



**Hilti ON! Track**  
Formulir Pesanan  
untuk Perjanjian Berlangganan Perangkat Lunak dan Jasa  
("Formulir Pesanan")

Formulir Pesanan ini disepakati oleh dan antara

**PT Hilti Nusantara ("Penyedia Jasa")**

The Garden Centre Level 3, No 3-11 B Cilandak Komercial Estate  
Jl. Raya Cilandak KKO Jakarta Selatan 12560 Indonesia

dan Anda ("**Pelanggan**")

dengan tunduk kepada syarat dan ketentuan dalam Perjanjian Berlangganan Perangkat Lunak dan Jasa ("**Perjanjian**"). Istilah-istilah yang digunakan di sini memiliki makna yang sama dengan makna yang ditetapkan di dalam Perjanjian dan sebagaimana ditentukan lebih lanjut di sini.

**1. Uraian Jasa, Persyaratan Sistem, dan Pembatasan Penggunaan.**

1.1 Jasa dibuat tersedia untuk Pelanggan sesuai dengan Uraian Jasa, Pembatasan Penggunaannya, dan Persyaratan Sistem, yang perlu dipenuhi oleh Pelanggan, agar dapat mengakses Jasa.

Uraian Jasa, Pembatasan Penggunaannya, dan Persyaratan Sistem disediakan kepada Pelanggan pada [tautan ini](#).

**2. Biaya Berlangganan.**

2.1 **Biaya Berlangganan.** Biaya berlangganan sebagai dibagikan dalam formulir penawaran harga/pesanan terpisah berlaku untuk Layanan dan harus dibayar oleh Pelanggan.

2.2 **Ketentuan Pembayaran.** Biaya Berlangganan harus dibayar oleh Pelanggan di muka setiap bulan dalam waktu 30 hari setelah tanggal faktur.

**1. Layanan Profesional untuk implementasi (jika berlaku).**

2.3 **Lingkup.** Layanan Profesional harus diberikan sebagaimana didefinisikan dalam formulir penawaran harga/pesanan terpisah.

2.4 **Ketentuan Pembayaran.** Biaya Layanan Profesional harus dibayar oleh Pelanggan setelah menyelesaikan Layanan Profesional dalam waktu 30 hari setelah tanggal faktur.

3. **Penawaran.** Penawaran yang diberikan dengan nr. [angka yang akan ditambahkan] berlaku dan membentuk bagian integral dari Formulir Pesanan ini. Jika terjadi kontradiksi, ketentuan Formulir Pesanan ini, berlaku.

**Menyetujui:**

tempat, tanggal:

tempat, tanggal:

untuk dan atas nama **PT Hilti Nusantara:**

untuk dan atas nama:

tanda tangan:

tanda tangan:

tanda tangan:

tanda tangan:

nama:

nama:

nama:

nama:

jabatan:

jabatan:

jabatan:

jabatan:

## Pendahuluan

Perjanjian Berlangganan ("Perjanjian") untuk Perangkat Lunak dan Jasa oleh dan antara PT Hilti Nusantara, The Garden Centre Level 3, No 3-11 B Cilandak Komersial Estate | Jl. Raya Cilandak KKO Jakarta Selatan 12560 Indonesia ("Penyedia Jasa") dan Anda ("Pelanggan") ini berlaku (i) setelah ada persetujuan elektronik dari Pelanggan atas Formulir Pesanan, atau (ii) setelah Formulir Pesanan ditandatangani secara tertulis oleh Para Pihak atau ditandatangani secara elektronik oleh Para Pihak melalui DocuSign (masing-masing merupakan "Tanggal Berlaku"), dalam hal mana pada masing-masing cara, Formulir Pesanan mencakup syarat dan ketentuan Perjanjian ini, yang meliputi Lampiran 1 (Perjanjian Tingkat Layanan) dan Lampiran 2 (Perjanjian Pemrosesan Data). Penyedia Jasa dan Pelanggan dapat secara bersama-sama juga disebut dengan "Para Pihak" atau secara sendiri-sendiri dengan "Pihak". Penyedia Jasa bermaksud memberi Pelanggan hak menggunakan Perangkat Lunak melalui jasa berlangganan dan Pelanggan bermaksud melanggan Perangkat Lunak tersebut. Selain Perangkat Lunak dan jasa-jasa terkait yang diperlukan untuk penyediaan Perangkat Lunak, Para Pihak dapat menyepakati "Jasa Profesional" khusus untuk diberikan oleh Penyedia Jasa berdasarkan syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini.

Maka, oleh karena itu, dengan mempertimbangkan syarat-syarat yang dijabarkan di dalam Pendahuluan, Para Pihak bersepakat sebagai berikut:

### 1. Penggunaan Jasa oleh Pelanggan.

1.1 **Kewajiban Penyedia Jasa.** Penyedia Jasa harus menyediakan Perangkat Lunak dan Jasa yang diperlukan untuk penyediaan Perangkat Lunak (Perangkat Lunak dan Jasa secara bersama-sama dan sendiri-sendiri untuk selanjutnya di sini juga dapat disebut dengan "Jasa") kepada Pelanggan sebagaimana dijelaskan di dalam Uraian Jasa dan Ketentuan Khusus Jasa (secara bersama-sama untuk selanjutnya di sini disebut dengan "Uraian Jasa") yang disebut di dalam Formulir Pesanan dan sesuai dengan syarat dan ketentuan Perjanjian ini. Penyedia Jasa dapat mengubah Jasa dari waktu ke waktu, sepanjang perubahan tersebut tidak secara material mengurangi Jasa secara keseluruhan. Penyedia Jasa bertujuan untuk menyediakan akses Perangkat Lunak kepada Pelanggan selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja setelah Tanggal Berlaku, kecuali jika ditentukan lain di dalam Uraian Jasa. Perangkat Lunak dapat terdiri atas aplikasi web yang disediakan untuk Pelanggan berupa perangkat lunak sebagai solusi jasa dan aplikasi seluler yang akan diinstal oleh Pelanggan pada peranti selulernya. Cakupan dan kualitas Jasa yang disepakati dijabarkan secara eksklusif di dalam Uraian Jasa. Pernyataan publik mengenai Jasa oleh Penyedia Jasa atau agen-agenennya hanya akan berlaku apabila ditegaskan dengan ekspresif oleh Penyedia Jasa secara tertulis. Dengan menyimpang dari bagian 7.1, informasi dan spesifikasi yang terkandung di dalam Uraian Jasa bukan merupakan jaminan atau garansi sehubungan dengan kualitas Jasa atau sebagai jenis garansi lain, kecuali jika telah ditegaskan sebagai demikian oleh Penyedia Jasa secara tertulis. Penyedia Jasa dapat memutakhirkan dan meningkatkan Jasa dari waktu ke waktu; setiap pemutakhiran, yang berarti peranti lunak yang memperbaiki "Cacat" (sebagaimana didefinisikan di bagian 7.4) dalam Jasa dan/atau dapat mencakup perbaikan kecil atas Jasa, termasuk di dalam Perjanjian ini. Selain pemutakhiran, Penyedia Jasa dapat menawarkan peningkatan dan/atau Jasa Tambahan untuk Jasa; dalam hal mana "Peningkatan" berarti kemampuan atau fungsionalitas baru dari Jasa dan "Jasa Tambahan" berarti (i) paket fungsionalitas baru dan/atau tambahan berupa modul terpisah untuk Jasa, atau (ii) integrasi atau aplikasi penghubung dengan aplikasi perangkat lunak Hilti lainnya atau pihak ketiga. Peningkatan dan Jasa Tambahan hanya tunduk kepada Perjanjian ini, jika dipesan dan dibayar secara terpisah oleh Pelanggan, dalam hal mana syarat dan ketentuan tambahan dapat berlaku.

1.2 **Persyaratan Sistem.** Pengoperasian atau penggunaan Jasa oleh Pelanggan membutuhkan persyaratan sistem tertentu sebagaimana dijelaskan di dalam Uraian Jasa yang dapat berubah atas kebijaksanaan Penyedia Jasa. Spesifikasi persyaratan sistem bukan bagian kewajiban Penyedia Jasa menurut Perjanjian ini. Pelanggan memikul sendiri tanggung jawab untuk memperoleh setiap dan semua persyaratan sistem yang diperlukan untuk mengoperasikan atau menggunakan Jasa. Penyedia Jasa tidak bertanggung jawab atas masalah, keadaan, kelambatan, kegagalan, dan kehilangan atau kerugian lain yang timbul akibat dari Pelanggan yang tidak mematuhi persyaratan sistem dan/atau yang terkait dengan sambungan jaringan Pelanggan, hubungan telekomunikasi, atau disebabkan oleh Internet.

1.3 **Pengguna Yang Berwenang.** Kecuali jika ditetapkan lain di dalam Uraian Jasa, Pengguna Yang Berwenang adalah karyawan Pelanggan yang diizinkan oleh Pelanggan untuk menggunakan Jasa berdasarkan ketentuan Perjanjian ("Pengguna Yang Berwenang"). Pelanggan harus mengalihkan akses perangkat lunak kepada Pengguna Yang Berwenang agar memungkinkan pendaftaran, akses, dan penggunaan Jasa sesuai dengan syarat dan ketentuan Perjanjian ini, menurut bagian 3.3.

1.4 **Kewajiban Pelanggan.** Pelanggan harus memastikan bahwa (i) Pengguna Yang Berwenang telah memasukkan informasi lengkap dan cermat tentang perusahaan dan personelya selama proses pendaftaran dan, tetapi tidak terbatas pada, tidak menggunakan nama samaran, (ii) Pengguna Yang Berwenang dari Pelanggan menggunakan Jasa dengan mematuhi ketentuan-ketentuan Perjanjian ini, dan (iii) Pengguna Yang Berwenang dari Pelanggan mengerahkan upaya wajar untuk mencegah akses tanpa izin atau penggunaan Jasa oleh karyawan yang tidak dianggap sebagai Pengguna Yang Berwenang atau pihak ketiga, dan untuk memberi tahu Penyedia Jasa dengan segera tentang setiap akses atau penggunaan tanpa izin tersebut.

### 2. Biaya Berlangganan, Pembayaran & Pajak.

2.1 **Biaya Berlangganan.** Pelanggan harus membayar kepada Penyedia Jasa, sebagai imbalan bagi Penyedia Jasa yang menyediakan Jasa, biaya berlangganan yang disepakati di dalam Formulir Pesanan.

2.2 **Ketentuan Pembayaran.** Ketentuan pembayaran ditetapkan di dalam Formulir Pesanan.

2.3 **Pajak.** Biaya Berlangganan Penyedia Jasa secara umum tidak mencakup pajak. Pelanggan bertanggung jawab untuk membayar semua pajak penjualan, penggunaan, dan pertambahan nilai yang berkaitan dengan diterimanya Jasa olehnya menurut Perjanjian ini, tetapi tidak mencakup pajak yang ditetapkan berdasarkan penerimaan kotor, penghasilan bersih, atau kekayaan Penyedia Jasa. Jika Penyedia Jasa berkewajiban membayar atau memungut pajak yang menjadi tanggung jawab Pelanggan menurut bagian ini, jumlah yang layak harus ditagihkan kepada dan dibayar oleh Pelanggan, kecuali jika Pelanggan menunjukkan kepada Penyedia Jasa surat keterangan pembebasan pajak yang sah yang diterbitkan oleh otoritas perpajakan yang relevan.

### 3. Hak Milik Eksklusif.

3.1 **Hilti Corporation.** Hilti Corporation, Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Liechtenstein ("Hilti Corporation") memegang kepemilikan secara eksklusif dan tidak terbatas, melindungi Hak Kekayaan Intelektual dalam Jasa, dengan Hak Kekayaan Intelektual adalah setiap hak kekayaan industri dan hak kekayaan intelektual menurut *common law*, undang-undang, dan lainnya, yang meliputi hak cipta, merek dagang, rahasia dagang, paten, dan hak milik eksklusif lainnya yang diterbitkan, dijunjung, atau dapat ditegakkan menurut sembarang hukum yang berlaku di mana pun di dunia, dan semua hak moral yang terkait padanya ("Hak Kekayaan Intelektual"). Penyedia Jasa diberi kuasa oleh Hilti Corporation untuk memberi Pelanggan hak menggunakan Jasa sesuai dengan syarat dan ketentuan Perjanjian ini.

3.2 **Perlindungan Hak.** Dengan tunduk kepada hak terbatas yang diberikan secara tegas menurut Perjanjian ini, tidak ada hak yang diberikan kepada Pelanggan menurut Perjanjian ini selain yang ditetapkan secara tegas di sini. Pelanggan melindungi semua hak, kepemilikan, dan kepentingan dalam dan terhadap datanya, perangkat lunak lain yang bukan dari Penyedia Jasa, dan kekayaan intelektual lain yang aksesnya dapat dimiliki Penyedia Jasa dari waktu ke waktu selama melaksanakan Jasa.

3.3 **Pemberian Hak.** Selama Masa Berlaku Perjanjian Pelanggan diberi hak mengakses dan menggunakan Jasa yang disepakati di dalam Formulir Pesanan, dengan pilihan-pilihan berikut tersedia:

- Pengguna Yang Ditunjuk.** Hak yang tidak eksklusif dan tidak dapat dialihkan untuk mengizinkan Pengguna Yang Berwenang yang ditunjuk untuk mengakses Jasa dari jauh dan memanfaatkan fungsionalitas Jasa hingga sebanyak jumlah Pengguna Yang Ditunjuk yang ditetapkan di dalam Formulir Pesanan. Atas pemberitahuan kepada Penyedia Jasa, Pelanggan akan dibolehan untuk mengganti seorang Pengguna Yang Berwenang yang ditunjuk dengan Pengguna Yang Berwenang lain yang ditunjuk.
- Pengguna Serentak.** Hak yang tidak eksklusif dan tidak dapat dialihkan untuk mengizinkan akses jauh terhadap Jasa dan penggunaan fungsionalitas Jasa hingga jumlah maksimum sesi pengguna aktif serentak yang ditetapkan di dalam Formulir Pesanan. Sesi pengguna aktif serentak berarti mengakses dan/atau menggunakan Jasa lewat (i) peranti frekuensi radio, (ii) komputer pribadi (PC), (iii) CRT, dan (iv) VDT yang dicatat masuk dan terhubung dengan Jasa.
- Penggunaan Tingkat Perusahaan.** Hak yang tidak eksklusif dan tidak dapat dialihkan untuk mengizinkan semua Pengguna Yang Berwenang dari Pelanggan untuk mengakses Jasa dari jauh dan menggunakan fungsionalitas Jasa hingga jumlah maksimum yang ditetapkan di dalam Formulir Pesanan (jika ada).

3.4 **Dokumentasi.** Penyedia Jasa akan menyediakan panduan pengguna yang memadai untuk Jasa atas permintaan Pelanggan.

3.5 **Pembatasan.** Pelanggan tidak boleh (i) melisensikan, menyublisensikan, menjual, menjual kembali, menyewakan jangka pendek, menyewakan jangka panjang, memindahtangankan, mengalihkan hak, mengedarkan, memakai bergantian, menawarkan di biro jasa, atau membuat Jasa tersedia untuk pihak ketiga, selain untuk Pengguna Yang Berwenang; (ii) mengubah, menyalin, atau menciptakan karya turunan berdasarkan Jasa; (iii) menyusun atau meniru konten apa pun yang merupakan bagian dari Jasa, selain pada intranet Pelanggan sendiri untuk keperluan bisnis internalnya sendiri; (iv) merekayasa balik atau mendekompilekasi Jasa atau bagian apapun darinya kecuali jika dibolehan oleh hukum yang berlaku; (v) mengakses Jasa dalam rangka membuat produk atau jasa yang tersedia secara komersial; (vi) menyalin fitur, fungsi, antarmuka, atau grafik dari Jasa atau sembarang bagiannya; atau (vii) menggunakan Jasa dengan cara apa pun yang melampaui cakupan penggunaan yang dibolehan di sini.



3.6 **Data Pelanggan.** Data Pelanggan berarti data atau informasi yang disediakan untuk atau diunggah oleh Pelanggan atau Pengguna Yang Berwenangnya sehubungan dengan Jasa, dengan Data Pelanggan tidak boleh mengandung materi yang melanggar, cabul, mengancam, atau melanggar hukum atau bersifat perbuatan melawan hukum, antara lain materi yang melanggar hak privasi atau yang mengganggu pelaksanaan Jasa atau data yang terkandung di dalamnya. Sebagaimana antara Penyedia Jasa dan Pelanggan, Pelanggan memiliki Data Pelanggannya dan (sepanjang Data Pelanggan berisi data pribadi) adalah pengendali data yang bertanggung jawab (di dalam pengertian menurut undang-undang perlindungan data yang berlaku) atas Data Pelanggan tersebut. Penyedia Jasa tidak boleh mengakses Data Pelanggan, kecuali sepanjang: (i) diperlukan untuk merespons persoalan yang terkait dengan Jasa atau masalah teknis lain, (ii) diperlukan untuk menyediakan Data Pelanggan tersebut kepada Pengguna Yang Berwenang, (iii) sebagaimana dibutuhkan untuk menjalankan kewajibannya, (iv) sebagaimana diperlukan untuk melaksanakan Jasa, (v) diminta oleh Pelanggan dalam bentuk tertulis, (vi) sebagaimana dibolehkan secara tegas menurut ketentuan Perjanjian ini (yang mencakup segenap Lampirannya), atau (vii) berdasarkan persetujuan tegas dari Pelanggan. Para Pihak bersepakat bahwa Penyedia Jasa dan/atau perusahaan afiliasi Penyedia Jasa dapat menggunakan Data Pelanggan secara anonim (yaitu, dalam bentuk yang tidak dapat dikaitkan dengan pribadi Karyawan) untuk mengembangkan, memelihara, dan menyempurnakan Jasa dan produk kelompok perusahaan Penyedia Jasa, untuk menyesuaikan produk dan jasa dengan kebutuhan Pelanggan, dan bagi keperluan riset pasar selama masa berlaku Perjanjian ini dan setelahnya. Penyedia Jasa dapat mengakses Data Pelanggan, sistem atau jaringan dan peranti yang terkaitnya sepanjang diperlukan untuk melaksanakan Jasa dan/atau untuk menyediakan pemeliharaan dan/atau dukungan secara jauh sebagaimana dijelaskan lebih lanjut di dalam Lampiran 1.

3.7 **Masukan Pelanggan.** Pelanggan dengan ini memberi Hilti Corporation sebuah lisensi yang bebas royalti, seluruh dunia, dapat dialihkan, dapat disublisensikan, tidak dapat dibatalkan, dan selamanya untuk menggunakan atau memasukan ke dalam Jasa setiap masukan, saran, permintaan peningkatan, anjuran, atau umpan balik lainnya dari Pelanggan yang terkait dengan Jasa ("**Masukan Pelanggan**"). Hilti Corporation dan/atau Penyedia Jasa tidak berkewajiban mengimplementasikan Input Pelanggan ke dalam Jasa.

#### 4. Kerahasiaan.

4.1 **Kerahasiaan.** Informasi Rahasia berarti (a) kode sumber Perangkat Lunak; (b) Data Pelanggan; dan (c) informasi bisnis atau teknis masing-masing Pihak, yang mencakup tetapi tidak terbatas pada informasi yang terkait dengan rencana, desain, biaya, harga dan nama, keuangan, rencana pemasaran, peluang bisnis, personel, riset, pengembangan, atau pengetahuan praktis perangkat lunak. Suatu Pihak tidak boleh mengungkap atau menggunakan Informasi Rahasia Pihak yang lain untuk keperluan apa pun di luar cakupan Perjanjian ini, kecuali dengan izin tertulis sebelumnya dari Pihak yang lain atau sebagaimana diwajibkan oleh Hukum atau diperbolehkan dalam bagian 4.2 di bawah. Masing-masing Pihak bersepakat untuk melindungi Informasi Rahasia Pihak yang lain sebesar upayanya melindungi Informasi Rahasiannya sendiri yang sejenis (tetapi dalam kejadian apa pun tidak akan menggunakan tingkat kehati-hatian yang wajar dan standar industri teknologi wajar yang lebih rendah).

4.2 **Pengungkapan Wajib.** Jika salah satu Pihak diwajibkan oleh Hukum untuk mengungkapkan Informasi Rahasia Pihak yang lain, maka pihaknya harus segera menyampaikan kepada Pihak yang lain pemberitahuan terlebih dahulu tentang pengungkapan wajib tersebut (sepanjang dibolehkan secara hukum) dan memberikan bantuan yang wajar, atas biaya Pihak yang lain, jika Pihak yang lain ingin mencegah atau menentang pengungkapan tersebut.

4.3 **Upaya Pemulihan.** Jika salah satu Pihak mengungkapkan atau menggunakan (atau mengancam untuk mengungkapkan atau menggunakan) Informasi Rahasia Pihak yang lain dengan melanggar perlindungan kerahasiaan dalam Perjanjian ini, Pihak yang lain berhak, di samping upaya pemulihan lain yang tersedia, untuk meminta upaya hukum untuk menghentikan tindakan tersebut, dengan diakui oleh Para Pihak bahwa upaya pemulihan lain yang tersedia tidak memadai.

4.4 **Pengecualian.** Informasi Rahasia tidak mencakup informasi yang: (i) sudah atau menjadi diketahui secara luas oleh publik tanpa pelanggaran kewajiban yang terutang kepada Pihak yang lain; (ii) sudah diketahui oleh satu Pihak sebelum pengungkapannya oleh Pihak yang lain tanpa pelanggaran kewajiban yang terutang kepada Pihak yang lain; (iii) dikembalikan sendiri oleh satu Pihak tanpa pelanggaran kewajiban yang terutang kepada Pihak yang lain; atau (iv) diterima dari pihak ketiga tanpa pelanggaran kewajiban yang terutang kepada Pihak yang lain (dengan syarat bahwa Data Pelanggan yang berisi data pribadi harus dikelola sesuai dengan standar yang disyaratkan oleh Perjanjian ini (beserta segenap Lampirannya) sekalipun informasi yang sama dapat diketahui secara luas, tersedia secara terbuka, atau dapat diakses bagi Penyedia Jasa dari sumber-sumber lain).

#### 5. Pembatasan Penggunaan.

5.1 Pembatasan penggunaan dan fungsional Jasa ("**Pembatasan Penggunaan**") adalah ditentukan di dalam Uraian Jasa dan harus dipatuhi sepenuhnya oleh Pelanggan dan dipertimbangkan ketika menggunakan Jasa. Dengan menyimpang dari bagian 8.2, Pelanggan melepas hak atas setiap dan semua tuntutan jaminan dan tanggung jawab serta upaya pemulihan yang disebabkan penggunaan Jasa oleh Pelanggan yang tidak mematuhi Pembatasan Penggunaan.

5.2 **Pelanggan Bisnis.** Jasa dimaksudkan dan dirancang semata-mata untuk digunakan oleh pelanggan bisnis profesional di industri konstruksi dan subkonstruksi, kontraksi sistem energi, dan dalam pemeliharaan bangunan, dan bukan dimaksudkan untuk digunakan oleh bidang-bidang usaha lain atau konsumen akhir pribadi ("**Bidang Penggunaan**"). Dengan menyimpang dari bagian 8.2, Pelanggan melepas hak atas setiap dan semua tuntutan jaminan dan tanggung jawab dan upaya pemulihan yang disebabkan oleh penggunaan Jasa oleh Pelanggan di luar Bidang Penggunaan.

#### 6. Ganti Rugi oleh Pelanggan.

6.1 **Ganti Rugi Pelanggan.** Pelanggan harus mengganti rugi, membela, dan membebaskan Penyedia Jasa dari tuntutan pihak ketiga dan/atau denda yang dibuat berdasarkan: (i) Penggunaan Jasa oleh Pelanggan sepanjang melanggar Pembatasan Penggunaan sebagaimana dinyatakan di dalam bagian 5.1 di atas; (ii) pelanggaran Pelanggan terhadap undang-undang perlindungan data yang berlaku; atau (iii) Data Pelanggan dan informasi atau materi lain yang diunggah atau digunakan bersama Jasa. Penyedia Jasa harus bekerja sama secara wajar dalam pembelaan terhadap tuntutan tersebut, jika diminta oleh Pelanggan, dengan Pelanggan akan memberi ganti atas pengeluaran (*out of pocket*) yang wajar oleh Penyedia Jasa yang timbul sehubungan dengan kerja sama tersebut. Pelanggan akan – jika diputuskan oleh Penyedia Jasa – memiliki kewenangan sendiri untuk membela atau menyelesaikan tuntutan, asalkan penyelesaian tersebut tidak melibatkan pembayaran apa pun oleh Penyedia Jasa atau pengakuan kesalahan oleh Penyedia Jasa.

#### 7. Jaminan Terbatas dan upaya pemulihan jika Cacat.

7.1 **Jaminan Penyedia Jasa.** Penyedia Jasa menjamin bahwa Jasa disediakan pada pokoknya sesuai dengan Uraian Jasa.

7.2 **Jaminan Pelanggan.** Pelanggan menjamin untuk menggunakan Jasa sesuai dengan syarat dan ketentuan Perjanjian ini dan bahwa penggunaan Jasa bukan merupakan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan apa pun.

7.3 **Pembatasan Jaminan.** Kecuali sebagaimana ditetapkan secara tegas di dalam bagian 7.1 di atas, Penyedia Jasa tidak memberi jaminan, dan menyangkal secara tegas semua jaminan, garansi, syarat, dan pernyataan lain, baik secara lisan atau tertulis, secara tersurat atau tersirat, atau timbul melalui penggunaan Jasa, yang meliputi, tetapi tidak terbatas pada, bebas pelanggaran, kelayakannya Jasa, kesesuaiannya dengan keperluan tertentu, dipenuhinya persyaratan Pelanggan, atau kualitas yang memuaskan. Penyedia Jasa tidak menjamin bahwa Jasa akan disediakan tanpa bebas dari Cacat pada bahan atau kepemilikan. Penyedia Jasa tidak menjamin bahwa Jasa tidak menyebabkan kehilangan atau kerugian yang disebabkan oleh pemindahan data melalui jaringan atau sarana komunikasi.

7.4 **Upaya Pemulihan Jaminan.** Pelanggan harus memberi tahu Penyedia Jasa tanpa penundaan yang tidak perlu tentang dugaan Cacat Jasa secara tertulis, yang mencakup uraian tentang dugaan Cacat tersebut, dalam hal mana istilah Cacat berarti penyimpangan nyata terhadap jaminan menurut bagian 7.1 di atas. Semua Cacat yang sah akan diperbaiki oleh Penyedia Jasa dalam jangka waktu wajar sebagaimana ditentukan oleh Penyedia Jasa; Penyedia Jasa dapat memutuskan atas kebijaksanaannya sendiri untuk memperbaiki Cacat tersebut dengan cara perbaikan (misalnya perbaikan sementara) atau penyerahan pengganti. Penyedia Jasa juga dapat memperbaiki Cacat dengan menggunakan sarana jauh dan untuk keperluan ini dapat mengakses dari jauh Data, sistem, dan/atau peranti Pelanggan. Jika Penyedia Jasa tidak dapat membetulkan Cacat dalam jangka waktu yang wajar, Pelanggan dapat (i) meminta pengurangan wajar atas Biaya Berlangganan untuk Jasa ini, atau (ii) jika Penyedia Jasa gagal memperbaiki Cacat yang sama dua kali berturut-turut dalam jangka waktu yang wajar, masing-masing Pihak dapat mengakhiri Perjanjian ini dengan berlaku serta-merta. Dalam hal itu, Pelanggan juga dapat menuntut ganti rugi dengan tunduk kepada bagian 8.

#### 8. Pembatasan Tanggung Jawab.

8.1 **Pembatasan Tanggung Jawab.** Tanggung jawab Penyedia Perangkat Lunak atas ganti rugi harus sebesar hingga nilai ganti rugi yang dapat diduga secara lazim untuk jenis kontrak ini karena pelanggaran kewajiban kontrak yang pokok. Dalam hal apa pun, Penyedia Perangkat Lunak tidak bertanggung jawab atas ganti rugi penghukuman, ganti rugi penjeratan, ganti rugi konsekuensial, ganti rugi insidental, ganti rugi tidak langsung, atau ganti rugi khusus (yang meliputi hilangnya keuntungan atau nama baik) yang disebabkan oleh kesalahan, pengabaian, gangguan, penghapusan berkas, galat, kelambatan dalam operasi atau transmisi, atau setiap kegagalan kinerja apapun menurut teori pelanggaran kontrak, kelalaian, atau lainnya, terlepas dari apakah Pihak tersebut telah diberi tahu atau sadar akan kemungkinan ganti rugi tersebut. Jumlah tanggung jawab maksimum Penyedia Jasa untuk semua tuntutan yang terkait dengan Perjanjian ini akan dibatasi sebesar hingga nilai total Biaya Berlangganan untuk penyediaan Jasa yang telah dibayar oleh Pelanggan selama 6 (enam) bulan sebelum peristiwa kerusakan terjadi.

8.2 **Pengecualian.** Pembatasan tanggung jawab tersebut di atas tidak berlaku untuk tanggung jawab yang diwajibkan undang-undang dan tanggung jawab karena kesalahan yang menyebabkan cedera pada jiwa, tubuh, atau kesehatan. Selain itu, pembatasan tanggung jawab tersebut tidak berlaku jika dan selama Penyedia Jasa telah menanggung suatu garansi tertentu.

8.3 **Pengeluaran Sia-Sia.** Bagian-bagian 8.1 dan 8.2 turut berlaku bagi tanggung jawab Penyedia Perangkat Lunak untuk pengeluaran sia-sia.

8.4 **Kewajiban Pelanggan untuk menghindari dan mengurangi Ganti Rugi.** Penyedia Jasa akan membuat salinan cadangan dari seluruh sistem, tempat Data Pelanggan disimpan agar memungkinkan pemulihan data sistem ini seandainya terjadi kehilangan data. Tetapi, Penyedia Jasa tidak memulihkan Data Pelanggan dari masing-masing Pelanggan, misalnya, dalam hal kehilangan data tanpa sengaja yang disebabkan oleh Pelanggan. Pelanggan dengan demikian wajib mengambil tindakan yang memadai untuk menghindari dan mengurangi kerugian karena kehilangan data.

## 9. Masa Berlaku & Pengakhiran.

9.1 **Masa Berlaku.** Perjanjian ini berlaku sejak Tanggal Berlaku dan akan berakhir setelah masa berlaku yang tidak dibatasi ("**Masa Berlaku**"), kecuali jika ditentukan lain di dalam Formulir Pesanan.

9.2 **Pengakhiran Tanpa Alasan.** Masing-masing Pihak dapat mengakhiri seluruh Perjanjian ini tanpa alasan dengan pemberitahuan tertulis di muka sekurang-kurangnya 60 (enam puluh) hari sebelum akhir bulan kalender, kecuali jika ditentukan lain di dalam Formulir Pesanan.

9.3 **Pengakhiran yang Beralasan.** Selain itu, masing-masing Pihak dapat mengakhiri Perjanjian ini karena sangat alasan yang cukup dengan tunduk kepada persyaratan menurut undang-undang yang berlaku.

9.4 **Konsekuensi Pengakhiran Perjanjian.** Pada saat pengakhiran oleh Penyedia Jasa, Pelanggan harus segera berhenti mengakses dan menggunakan Jasa (kecuali sebagaimana ditentukan lain di bawah). Pengakhiran tidak membebaskan Pelanggan dari kewajiban membayar Biaya Berlangganan yang terakumulasi atau jatuh tempo dan terutang kepada Penyedia Jasa sebelum tanggal berlaku pengakhiran (dengan bergantung pada hak Pelanggan menurut undang-undang untuk menahap pembayaran yang diperselisihkan dengan iktidat baik).

9.5 **Pengembalian Data Pelanggan.** Selama Masa Berlaku Perjanjian, Pelanggan dapat mengekstraksi Data Pelanggan dan selama 60 (enam puluh) hari setelahnya ("**Masa Ekstraksi**"), kecuali jika ditentukan lain di dalam Uraian Jasa. Penyedia Jasa akan - dengan tunduk kepada hak Penyedia Jasa untuk menggunakan Data Pelanggan dalam bentuk anonim sebagaimana ditentukan di bagian 3.6, menghapus Data Pelanggan atau setidaknya memblokir data tersebut pada saat berakhirnya Masa Ekstraksi.

10. **Ketentuan yang Terus Berlaku.** Pengakhiran Perjanjian ini tidak boleh memengaruhi segenap hak, upaya pemulihan, kewajiban, atau tanggung jawab yang timbul seiring dengan waktu kepada masing-masing Pihak menurut Perjanjian ini atau setiap hak atau upaya pemulihan yang timbul dari atau sehubungan dengan pengakhiran tersebut sebagaimana ditetapkan di dalam Perjanjian ini, dan tidak juga pengakhiran memengaruhi keabsahan ketentuan-ketentuan Perjanjian ini yang, secara tegas atau dengan alasan sifat bisnisnya, tetap berkekuatan setelah pengakhiran Perjanjian.

10.1 **Pengesampingan.** Untuk maksud Perjanjian ini, Para Pihak dengan ini menyepakati untuk mengesampingkan Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia, sepanjang bahwa putusan, penetapan, dan/atau perintah pengadilan disyaratkan untuk mengakhiri Perjanjian ini.

10.2 **Perubahan pada Perjanjian.** Penyedia Jasa memiliki hak untuk mengubah Perjanjian dan/atau Biaya Berlangganan ("**Perubahan**"). Kecuali jika ditentukan lain di dalam Uraian Jasa, Penyedia Jasa akan memberi tahu Pelanggan tentang Perubahan dengan pemberitahuan sekurang-kurangnya 4 (empat) minggu sebelumnya ("**Pemberitahuan Perubahan**"). Pelanggan berhak mengajukan keberatan terhadap perubahan dengan pemberitahuan 2 (dua) minggu sebelum perubahan dimaksudkan untuk berlaku ("**Tanggal Berlaku Perubahan**"). Jika Pelanggan tidak berkeberatan pada waktu yang ditetapkan, hal ini harus dianggap sebagai persetujuan Pelanggan terhadap Perubahan, dan Perubahan akan menjadi berlaku pada Tanggal Berlaku Perubahan. Jika Pelanggan berkeberatan pada waktu yang tepat, Penyedia Jasa dapat memilih untuk melanjutkan Perjanjian ini dengan Pelanggan menurut ketentuan-ketentuan dalam Perjanjian ini tanpa Perubahan, atau mengakhiri Perjanjian ini dengan berlaku pada Tanggal Berlaku Perubahan. Penyedia Jasa akan memberi tahu Pelanggan secara khusus tentang hak pengakhiran yang dimiliki Penyedia Jasa, masa pemberitahuan untuk keberatan Pelanggan, Tanggal Berlaku Perubahan, dan konsekuensi dari tidak berkeberatan terhadap Pemberitahuan Perubahan.

10.3 **Perubahan pada Biaya Berlangganan.** Biaya Berlangganan yang disepakati di dalam Uraian Jasa dibuat tetap selama masa 12 (dua belas) bulan sejak Tanggal Berlaku Perjanjian ini dan Penyedia Jasa tidak boleh menaikkan Biaya Berlangganan dalam masa 12 (dua belas) bulan ini. Setelah lewat masa 12 (dua belas) bulan awal, Penyedia Jasa dapat menaikkan Biaya Berlangganan secara sepihak sebesar tidak lebih dari 3% (tiga persen) per tahun tanpa harus mematuhi prosedur untuk Perubahan sebagaimana yang ditentukan di bagian 10.2 di atas dan tanpa Pelanggan memiliki hak untuk mengajukan keberatan.

## 11. Ketentuan untuk Jasa Cuma-Cuma.

11.1 **Jasa Cuma-Cuma.** Penyedia Jasa dapat menyediakan Jasa tertentu secara cuma-cuma sebagaimana ditetapkan di dalam Uraian Jasa ("**Jasa Cuma-Cuma**").

11.2 **Ketentuan Khusus.** Untuk Jasa Cuma-Cuma, ketentuan-ketentuan khusus berikut akan berlaku selain dari dan harus diutamakan seandainya ada pertentangan dengan ketentuan-ketentuan lain Perjanjian ini:

a) **Pengecualian Jaminan.** Dengan menyimpang dari bagian 7.1 di atas, Penyedia Jasa dengan ini, kecuali untuk Cacat yang disembunyikan secara curang, mengecualikan setiap dan semua jaminan, garansi, syarat, dan pernyataan, baik secara lisan atau tertulis, secara tersurat atau tersirat, atau timbul melalui penggunaan Jasa, yang meliputi, tetapi tidak terbatas pada, tidak adanya pelanggaran, kelayakannya Jasa, kesesuaiannya dengan keperluan tertentu, dipenuhinya persyaratan Pelanggan, atau kualitas yang memuaskan. Penyedia Jasa tidak menjamin ketersediaan Jasa atau bahwa Jasa akan disediakan tanpa terdapat Cacat pada bahan atau hak milik. Penyedia Jasa tidak menjamin bahwa Jasa tidak menyebabkan kehilangan atau kerugian yang disebabkan oleh pemindahan data melalui jaringan atau sarana komunikasi.

b) **Pembatasan Tanggung Jawab.** Dengan tunduk kepada bagian 8.2 dan menyimpang dari bagian 8.1 dan 8.3, tanggung jawab Penyedia Jasa atas ganti rugi yang disebabkan oleh kesalahan, pengabaian, gangguan, penghapusan berkas, eror, penundaan dalam operasi atau transmisi, atau setiap kegagalan kinerja baik menurut teori pelanggaran kontrak, kelalaian, atau lainnya, terlepas dari apakah Pihak tersebut telah diberi tahu atau sadar akan kemungkinan ganti rugi tersebut, yang mencakup pengeluaran sia-sia, terlepas dari dasar pertimbangan hukumnya, dengan ini harus secara keseluruhan disampingkan.

c) **Perjanjian Tingkat Layanan.** Perjanjian Tingkat Layanan sebagaimana ditetapkan di dalam Lampiran 1 tidak berlaku untuk Jasa Cuma-Cuma.

## 12. Perlindungan Data.

12.1 **Perlindungan Data.** Mengenai pemrosesan Data Pelanggan. untuk maksud Perjanjian ini, Penyedia Jasa dan Pelanggan dengan ini setuju untuk menyepakati perjanjian pemrosesan data sebagaimana dijabarkan di dalam Lampiran 2 (Perjanjian Pemrosesan Data/PPD).

## 13. Jasa Non-Hilti

13.1 **Pemerolehan Produk dan Jasa Non-Hilti.** Penyedia Jasa atau pihak ketiga dapat membuat tersedia produk atau jasa pihak ketiga, yang mencakup, misalnya konektor, modul pengaya, jasa implementasi dan jasa konsultasi lain ("**Jasa Non-Hilti**"). Setiap pemerolehan produk atau jasa tersebut oleh Pelanggan, dan setiap pertukaran data antara Pelanggan dan penyedia Jasa Non-Hilti tersebut ("**Penyedia Non-Hilti**") adalah semata-mata antara Pelanggan dan Penyedia Non-Hilti yang relevan. Penyedia Jasa tidak menjamin atau mendukung Jasa Non-Hilti, apakah jasa itu ditetapkan oleh Penyedia Jasa sebagai "bersertifikasi" atau lainnya, kecuali jika ditentukan lain secara tegas di dalam Formulir Pesanan.

13.2 **Jasa Non-Hilti dan Data Pelanggan.** Jika Pelanggan memilih untuk menggunakan Jasa Non-Hilti bersama Jasa ini, Pelanggan memberi Penyedia Jasa izin untuk membolehkan Jasa Non-Hilti dan penyediaannya mengakses Data Pelanggan yang dibutuhkan bagi inter-operasi Jasa Non-Hilti tersebut dengan Jasa. Ketentuan terpisah akan berlaku antara Pelanggan dan Penyedia Non-Hilti mengenai penggunaan Jasa Non-Hilti tersebut, dan Pelanggan bertanggung jawab untuk mengevaluasi apakah ketentuan dengan Penyedia Non-Hilti tersebut menjamin perlindungan yang layak terhadap dan akses ke Data Pelanggan, dan mencakup tanggung jawab atas setiap pengungkapan, perubahan, atau penghapusan Data Pelanggan oleh Penyedia Non-Hilti, atau setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perlindungan data akibat dari akses Penyedia Non-Hilti ke Data Pelanggan. Penyedia Non-Hilti tidak boleh dianggap sebagai subkontraktor atau Subprosesor (sebagaimana didefinisikan di dalam PPD) Penyedia Jasa atau perusahaan afiliasinya yang manapun. Penyedia Jasa atau pun perusahaan afiliasinya tidak pula bertanggung jawab atas setiap pengungkapan, perubahan, kerusakan, kehilangan, atau penghapusan Data Pelanggan, atau setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku, yang disebabkan akses oleh Jasa Non-Hilti tersebut atau penyediaannya.

13.3 **Integrasi dengan Jasa Non-Hilti.** Jasa dapat mengandung fitur-fitur yang dirancang untuk berinteroperasi dengan Jasa Non-Hilti. Untuk menggunakan fitur-fitur tersebut, Pelanggan dapat diharuskan untuk memperoleh akses ke Jasa Non-Hilti tersebut dari penyediaannya dan dapat diharuskan untuk memberi Penyedia Jasa akses ke akun Pelanggan pada Jasa Non-Hilti tersebut. Penyedia Jasa tidak dapat menjamin ketersediaan berlanjut atas fitur-fitur Jasa tersebut dan dapat berhenti menyediakannya tanpa membuat Pelanggan menjadi berhak atas pengembalian uang, kredit, atau kompensasi lain, jika dalam hal dan tanpa pembatasan, penyedia Jasa Non-Hilti berhenti membuat Jasa Non-Hilti tersedia untuk interoperasi dengan fitur-fitur Jasa yang bersangkutan dengan cara yang dapat diterima oleh Penyedia Jasa.

## 14. Jasa Profesional.

14.1 **Jasa Profesional.** Pelanggan dapat memesan Jasa Profesional sebagaimana ditawarkan oleh Penyedia Jasa. Cakupan penuh Jasa Profesional, yang meliputi Imbalan Jasa Profesional, akan disepakati antara Penyedia Jasa dan Pelanggan dalam Formulir Pesanan atau melalui pesan pekerjaan terpisah ("**Pesanan Pekerjaan**"), dengan pengaturan waktu dan Imbalan Jasa Profesional yang dinyatakan di dalamnya hanya berlaku sebagai perkiraan.

14.2 **Ketentuan Khusus.** Untuk Jasa Profesional, ketentuan-ketentuan khusus berikut berlaku selain dari dan harus diutamakan seandainya ada pertentangan dengan ketentuan-ketentuan lain Perjanjian ini:

- a) **Pesanan Pekerjaan.** Pesanan Pekerjaan dapat disepakati antara Penyedia Jasa dan Pelanggan secara tertulis atau dengan Penyedia Jasa mengirim Pelanggan proposal Pesanan Pekerjaan lewat surat elektronik (email) yang kemudian disetujui Pelanggan. Penyedia Jasa akan menyediakan Jasa Profesional, baik olehnya sendiri atau oleh subkontraktornya. Setiap Pesanan Pekerjaan di sini akan membentuk perjanjian yang terpisah dari semua Pesanan Pekerjaan yang lain dan setiap Pesanan Pekerjaan tunduk kepada ketentuan Perjanjian.
- b) **Kualifikasi Jasa Profesional.** Kecuali jika disepakati lain di antara Para Pihak secara tertulis (sepanjang dibolehkan secara hukum) atau apabila tidak ada keraguan mengenai kualifikasi kontraknya, Jasa Profesional akan dianggap sebagai jasa dan bukan kontrak untuk pekerjaan dan tenaga kerja. Jika Jasa Profesional tertentu disepakati atau dikualifikasikan sebagai kontrak untuk pekerjaan dan tenaga kerja, masa jaminan 6 (enam) bulan akan berlaku. Selama masa jaminan tersebut, Penyedia Jasa dapat mengerjakan kembali bagian Jasa Profesional yang tidak sesuai tanpa biaya bagi Pelanggan atau mengabaikan atau mengembalikan, sebagaimana relevan, Imbalan Jasa Profesional yang terutang atau terbayar untuk bagian Jasa Profesional yang tidak sesuai.
- c) **Kewajiban Pelanggan.** Pelanggan harus memberikan kerja sama yang wajar terkait dengan penyediaan Jasa Profesional. Kerja sama dan dukungan oleh Pelanggan tersebut mencakup, tetapi tidak terbatas pada: (i) taraf kesiaptanggapan yang wajar terhadap kebutuhan dan komunikasi Penyedia Jasa; (ii) pengiriman dan penyerahan dokumentasi dan informasi yang tepat dan cermat kepada Penyedia Jasa dalam jadwal waktu yang wajar; (iii) penelaahan segera terhadap Jasa Profesional yang dilaksanakan oleh Penyedia Jasa; (iv) dengan bergantung kepada spesifikasi Penyedia Jasa tentang lingkungan perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan, membuat tersedia semua izin dan lisensi para pihak yang terkait (misalnya lisensi perangkat lunak pihak ketiga yang dibutuhkan) yang dibutuhkan agar memungkinkan Penyedia Jasa menyediakan Jasa Profesional. Jika dan sepanjang Penyedia Jasa membutuhkan prasarana teknis atau akses ke sistem Pelanggan untuk melaksanakan jasa kontraktual, Penyedia Jasa dan Pelanggan akan menandatangani perjanjian di dalam Pesanan Pekerjaan yang terkait. Pelanggan akan memberi Penyedia Jasa akses personel ke lingkungan kerja dan prasarana teknis Pelanggan dan akan membuat tersedia ruang kerja dan peralatan tambahan secara cuma-cuma sepanjang dibutuhkan untuk pelaksanaan jasa kontraktual. Jika Pelanggan lalai menjalankan kewajiban kerja samanya di bagian ini, Penyedia Jasa tidak bertanggung jawab atas setiap konsekuensi yang disebabkan hal itu, yang meliputi, tetapi tidak terbatas pada, setiap penundaan.
- d) **Masa Berlaku & Pengakhiran.** Setiap pesanan untuk Jasa Profesional akan tetap berlaku untuk jangka waktu yang ditentukan di dalam Formulir Pesanan atau Pesanan Pekerjaan yang terkait atau – jika jangka waktu yang demikian tidak ditentukan – hingga selesainya Jasa Profesional yang terkait.

## 15. Ketentuan Umum.

15.1 **Hubungan Para Pihak.** Para Pihak adalah kontraktor independen. Perjanjian ini tidak menciptakan dan juga tidak dimaksudkan untuk menciptakan persekutuan, kewaralabaan, usaha patungan, keagenan, hubungan fidusia, atau hubungan ketenagakerjaan di antara Para Pihak.

15.2 **Definisi.** Istilah-istilah yang tertulis dengan huruf kapital memiliki makna sebagaimana didefinisikan di dalam tanda kurung (“...”).

15.3 **Pemberitahuan.** Kecuali jika ditentukan lain di dalam Perjanjian ini, semua pemberitahuan menurut Perjanjian ini harus diberikan sekurang-kurangnya berupa teks (misalnya surel). Penyedia Jasa akan mengirim pemberitahuan tersebut lewat surel ke alamat dan narahubung yang disebutkan oleh Pelanggan sewaktu pendaftaran akun Pelanggan untuk Jasa kepada Penyedia Jasa. Selain itu, Penyedia Jasa dapat memberi tahu Pelanggan secara langsung di dalam Jasa atau dengan membuat informasi tersedia di halaman web Penyedia Jasa. Para Pihak harus saling memberi tahu dengan serta-merta tentang perubahan apa pun pada data narahubung yang telah mereka berikan satu sama lain. Jika Pelanggan tidak memutakhirkan data narahubungnya secara rutin, Pelanggan tidak dapat menerima Pemutakhiran, Peningkatan, atau informasi penting tentang Jasa.

15.4 **Keterpisahan.** Jika ada ketentuan dalam Perjanjian ini yang tidak sah, ilegal, atau tidak dapat diterapkan di wilayah hukum manapun, maka ketidaksahan, ilegalitas, atau ketidakmampuan diterapkan tersebut tidak memengaruhi ketentuan lain dalam Perjanjian ini atau membuat tidak sah atau menyebabkan tidak dapat diterapkan ketentuan tersebut di wilayah hukum lainnya. Pada saat ditetapkan bahwa suatu ketentuan atau ketentuan lain adalah tidak sah, ilegal, atau tidak dapat diterapkan, Para Pihak akan berunding dengan itikad baik untuk menyesuaikan Perjanjian ini agar memberikan akibat yang sedekat mungkin dengan niat semula Para Pihak dengan cara yang dapat diterima bersama-sama sehingga transaksi yang dimaksudkan dengan ini sejauh mungkin dapat terwujud sebagaimana yang dimaksudkan semula. Sepanjang Perjanjian ini mengandung celah hukum, ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku dianggap disetujui untuk mengisi celah hukum ini yang semestinya akan disetujui oleh para pihak yang berkontrak sesuai dengan tujuan ekonomi dan maksud Perjanjian ini seandainya mereka mengetahui celah hukum tersebut.

15.5 **Pengesampingan Hak dan Upaya Pemulihan Kumulatif.** Kegagalan atau kelambatan oleh salah satu Pihak dalam menjalankan hak apa pun menurut Perjanjian ini tidak mengurangi pengesampingan atas hak tersebut. Selain dari yang dinyatakan secara tegas di sini, upaya pemulihan yang disediakan di sini menambah, dan tidak menyisihkan, setiap upaya pemulihan lain satu Pihak.

15.6 **Subkontraktor.** Penyedia Jasa dapat menugaskan subkontraktor untuk melaksanakan Jasa. Jika penyediaan Jasa yang disubkontrakkan membutuhkan pemrosesan data pribadi, persyaratan dan kewajiban yang ditetapkan di dalam Perjanjian Pemrosesan Data akan berlaku.

15.7 **Pengalihan.** Tidak satu pun Pihak boleh mengalihkan hak atau kewajiban apapun menurut Perjanjian ini, baik melalui pelaksanaan hukum atau cara lain, tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Pihak yang lain (persetujuan itu tidak boleh ditahan secara tidak wajar). Dengan menyimpang dari ketentuan di atas, Penyedia Jasa berhak sewaktu-waktu, tanpa persetujuan Pelanggan, untuk mengalihkan setiap piutang yang timbul menurut Perjanjian ini dan semua hak jaminan dan pelengkap yang terkait dengannya kepada pihak ketiga, dimana Pelanggan tidak berhak untuk memperjuangkan selain klaim sendiri yang tidak diperselisihkan atau timbul secara hukum terhadap klaim Penyedia Jasa atau pihak ketiga yang kepadanya Penyedia Jasa mengalihkan hak-haknya dan/atau memindahkan kewajiban-kewajibannya menurut Perjanjian ini.

15.8 **Hukum yang Mengatur dan Tempat Yurisdiksi.** Perjanjian ini diatur secara eksklusif oleh hukum Republik Indonesia. Tempat yurisdiksi eksklusif untuk perselisihan yang terkait dengan Perjanjian ini adalah pengadilan yang berwenang di tempat kedudukan kantor terdaftar Penyedia Jasa. Akan tetapi, Penyedia Jasa berhak mengajukan gugatan di pengadilan yang memiliki yurisdiksi atas tempat usaha Pelanggan. Para pihak dengan ini mengakui yurisdiksi pengadilan-pengadilan ini dan mengesampingkan keberatan atas tempat yurisdiksi.

15.9 **Ketentuan Lebih Lanjut.** Formulir Pesanan yang bersangkutan, yang mencakup Uraian Jasa yang disebutkannya, Perjanjian ini beserta Lampiran-Lampirannya, merupakan seluruh kesepakatan di antara Para Pihak berkenaan dengan pokok urusan di sini. Tidak ada kesepakatan, pernyataan, jaminan, janji, kovenan, komitmen, atau ikrar selain yang tercantum secara tegas di sini. Perjanjian ini menggantikan semua kesepakatan, proposal, atau pernyataan sebelumnya, secara tertulis atau lisan, tentang pokok urusannya. Apabila ada pertentangan antara Perjanjian ini dan satu atau beberapa dokumen yang terlampir padanya atau yang disebutkan di sini, dokumen-dokumen tersebut harus ditafsirkan dengan selaras, sejauh dapat dijalankan dengan masuk akal, tetapi apabila ada ketidakselarasan, dokumen-dokumen harus ditafsirkan dengan urutan berikut: (1) Formulir Pesanan, (2) Uraian Jasa, (3) Perjanjian ini, dan (4) Lampirannya. Dengan menyimpang dari kata-kata apa pun yang sebaliknya di dokumen tersebut, tidak ada syarat atau ketentuan yang dinyatakan dalam sebuah pesanan pembelian Pelanggan atau setiap dokumentasi pesanan lain dari Pelanggan yang boleh dimasukkan ke dalam atau menjadi bagian Perjanjian ini, dan semua syarat atau ketentuan tersebut batal.

15.10 **Persyaratan Mengenai Bentuk.** Kecuali untuk pengaturan lisan setelah dicapainya kesepakatan, tidak ada modifikasi, perubahan, atau pengesampingan ketentuan apa pun dalam Perjanjian ini yang boleh berlaku, kecuali jika disepakati lain dalam bentuk teks (misalnya surat elektronik (email), pemberitahuan, dll.) atau secara tertulis oleh Pihak yang terkena penyesuaian, perubahan, atau pengesampingan itu. Pengiriman lewat faksimile, surel, atau bentuk pertukaran atau pengesahan elektronis lain yang setara dianggap mematuhi persyaratan formulir tersebut. Para Pihak selanjutnya mengakui dan menyetujui bahwa Perjanjian ini dapat disahkan, dipertukarkan, disimpan, dan diproses dengan memakai tanda tangan elektronis sederhana atau canggih (misalnya DocuSign, dll.) dan bahwa tanda tangan elektronis tersebut harus mematuhi persyaratan formulir tertulis. Para Pihak bersepakat bahwa mereka tidak akan membantah keaslian atau kebenaran karena alasan satu-satunya bahwa Formulir Pesanan dan/atau Perjanjian disahkan hanya dalam bentuk elektronik.

15.11 **Keadaan Kahar.** Tidak satu Pihak pun bertanggung jawab atas penundaan atau kegagalan dalam pelaksanaan setiap kewajibannya yang mana pun menurut Perjanjian ini (selain pembayaran uang) sepanjang penundaan atau kegagalan tersebut diakibatkan dari hal-hal di luar kendali wajarnya, yang meliputi bencana alam (act of God), kebakaran, banjir, wabah, gempa bumi, pemogokan buruh, tindakan perang, terorisme, atau kerusakan (“Keadaan Kahar”). Masing-masing Pihak harus, apabila mungkin, segera memberi tahu pihak yang lain secara tertulis jika pihaknya sedang atau akan mengalami Keadaan Kahar. Jika peristiwa Keadaan Kahar masih berlanjut selama masa 60 hari tanpa terputus, masing-masing pihak berhak mengakhiri Perjanjian ini.

15.12 **Bahasa.** Sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan (“UU No. 24/2009”) dan Peraturan Presiden No. 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia (“Perpres No. 63/2019”, dan beserta UU No. 24/2009, secara bersama-sama disebut “Peraturan Bahasa Indonesia”), Perjanjian ini disahkan dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Jika ada perbedaan penafsiran antara versi bahasa Indonesia dan versi bahasa Inggris Perjanjian ini, versi bahasa Indonesia harus berlaku dan versi bahasa Inggris Perjanjian ini akan diubah untuk menyesuaikan dengan dan untuk membuat bagian terkait dalam versi bahasa Inggris selaras dengan bagian terkait dalam versi bahasa Indonesia Perjanjian ini, dan Para Pihak akan mengesahkan dokumentasi tersebut untuk memberlakukan sepenuhnya amendemen secara hukum dengan serta-merta dan dalam keadaan apa pun tidak lebih lama dari 30 hari setelah permintaan diajukan oleh salah satu Pihak. Untuk menghindari keraguan, adanya dua versi Perjanjian ini tidak untuk ditafsirkan oleh setiap Pihak sebagai membuat cakupan pelaksanaan dan hak yang berbeda, atau duplikasi atau multiplikasi hak dan cakupan kerja sama, dari para Pihak menurut versi mana pun dari Perjanjian ini.



## Lampiran 1 (Perjanjian Tingkat Layanan/SLA) untuk Perjanjian Berlangganan Perangkat Lunak dan Jasa

### 1. Ketersediaan Jasa

#### 1.1. SLA Target Ketersediaan Bulanan

Penyedia Jasa akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan Jasa selama 24 (dua puluh empat) jam sehari, 7 (tujuh) hari seminggu (24/7), dengan waktu aktif secara keseluruhan bulanan yang ditargetkan 95% (sembilan puluh lima persen), yang berarti bahwa akses ke Jasa (aplikasi web atau aplikasi ponsel cerdas) ditargetkan tersedia selama 95% dari waktu sepanjang satu bulan kalender penuh ("SLA Target Ketersediaan Bulanan"). Pelanggan mengakui bahwa SLA Target Ketersediaan Bulanan hanyalah target dan tidak dapat dijamin.

SLA Target Ketersediaan Bulanan tidak mencakup: (i) Waktu Mati Jasa Terencana (sebagaimana ditetapkan di Bagian 1.2 di bawah) dan (ii) ketidakterediaan yang disebabkan oleh keadaan di luar kendali wajar Penyedia Jasa, yang mencakup, tetapi tidak terbatas pada, keadaan kahar berupa bencana alam, wabah, tindakan pemerintah, banjir, kebakaran, gempa bumi, kerusuhan, tindakan teror, pemogokan atau masalah buruh lainnya (selain yang melibatkan karyawan Penyedia Jasa), serangan penolakan pelayanan (DOS) serta kegagalan atau kelambatan yang terkait dengan komputer, telekomunikasi, penyedia jasa internet, atau sarana hosting yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, atau sistem daya listrik yang tidak dalam penguasaan atau kendali wajar Penyedia Jasa.

#### 1.2. Waktu Mati Jasa Terencana.

Dalam rangka mendukung atau memelihara Jasa (yang meliputi, tetapi tidak terbatas pada, penggelaran Pemutakhiran), Jasa dapat mengalami Waktu Mati Jasa Terencana. Penyedia Jasa harus, sepanjang dapat dijalankan secara wajar, menjadwalkan Waktu Mati Jasa Terencana di luar jam kerja umum. Penyedia Jasa harus mengerahkan upaya dengan itikad baik untuk mengirim pemberitahuan kepada Pelanggan tentang Waktu Mati Jasa Terencana tersebut secepat mungkin, tetapi sekurang-kurangnya 24 (dua puluh empat) jam melalui sarana yang tepat (misalnya surat elektronik (email) atau telepon).

#### 1.3. Waktu Mati Jasa Tidak Terencana.

Dalam hal Waktu Mati Jasa Tidak Terencana dengan atau tanpa kendali Penyedia Jasa, Penyedia Jasa harus mengerahkan upaya dengan itikad baik untuk mengirim pemberitahuan kepada Pelanggan yang menyampaikan hal itu. Penyedia Jasa harus melakukan upaya dengan itikad baik untuk menyediakan kabar terbaru secara wajar tentang kemajuan dalam pemulihan Jasa dan untuk memberi tahu Pelanggan segera setelah Jasa tersedia kembali.

### 2. Dukungan

#### 2.1. Tingkat Keparahan Permintaan Dukungan

Permintaan dukungan dapat diajukan untuk Cacat Jasa (Tingkat Keparahan 1-4, sebagaimana dijelaskan di bawah) dan untuk pertanyaan umum tentang Jasa (Tingkat Keparahan 4 sebagaimana dijelaskan di bawah). Dalam hal permintaan dukungan, keparahan ditentukan sesuai dengan definisi-definisi berikut di bawah ("**Keparahan**"):

**Keparahan 1.** Penggunaan Jasa untuk produksi oleh Pelanggan terhenti atau terdampak sangat parah sehingga Pelanggan tidak dapat melanjutkan kerja secara wajar. Pelanggan mengalami kehilangan Jasa sama sekali. Operasi bersifat kritis misi bagi bisnis dan keadaannya adalah suatu kedaruratan. Permintaan jasa Keparahan 1 memiliki satu atau beberapa ciri berikut:

- Seluruh atau sebagian besar data rusak sehingga tidak mungkin bagi Pelanggan untuk menggunakan Perangkat Lunak (aplikasi web dan aplikasi ponsel cerdas).
- Seluruh fungsi atau sebagian besar fungsi tidak tersedia, tidak sistem cadangan yang tersedia
- Perangkat Lunak (aplikasi web dan aplikasi ponsel cerdas) berhenti dalam waktu yang tidak tertentu, yang menyebabkan penundaan yang tidak dapat diterima atau tanpa henti untuk mendapat sumber daya atau respons
- Perangkat Lunak (aplikasi web dan aplikasi ponsel cerdas) tidak tersedia, di samping Waktu Mati Jasa Terencana yang diumumkan dan/atau Waktu Mati Jasa Tidak Terencana yang disampaikan

**Keparahan 2.** Pelanggan mengalami kehilangan Jasa yang parah. Fitur-fitur penting dalam Jasa tidak tersedia dan tanpa perbaikan sementara yang dapat disetujui; tetapi, berbagai operasi dapat berlanjut secara terbatas. Permintaan jasa Keparahan 2 memiliki satu atau beberapa ciri berikut:

- Fungsi-fungsi penting tidak tersedia; terdapat sistem cadangan
- Perangkat Lunak (aplikasi web dan aplikasi ponsel cerdas) mengalami penundaan performa yang signifikan, waktu tunggu yang lama

**Keparahan 3.** Pelanggan mengalami sedikit kehilangan atas Jasa. Dampaknya berupa ketidaknyamanan, yang mungkin membutuhkan perbaikan ringan untuk memulihkan fungsionalitas.

**Keparahan 4.** Permintaan yang bukan merupakan Cacat Jasa, tetapi terkait dengan informasi umum tentang Jasa.

#### 2.2. Tingkat Jasa untuk Permintaan Dukungan.

Penyedia Jasa akan merespons permintaan dukungan sebagaimana dijelaskan pada Bagian 2.4 dan akan mengerahkan upaya yang wajar secara komersial untuk memberi respons dalam jangka waktu yang dijelaskan pada tabel yang tercantum di bawah. Waktu respons merupakan waktu sejak permintaan dukungan diterima oleh Penyedia Jasa melalui salah satu Saluran Dukungan yang ditetapkan di Bagian 2.3 hingga diterimanya respons oleh Penyedia Jasa yang mengatasi persoalannya, baik dengan meminta informasi tambahan atau menyediakan informasi selama berlangsungnya tindakan untuk menyelesaikan permintaan dukungan. Waktu respons hanya berlaku selama Jam Jasa, tidak mencakup hari libur umum di negara tempat tinggal Penyedia Jasa

Tingkat Keparahan	Target Waktu Respons
Keparahan 1	4 (Empat) jam
Keparahan 2	1 (Satu) hari
Keparahan 3	2 (Dua) hari
Keparahan 4	4 (Empat) hari

#### 2.3. Saluran Dukungan.

Penyedia Jasa akan menyediakan dukungan telepon dan surat elektronik (email) melalui Pelayanan Pelanggan Penyedia Jasa ("**Saluran Dukungan**") selama Jam Jasa yang ditetapkan. Untuk memastikan bahwa permintaan dengan keparahan 1-3 menerima perhatian yang sesuai dari Penyedia Jasa, permintaan dukungan tersebut harus diajukan melalui telepon melalui nomor dukungan pelanggan. Permintaan dukungan dengan tingkat keparahan 4 juga dapat diajukan melalui surat elektronik (email). Data narahubung dan Jam Jasa dipublikasikan secara daring di [tautan](#) berikut.

#### 2.4. Uraian Proses Dukungan.

Penyedia Jasa mencatat permintaan dukungan beserta Tingkat Keparahan awal yang layak dan memberi tahu Pelanggan bahwa permintaan dukungan telah tercatat melalui sarana yang layak. Jika informasi lebih lanjut perlu diberikan oleh Pelanggan, Penyedia Jasa akan menghubungi Pelanggan untuk meminta informasi yang kurang. Untuk permintaan dukungan khusus Pelanggan atau persoalan kritis, Penyedia Jasa akan mengerahkan upaya sebaik-baiknya untuk memberi tahu Pelanggan secara langsung segera setelah ditemukan perbaikan sementara, perbaikan sementara lain, atau penyelesaiannya. Untuk Cacat aplikasi umum dan perbaikan, Pelanggan dapat menemukan informasi yang terkait dalam dokumentasi rilis umum dan tidak akan diberi tahu secara proaktif. Tingkat Keparahan suatu permintaan dukungan dapat disesuaikan selama proses dukungan.

#### 2.5. Mengakses Data Pelanggan dan Menggunakan Alat Bantu Jarak Jauh.

Agar dapat menyediakan jasa dukungan, Penyedia Jasa mungkin perlu menggunakan Alat Bantu Jarak Jauh atau mengakses Data Pelanggan sesuai dengan Perjanjian ini serta peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku. Dengan membolehkan Penyedia Jasa menggunakan Alat Bantu Jarak Jauh, Pelanggan setuju untuk memberi Penyedia Jasa akses jarak jauh ke Data Pelanggan dan akses sementara ke dan kendali sementara atas komputer dan/atau peranti yang terkait. Sebelum memberi akses jauh kepada Penyedia Jasa, Pelanggan perlu mengambil tindakan-tindakan yang memadai seperti membuat cadangan datanya yang ada pada peranti yang terkait dan memastikan bahwa informasi rahasia Pelanggan yang tidak terkait untuk permintaan dukungan tidak tersedia atau dipertukarkan melalui sesi jarak jauh. Tanpa persetujuan Pelanggan, data yang tidak terkait dengan Jasa yang disediakan tidak disimpan atau diolah dalam bentuk apa pun oleh Penyedia Jasa.

#### 2.6. Proses Eskalasi.

Jika Pelanggan meyakini dengan itikad baik bahwa Pelanggan belum menerima bantuan berkualitas atau tepat waktu sebagai respons atas permintaan dukungan atau bahwa Pelanggan perlu dengan mendesak menyampaikan persoalan bisnis yang terkait dengan dukungan penting kepada pimpinan Penyedia Jasa, Pelanggan dapat



meningkatkan urgensi permintaan dukungan dengan menghubungi Penyedia Jasa dan meminta agar permintaan dukungan tersebut dibawa ke tingkat lebih tinggi untuk bekerja bersama Pelanggan guna menyusun rencana tindakan.

### **3. Kewajiban Pelanggan**

#### **3.1. Ketersediaan Narahubung.**

Pelanggan harus memastikan ketersediaan yang wajar seorang narahubung ketika Penyedia Jasa menyelesaikan permintaan dukungan.

#### **3.2. Pemutakhiran Proses.**

Pelanggan perlu memastikan untuk menyampaikan kepada Penyedia Jasa mengenai perubahan/pemutakhiran berikut:

- setiap perubahan/informasi tambahan yang terjadi/menjadi tersedia sejak permintaan dukungan diajukan dan yang memengaruhi permintaan dukungan.
- setiap perubahan dalam lingkungan sistem di lokasi Pelanggan yang dapat memengaruhi penyelesaian permintaan dukungan.
- jika permintaan dukungan tidak berlaku lagi (misalnya, sudah terselesaikan).

#### **3.3. Persyaratan Sistem dan Versi Terbaru.**

Agar memenuhi syarat untuk mendapat dukungan Jasa, Pelanggan wajib memastikan kesesuaian dengan Persyaratan Sistem minimum sebagaimana ditetapkan di dalam Uraian Jasa.

#### **3.4. Komunikasi dengan Masyarakat Pengguna.**

Penyedia Jasa akan memberi tahu Pelanggan tentang setiap kejadian seputar sistem (misalnya komunikasi tentang Waktu Mati Jasa Terencana, dll.) melalui pengumuman dalam Jasa atau melalui halaman web khusus Jasa. Merupakan kewajiban Pelanggan untuk memberi tahu pengguna akhir Pelanggan yang terkait tentang kejadian ini.

#### **3.5. Kegagalan untuk bekerja sama.**

Jika Pelanggan gagal memenuhi kewajiban yang dijelaskan di atas, Penyedia Jasa tidak bertanggung jawab atas setiap konsekuensi yang disebabkan hal itu, yang mencakup, tetapi tidak terbatas pada, setiap kelambatan dalam menyelesaikan permintaan dukungan dan/atau setiap kegagalan dalam memenuhi Tingkat Jasa sebagaimana yang ditetapkan di dalam Perjanjian ini.

#### **3.6. Tidak Dapat Diterapkannya Perjanjian Tingkat Layanan.**

Kecuali jika ditentukan lain di dalam Uraian Jasa, Perjanjian Tingkat Layanan tidak berlaku untuk (i) Jasa yang disediakan Cuma-Cuma, (ii) Jasa yang disediakan untuk aplikasi seluler, (iii) Jasa Tambahan, dan (iv) Jasa Non-Hilti ("**Jasa yang Dikecualikan**"). Penyedia Jasa tidak menjamin ketersediaan untuk Jasa yang Dikecualikan dan tidak menyediakan Dukungan atau jasa perbaikan apa pun untuk Jasa yang Dikecualikan.

**Lampiran 2 (Perjanjian Pemrosesan Data)  
untuk Perjanjian Berlangganan Perangkat Lunak dan Jasa**

- (i) Perjanjian Pemrosesan Data (“PPD”) ditandatangani oleh dan antara:
- (ii) Pelanggan, yang bertindak sebagai pengendali (“Pengendali”); dan
- (iii) Penyedia Jasa, yang bertindak sebagai pemroses (“Pemroses”),
- (iv) masing-masing disebut dengan “Pihak”, bersama-sama disebut dengan “Para Pihak”.

Istilah yang digunakan di dalam PPD ini memiliki makna yang sama dengan makna di dalam Perjanjian dan sebagaimana dirinci lebih lanjut di sini.

#### **PENDAHULUAN**

BAHWA, menurut Perjanjian Berlangganan Perangkat Lunak dan Jasa (“Perjanjian”) yang dicapai antara Pemroses dan Pengendali, Pemroses setuju untuk menyediakan jasa yang dijabarkan di dalam Perjanjian dan sebagaimana ditentukan lebih lanjut di dalam Uraian Jasa pada PPD ini (“Jasa”);

BAHWA, dalam memberikan Jasa, Pemroses dapat dari waktu ke waktu diberi, atau memiliki akses ke informasi yang dapat digolongkan sebagai data pribadi sesuai dengan pengertian menurut hukum dan ketentuan perlindungan data yang berlaku;

BAHWA, Pengawas melibatkan Pemroses sebagai Pemroses yang ditugasi dan bertindak atas nama Pengendali sebagaimana ditetapkan di dalam Pasal 28 GDPR;

**MAKA, OLEH KARENA ITU**, dan agar memungkinkan Para Pihak melangsungkan hubungan dengan cara yang mematuhi hukum, Para Pihak telah menyepakati PPD ini sebagai berikut:

#### **1. Peristilahan**

Untuk tujuan PPD ini, peristilahan dan definisi sebagaimana digunakan oleh GDPR berlaku. Selain itu,

“Negara Anggota” adalah negara yang termasuk ke Uni Eropa (UE) atau Area Ekonomi Eropa (AEE);

“Subprosesor” adalah Pemroses lebih lanjut, yang berada di dalam atau di luar UE/AEE, yang dilibatkan oleh Pemroses sebagai subkontraktor untuk pelaksanaan Jasa atau bagian-bagian Jasa atas nama Pengendali asalkan Subprosesor tersebut memiliki akses ke data pribadi Pengendali semata-mata untuk keperluan melaksanakan Jasa yang disubkontrakkan atas nama Pengendali.

“Pelanggaran Keamanan” adalah pelanggaran keamanan yang menyebabkan kehancuran, kehilangan, perubahan, pengungkapan tanpa izin, atau akses yang tidak sengaja atau tidak sah terhadap data pribadi yang dikirim, disimpan, atau diproses yang berdampak pada data pribadi Pengendali yang dicakup oleh PPD ini.

Definisi lebih lanjut disediakan di seluruh PPD ini.

#### **2. Perincian pemrosesan**

(a) Perincian kegiatan pemrosesan yang disediakan untuk Pengendali oleh Pemroses selaku prosesor data yang bertugas (misalnya pokok urusan pemrosesan, sifat dan maksud pemrosesan, jenis data pribadi, dan kategori subjek data) diperinci di dalam Uraian Jasa.

#### **3. Kewajiban dan tanggung jawab Pengawas**

- (a) Pengawas bertanggung jawab bahwa kegiatan pemrosesan yang terkait dengan data pribadi, sebagaimana ditetapkan di dalam Perjanjian dan PPD ini, adalah sah, adil, dan transparan sehubungan dengan subjek data, sebagaimana dijabarkan di dalam Uraian Jasa. Data pribadi aktual yang diunggah dan/atau dibuat tersedia bagi Pemroses diarahkan dan dipantau semata-mata oleh Pelanggan dan Pelanggan bertanggung jawab sendiri untuk memperoleh semua persetujuan dan izin yang diperlukan untuk melakukan pemrosesan tersebut sesuai dengan undang-undang perlindungan data yang berlaku. Jika ada pelanggaran terhadapnya, Pelanggan harus mengganti rugi dan membebaskan Pemroses dari setiap dan semua tuntutan yang diajukan terhadap Pemroses.
- (b) Dengan menyimpang dari apa pun yang sebaliknya di dalam Perjanjian ini, Pengendali harus berfungsi sebagai narahubung tunggal bagi Pemroses dan bertanggung jawab sendiri atas koordinasi, penelaahan, dan pengajuan internal untuk petunjuk atau permintaan dari para pengawas lain kepada Pemroses. Pemroses harus dibebaskan dari kewajibannya untuk mengabarkan informasi atau memberi tahu seorang pengawas apabila telah menyampaikan informasi atau pemberitahuan tersebut kepada Pengendali. Begitu juga, Pemroses berhak menolak petunjuk apa pun yang diberikan secara langsung oleh seorang pengawas yang bukan Pengawas. Prosesor akan berfungsi sebagai narahubung tunggal bagi Pengendali dan bertanggung jawab sendiri atas koordinasi, penelaahan, dan pengajuan internal untuk petunjuk atau permintaan dari Pengendali kepada Subprosesor di bawah Pemroses.

#### **4. Instruksi**

- (a) Pemroses berkewajiban memproses data pribadi hanya atas nama Pengendali dan sesuai dengan PPD dan Perjanjian.
- (b) Instruksi Pengendali dijabarkan secara lengkap di dalam PPD ini dan Perjanjian.

#### **5. Kewajiban Pemroses**

- (a) Pemroses harus mengerahkan upaya yang wajar secara komersial sehingga orang-orang yang diizinkan oleh Pemroses untuk memproses data pribadi atas nama Pengawas, terutama karyawan Pemroses serta karyawan Subprosesor, telah berkomitmen secara pribadi terhadap kerahasiaan atau terkena kewajiban kerahasiaan yang layak berdasarkan undang-undang dan orang-orang yang memiliki akses ke data pribadi tersebut memproses data pribadi dengan mematuhi PPD ini.
- (b) Pemroses harus mengerahkan upaya wajar secara komersial untuk menerapkan dan memelihara tindakan teknis dan organisasi sebagaimana diperinci di dalam Annex 1 PPD ini. Pemroses dapat mengubah tindakan teknis dan organisasi dari waktu ke waktu, sepanjang tindakan teknis dan organisasi yang diubah secara keseluruhan seukuran-kurangnya sama melindunginya dengan yang sebagaimana ditetapkan di dalam Lampiran 2. Perubahan mendasar terhadap tindakan teknis dan organisasi harus diberitahukan kepada Pengawas.
- (c) Pemroses harus mengerahkan upaya yang wajar secara komersial untuk membuat tersedia bagi Pengendali informasi apa pun yang diperlukan untuk menunjukkan kepatuhan terhadap kewajiban-kewajiban Pemroses yang dijabarkan di dalam Pasal 28 GDPR dan di dalam PPD ini.
- (d) Pemroses harus mengerahkan upaya yang wajar secara komersial untuk menyediakan laporan audit pihak ketiga independen atas permintaan Pengendali, dengan laporan audit tersebut diminta hanya sekali setiap tahun kalender dan atas biaya Pengendali.
- (e) Pemroses berkewajiban memberi tahu Pengendali selambatnya 48 (empat puluh delapan) jam:
  - tentang permintaan yang mengikat secara hukum untuk pengungkapan data pribadi oleh otoritas penegakan hukum, kecuali jika dilarang, seperti oleh larangan menurut hukum pidana untuk menjaga kerahasiaan penyelidikan penegakan hukum; dan
  - tentang aduan dan permintaan yang diterima langsung dari subjek data (misalnya mengenai akses, perbaikan, penghapusan, pembatasan pemrosesan, portabilitas data, keberatan terhadap pemrosesan data, pengambilan keputusan otomatis) tanpa merespons permintaan itu, kecuali jika Pemroses telah diizinkan oleh Pengendali untuk melakukannya, atau (ii) seandainya terjadi pelanggaran Keamanan, Pemroses telah menyadarinya.
- (f) Pemroses harus mengerahkan upaya yang wajar secara komersial untuk membantu Pengawas dengan kewajibannya melaksanakan analisis dampak perlindungan data yang dapat disyaratkan oleh Pasal 35 GDPR dan konsultasi sebelumnya sebagaimana yang mungkin disyaratkan oleh Pasal 36 GDPR yang terkait dengan Jasa yang disediakan oleh Pemroses kepada Pengendali menurut PPD ini dengan cara menyediakan informasi yang ada dan diperlukan kepada Pengawas, dengan setiap biaya lain-lain yang di luar kelaziman di sini harus ditanggung oleh Pelanggan.
- (g) Pemroses harus mengerahkan upaya yang wajar secara komersial untuk tidak memproses lebih lanjut data pribadi, setelah akhir penyediaan Jasa, dan menghapus setiap salinan yang ada, kecuali jika undang-undang Uni Eropa atau Negara Anggota mewajibkan Pemroses menyimpan data pribadi tersebut.

#### **6. Hak-hak subjek data**

- (a) Pengawas terutama bertanggung jawab untuk menangani dan merespons permintaan yang dibuat oleh subjek data.



(b) Pemroses harus mengerahkan upaya yang wajar secara komersial untuk membantu Pengendali dengan tindakan teknis dan organisasi yang patut dan mungkin untuk merespons permintaan untuk melaksanakan hak-hak subjek data yang dijabarkan di dalam Bab III GDPR, dimana Pengendali menegaskan dengan ini akan menganggap bahwa tindakan teknis dan organisasi yang ditetapkan di dalam Lampiran 2 sebagai mencukupi.

(c) Pengendali berkewajiban menentukan apakah subjek data memiliki atau tidak hak melaksanakan setiap hak subjek data tersebut sebagaimana ditetapkan di dalam Bagian 6 ini dan memberi spesifikasi kepada Prosesor sejauh mana bantuan yang diperinci di Bagian 6 (b) dibutuhkan.

#### **7. Pelibatan subprosesor**

(a) Pemroses dapat mengalihkan sebagian pelaksanaan kewajibannya menurut PPD ini dengan mematuhi persyaratan sebagaimana ditetapkan di sini kepada perusahaan afiliasi Pemroses dan/atau pihak ketiga ("Subprosesor"). Daftar Subprosesor yang dilibatkan oleh Pemroses mulai Tanggal Berlaku Perjanjian ini tercantum pada Uraian Jasa yang bersangkutan dan Pelanggan dengan ini menyetujui pelibatan para Subprosesor tersebut.

(b) Selama Masa Berlaku, Pemroses akan sekurang-kurangnya 4 (empat) minggu sebelumnya menyampaikan pemberitahuan ("Pemberitahuan Perubahan Subprosesor") kepada Pelanggan sebelum meresmikan setiap Subprosesor baru ("Tanggal Berlaku Perubahan Subprosesor"). Jika Pelanggan tidak menyetujui pelibatan Subprosesor baru tersebut, Pelanggan dapat mengakhiri Perjanjian ini dengan pemberitahuan tertulis 2 (dua) minggu, yang berisi antara lain alasan wajar untuk ketidaksetujuan terhadap Subprosesor, sebelum Tanggal Berlaku Perubahan Subprosesor. Jika Pelanggan tidak berkeberatan terhadap Pemberitahuan Perubahan Subprosesor sesuai dengan ketentuan di atas, hal ini akan dianggap sebagai persetujuan Pelanggan terhadap Subprosesor baru. Prosesor tetap bertanggung jawab atas kepatuhan Subprosesor terhadap kewajiban-kewajiban di dalam PPD ini.

(c) Apabila suatu Subprosesor berada di luar UE/AEE di negara yang tidak diakui sebagai penyedia taraf perlindungan data yang memadai, Pemroses akan (i) mengikat perjanjian pemrosesan data berdasarkan Klausul Model UE (Prosesor ke Prosesor), atau (ii) menyediakan informasi untuk Pengendali tentang sertifikasi Subprosesor menurut Privacy Shield Program dan menegaskan kembali bahwa sertifikasi Subprosesor menurut Privacy Shield Program masih berlaku atas permintaan Pengendali, atau (iii) memberi Pengendali, atas permintaan Pengendali, informasi lain dan dokumentasi yang terkait tentang mekanisme untuk pemindahan data internasional menurut Pasal 46 GDPR yang digunakan untuk mengungkapkan secara sah data pribadi milik Pengendali kepada Subprosesor.

#### **10. Masa berlaku dan pengakhiran**

Masa berlaku PPD ini sama dengan masa berlaku Perjanjian. Kecuali jika disepakati lain di sini, hak dan persyaratan pengakhiran sama dengan yang sebagaimana ditetapkan di dalam Perjanjian.

#### **11. Lain-lain**

(a) Para Pihak diharuskan untuk mematuhi kewajiban-kewajiban menurut GDPR tersebut dan menurut undang-undang perlindungan data yang berlaku lainnya, sebagaimana relevan, bagi Pengendali di dalam perannya sebagai pengawas data atau bagi Pemroses di dalam perannya sebagai pengolah data.

(b) Jika dan sepanjang diperlukan untuk mematuhi ketentuan-ketentuan wajib tentang penugasan dan pelaksanaan Pemroses menurut undang-undang yang berlaku bagi Pengendali, Pengendali dapat mensyaratkan perubahan yang diperlukan apa pun (yang mencakup amendemen) terhadap ketentuan-ketentuan di dalam PPD ini beserta segenap *annex*-nya. Jika Pengendali dan Pemroses tidak dapat menyepakati perubahan yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan hukum wajib selambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah Pemroses menerima pemberitahuan tertulis tentang perubahan wajib, masing-masing Pihak berhak mengakhiri PPD ini dengan pemberitahuan secara tertulis 30 (tiga puluh) hari sebelumnya.

Jika ada ketidakselarasan antara ketentuan PPD ini dan sembarang perjanjian lain di antara Para Pihak, ketentuan PPD ini berlaku sehubungan dengan kewajiban perlindungan data Para Pihak.



## Annex 1 PPD (tindakan teknis dan organisasi)

Uraian tindakan teknis dan organisasi yang diterapkan oleh Prosesor sebagaimana diverifikasi dan dipastikan oleh Pengawas:

### **Kendali Akses ke Area Pemrosesan**

- Pengimpor Data menerapkan tindakan-tindakan yang sesuai untuk mencegah orang-orang tanpa izin dari memperoleh akses fisik ke peralatan pemrosesan data tempat Data Pribadi diproses atau digunakan, terutama:
  - Akses ke lokasi dilacak dan didokumentasikan.
  - Akses ke lokasi diawasi dan diamankan oleh sistem keamanan dan/atau organisasi keamanan yang layak.
  - Pengunjung akan didampingi secara terus-menerus.

### **Kendali Akses ke Sistem Pemrosesan Data**

- Pengimpor Data menerapkan tindakan-tindakan yang sesuai untuk mencegah sistem pemrosesan data yang digunakan untuk pemrosesan Data Pribadi dari digunakan atau diakses secara digital oleh orang-orang tanpa izin, terutama:
  - Metode-metode identifikasi pengguna dan autentikasi pengguna sudah disiapkan untuk memberi akses terkendali ke sistem pemrosesan.
  - Kendali akses dan otorisasi ditetapkan berdasarkan asas 'kebutuhan memiliki'.
  - Titik-titik akhir internal Pengimpor Data yang digunakan untuk mendukung jasa perangkat lunak dilindungi untuk mencegah akses yang tidak diinginkan ke sistem dan untuk menghindari penyusupan perangkat lunak jahat. Ini mencakup teknologi berupa dinding api, deteksi antivirus, deteksi perangkat lunak jahat, deteksi dan pencegahan penerobosan, dan lain-lain. Teknologi ini akan disesuaikan dengan tingkat-tingkat baru berdasarkan perkembangan keseluruhan dalam bidang-bidang ini.

### **Kendali Akses untuk Menggunakan Area Tertentu Sistem Pemrosesan Data**

- Pengimpor Data menerapkan tindakan-tindakan yang sesuai di dalam aplikasi-aplikasi sehingga orang-orang yang berhak menggunakan sistem pemrosesan data hanya dapat mengakses data di dalam cakupan dan sepanjang dicakup oleh izin akses (otorisasi) dan bahwa data pribadi tidak dapat dibaca, disalin, diubah, atau dihapus tanpa otorisasi yang patut, terutama:
  - Bagi personel Pengimpor Data, kebijakan sudah disiapkan dan mereka dilatih mengenai akses ke data pribadi.
  - Pengimpor Data memberi tahu personelnnya tentang prosedur keamanan yang terkait, yang mencakup konsekuensi yang mungkin dari pelanggaran aturan dan prosedur keamanan.
  - Untuk keperluan pelatihan, Pengimpor Data hanya akan memakai data anonim.
  - Akses ke data dilakukan entah dari lokasi terkendali atau melalui akses jaringan terkendali.
  - Peranti akhir yang digunakan untuk mengakses data dilindungi oleh mekanisme perlindungan klien yang mutakhir.

### **Kendali Transmisi**

- Pengimpor Data menerapkan tindakan-tindakan yang sesuai untuk memastikan bahwa Data Pribadi tidak dapat dibaca, disalin, diubah, atau dihapus tanpa persetujuan selama transmisi elektronik, pengangkutan, atau penyimpanan pada media penyimpanan, dan bahwa lembaga tujuan untuk pemindahan Data Pribadi dengan cara transmisi data dapat dipastikan dan diverifikasi (kendali pemindahan data), terutama:
  - Kendali pemindahan data antara Pengekspor Data dan jasa perangkat lunak Pengimpor Data:
    - Jasa perangkat lunak Pengimpor Data menggunakan enkripsi untuk memastikan kerahasiaan dan keutuhan/keaslian ketika memindahkan data dari Pengekspor Data ke jasa perangkat lunak.
  - Kendali pemindahan data antara Pengimpor Data dan Subprosesor:
    - Selain bidang-bidang yang disepakati berdasarkan kontrak, pengambilan data hanya dibolehkan untuk kegiatan dukungan yang dikhususkan dan hanya untuk staf dukungan yang diizinkan.
    - Proses otorisasi untuk staf dukungan Pengimpor Data yang melakukan pemindahan data diatur melalui proses yang telah ditentukan.
    - Jika data harus disalin ke media khusus untuk diangkut ke pihak ketiga, media ini akan diperlakukan dengan kebijaksanaan sesuai dengan tingkat kepekaan data.
    - Prosedur terdokumentasi untuk pemindahan aman Data Pribadi telah tersusun.

### **Kendali Masukan, Kendali Pemrosesan, dan Pemisahan untuk berbagai keperluan**

- Pengimpor Data menerapkan tindakan-tindakan yang sesuai untuk memastikan bahwa Data Pribadi diproses dengan selamat dan semata-mata sesuai dengan petunjuk Pengekspor Data, terutama:
  - Akses ke data dipisahkan melalui pengamanan aplikasi bagi pengguna yang patut.
  - Aplikasi mendukung identifikasi dan autentikasi pengguna.
  - Peran aplikasi dan akses yang dihasilkan ditetapkan berdasarkan peran menurut fungsi yang akan dijalankan di dalam aplikasi.

Apabila wajar dan layak, Pengimpor Data dapat menerapkan kendali peranti lunaknya sendiri untuk memvalidasikan masukan data dan/atau melacak penggunaan atau perubahan data.