

IBM Kenexa Talent Insights

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

1. Layanan Cloud

IBM Kenexa Talent Insights dengan 10 Pengguna

IBM Kenexa Talent Insights adalah solusi analitik bakat yang membantu memungkinkan pengguna untuk memperoleh wawasan (*insights*) dengan cepat dari data sumber daya manusia mereka.

- 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 bawaan yang digunakan.
- Bahasa – tersedia dalam bahasa Inggris.
- Akses – Klien mendapatkan url dengan nama pengguna dan kata sandi untuk 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.

IBM Kenexa Talent Insights adalah tawaran layanan sumber daya manusia yang dirancang untuk memungkinkan Klien untuk 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 mengandung informasi yang dapat dianggap pribadi dan informasi pribadi yang sensitif (IP/IPS) berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai 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 terkait pekerjaan (misalnya pendidikan, riwayat pekerjaan, lokasi kerja, kompensasi dan tunjangan, riwayat pekerjaan, dan kinerja)

1.1 Tawaran Opsional

1.1.1 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.

1.1.2 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	✓	✓	✓			✓
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 mengenai Fase

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

- Pertemuan perdana yang diselenggarakan dari jarak jauh
 - Masalah bisnis spesifik Klien ditentukan dan diprioritaskan melalui kolaborasi antara klien dan 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 perdana dan ringkasan tertulis yang menjabarkan masalah-masalah bisnis/sasaran-sasaran strategis dan area tunggal analisis yang telah 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 melalui pembelian pengikatan konsultasi tambahan.
 - Menentukan elemen-elemen data yang akan diekstraksi dan disampaikan untuk sumber data yang telah disepakati.

Hasil Kerja:

- Rekomendasi mengenai 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

Tinjauan mengenai persyaratan sumber data dan penyesuaian dengan templat data aplikasi Talent Insights HR. (Layanan ini tidak termasuk pertemuan perdana).

- Menentukan elemen-elemen data yang akan diekstraksi dan disampaikan untuk sumber data yang telah disepakati.

Hasil Kerja:

- Rekomendasi mengenai 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 diberikan rincian untuk mentransmisikan 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 kustom lengkap yang digunakan untuk mendukung sumber data dapat terdiri hingga tiga file yang terkait namun terpisah.
 - Masing-masing file dalam templat tidak dapat melebihi 250 MB atau 100 kolom. Jika 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 pengiriman data dan alat penyimpanan yang diperlukan untuk pembaruan (*update*) file yang dibeli.

Hasil Kerja:

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

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

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

- Gambaran umum 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 transformasi data.
- Pembuatan konsep dilakukan dari padanan file dan kustomisasi.
- Hingga tiga persetujuan pada file-file akhir diizinkan untuk dilakukan oleh klien sebelum file-file akhir diterima untuk dibentuk.

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.

- 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 mematuhi konvensi penamaan untuk file-file standar.
 - Permasalahan 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 kerja kontrak tambahan, menangani format yang tidak konsisten pada jabatan pekerjaan, gelar, atau data teks bebas lain yang tidak diatur dalam data sumber daya, juga tidak akan menangani masalah-masalah kualitas mendasar yang terkait dengan nilai yang hilang, nilai konstan, ketidakseimbangan, kategori yang berpengaruh, hal asing 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 1 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*.
- 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 mengenai wawasan (*insights*) yang terkait dengan masalah bisnis/sasaran bisnis.

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) mengenai penemuan analitik melalui Talent Insights untuk masalah bisnis dan sasaran strategis.
- Transisi klien untuk rincian dan dukungan global yang diberikan mengenai cara pembelian layanan inkremental sebagaimana yang diperlukan.

Hasil Kerja:

- Presentasi eksekutif berdasarkan pada temuan-temuan Talent Insight untuk masalah bisnis dan sasaran strategis yang teridentifikasi yang difokuskan 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.

1.1.3 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 8.3) 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.

1.1.4 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 8.3) 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 atau identifikasi dan analisis masalah bisnis yang sedang berjalan. Pengaturan sumber-sumber data baru atau pemuatan ulang data tidak disertakan kecuali layanan persiapan atau penyegaran data opsional tambahan dibeli. Kecuali apabila dicantumkan sebaliknya secara spesifik, semua layanan disampaikan dari jarak jauh termasuk pertemuan perdana (*kickoff call*).

1.1.5 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 (sepaimana yang ditentukan dalam pasal 8.3) untuk mendukung analisis mengenai pertanyaan bisnis utama, persiapan awal dan muatan satu kali 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 identifikasi dan analisis masalah bisnis yang meningkat atau sedang berjalan. Pengaturan sumber-sumber data baru atau pemuatan ulang data tidak disertakan kecuali layanan persiapan atau penyegaran data opsional tambahan dibeli. Kecuali apabila dicantumkan sebaliknya secara spesifik, semua layanan disampaikan dari jarak jauh termasuk pertemuan perdana (*kickoff call*).

1.1.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation dapat dibeli baik sebagai layanan Pengaturan ataupun layanan Pengaturan Berdasarkan Permintaan (yang diuraikan di tabel di atas) yang terdiri atas pengaturan dan pemuatan satu kali dari satu sumber data HR (sepaimana yang ditentukan dalam pasal 8.3). Jika templat data Talent Insights yang ada sebelumnya tidak ada, layanan integrasi data harus dibeli bersamaan dengan layanan konsultasi.

1.1.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting dapat dibeli baik sebagai layanan Pengaturan ataupun layanan Pengaturan Berdasarkan Permintaan (yang diuraikan di tabel di atas) dan termasuk bantuan dari konsultan terdedikasi untuk menentukan masalah-masalah bisnis, mengidentifikasi sumber-sumber data (sepaimana yang ditentukan dalam pasal 8.3) untuk mendukung analisis 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 persiapan atau penyegaran data opsional dibeli. Kecuali apabila dicantumkan sebaliknya secara spesifik, semua layanan disampaikan dari jarak jauh termasuk pertemuan perdana (*kickoff call*).

1.1.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh dapat dibeli baik sebagai layanan Pengaturan ataupun layanan Pengaturan Berdasarkan Permintaan (terdiri atas satu muatan dari satu sumber data HR (sepaimana yang ditentukan dalam pasal 8.3). Penyegaran file adalah pemuatan data baru atau inkremental ke suatu sumber data yang diatur sebagai bagian dari pengikatan paket perdana layanan atau pengikatan layanan persiapan data yang berdiri sendiri (*stand alone data*).

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 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 pada aturan pembersihan data, dan perubahan pada kustomisasi data yang dilakukan dalam pembuatan profil data, dapat dikontrakkan secara terpisah melalui Pernyataan Kerja.

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 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.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan. SLA bukan merupakan 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 dua puluh empat (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 masalah dan penyelesaiannya.

Klaim untuk tiket dukungan atas kegagalan dalam memenuhi 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 masa 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 terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan desain 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 besar berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang diberikan berkaitan dengan setiap bulan masa kontrak tidak dapat melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

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

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 pada daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku untuk 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

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% ketersediaan selama bulan masa kontrak
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, forum *online*, dan sistem pelaporan masalah secara *online*. IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang memberikan informasi kontak dukungan teknis dan informasi serta proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

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 solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam
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
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- a. **Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu 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 Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah, dan terdedikasi untuk masing-masing Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (misalnya: 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 Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **Pengikatan** – adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan terkait dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

5.2 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan awal berlaku sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

5.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan sebagaimana yang ditentukan 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 memberitahukan Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui secara otomatis, melanjutkan 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 setiap 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 Tawaran

7.1 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 mengonfirmasi bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM untuk 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.

7.2 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.

7.3 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, melintasi batas negara ke negara-negara berikut: Belanda, Irlandia, dan Amerika Serikat.

Tergantung pada struktur dukungan layanan spesifik Klien, Klien juga menyetujui bahwa IBM dapat memproses konten, termasuk setiap Data Pribadi, melintasi batas negara ke negara-negara tambahan berikut:

Australia, Brasil, Kanada, Tiongkok, Prancis, Finlandia, Jerman, Hong Kong, Jepang, Selandia Baru, Amerika Latin, Meksiko, Belanda, Polandia, Singapura, Spanyol, Afrika Selatan, 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.

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 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.

7.4 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 kompensasi, survei keterlibatan karyawan, penilaian karyawan atau Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (*Human Resources Information System* - "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 – bahkan jika data diekspor dari gudang data. Sumber data didukung oleh templat. Hal ini mungkin didasarkan pada templat IBM Kenexa yang ada atau templat kustom yang dibuat oleh layanan. Templat-templat kustom harus dikembangkan menggunakan jam-jam konsultasi yang diberikan sebagai bagian paket perdana atau dengan blok-blok pengayaan (*add-on blocks*) dari pengikatan konsultasi.

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

7.5 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 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 ahli pokok masalah Sumber Daya Manusia (HR) dan teknis yang sesuai untuk mendukung spesifikasi dan penyampaian data serta untuk menyampaikan data secara tepat waktu 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 (dengan pengecualian penyegaran data, yang 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 di-*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 sedang berjalan 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 atau pun tiga bulanan), data harus disampaikan pada jadwal proyek yang telah disetujui dan pada interval yang teratur. Klien tidak dapat melewatkan penyegaran. Hal ini akan dianggap telah 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 untuk mendukung analitik HR. Hal ini merupakan tanggung jawab klien untuk mematuhi panduan mengenai data apa yang sesuai untuk dimuat.

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.