

PeoplesHR SaaS Schedule (Lampiran SaaS PeoplesHR)

Pendahuluan

PeoplesHR adalah aplikasi pengelolaan HR terkemuka yang berfokus pada digitalisasi siklus kerja karyawan di perusahaan, mulai dari awal perekrutan hingga masa pensiun. PeoplesHR memungkinkan perusahaan melakukan otomatisasi terhadap tugas HR sehari-hari, memperlancar hubungan antar-karyawan, serta menghadirkan *insight* yang berguna bagi perusahaan terkemuka di seluruh dunia.

Dokumen ini (berserta dokumen lain di bawah) berisi aturan dan ketentuan terkait bagaimana PeoplesHR menyediakan aplikasi serta layanan pendukungnya untuk Pelanggan.

Lampiran ini khusus mengatur layanan SaaS (Aplikasi Berbasis *Cloud*) dari Perusahaan—di mana aplikasi PeoplesHR disimpan di *cloud* dan siap digunakan oleh pengguna di perusahaan Pelanggan.

Versi: Versi 1.3.2
Tanggal: 30/04/2026

1. Struktur Perjanjian

- 1.1 Lampiran ini diterbitkan oleh **HSENIID SOFTWARE (SINGAPORE) PTE. LTD.**, yang beralamat di **7500A Beach Road, #11-320 The Plaza, Singapore 199591** (“Perusahaan”).
- 1.2 Ketentuan umum yang berlaku untuk seluruh produk dan layanan Perusahaan tercantum dalam Master Service Agreement (MSA) atau Perjanjian Layanan Utama yang dipublikasikan oleh Perusahaan. Sementara itu, syarat dan ketentuan yang lebih spesifik akan dijelaskan dalam Order Form atau Formulir Pemesanan.
- 1.3 Istilah-istilah yang ditulis dengan huruf kapital dalam Lampiran ini memiliki arti yang sama seperti yang dijelaskan dalam MSA (kecuali jika pada Lampiran ini istilah tersebut dijelaskan dalam arti berbeda).

Introduction

PeoplesHR is a leading human capital management software solution focusing on digitalising the entire employee journey within an organisation from hiring to retirement. PeoplesHR enables enterprises to automate day-to-day HR processes, enhances human interactions, and delivers actionable insights for leading organisations across the world.

This document (and the other documents referred to below) set out the terms on which the Company will provide its software solutions and related services to its Customers.

This Schedule is for the Company SaaS services - where the PeoplesHR Software is hosted in the cloud and made available for the Customer's end users.

Version: Version 1.3.2
Date: 30/04/2026

1. Agreement Structure

- 1.1 This Schedule is issued by **HSENIID SOFTWARE (SINGAPORE) PTE. LTD** of 7500A, Beach Road, #11-320 The Plaza, Singapore 199591. (“Company”)
- 1.2 General terms applying to the Company's products and services are contained in the Master Service Agreement published by the Company (MSA). Specific terms and conditions are contained in an Order Form.
- 1.3 Capitalised terms used in this Schedule have the same meaning given to them in the MSA (unless they are given a different meaning in this Schedule).

2. Layanan PeoplesHR (*Software-as-a-Service*)

2.1 Perusahaan akan memberikan akses kepada Pelanggan ke modul-modul PeoplesHR sesuai yang tercantum dalam Formulir Pemesanan. Sistem PeoplesHR akan di-*hosting* dalam satu lingkungan (*single instance*), baik menggunakan layanan *hosting* milik PeoplesHR maupun *hosting* milik Pelanggan.

2.2 Pengguna Berwenang (*Authorised Users*) dapat mengakses PeoplesHR melalui web atau aplikasi *mobile*. Perlu diketahui bahwa fitur dan fungsi yang tersedia di versi web dan aplikasi *mobile* dapat berbeda. Pelanggan juga memahami dan menyetujui bahwa pembelian PeoplesHR tidak didasarkan pada pernyataan apa pun dari Perusahaan, baik secara lisan, tertulis, maupun yang dipublikasikan mengenai fitur yang belum tersedia saat ini.

2.3 Agar sistem dapat berjalan dengan baik, Pengguna Berwenang harus mengakses PeoplesHR menggunakan perangkat yang memenuhi minimum persyaratan berikut (berlaku pada tanggal dokumen ini dibuat), serta persyaratan tambahan yang tercantum dalam dokumentasi resmi.

2.3.1. Untuk pengguna web: Pelanggan wajib memenuhi persyaratan berikut:

- Menggunakan versi terbaru Microsoft Edge (paling direkomendasikan) atau Google Chrome
- Menggunakan versi terbaru Adobe PDF Reader
- URL dan alamat IP untuk akses *cloud* tidak diblokir antivirus atau filter internet/proxy

2.3.2. Untuk pengguna aplikasi *mobile*: Pelanggan wajib mengikuti persyaratan minimum yang tercantum pada App Store atau Play Store sesuai perangkat yang digunakan.

2. PeoplesHR Software-as-a-Service

2.1 The Company will give the Customer access to the modules of the PeoplesHR Software as described in the Order Form. PeoplesHR Software will be hosted in one single instance either on PeoplesHR Hosting or Customer Hosting.

2.2 Authorised Users of the Customer may access the PeoplesHR Software either via the web or mobile application. It should be noted that there will be differences in the extent of features and functionality available in the web application and the mobile application. The Customer agrees that the Customer's purchase of PeoplesHR Software is neither contingent on the delivery of any future functionality or features nor dependent on any oral, written or public comments made by the Company regarding future functionality or features.

2.3 In order to ensure proper functioning of the system, Authorised User/s shall access the PeoplesHR Software via devices which meet the following minimum system requirements (current as at the date of this Schedule), and any specific requirements listed in the Documentation.

2.3.1. For web users: The Customer must comply with the minimum system requirements set out below:

- Latest version of Microsoft Edge (preferred) or Google Chrome
- Latest version of Adobe PDF Reader
- The cloud access URLs and IP address must be excluded from antivirus program and internet/proxy filters.

2.3.2. For mobile application users: The Customer must comply with the minimal requirements outlined in the Application Store of the respective mobile device vendor.

2.3.3. Untuk Hosting milik Pelanggan: Pelanggan wajib menyediakan infrastruktur yang memenuhi spesifikasi minimum yang direkomendasikan Perusahaan.

2.4 Penggunaan dan instalasi aplikasi mobile menjadi tanggung jawab tim IT Pelanggan. Perusahaan tidak akan melakukan instalasi aplikasi satu per satu ke masing-masing perangkat pengguna.

2.5 Layanan Perusahaan dirancang dengan asumsi bahwa jumlah pengguna yang mengakses sistem secara bersamaan tidak melebihi 10% dari total pengguna yang terdaftar dalam langganan. Jika penggunaan bersamaan jauh lebih tinggi dari perkiraan tersebut, performa sistem dapat menjadi lebih lambat dan kondisi ini tidak dianggap sebagai gangguan layanan. Namun, Perusahaan tetap akan berupaya untuk menjaga layanan tetap berjalan dan membantu menyesuaikan kapasitas sesuai kebutuhan Pelanggan.

3. Dukungan PeoplesHR

Layanan dukungan PeoplesHR meliputi:

3.1 Pemeliharaan *Software*

3.1.1. Layanan pemeliharaan mencakup perbaikan kesalahan (*error*) yang dijadwalkan, pembaruan *software*, serta peningkatan versi sistem (lihat poin 3.1.3) yang dikembangkan dan dirilis Perusahaan untuk pengguna PeoplesHR secara umum. Dukungan untuk fitur tambahan sesuai permintaan Pelanggan dapat dibeli secara terpisah.

3.1.2. Perusahaan akan secara berkala melakukan pemeliharaan dan pembaruan pada *software* PeoplesHR. Jika Pelanggan menemukan kendala atau kesalahan pada sistem, Pelanggan dapat menyampaikan laporan kapan saja. Selama periode pemeliharaan, Perusahaan dapat melakukan pembaruan versi, perbaikan sistem,

2.3.3. For Customer Hosting: The Customer is required to provide infrastructure that meets the minimum recommended specifications stipulated by the Company.

2.4 Usage and installation of mobile application should be managed by the Customer's IT team. The Company will not deploy the mobile application to each phone individually.

2.5 The Company's services assume concurrent usage will not normally exceed 10% of the subscribed headcount, and while materially higher usage may affect responsiveness without constituting a service failure, the Company will use commercially reasonable efforts to support continuity and address capacity needs with the Customer.

3. PeoplesHR Support

PeoplesHR Support comprises:

3.1. Software Maintenance

3.1.1. Maintenance includes all scheduled error corrections, software updates and any upgrades (see clause 3.1.3), which the Company develops and releases generally to users of the PeoplesHR Software. Support for additional features developed by the Company, as requested by the Customer, may be purchased separately as a Company Professional Service.

3.1.2. The Company shall maintain and update the PeoplesHR Software. Should the Customer determine that the PeoplesHR Software includes a defect; the Customer may at any time file error reports. During maintenance periods, the Company may, at its discretion, upgrade versions, install error corrections and apply patches to the hosted systems.

dan pemasangan patch sesuai kebutuhan. Perusahaan akan berupaya menjaga agar proses pemeliharaan tidak menyebabkan gangguan layanan di luar jadwal.

- 3.1.3. Pelanggan yang menggunakan PeoplesHR (tanpa kustomisasi) akan menerima pembaruan fitur, keamanan, dan peningkatan versi secara berkala sesuai kebijakan Perusahaan. Sementara itu, Pelanggan yang melakukan kustomisasi (melalui *Change Request*) tidak termasuk dalam pembaruan berkala tersebut. Implementasi yang dikustomisasi akan diperlakukan sebagai proyek khusus dengan masa layanan 3 tahun. Setelah periode tersebut, Pelanggan dapat mengajukan upgrade agar mengikuti fitur dan pembaruan keamanan terbaru dengan kemungkinan biaya tambahan dan ketentuan yang berlaku.
- 3.1.4. Jika PeoplesHR Software diinstal pada hosting milik Pelanggan, maka Perusahaan harus diberikan akses yang memadai dan tepat waktu ke lingkungan hosting tersebut sesuai kebutuhan untuk melaksanakan layanan pemeliharaan sebagaimana dimaksud di atas.
- 3.1.5. Jika menggunakan hosting milik pelanggan, maka *upgrade* sistem dibatasi hanya satu kali dalam setiap Tahun Perjanjian. *Upgrade* secara terus-menerus selama periode tersebut tidak diperbolehkan.

The Company shall use all reasonable endeavours to avoid unscheduled downtime for software maintenance.

- 3.1.3. Customers who use the base product of PeoplesHR Software with standard features (i.e. no customisations to code base) will receive periodic feature/security updates and/or version upgrades to PeoplesHR Software. The frequency of such upgrades and the necessity for same will be determined by the Company. Customers who have customisations done to the PeoplesHR Software (i.e. customisations done via Change Requests to the base product) will not be entitled to receive periodic upgrades to PeoplesHR Software. Instead, these instances will be treated as dedicated projects and have a definitive 3-year lifecycle, at the end of which the Customer can request upgrades to align with the then current features and security updates subject to additional charges and limitations as determined by the Company.
- 3.1.4. In the event PeoplesHR Software is installed on Customer Hosting, the Company must be granted timely access to the Customer Hosting environment as and when required in order to carry out the maintenance activities stated above.
- 3.1.5. When customer hosting is in effect, upgrades shall be limited to one per Agreement Year. Continuous upgrades throughout the Agreement Year will not be allowed.

3.2 Layanan Dukungan Pelanggan

- 3.2.1 Pengguna yang telah diberi izin oleh Pelanggan wajib mengajukan seluruh *support ticket* hanya melalui Portal Support PeoplesHR (detail dan kredensial login akan diberikan kepada Pelanggan saat *Go-Live*). *Support ticket* yang diajukan melalui cara lain, termasuk namun tidak terbatas pada email, telepon, atau layanan pesan berbasis *mobile/web*, tidak akan dianggap sebagai *support ticket* yang sah oleh PeoplesHR.
- 3.2.2 *Support ticket* dapat diajukan secara *online* 24 jam sehari, 7 hari seminggu melalui Portal Support PeoplesHR.
- 3.2.3 Tim teknis dari Perusahaan akan menangani *support ticket* secara *remote* dan berkomunikasi dengan Pelanggan melalui Portal Support PeoplesHR (atau media online lain yang dianggap sesuai oleh Perusahaan) untuk meminta informasi tambahan atau klarifikasi yang diperlukan agar masalah dapat diselesaikan.
- 3.2.4 Semua komunikasi terkait penanganan *support ticket* akan dilakukan pada jam operasional sesuai tabel di bawah ini, tergantung pada lokasi Pelanggan (berdasarkan Alamat Penagihan):

Wilayah	Jam Layanan
Asia Selatan	08.30-17.30 (Waktu India)
Asia Tenggara	08.30-17.30 (Waktu Singapura)
Timur Tengah	08.30-17.30 (Waktu Dubai)
Afrika	08.30-17.30 (Waktu Kenya)

3.2. Customer Support Services

- 3.2.1 The Customer's Authorized Users must lodge all support tickets only via the PeoplesHR Support Portal (details and login credentials to be provided to Customer at *Go-Live*). Support tickets raised by the Authorised Users of the Customer via alternative means including but not limited to email, telephone calls, mobile/web based messaging services shall not be considered as valid support tickets for PeoplesHR Support.
- 3.2.2 Support tickets can be lodged online 24 hours a day, seven days a week, using the PeoplesHR Support Portal.
- 3.2.3 The Company technical support personnel will attend to the support tickets remotely and communicate with the Customer via the PeoplesHR Support Portal (or alternative online means as deemed appropriate by the Company) to obtain further information / clarifications to resolve the support ticket.
- 3.2.4 All such communication will take place during the hours indicated in the table below depending on the location of the Customer (as per the Billing Address):

Region	Support Hours
South Asia	8.30 am to 5.30 pm IST
Southeast Asia	8.30 am to 5.30 pm Singapore Time
Middle East	8.30 am to 5.30 pm Dubai Time
Africa	8.30 am to 5.30 pm Kenya Time

3.2.5 Semua komunikasi dengan Pelanggan akan dilakukan dalam bahasa Inggris dan hanya berlangsung pada hari kerja (sesuai hari kerja di lokasi Pelanggan berdasarkan Alamat Penagihan).

3.2.6 Semua *support ticket* dari Pelanggan yang diterima Perusahaan lewat Portal Support PeoplesHR akan dibagi ke dalam salah satu dari dua kategori, seperti tabel di bawah ini:

Kategori	Deskripsi
<i>Support Incident</i>	Gangguan yang tidak direncanakan atau penurunan kualitas layanan pada Software PeoplesHR.
<i>Service Request</i>	Permintaan dari pengguna untuk layanan atau kebutuhan tertentu (contohnya: akses layanan, perubahan konfigurasi yang sudah ada, atau penambahan konfigurasi baru).

3.2.7 Tim Support PeoplesHR akan menentukan kategori untuk setiap *support ticket* berdasarkan tingkat kompleksitas penyelesaiannya (sesuai penilaian dari tim Support PeoplesHR), seperti tabel di bawah:

Kategori untuk *Support Incidents*:

Kategori	Deskripsi
P1 - Kritis	Berdampak besar pada bisnis, memengaruhi banyak pengguna atau layanan utama.
P2 - Prioritas Tinggi	Gangguan cukup besar tetapi belum kritis; memengaruhi banyak pengguna

3.2.5 All Customer communication will be provided in English language on business days only (business days of the respective Customer location as per Billing Address).

3.2.6 All Customer support tickets received by the Company via the PeoplesHR Support Portal will be classified into one of two categories as indicated in the table below:

Category	Description
Support Incident	Any unplanned interruption or reduction in the quality of service of PeoplesHR Software
Service Request	A user-initiated request for a specific service or resource (e.g.: access to a service, changes to existing configurations/requirements, new configurations/requirements)

3.2.7 PeoplesHR Support personnel will assign categories to each of the support tickets based on resolution complexity (as determined by PeoplesHR Support personnel) as per the tables below:

Categorisation for *Support Incidents*:

Category	Description
P1 - Critical	Severe business impact, affecting multiple users or critical services.
P2 - High Priority	Major disruption but not critical; affects a large number of

	atau layanan pendukung.
P3 - Prioritas Sedang	Dampak sedang; memengaruhi sebagian pengguna atau layanan tertentu.
P3 - Prioritas Rendah	Masalah ringan dengan sedikit atau tanpa dampak terhadap operasional bisnis.

Kategori untuk *Service Request*:

Kategori	Deskripsi
Permintaan Standar	Permintaan rutin yang sudah memiliki proses penanganan yang jelas dan tidak bersifat mendesak. Contoh: instalasi <i>software</i> dan permintaan akses pengguna.
Permintaan Non-standar	Permintaan yang membutuhkan waktu penanganan lebih lama karena tingkat kompleksitas atau memerlukan persetujuan tambahan. Contoh: perubahan pada kebutuhan yang sudah ada atau penambahan <i>field</i> baru. Dapat dikenakan biaya tambahan.
Kebutuhan Baru	Permintaan kebutuhan baru yang akan diproses setelah evaluasi kebutuhan, analisis kelayakan, dan penyesuaian dengan sistem. Dapat dikenakan biaya tambahan.

	users or a non-critical service
P3 - Medium Priority	Moderate impact; affects a limited number of users or a minor service
P4 - Low Priority	Minor issues with little to no impact on business operations

Categorisation for *Service Requests*:

Category	Description
Standard Requests	Routine requests that have predefined processes and are not urgent. Examples: software installation and access requests.
Non-Standard Requests	Requests that require more time due to complexity or dependencies on other tasks or approvals. Examples: changes to the existing requirement, enabling new fields and is subject to additional charges.
New Requirements	This will be finalized after reviewing the requirements, assessing feasibility, and ensuring alignment with the system architecture and is subject to additional charges.

3.2.8 Pengguna Berwenang dari Pelanggan wajib memberikan informasi berikut saat membuat *support ticket* di Portal Support PeoplesHR terkait *error* yang dilaporkan, agar Perusahaan dapat memverifikasi dan mengidentifikasi masalah tersebut:

- a) Apa yang terjadi – Jelaskan secara jelas insiden atau masalah yang terjadi, sertakan contoh kasus jika memungkinkan.
- b) Siapa yang terdampak – Sebutkan pengguna atau pihak yang terdampak oleh masalah tersebut.
- c) Kapan masalah terjadi – Cantumkan tanggal dan waktu terjadinya masalah secara jelas.

3.2.9 Tim Support PeoplesHR akan menangani setiap *support ticket* semaksimal mungkin, memberikan nomor tiket untuk pelacakan jika diperlukan, mengidentifikasi sumber masalah, dan memberikan respons kepada Pelanggan sesuai waktu yang ditetapkan di bawah ini:

Service Level Agreement untuk Penanganan Insiden Support:

Kategori	Waktu Respons	Waktu Penyelesaian
P1 - Kritis	30 menit	12 jam kerja
P2 - Prioritas Tinggi	30 menit	18 jam kerja
P3 - Prioritas Sedang	30 menit	3 hari kerja
P3 - Prioritas Rendah	30 menit	5 hari kerja

3.2.8 The Authorised User/s of the Customer shall provide the following information when logging a support ticket in the PeoplesHR Support Portal with respect to any reported errors to enable the Company to reproduce and verify the same as an error:

- a) What happened - Clear description of the incident/issue with a test case
- b) Who is impacted - User or users impacted by the incident/issue.
- c) Where did it take place - Business unit, sector the incident/issue took place d) When did it take place - Clear date and time of the issue
- d) Why did that happen - Attempted use of system / The triggering action causing the issue

3.2.9 The PeoplesHR Support personnel will use all commercially reasonable endeavours to process the support tickets, issue trouble ticket tracking numbers if necessary, determine the source of the problem and respond to the Customer within the time periods specified below:

Service Level Agreement for Support Incidents:

Category	Response Time	Resolution Time
P1 - Critical	30 minutes	12 working hours
P2 – High Priority	30 minutes	18 working hours
P3 - Medium Priority	30 minutes	3 working days
P4 – Low Priority	30 minutes	5 working days

Service Level Agreement untuk Penanganan Service Requests:

Kategori	Waktu Respons	Waktu Penyelesaian
Permintaan Standar	30 menit	5 hari kerja
Permintaan Non-standar	30 menit	10 hari kerja atau lebih (tergantung tingkat kompleksitas masalah)
Kebutuhan Baru	30 menit	Tidak berlaku

- 3.2.10 Apabila menggunakan *Customer Hosting*, maka perhitungan Waktu Respons dan Waktu Penyelesaian dimulai sejak Perusahaan memperoleh akses ke lingkungan hosting milik Pelanggan.
- 3.2.11 Perusahaan dapat melakukan perubahan terhadap proses *support* dengan pemberitahuan kepada Pelanggan paling lambat satu bulan sebelumnya. Perubahan tersebut hanya dapat diterapkan secara umum kepada seluruh pelanggan (misalnya perubahan cara pengajuan *support ticket*) dan tidak mengurangi cakupan maupun tingkat layanan support yang diberikan (misalnya Perusahaan tidak dapat secara sepihak memperpanjang target waktu pada tabel di atas).
- 3.2.12 Agar Perusahaan dapat memberikan layanan support tersebut, Pelanggan wajib untuk:
- memastikan Pengguna Berwenang memiliki pemahaman dan pengalaman memadai dalam menggunakan *software* sehingga dapat berkoordinasi dengan tim teknis Perusahaan selama proses *support*, termasuk menjalankan tindakan perbaikan sesuai arahan dari Perusahaan;

Service Level Agreement for Service Requests:

Category	Response Time	Resolution Time
Standard Requests	30 minutes	5 business days
Non-standard Requests	30 minutes	10 business days (or longer depending on complexity)
New Requirements	30 minutes	N/A

- 3.2.10 When Customer Hosting applies, both Acknowledgement and Resolution Times shall be calculated from the point of providing the Company access to the Customer Hosting environment.
- 3.2.11 The Company may update its support processes from time to time by giving Customer at least one month's notice, but only where the Company makes this change for its customers generally (for example, details of how to log a support ticket) and the changes do not materially reduce the scope or level of support (for example, the Company may not unilaterally reduce the target times in the table above).
- 3.2.12 In order for the Company to provide these support services, the Customer is responsible for:
- ensuring its Authorized Users have enough knowledge and experience of software products for proper interaction with the Company technical staff regarding support services, including authority to implement remedial actions as instructed by the Company;
 - providing support for data integration tools and processes developed or maintained by the Customer or third parties to connect PeoplesHR Software to

- b) menyediakan dukungan atas alat dan proses integrasi data yang dikembangkan atau dikelola oleh Pelanggan maupun pihak ketiga untuk menghubungkan Software PeoplesHR dengan sistem dan database lain milik Pelanggan;
 - c) memberikan akses ke lingkungan Customer Hosting secara tepat waktu apabila Software PeoplesHR diimplementasikan pada Customer Hosting.
- c) providing timely access to the Customer Hosting environment, if PeoplesHR Software is deployed on Customer Hosting.

3.2.13 Apabila Perusahaan atau Pelanggan hendak melakukan perubahan pada integrasi antara Software PeoplesHR dan sistem atau *database* internal milik Pelanggan, pihak yang melakukan perubahan wajib menginformasikan pihak lainnya terlebih dahulu agar integrasi berjalan dengan baik. Pihak yang mengajukan perubahan wajib memberikan pemberitahuan minimal dua bulan sebelumnya, termasuk menyampaikan spesifikasi integrasi yang baru dan kontak teknis yang dapat dihubungi. Selain itu, Perusahaan atau Pelanggan (sesuai kondisi yang berlaku) wajib menyediakan waktu hingga 15 hari untuk pengujian integrasi guna memastikan transisi ke integrasi baru berjalan lancar. Seluruh biaya pengujian integrasi yang dilakukan oleh Perusahaan menjadi tanggung jawab Pelanggan sesuai tarif harian yang berlaku.

3.2.13 Before the Company or the Customer makes changes to integration interfaces between the PeoplesHR Software and the Customer's internal data stores or systems, the Company or the Customer shall provide notice to the other in order to ensure the continued operation of any integration interfaces affected by such changes. Whoever is proposing the change (the Company or Customer) will give the other party at least two months' advance notice of such changes, including the new interface specifications and a technical contact to answer questions on these changes. The Company or the Customer (as applicable) shall also provide up to 15 days of integration testing availability to ensure smooth transition from the previous interfaces to the new interfaces and the Customer shall pay for all such services relating to integration testing carried out by the Company at the prevailing daily charge rates.

4. Hosting PeoplesHR

Bagian ini tidak berlaku apabila Software PeoplesHR di-*hosting* pada *server* milik Pelanggan.

4.1 Layanan Hosting

4.1.1 Software PeoplesHR akan diinstal dan dijalankan pada *server* milik penyedia layanan hosting yang ditunjuk oleh Perusahaan.

4.1.2 Perusahaan akan memastikan bahwa penyedia layanan hosting tersebut:

- a) merupakan perusahaan yang memiliki reputasi secara global;
- b) memiliki fasilitas *hosting* profesional dengan sistem keamanan dan operasional yang memenuhi standar industri, termasuk pengamanan akses, pengendalian suhu, perlindungan kebakaran, dan pengelolaan pasokan listrik;
- c) menyediakan sistem keamanan akses data yang sesuai dengan standar industri (atas permintaan Pelanggan, Perusahaan akan memberikan informasi mengenai penyedia layanan hosting yang digunakan beserta tautan ke prosedur keamanan yang berlaku).

4.1.3 Perusahaan akan menginstal seluruh sistem, basis data, dan Software PeoplesHR pada lingkungan hosting serta memastikan bahwa layanan dapat diakses melalui internet. Proses pemuatan data awal milik Pelanggan akan dilakukan sebagai bagian dari proses implementasi sesuai layanan Professional Service PeoplesHR.

4.1.4 Pelanggan wajib menyediakan sendiri akses internet agar dapat menggunakan Software PeoplesHR, serta memastikan seluruh Pengguna

4. Hosting PeoplesHR

This section shall not apply if PeoplesHR Software is hosted on Customer Hosting.

4.1 Hosting Services

4.1.1 The PeoplesHR Software will be installed and hosted on computing equipment of a hosting service provider retained by the Company.

4.1.2 The Company will ensure the hosting service provider:

- a) is a globally recognised firm;
- b) maintains a professional hosting facility designed for such use, equipped with industry standard physical access security, climate control, fire suppression, and managed power supply;
- c) offers industry-standard data access security arrangements (on request the Company will give the Customer details of its then-current hosting provider/s and links to their security procedures).

4.1.3 The Company will install all system, database and the PeoplesHR Software on the hosted environment and will ensure that it is accessible via the internet. The loading of initial Customer data will be performed as part of the implementation, as per PeoplesHR Professional Service.

4.1.4 The Customer shall, and shall ensure that its Authorised Users shall, make their own arrangements for internet access in order to access the PeoplesHR Software.

Resmi juga memiliki akses internet yang diperlukan.

- 4.1.5 Perusahaan akan melakukan pemantauan secara berkelanjutan terhadap sistem, *server*, dan jaringan untuk mendeteksi serta mengatasi gangguan. Pemantauan ini mencakup kondisi lingkungan operasional, jaringan, kapasitas sistem, *server* web, basis data, *firewall*, serta deteksi akses yang tidak sah.
- 4.1.6 Perusahaan akan menjadwalkan dan melakukan *backup* data secara berkala, menyediakan layanan pemulihan data, serta mengelola penyimpanan arsip data. Jika terjadi kehilangan data, Perusahaan akan berupaya mengembalikan data menggunakan hasil *backup* terbaru yang tersedia.
- 4.1.7 Jadwal *backup* data akan mengikuti ketentuan pada tabel di bawah ini:

Jenis Backup	Frekuensi Backup	Lama Penyimpanan
Full backup	Setiap hari	14 hari
Full backup	Setiap minggu	6 minggu
Full backup	Setiap bulan	12 bulan
Full backup	Setiap tahun	5 tahun

- 4.1.8 Perusahaan akan menerapkan kebijakan penyimpanan dan pengarsipan data sesuai ketentuan berikut:
 - a) Data Payroll
Data akan disimpan selama total 8 tahun dengan ketentuan berikut:
 - o Data hingga 2 tahun terakhir akan disimpan di database utama dan dapat

- 4.1.5 The Company will provide continuous monitoring of the computing, operating and networking infrastructure to detect and correct abnormalities. This includes environmental monitoring, network monitoring, load balancing monitoring, web server and database monitoring, firewall monitoring, and intrusion detection.
- 4.1.6 The Company will develop the back-up schedule, perform scheduled back-ups, provide routine and emergency data recovery, and manage the archiving process. In the event of data loss, the Company shall provide recovery services to try to restore the most recent back up.
- 4.1.7 The back-up schedule shall be as indicated in the table below:

Backup Type	Backup Frequency	Retention Period
Full backup	Daily	14 days
Full backup	Weekly	6 weeks
Full backup	Monthly	12 months
Full backup	Yearly	5 years

- 4.1.8 The Company shall adhere to the following data archival policy:
 - a) Payroll Data
A total of 08 years data will be retained as follows:
 - o Data for up to 02 years will be maintained in the production database, accessible to the Customer through PeoplesHR Software.

- o diakses oleh Pelanggan melalui Software PeoplesHR.
 - o Data yang berusia lebih dari 2 hingga 6 tahun berikutnya akan disimpan sebagai arsip dan tetap dapat diakses melalui laporan.
 - b) Data Cuti dan Kehadiran
 - Data akan disimpan selama total 5 tahun dengan ketentuan berikut:
 - o Data hingga 2 tahun terakhir akan disimpan di database utama dan dapat diakses oleh Pelanggan melalui Software PeoplesHR.
 - o Data yang berusia lebih dari 2 hingga 3 tahun berikutnya akan disimpan sebagai arsip.
 - c) Log Audit
 - o Data log audit hanya akan disimpan di database utama untuk jangka waktu 1 tahun.
- 4.1.9 Perusahaan akan memastikan tersedianya solusi pemulihan bencana (*disaster recovery*) otomatis melalui penyedia layanan hosting yang ditunjuk untuk menjaga keberlangsungan layanan dan melindungi data Pelanggan. Solusi ini akan melakukan *backup* data Pelanggan ke pusat data cadangan yang berada di lokasi terpisah dari pusat data utama.
- 4.1.10 Perusahaan akan menyediakan pembaruan dan perubahan sistem untuk memastikan setiap perubahan pada *server*, jaringan, penyimpanan data, sistem operasi, dan aplikasi tercatat dengan baik, serta melakukan pembaruan versi, *patch*, serta perubahan lain yang diperlukan untuk menjaga keberlangsungan layanan Hosting PeoplesHR.
- o Data beyond 02 years up to 06 years will be archived in cold storage and retrievable via reports.
 - b) Leave and Attendance Data
 - A total of 05 years data will be retained as follows:
 - o Data for up to 02 years only will be available in the production database, and accessible to the Customer through PeoplesHR Software
 - o Data beyond 02 years up to 03 years will be archived in cold storage
 - c) Audit Log
 - o Data for up to 01 year only will be maintained in the production database.
- 4.1.9 The Company will ensure that an automated disaster recovery solution is in place with the hosting service provider/s retained by the Company to facilitate business continuity and protection of the Customer data. The said disaster recovery solution will replicate Customer data to a secondary data centre which is located separately from the primary data centre.
- 4.1.10 The Company will provide release management and change control services to ensure that versions of servers, network devices, storage, operating system software and utility and application software are audited and logged, and that new releases, patch releases and other new versions are implemented as deemed necessary by the Company to maintain the PeoplesHR Hosting services.

4.2 Pemeliharaan

- 4.2.1 Perusahaan akan melakukan pemeliharaan rutin dan terjadwal terhadap infrastruktur *hosting*, fasilitas pendukung, Software PeoplesHR, serta komponen lain yang termasuk dalam layanan Hosting (Pemeliharaan)
- 4.2.2 Kecuali dalam keadaan darurat, Pemeliharaan akan dilakukan di luar jam operasional normal.
- 4.2.3 Setiap Pemeliharaan yang dilakukan pada jam kerja normal dan tidak diminta atau disebabkan oleh Pelanggan akan dianggap sebagai *downtime* dalam perhitungan ketersediaan layanan. Perusahaan akan melakukan upaya terbaik untuk meminimalkan gangguan layanan.

4.3 Ketersediaan Layanan

Perusahaan akan mengupayakan agar layanan Hosting PeoplesHR memiliki tingkat ketersediaan sebesar 99,5%. Perhitungan ketersediaan layanan setiap bulan tidak termasuk *downtime* terjadwal yang diperlukan untuk proses pemeliharaan, pembaruan *patch*, dan *upgrade* sistem.

5. Biaya

- 5.1 Biaya atas Layanan sebagaimana diatur dalam Lampiran ini akan dicantumkan dalam masing-masing Formulir Pemesanan yang ditandatangani oleh Pelanggan.
- 5.2 Perusahaan akan mulai mengerjakan Permintaan Perubahan (Change Request) setelah Pelanggan membayar 70% dari biaya yang disepakati untuk Permintaan Perubahan tersebut. Pelanggan memahami dan menyetujui bahwa pembayaran atas Permintaan Perubahan yang telah diajukan dan disetujui tidak dapat dibatalkan maupun dikembalikan.

4.2 Maintenance

- 4.2.1 The Company will conduct routine, planned maintenance of the hosting equipment, facility, the PeoplesHR Software or other aspects of the Hosting services (Maintenance).
- 4.2.2 Except for any emergency events, Maintenance will be performed outside standard business hours.
- 4.2.3 Any Maintenance which occurs during standard business hours, and which was not requested or caused by the Customer, shall be considered downtime for the purpose of service availability measurement. The Company shall at all times endeavour to keep any service interruptions to a minimum.

4.3 Availability

The Company shall use commercially reasonable efforts to provide 99.5% availability for the PeoplesHR Hosting. Monthly uptime percentage measurements shall exclude planned downtime for the purpose of providing maintenance services, patch updates and upgrades.

5. Fees

- 5.1 The Fees for the Services described in this Schedule will be set out in the respective Order Form signed
- 5.2 The Company will commence work on Change Requests only after the Customer pays 70% of the Fees quoted for the said Change Request. The Customer agrees that Fees paid for Change Requests made by the Customer and accepted by the Company are non-cancellable and non-refundable.

6. Jangka Waktu

6.1 Perusahaan akan menyediakan Layanan selama masa berlaku Perjanjian (sebagaimana tercantum dalam Formulir Pemesanan), yang dimulai sejak Tanggal Mulai Pemesanan yang ditetapkan dalam Formulir Pemesanan.

6.2 Apabila Formulir Pemesanan tidak mengatur sebaliknya, maka pada Tanggal Akhir Pemesanan, Perjanjian akan diperpanjang secara otomatis untuk periode berikutnya dengan durasi yang sama, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Selambat-lambatnya 60 hari sebelum Tanggal Akhir Pemesanan, Perusahaan akan memberikan pemberitahuan kepada Pelanggan melalui email mengenai tanggal berakhirnya Perjanjian serta perubahan Biaya yang berlaku untuk periode Perjanjian berikutnya.
- b) Pelanggan berhak untuk tidak memperpanjang Perjanjian dengan memberikan pemberitahuan kepada Perusahaan melalui email paling lambat 30 hari sebelum Tanggal Akhir Pemesanan.
- c) Apabila Pelanggan tidak menyampaikan pemberitahuan sebagaimana dimaksud di atas atau tidak memberikan tanggapan atas pemberitahuan perubahan Biaya, maka Perjanjian akan diperpanjang secara otomatis dengan mengikuti Biaya yang telah diberitahukan oleh Perusahaan.
- d) Mekanisme ini akan diberlakukan kembali pada setiap akhir masa Perjanjian.

6. Term

6.1 The Company will provide these Services for the duration of the Agreement Term (as specified on the Order Form) commencing from the Order Start Date (as specified on the Order Form).

6.2 Unless the Order Form provides otherwise, at the Order End Date (expiry of Agreement Term commencing from the Order Start Date), the Agreement will automatically renew for successive periods which are equivalent to the expiring Agreement Term specified in the Order Form, following this process:

- a) At least 60 days before the Order End Date, the Company will notify the Customer (via email) of the Order End Date, and any change in the Fees for the subsequent period of the Agreement Term.
- b) The Customer may choose not to renew, by notifying the Company (via email) at least 30 days before the Order End Date.
- c) If the Customer does not give notice as mentioned above or if the Customer does not respond to the notification of change of Fees, the term automatically renews at the Fees notified by the Company.
- d) The process repeats at the expiry of each Agreement Term.