

### IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

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

#### 1. Layanan Cloud

##### 1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud memberikan Klien kemampuan untuk menentukan persyaratan keterampilan, menangkap keterampilan karyawan dan kemudian menganalisis dan menerapkan hasilnya. Penggunaan Klien atas Layanan Cloud diatur berdasarkan jumlah Pengguna yang Sah yang diperoleh oleh Klien sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. Layanan Cloud akan menyediakan jenis keterampilan dan kemampuan penilaian kemampuan berikut kepada Klien.

- Menentukan keterampilan – memungkinkan *hosting* kerangka kerja keterampilan atau kompetensi. Layanan Cloud menyediakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memperluas atau menyesuaikan suatu kerangka kerja. Kerangka kerja keterampilan dengan beragam jumlah kategori keterampilan, keterampilan dan rentang tingkat keterampilan numerik dapat diakomodasi. Ini juga memungkinkan pengisian sistem dengan berbagai kerangka kerja dan mengeksposnya ke kelompok yang berlainan dalam organisasi.
- Menentukan profil pekerjaan – memungkinkan profil pekerjaan dibuat dan dipetakan ke keterampilan yang diambil dari kerangka kerja kompetensi dan keterampilan yang dikumpulkan dalam sistem. Profil pekerjaan menentukan keterampilan yang harus dimiliki seseorang dan tingkat kemahiran yang mereka perlukan untuk setiap keterampilan.
- Memodelkan organisasi – menyediakan kemampuan untuk memodelkan struktur organisasi yang memengaruhi siapa yang memvalidasi penilaian keterampilan dari masing-masing karyawan. Model struktur organisasi ini kemudian digunakan untuk mengelompokkan laporan keterampilan karyawan.
- Menilai keterampilan – memberikan kemampuan bagi individu untuk melihat keterampilan yang berkaitan dengan profil mereka. Individu memilih tingkat yang paling tepat menggambarkan kemahiran keterampilan mereka. Hal ini juga memungkinkan pengguna untuk menilai keterampilan yang bukan kemampuan inti dalam peran mereka. Sebagai contoh, seorang individu dapat memiliki keterampilan yang telah mereka kembangkan dan gunakan dalam peran sebelumnya, atau dalam pekerjaan sebelumnya. Sistem ini juga menyediakan pilihan bagi para individu untuk memilih profil pekerjaan mereka sendiri.
- Mengonfirmasi penilaian – memungkinkan manajer untuk mengonfirmasi atau mempertanyakan kemahiran keterampilan karyawan mereka. Apabila terdapat kesenjangan antara penilaian manajer dan individu, manajer dapat memanfaatkan suatu fitur yang meminta pengguna untuk menilai kembali keterampilan mereka.
- Mengatur pengembangan pembelajaran & – memberikan kemampuan kepada individu untuk melihat tingkat kemahiran keterampilan mereka saat ini dan tingkat keterampilan yang diperlukan untuk profil mereka. Hal ini menyatakan 'kesenjangan' keterampilan - perbedaan antara tingkat keterampilan seseorang saat ini dan yang dibutuhkan oleh profil mereka. Rencana pengembangan dapat dibuat dengan tujuan dan tindakan pengembangan yang terikat waktu dan ditetapkan oleh manajer dan karyawan. Kegiatan pembelajaran dan pengembangan yang dikembangkan oleh Klien dapat ditambahkan untuk membantu menjembatani kesenjangan keterampilan yang teridentifikasi. Informasi ini disajikan sebagai peta pembelajaran dan pengembangan bagi individu dan juga dapat digabungkan pada setiap tingkat unit bisnis untuk menyediakan rencana pelatihan yang komprehensif.
- Menganalisis keterampilan – menyimpan data yang disusun ke basis data keterampilan. Sejumlah opsi yang digerakkan oleh menu disediakan untuk menghasilkan aplikasi dan laporan manajemen bisnis.

## 1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud menyediakan tempat penyimpanan pusat untuk konten pekerjaan Klien dan dapat digunakan untuk mengelola dan mengembangkan kompetensi, model pekerjaan dan deskripsi pekerjaan serta berkolaborasi dengan aplikasi lainnya. Penggunaan Klien atas Layanan Cloud diatur berdasarkan jumlah Mesin Virtual yang diperlukan oleh Klien dan yang ditetapkan dalam PoE. Layanan Cloud akan memberikan kepada Klien jenis keterampilan dan kemampuan penilaian kapabilitas berikut:

- Menentukan keterampilan – memungkinkan *hosting* kerangka kerja keterampilan atau kompetensi. Layanan Cloud menyediakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memperluas atau menyesuaikan suatu kerangka kerja. Kerangka kerja keterampilan dengan beragam jumlah kategori keterampilan, keterampilan dan rentang tingkat keterampilan numerik dapat diakomodasi. Ini juga memungkinkan pengisian sistem dengan berbagai kerangka kerja dan mengeksposnya ke kelompok yang berlainan dalam organisasi.
- Menentukan profil pekerjaan – memungkinkan profil pekerjaan dibuat dan dipetakan ke keterampilan yang diambil dari kerangka kerja kompetensi dan keterampilan yang dikumpulkan dalam sistem. Profil pekerjaan menentukan keterampilan yang harus dimiliki seseorang dan tingkat kemahiran yang mereka perlukan untuk setiap keterampilan.

## 2. Uraian Keamanan

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

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

### 2.1 Fitur Keamanan dan Tanggung Jawab

Layanan Cloud menerapkan fitur-fitur keamanan berikut ini:

Layanan Cloud mengenkripsi konten selama transmisi data antara jaringan IBM dan browser Klien dengan menggunakan TLS. Layanan Cloud tidak mengenkripsi konten pada saat berada di penyimpanan (at rest) menunggu transmisi data.

Layanan Cloud ini termasuk dalam sertifikasi Perlindungan Kerahasiaan (*Privacy Shield*) IBM dan berlaku ketika Klien memilih untuk memiliki Layanan Cloud yang diselenggarakan (*hosted*) dalam pusat data di Amerika Serikat, dan tunduk pada Kebijakan Kerahasiaan Perlindungan Kerahasiaan IBM, yang tersedia di [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## 3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement* - "SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (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 pertama kali menyadari bahwa terdapat suatu pengaruh bisnis penting dan Layanan Cloud tidak tersedia. Klien harus membantu IBM secara wajar dalam setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga 3 hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu

yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 10 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

### 3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

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

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

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam 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 style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

## 4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email. IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang menyediakan informasi kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran yang 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 terhadap pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu solusi yang mendesak.	Dalam 4 jam kerja
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Suatu fitur atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 12 jam kerja
3	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 24 jam kerja

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan
4	<b>Pengaruh bisnis minimum:</b> Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 48 jam 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. Akses adalah hak untuk menggunakan Layanan Cloud. Klien harus mendapatkan kepemilikan Akses tunggal untuk menggunakan Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE.
- b. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus mendapatkan 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.
- c. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

### 5.2 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, kelebihan penggunaan akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi pada bulan setelah kelebihan penggunaan tersebut.

### 5.3 Biaya Layanan Jarak Jauh

Biaya layanan jarak jauh akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi untuk layanan jarak jauh tersebut dan akan berakhir masa berlakunya 90 hari sejak pembelian, terlepas dari apakah layanan jarak jauh telah digunakan.

### 5.4 Verifikasi

Klien akan i) memelihara, dan memberikan berdasarkan permintaan, catatan, dan output peralatan sistem, sebagaimana yang diperlukan secara wajar bagi IBM dan auditor independennya untuk memverifikasi kepatuhan Klien terhadap Perjanjian, dan ii) segera memesan dan membayar untuk kepemilikan yang diperlukan sesuai dengan tarif IBM yang berlaku saat itu dan untuk biaya serta tanggung jawab lain yang ditentukan sebagai hasil dari verifikasi tersebut, sebagaimana yang ditetapkan oleh IBM dalam tagihan. Kewajiban verifikasi kepatuhan ini akan tetap berlaku selama jangka waktu Layanan Cloud dan selama dua tahun kemudian.

## 6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

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

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

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

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

### **7.1 Umum**

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

### **7.2 Pencadangan**

Pencadangan dilakukan setiap hari untuk mesin virtual produksi. IBM akan menyimpan salinan cadangan data Klien selama periode maksimum 30 hari untuk mesin virtual produksi. Klien bertanggung jawab untuk mengonfigurasi keamanan Layanan Cloud untuk mencegah pengguna individu menghapus data, dan setelah data dihapus, Klien menyatakan dan menyetujui bahwa IBM tidak berkewajiban untuk memulihkan data yang dihapus tersebut dan, apabila tersedia, dapat mengenakan biaya untuk upaya tersebut.

### **7.3 Habis Masa Berlaku Layanan Cloud**

Sebelum pengakhiran atau habisnya masa berlaku Layanan Cloud, Klien dapat menggunakan fitur pelaporan atau ekspor apa pun yang diberikan oleh Layanan Cloud untuk mengekstrak data. Layanan ekstraksi data kustom tersedia berdasarkan perjanjian terpisah.

Setelah menerima permintaan dukungan dari Klien dalam waktu 30 hari sejak tanggal habis masa berlaku atau pengakhiran Layanan Cloud, IBM akan memberikan salinan elektronik konten Klien dalam format aplikasi asli kepada Klien.

### **7.4 Pemulihan Bencana**

Jika Klien telah membeli setidaknya satu lingkungan non-produksi, apabila terjadi gangguan besar terhadap sistem yang disebabkan oleh bencana alam (misalnya, kebakaran, gempa, banjir, dll.), pemulihan bencana akan diselesaikan dengan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk memulihkan data produksi Klien ke salah satu lingkungan non-produksi Klien dengan sasaran pemulihan selama 1 minggu. Hal ini bukan merupakan jaminan dan perjanjian tingkat layanan tidak tersedia.

### **7.5 Data Normatif**

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

---

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

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