

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

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

1. Layanan Cloud

1.1 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author mencakup 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 kemampuan pencarian, metadata berbasis klien, taksonomi dinamis, pelacakan objek, dan pelaporan; dapat mengimpor, menandai, melacak, dan mengelola konten eksternal atau warisan; dan dapat membuat konten untuk pengadaan tunggal. Layanan Cloud ini mencakup kepemilikan untuk satu situs produksi dan satu situs non-produksi.

"Non-Produksi" berarti Layanan Cloud dapat digunakan oleh Klien hanya untuk aktivitas non-produksi internal, termasuk pengujian, *staging*, kegiatan uji mutu (*quality assurance*) dan/atau mengembangkan tambahan atau ekstensi yang digunakan secara internal pada Layanan Cloud dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan. Klien tidak berwenang untuk menggunakan bagian mana pun dari Layanan Cloud untuk tujuan lain apa pun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai. SLA tidak berlaku untuk situs-situs non-produksi.

1.2 Fitur-fitur Opsional untuk LCMS Premier on Cloud Author (tersedia setelah layanan implementasi awal)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Memungkinkan e-learning untuk disampaikan secara langsung dari LCMS dengan menggunakan standar AICC atau metode lain yang didukung. Konten secara dinamis diformat pada saat pengiriman agar memenuhi kebutuhan peserta dan perantara di mana ia dikirim.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Menyediakan satu templat tambahan yang berisi standar-standar untuk membuat konten yang mendukung persyaratan spesifik Klien.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Menyediakan satu file pemetaan tambahan yang memungkinkan impor dan konversi file Word atau PowerPoint terformat tertentu ke format LCMS asal.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Menyediakan paket bahasa tambahan untuk dukungan bahasa di luar paket bahasa dasar yang disediakan dengan IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Memberikan hak kepada Klien atas situs *staging* tambahan yang dapat mereka gunakan untuk tujuan pengujian atau pelatihan internal.

2. Uraian Keamanan

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

Layanan Cloud ini tersertifikasi menurut US-EU Safe Harbor.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement* - "SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

3.1 Kredit yang Tersedia

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

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

3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
93,0 – 99,2%	5%
Kurang dari 93%	10%

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

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

4. Dukungan Teknis

Selama periode langganan dan setelah IBM memberi tahu Klien bahwa akses ke Layanan Cloud telah tersedia, dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email 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 Layanan Cloud dan oleh karena itu, diatur oleh Uraian Layanan ini. Dukungan teknis termasuk dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah. Tiket dukungan akan diberi tingkat permasalahan berdasarkan tabel di bawah ini:

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan
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 untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu solusi yang mendesak.	Dalam 2 jam
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 3 jam

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting pada pengoperasian.	Dalam 1 hari kerja
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 2 hari kerja

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- a. **Akses** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Akses adalah hak untuk menggunakan Layanan Cloud. Klien harus memperoleh kepemilikan Akses tunggal untuk menggunakan Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud 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 Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **Peserta yang Memenuhi Syarat** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Setiap individu atau entitas yang memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam program penyampaian layanan apa pun yang dikelola atau dilacak oleh Layanan Cloud adalah Peserta yang Memenuhi Syarat. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup seluruh Peserta yang Memenuhi Syarat yang dikelola atau dilacak dalam Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien. Untuk Layanan Cloud ini, Peserta yang Memenuhi Syarat adalah setiap pengguna di LCMS.
- d. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

5.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5.4 Biaya Berdasarkan Permintaan

Biaya Berdasarkan Permintaan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi, akan berlaku ketika Klien meminta aktivasi bagian Berdasarkan Permintaan.

6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

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

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

7. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

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

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author dapat mendukung utilitas kenyamanan opsional yang menyediakan kapabilitas pembuatan (*authoring*) untuk konten pembelajaran.

Utilitas tersebut adalah untuk penggunaan tidak terbatas hanya dengan Layanan Cloud IBM.

Untuk IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author, utilitas akan dikirimkan secara elektronik kepada Klien setelah verifikasi Bukti Kepemilikan Klien untuk Layanan Cloud IBM dan penerimaan syarat-syarat lisensi.

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.