seperti sumber data tunggal yang ditentukan di atas.

Penyampaian sumber data didukung oleh struktur data. Hal ini dapat didasarkan pada templat IBM Kenexa yang ada atau format kustom yang dibuat oleh layanan. Format-format kustom harus dikembangkan dengan memanfaatkan jam-jam konsultasi yang diberikan sebagai bagian dari paket perdana atau dengan blok-blok *add-on* dari pengikatan konsultasi.

## 6.7 Tanggung Jawab Klien

- Klien bertanggung jawab untuk mempertahankan setiap janji kerahasiaan data yang dibuat untuk karyawan ketika menggunakan IBM Kenexa Talent Insights.
- Klien akan diwajibkan untuk menetapkan jenis pengguna guna membatasi akses pengguna ke data yang sesuai.
- Ketika pengikatan layanan integrasi data atau konsultasi opsional dibeli, Klien bertanggung jawab untuk menyediakan sumber daya dan keahlian 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 periode yang ditentukan atau akan habis masa berlakunya. Periode untuk pengikatan Dasar ini adalah 3 bulan. Periode untuk pengikatan Plus ini adalah 4 bulan. Beberapa pengikatan yang dibeli di waktu yang sama tidak perlu *kickoff* di waktu yang sama, namun setelah *kickoff* individu 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 sedang berlangsung oleh data atau tim konsultasi yang akan diberikan di luar 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.
- Jika pengikatan penyegaran data dibeli (baik bulanan ataupun tiga bulanan), data harus disampaikan pada jadwal proyek yang telah disetujui dan pada interval yang teratur. Klien tidak dapat melewatkan penyegaran. Periode penyegaran terjadwal yang telah berlalu lebih dari 5 hari kerja akan dianggap telah digunakan. Penyegaran data dan pengikatan layanan lainnya tidak akan melampaui periode langganan produk dan secara otomatis akan habis masa berlakunya tanpa pengembalian uang.
- Talent Insights secara tegas dirancang untuk analitis HR, sehingga data non-HR hanya dapat dimasukkan ke dalam alat untuk mendukung analitis HR. Klien bertanggung jawab untuk mematuhi panduan mengenai data apa yang sesuai untuk dimuat.

## 7. Konten Twitter dalam Talent Insights yang didukung oleh Watson Analytics

### 7.1 Definisi

- a. **Laporan Analisis** – adalah hasil atau *output* yang dibuat oleh aplikasi Klien pada SaaS IBM dari proses menganalisis dan memperoleh informasi dari Konten Twitter. Hasil tersebut mungkin tidak berisi Konten Twitter, namun dapat berisi konten yang merupakan duplikasi dari konten dalam Konten Twitter, seperti istilah pencarian dan referensi mengenai pokok masalah dari Tweet.
- b. **ID Tweet** – adalah suatu nomor identifikasi khusus yang dihasilkan untuk setiap Tweet.

- c. **Tweet** – adalah *posting* publik dengan badan teks yang tidak lebih dari 140 karakter yang dibuat oleh pengguna akhir layanan Twitter mana pun.
- d. **Konten Twitter** – adalah Tweet, ID Tweet, informasi profil publik pengguna akhir Twitter, dan setiap data serta informasi Twitter lainnya yang tersedia untuk Klien.

## 7.2 Penggunaan Konten Twitter

Klien tidak akan diberi akses apa pun ke Konten Twitter yang mentah. SaaS IBM menyediakan sarana bagi Klien untuk memilih dan menggunakan Konten Twitter hanya dalam SaaS IBM untuk tujuan melakukan analisis terhadap Konten Twitter dan membuat Laporan Analisis semata.

Konten Twitter tidak dimiliki ataupun dikendalikan oleh IBM. Konten Twitter dapat termasuk 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 harus menggunakan fungsionalitas yang disediakan oleh IBM untuk segera menghapus atau memodifikasi setiap Konten Twitter yang dapat disimpan dalam SaaS IBM. Klien akan memiliki hak untuk mengunduh dan menghapus Laporan Analisis dari SaaS IBM.

## 7.3 Volume Data Twitter

Klien dibatasi untuk hal-hal berikut ini:

- 50.000 Tweet per kumpulan data

## 7.4 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. Menggunakan Konten Twitter yang disediakan sebagai bagian dari SaaS IBM untuk melakukan analisis pada suatu grup kecil berisi individu-individu atau individu tunggal untuk tujuan yang melanggar hukum atau diskriminatif.
- c. Menggunakan Konten Twitter yang disediakan sebagai bagian dari SaaS IBM untuk melakukan analisis yang akan disertakan sebagai bagian dari jaringan periklanan.
- d. Menggunakan Konten Twitter untuk membuat analisis yang menjalankan serangkaian tindakan berbasis waktu yang dihasilkan secara berkala 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.
- e. Menggunakan metrik pengguna Twitter agregat apa pun, seperti jumlah pengguna atau akun, yang diperoleh saat mengakses dan menggunakan Konten Twitter sebagai bagian dari SaaS IBM untuk tujuan apa pun.
- f. Menggunakan Konten Twitter untuk tujuan lain apa pun selain untuk tujuan terbatas yang diperbolehkan dalam SaaS IBM.

## 7.5 Pengakhiran oleh IBM

Penggunaan Klien atas Konten Twitter akan berhenti setelah pengakhiran SaaS IBM.

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.

## 7.6 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 UNTUK 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.

## **7.7 Penggunaan oleh Pemerintah**

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 Konten Twitter oleh setiap badan pemerintah dilarang, kecuali sebagaimana yang diizinkan secara tegas oleh syarat-syarat Perjanjian 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 klausul 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.

## Apendiks A

### 1. IBM Kenexa Talent Insights dengan 10 Pengguna

IBM Kenexa Talent Insights adalah solusi analitis bakat yang membantu memungkinkan pengguna untuk memperoleh wawasan dari data sumber daya manusia mereka dengan cepat.

- Penemuan data terpandu – kemampuan bagi pengguna untuk memilih dari kumpulan pertanyaan bakat yang telah ditentukan sebelumnya untuk memulai analisis. Pertanyaan-pertanyaan didasarkan pada templat data bakat yang digunakan.
- Bahasa – tersedia dalam bahasa Inggris.
- Akses – Klien mendapatkan satu lingkungan yang akan digunakan dalam Produksi dan 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.
- Konten Twitter
- Klien bertanggung jawab untuk mempertahankan setiap janji kerahasiaan data yang dibuat untuk karyawan ketika menggunakan IBM Kenexa Talent Insights.
- Batas maksimum untuk seret dan jatuhkan (*drag and drop*) muatan file ke Talent Insights adalah hingga 10.000.000 baris dan 512 kolom. Ukuran file dapat mencapai 4 GB.

*Pengguna disarankan untuk memuat file dengan jumlah kurang dari 70 kolom untuk pengalaman analitis yang optimal.*

### 2. Tawaran Opsional

#### 2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

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

#### 2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Pengikatan Paket Perdana – Tahun Ke-1	Pengikatan Paket Perdana – Tahun Ke-2*	Pengikatan Paket Perdana – Tahun Ke-3**	Pengikatan Layanan Persiapan Data	Pengikatan Penyegaran File Data	Pengikatan Konsultasi Tenaga Kerja	Peningkatan Layanan Plus #
Fase 1 – Definisi Masalah Bisnis	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
Fase 2 – Penerimaan Data	✓			✓	✓		
Fase 3 – Pembuatan Profil Data	✓			✓			✓
Fase 4 – Transformasi Data	✓			✓			✓
Fase 5 – Pembentukan Data	✓			✓	✓		

	Pengikatan Paket Perdana – Tahun Ke-1	Pengikatan Paket Perdana – Tahun Ke-2*	Pengikatan Paket Perdana – Tahun Ke-3**	Pengikatan Layanan Persiapan Data	Pengikatan Penyegaran File Data	Pengikatan Konsultasi Tenaga Kerja	Peningkatan Layanan Plus #
Fase 6 – Kustomisasi Data	✓			✓			
Fase 7 – Analisis dan Wawasan	✓	✓	✓			✓	✓
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'.

# Peningkatan layanan Plus **hanya dapat dibeli** bersama dengan paket layanan dasar satu tahun.

Talent Insights adalah produk tunggal dengan beberapa kemampuan yang ditentukan yang termasuk Explore, Predict, dan Assemble. Paket layanan berfokus pada persiapan data, konsultasi, dan pelatihan yang spesifik untuk kemampuan-kemampuan yang ditentukan dalam produk.

- Kemampuan Explore memanfaatkan teknologi kognitif untuk menemukan dan menampilkan pola dan hubungan dalam data serta mempermudah interaksi bahasa alamiah untuk membuat visualisasi yang dapat disesuaikan.
- Kemampuan Predict memanfaatkan algoritma yang rumit untuk menyampaikan prediksi-prediksi yang didasarkan pada bidang data target awal.
- Kemampuan Assemble memungkinkan pengguna untuk membagikan apa yang telah mereka temukan dan kumpulkan dalam Explore dan Predict.

#### Definisi Fase:

##### a. Fase I (Pengikatan Paket Perdana)

###### Definisi Masalah Bisnis

- Pertemuan *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 Explore dan Predict serta identifikasi area tunggal analisis untuk pengikatan.

###### Hasil Kerja:

- Presentasi *kickoff* dan ringkasan tertulis yang menjabarkan masalah-masalah bisnis/sasaran-sasaran strategis dan area tunggal analisis untuk Explore dan Predict yang disetujui yang akan menjadi fokus pengikatan Explore dan Predict. Identifikasi Sumber Data HR 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 dianalisis oleh konsultan IBM yang bermitra dengan Klien di dalam Explore.
  - Tiga Sumber Data HR yang disertakan dalam paket perdana Explore akan disusun dengan cukup luas untuk mendukung area analisis utama yang termasuk dalam pengikatan konsultasi serta analitis yang digerakkan oleh Klien dengan lebih umum. Sumber Data HR ini juga akan berfungsi sebagai sumber pokok untuk analisis Predict.
  - Area analisis lebih lanjut dapat didukung melalui pembelian pengikatan konsultasi tambahan.
  - Menentukan elemen-elemen data yang akan diekstrak dan disampaikan untuk Sumber Data HR yang telah disetujui.

- **Hanya Starter Pack Plus**

Memilih skenario(-skenario) yang dapat berfungsi sebagai pengujian lingkungan prediktif mandiri untuk membuktikan integrasi data.

Hasil Kerja:

- Rekomendasi mengenai struktur data untuk penyampaian data. Hal ini akan dilakukan dengan 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

- Tinjauan persyaratan Sumber Data HR dan menyesuaikan dengan templat data aplikasi Talent Insights HR. (Layanan ini tidak termasuk pertemuan *kickoff*).
- Menentukan elemen-elemen data yang akan diekstrak dan disampaikan untuk Sumber Data HR yang telah disetujui.

Hasil Kerja:

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

b. **Fase II – Penerimaan Data**

Penyampaian file untuk pemrosesan oleh IBM.

- Sumber Data HR pihak ketiga
  - Klien diberi rincian untuk mengirimkan file.
  - Klien menyampaikan 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 yang disesuaikan sepenuhnya yang digunakan untuk mendukung Sumber Data HR dapat berisi hingga tiga file yang terpisah namun terkait.
  - Masing-masing file di dalam suatu templat dapat berisi hingga 1 GB, 100 kolom atau 2 juta baris. Apabila Sumber Data HR melebihi salah satu kriteria untuk jumlah file, ukuran atau jumlah kolom, sumber data tersebut akan dihitung sebagai beberapa Sumber Data HR dan dikenakan biaya berdasarkan hal tersebut.

*Pengguna disarankan untuk memuat file dengan jumlah kurang dari 70 kolom untuk pengalaman analitis yang optimal.*

- Rincian demografis dan penelusuran lainnya harus disediakan jika hierarki data akan didukung.
- IBM memantau dan menguji pengiriman data dan alat penyimpanan yang diperlukan untuk pembaruan (*update*) file yang dibeli.

Hasil Kerja:

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

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

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

- Ikhtisar mutu file data dihasilkan termasuk rincian data yang hilang, data yang cacat, dan data yang diformat dengan tidak konsisten.
- Klien diberitahukan tentang data yang cacat atau yang hilang, dan file data baru dikirimkan sebagaimana yang diperlukan.
- Klien diberitahukan tentang aturan dan prosedur yang harus diimplementasikan pada langkah pembentukan dan transformasi data.
- Pembuatan konsep dilakukan dari padanan file dan kustomisasi.
- **Hanya Starter Pack Plus**
  - Melakukan analisis data yang tersedia dan kesiapan data untuk membuat model prediktif yang dapat diterapkan. Hal ini termasuk melihat pada:
    - (i) Cakupan – menentukan apakah data tersedia untuk mencakup jenis-jenis *input* yang berbeda yang dapat mendorong hasil.
    - (ii) Target Kualitas – untuk skenario prediktif, menentukan apakah variabel(-variabel) target memiliki kualitas yang cukup tinggi untuk berfungsi sebagai pembuat prediksi. Sebagai contoh, apabila Klien ingin melihat *turnover* sukarela atau *turnover* yang tidak diinginkan, catatan-catatan lengkap yang mengindikasikan *turnover* mana yang bersifat sukarela dan mana yang tidak diinginkan harus disertakan.
    - (iii) Kualitas *Input* – menentukan level kualitas dari variabel-variabel *input*. Untuk variabel dengan kualitas yang lebih rendah, berdasarkan pada hipotesis, menentukan apakah kendala pada kualitas ini akan menjadi suatu masalah.
    - (iv) Mengidentifikasi *input-input* utama berdasarkan pada hipotesis Klien (misalnya, Klien berpikir bahwa kompensasi merupakan penggerak dari atrisi bertenor rendah, maka kami harus yakin kami memiliki cakupan data kompensasi yang bagus).
  - Memuat data ke dalam Talent Insights Prediction dan melihat skor kualitas.
    - (i) Apabila total jumlah nilai yang hilang untuk kolom mana pun lebih besar dari 25%, IBM akan mengeliminasi kolom tersebut (apabila tidak penting) atau membuat nilai *default* untuk menggantikan nilai yang hilang guna mengisi kolom sepenuhnya.
    - (ii) Apabila total jumlah nilai yang hilang lebih kecil dari 25%, IBM memutuskan apakah dapat diterima untuk mengizinkan Watson Analytics mengaitkan nilai melalui rata-rata. Apabila tidak dapat diterima, IBM akan menetapkan nilai yang hilang ke nilai *default* jika memungkinkan.
    - (iii) Jika ketidakseimbangan kelas ditemukan di dalam kolom Target, IBM akan menentukan apakah hal ini akan memengaruhi model secara negatif.
    - (iv) IBM akan mengevaluasi data pencilan (*outlier*) untuk melihat apakah data tersebut merupakan kesalahan atau data pencilan yang sebenarnya dan kemudian menentukan apakah data pencilan berpotensi minimum atau cukup besar untuk memengaruhi model.
    - (v) Mempertimbangkan pengaruh negatif dari kemiringan data dalam kolom Target pada model data.
- Hingga tiga tahapan file akhir diizinkan pada bagian Klien sebelum file-file akhir diterima untuk pembentukan.

Hasil Kerja:

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

d. **Fase IV – Transformasi Data**

Formulasi keseluruhan struktur dalam dan antara Sumber Data HR.

- IBM Kenexa meninjau hubungan file antara Kenexa dan Sumber Data HR 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.
- **Hanya Starter Pack Plus**
  - Pengayaan data model prediktif
    - (i) Membuat variabel klasifikasi yang berfungsi sebagai target tambahan.
    - (ii) Membuat variabel klasifikasi untuk *input-input* utama.
  - Verifikasi dan pra-eksekusi model prediktif – menjalankan model, meninjau hasil dan mempersempitnya.
  - Mengevaluasi hasil-hasil prediktif dan apabila diperlukan:
    - (i) Membuat target yang lebih baik.
    - (ii) Mengeliminasi korelasi yang nyata.
    - (iii) Menjalankan kembali model prediktif dan memverifikasi hasil.

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 HR.

- IBM Kenexa menciptakan aturan bisnis untuk, dan kemudian, melakukan pembentukan data. Hal ini termasuk, namun tidak terbatas pada:
  - Identifikasi data yang hilang atau data dengan jenis yang salah dalam suatu bidang (nomor dalam bidang alfa, tanggal dalam bidang mata uang, dll.) dan penyelesaian dengan Klien.
  - Menerapkan *header* kolom deskriptif untuk bidang-bidang kustom dan mematuhi konvensi penamaan untuk file-file standar.
  - 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 menghilangkan penggandaan (*de-duplicating*) data.
- Layanan data TIDAK akan, tanpa pembelian Starter Pack Plus atau kerja kontrak tambahan, menangani format yang tidak konsisten pada jabatan pekerjaan, gelar, atau data teks bebas lain yang tidak diatur dalam data sumber, juga tidak akan menangani masalah-masalah kualitas mendasar yang terkait dengan nilai yang hilang, nilai konstan, ketidakseimbangan, kategori yang berpengaruh, data penciran (*outlier*), dan kemiringan. 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 yang dibersihkan yang siap untuk dimuat.

f. **Fase VI – Kustomisasi Data**

Spesifikasi kustomisasi data yang dikumpulkan dan diimplementasikan dalam integrasi Sumber Data HR fase I diimplementasikan termasuk tambahan atau modifikasi padanan, pengelompokan data, agregasi *default*, 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*.

- **Hanya Starter Pack Plus**

Wawasan didasarkan pada penggunaan kemampuan Explore, Predict, dan Assemble.

- Demonstrasi dan berbagi praktik-praktik terbaik pada Talent Insights untuk membantu Klien mendapatkan hasil terbaik dari alat tersebut.

- **Hanya Starter Pack Plus**

Termasuk demonstrasi dan praktik terbaik untuk kemampuan Predictive dan Assemble.

- **Hanya Starter Pack Plus**

Konsultasi dan bantuan dalam mempersiapkan dasbor Assemble dan pelatihan kemampuan Assemble.

- Pertemuan mingguan selama 5 minggu berturut-turut dengan para pengguna dan tim proyek Talent Insights untuk berdiskusi mengenai wawasan (*insights*) yang terkait dengan masalah bisnis/sasaran strategis.

Hasil Kerja:

- Analisis pertanyaan yang berhubungan dengan masalah bisnis/sasaran strategis yang teridentifikasi dan ringkasan hasil dalam suatu 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 strategis mereka yang dijabarkan.

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

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

- **Hanya Starter Pack Plus**

Presentasi mencakup temuan dari kemampuan Predict dan Assemble.

Hasil Kerja:

- Presentasi eksekutif berdasarkan temuan-temuan Talent Insight untuk masalah bisnis dan sasaran strategis yang teridentifikasi yang menjadi fokus selama pertemuan perdana (*kickoff call*) termasuk 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 Basic 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 baru dalam *onboarding* ke fungsionalitas Explore. Layanan termasuk bantuan dari konsultan terdedikasi untuk menentukan masalah-masalah bisnis, mengidentifikasi Sumber Data HR untuk mendukung analisis pertanyaan bisnis utama, persiapan awal dan satu kali muatan dari tiga Sumber Data HR, 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 Basic 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 baru dalam *onboarding* ke fungsionalitas Explore. Di tahun pertama, layanan termasuk bantuan dari konsultan terdedikasi untuk menentukan masalah-masalah bisnis, mengidentifikasi Sumber Data HR untuk mendukung analisis pertanyaan bisnis utama, persiapan awal dan satu kali muatan dari tiga Sumber Data HR, penyediaan pelatihan produk dan panduan dalam mendorong wawasan dan rekomendasi.

Di Tahun Kedua, layanan konsultasi tambahan diberikan untuk mendukung identifikasi dan analisis masalah bisnis yang meningkat atau yang sedang berjalan. Pengaturan Sumber Data HR 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 Basic 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 baru dalam *onboarding* ke fungsionalitas Explore. Di tahun pertama, layanan termasuk bantuan dari konsultan terdedikasi untuk menentukan masalah-masalah bisnis, mengidentifikasi Sumber Data HR untuk mendukung analisis pertanyaan bisnis utama, persiapan awal dan satu kali muatan dari tiga Sumber Data HR, penyediaan pelatihan produk dan panduan dalam mendorong wawasan dan rekomendasi.

Di Tahun Kedua dan Tahun Ketiga, layanan konsultasi tambahan diberikan untuk mendukung identifikasi dan analisis masalah bisnis yang meningkat atau yang sedang berjalan. Pengaturan Sumber Data HR 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 Starter Pack Upgrade to Plus – One Year Term**

IBM Kenexa Talent Insights Consulting dapat dibeli sebagai layanan Pengaturan Berdasarkan Permintaan (sebagaimana yang diuraikan dalam tabel di atas) **hanya sebagai add-on untuk paket perdana dasar satu tahun** dan meliputi bantuan dari konsultan terdedikasi untuk menentukan masalah-masalah bisnis Predict, memanfaatkan Sumber Data HR yang sebelumnya dipersiapkan dalam pengikatan layanan persiapan data dasar, untuk mendukung analisis mengenai pertanyaan bisnis utama, penyediaan pelatihan produk Predict dan Assemble serta panduan dalam mendorong wawasan dan rekomendasi. Pengaturan Sumber Data HR baru atau pemuatan ulang data tidak disertakan, kecuali layanan penyegaran atau persiapan data Plus opsional dibeli. Kecuali apabila dicantumkan sebaliknya secara spesifik, semua layanan disampaikan dari jarak jauh termasuk pertemuan perdana (*kick off call*).

#### **2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus dapat dibeli sebagai layanan Pengaturan. Paket Perdana ini terdiri atas suatu bundel layanan satu tahun (yang diuraikan dalam tabel di atas) yang dirancang untuk membantu Klien baru dalam *onboarding* dengan kemampuan Explore serta Predict dan Assemble dari Talent Insight. Layanan termasuk bantuan dari konsultan terdedikasi untuk menentukan masalah-masalah bisnis, mengidentifikasi Sumber Data HR, untuk mendukung analisis pertanyaan bisnis utama, pengujian dan evaluasi pada skenario prediktif, pengayaan data, persiapan awal, dan satu kali muatan dari tiga Sumber Data HR, penyediaan pelatihan produk dan panduan dalam mendorong wawasan dan rekomendasi.

#### **2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic 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 satu kali pengaturan dan pemuatan satu Sumber Data HR. Jika templat data Talent Insights yang ada sebelumnya tidak ada, layanan integrasi data harus dibeli bersama dengan layanan konsultasi.

## **2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus dapat dibeli baik sebagai layanan Pengaturan ataupun Pengaturan Berdasarkan Permintaan (yang diuraikan dalam tabel di atas) yang terdiri atas satu kali pengaturan dan pemuatan satu Sumber Data HR termasuk tahapan-tahapan persiapan data yang ditandai sebagai hanya Plus. Jika templat data Talent Insights yang ada sebelumnya tidak ada, layanan integrasi data Plus harus dibeli bersama dengan layanan konsultasi Plus.

## **2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic 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 dari konsultan terdedikasi untuk menentukan masalah-masalah bisnis, mengidentifikasi Sumber Data HR untuk mendukung analisis mengenai pertanyaan bisnis utama, penyediaan pelatihan produk dan panduan dalam mendorong wawasan dan rekomendasi. Pengaturan Sumber Data HR 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*).

## **2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement**

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

## **2.12 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 muatan dari satu Sumber Data HR). Penyegaran file adalah pemuatan data baru atau inkremental ke suatu pengaturan Sumber Data HR sebagai bagian dari pengikatan paket perdana layanan atau pengikatan layanan persiapan data mandiri.

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

- Layanan terdiri atas fase-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 HR yang akan disegarkan dan kesesuaian yang tepat dengan struktur file yang diatur sebelumnya.
- Layanan penyegaran file data di luar cakupan ini termasuk namun tidak terbatas pada perubahan struktur data, perubahan aturan pembersihan data, dan perubahan kustomisasi data yang dilakukan dalam pembuatan profil data, dapat dikontrakkan secara terpisah melalui suatu Pernyataan Kerja.

## Apendiks B

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

### 1. Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan SaaS IBM. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam jangka waktu empat hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk SaaS IBM berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut sampai waktu SaaS IBM dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait 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 Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling besar berdasarkan ketersediaan kumulatif SaaS IBM selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang berkaitan dengan setiap bulan masa kontrak tidak dapat melampaui 10 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk SaaS IBM.

Untuk SaaS IBM yang dibundel (tawaran SaaS Cloud individu yang dikemas dan dijual bersama-sama sebagai tawaran tunggal dengan harga kombinasi tunggal), kompensasi akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk SaaS IBM yang dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing SaaS IBM individu. Klien hanya dapat mengajukan klaim-klaim yang terkait dengan satu SaaS IBM individu di dalam suatu bundel pada suatu waktu.

### 2. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
93% – 99,2%	5%
Kurang dari 93%	10%

\* Jika SaaS IBM diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung pada daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM 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.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

<p>43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit</p> <hr/> <p>43.200 total menit</p>	<p>= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak</p>
--	---

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.