

Professional Services Schedule (Jadwal Layanan Profesional)

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, mempererat 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 Perusahaan menyediakan aplikasi serta layanan pendukungnya untuk Pelanggan.

Lampiran berlaku untuk layanan profesional PeoplesHR.

Versi: Versi 1.3
Tanggal: 29/11/2024

1. Struktur Perjanjian

- 1.1 Jadwal ini diterbitkan oleh **HSENID 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 Jadwal 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 PeoplesHR will provide professional services to its Customers.

This Schedule is for PeoplesHR Professional Services.

Version: Version 1.3
Date: 29/11/2024

1. Agreement Structure

- 1.1 This Schedule is issued by **HSENID 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 Implementasi

2.1 Perusahaan akan menunjuk tim profesional PeoplesHR ("Tim Proyek") untuk membantu Pelanggan melakukan konfigurasi dan mengimplementasikan PeoplesHR pada *hosting* milik PeoplesHR atau *hosting* milik Pelanggan ("Layanan Implementasi"), sesuai dengan ruang lingkup pekerjaan, hasil yang diharapkan, estimasi waktu pelaksanaan, dan biaya yang tercantum dalam Formulir Pemesanan.

2.2 Perusahaan akan melakukan Layanan Implementasi di hari kerja, yakni pada Senin–Jumat pukul 08.30–17.30 IST, tidak termasuk hari libur yang berlaku.

2.3 Jadwal pelaksanaan oleh Tim Proyek akan disesuaikan dengan ketersediaan tim.

2.4 Software PeoplesHR dapat diintegrasikan dengan perangkat absensi yang saat ini digunakan oleh Pelanggan. Persyaratan untuk integrasi dengan perangkat pihak ketiga adalah sebagai berikut:

- Pelanggan harus mengumpulkan seluruh data absensi ke dalam database Microsoft SQL terpusat dengan menghubungkan seluruh perangkat fingerprint/absensi ke database tersebut.
- Pelanggan harus memindahkan data dari seluruh mesin absensi ke database Microsoft SQL Standard/Express yang terpusat.
- Pelanggan perlu memberikan akses jarak jauh kepada PeoplesHR agar dapat memasang layanan Windows (Windows service) pada server tempat database SQL berada.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk mengirimkan data dari perangkat absensi ke database terpusat.

2.5 Layanan Implementasi tidak termasuk integrasi dengan *software* atau sistem pihak ketiga lainnya (selain yang disebut pada poin 2.4), kecuali jika disepakati secara tertulis dalam Formulir Pemesanan.

2. Implementation Services

2.1 The Company will appoint a team of PeoplesHR Professional Services personnel ("Project Team") to help the Customer configure the PeoplesHR Software and deploy it on PeoplesHR Hosting/Customer hosting environment ("Implementation Services") as per the scope, deliverables, estimated timelines and fees set out in the Order Form.

2.2 The Company will perform the Implementation Services generally between 8.30 am and 5.30 pm IST, Monday through Friday, except for relevant scheduled holidays.

2.3 Scheduling of the Project Team resources is subject to availability.

2.4 PeoplesHR Software can be integrated with Customer's existing attendance capturing devices. The pre-requisites for third party device integration will be as follows:

- The Customer needs to get all attendance data to a centralized Microsoft SQL database by connecting all finger scan devices with the database.
- The Customer should extract data of all clock machines to the centralized Microsoft SQL Standard/Express database.
- The Customer should provide remote access to PeoplesHR to deploy a Windows service on the Customer server where the SQL database is installed.
- The Customer should enable access to an HTTPS link given by the Company for the integration.
- Customers will be responsible for pushing the data from clock devices to the centralized database.

2.5 The scope of the Implementation Services does not include any integrations with any third party software and/or systems (other than 2.4 above), unless otherwise agreed in

2.6 Seluruh proses implementasi, termasuk rapat, koordinasi, dan komunikasi dengan Pelanggan, akan dilakukan secara daring, kecuali jika Perusahaan menilai perlu hadir langsung di lokasi Pelanggan atau telah disepakati secara tertulis dalam Formulir Pemesanan.

2.7 Metode implementasi yang digunakan Tim Proyek akan mengikuti ketentuan dalam Formulir Pemesanan dan dapat menggunakan Metode Implementasi Standar (Bagian 3.0) atau Metode Implementasi Fast Track (Bagian 4.0). Penjelasan mengenai masing-masing metode dijelaskan di bawah ini.

2.8 Manajemen Proyek meliputi:

- 2.8.1 Penyusunan Rencana Proyek, yakni dibuat dalam bentuk rencana umum, dengan rincian aktivitas, keterkaitan pekerjaan, jadwal pelaksanaan, dan sumber daya yang dibutuhkan.
- 2.8.2 Koordinasi Pelaksanaan Proyek selama masa proyek berlangsung.
- 2.8.3 Laporan Perkembangan Proyek dan rapat pendukung yang dilakukan sesuai jadwal yang disepakati bersama.
- 2.8.4 Forum Pengelolaan Proyek, yang biasanya dilakukan setiap bulan (atau sesuai periode yang ditentukan Tim Proyek) dan melibatkan pihak-pihak utama yang terlibat dalam proyek.

writing on the Order Form.

2.6 The Implementation Services, including all meetings, interactions, and communications with the Customer and its representatives, will be carried out via online means unless physical presence at the Customer's premises is deemed necessary by the Company or is agreed in writing on the Order Form.

2.7 The Implementation Methodology followed by the Project Team will be as specified in the Order Form and will either be a Standard Implementation Methodology (see Section 3.0) or Fast Track Implementation Methodology (see Section 4.0). The characteristics and services provided under the respective Implementation Methodologies are described below.

2.8 Project Management, which includes, as required:

- 2.8.1 Project Plan, initially as a high level plan, with tasks, dependencies, schedule, and resources confirmed upon completion of planning activities.
- 2.8.2 Project Coordination, ongoing throughout the project.
- 2.8.3 Project status reporting, and associated meetings, according to an agreed schedule.
- 2.8.4 Project Governance, typically a monthly (or other duration determined by the Project Team) meeting that includes key project stakeholders.

3. Metode Implementasi Dasar

Bagian ini berlaku untuk Pelanggan yang menggunakan Layanan Profesional PeoplesHR dengan metode implementasi yang pada Formulir Pemesanan ditetapkan sebagai "Implementasi Standar".

3.1 Kick-off dan Perencanaan

- *Project kick-off meeting* akan dilakukan maksimal dalam waktu 2 minggu setelah pembayaran awal sesuai ketentuan Pembayaran. Dalam pertemuan ini akan dibahas: rencana komunikasi, target proyek, pihak-pihak yang terlibat, dan waktu pelaksanaan.
- Setelah diskusi lanjutan dilakukan, Perusahaan akan memberikan dokumen kepada Pelanggan yang berisi daftar hasil pekerjaan yang akan dilakukan ("Rencana Proyek") sesuai dengan Metodologi Implementasi Standar.

3.2 Pemetaan Solusi dan Persetujuan Blueprint

- Tim Proyek akan mengidentifikasi dan mendokumentasikan proses bisnis Pelanggan yang termasuk dalam ruang lingkup modul PeoplesHR yang dibeli sesuai Form Pemesanan. Tim juga akan menentukan bagaimana proses tersebut akan dikonfigurasi di dalam Software PeoplesHR ("Blueprint").
- Tim Proyek akan menyediakan solusi alternatif apabila diperlukan untuk menjembatani perbedaan antara proses bisnis Pelanggan yang saat ini berjalan dengan fungsi yang tersedia dalam Software PeoplesHR.
- Kebutuhan Pelanggan yang memerlukan pengembangan software (software development) dianggap di luar ruang lingkup pekerjaan. Kebutuhan bisnis yang tidak dapat dipenuhi oleh fungsi yang disediakan Software PeoplesHR akan dianggap sebagai

3. Standard Implementation Technology

This section shall be applicable for Customer's using PeoplesHR Professional Services where the Implementation Methodology has been specified as "Standard Implementation" on the Order Form.

3.1 Kick-off and Planning

- Project kick-off meeting would be held within two (02) weeks of receiving the initial payments as per the Payment terms; Kick-off meeting will covers aspects including but not limited to communication plan, high-level milestones, project stakeholder identification and indicative timelines.
- Subsequent to follow-up discussions the Company will submit to the Customer a document containing a timeline for the deliverables applicable ("Project Plan") for the Standard Implementation Methodology.

3.2 Solution Mapping and Blueprint Printoff

- The Project Team will identify and document the current business processes of the Customer that fall within the scope of the PeoplesHR Software modules purchased as per the Order Form and specify the way in which such processes can be configured in the PeoplesHR Software ("Blueprint").
- The Project Team will provide workarounds wherever necessary, to bridge any gaps between the Customer's existing business process and the functionality available in the PeoplesHR Software.
- Customer requirements where software development efforts are required are considered out of scope. Business requirements that are not possible within the current function of the PeoplesHR Software

kustomisasi dan ruang lingkup pekerjaan serta biayanya akan ditentukan secara terpisah dari biaya implementasi, kecuali jika disepakati lain secara tertulis dalam Formulir Pemesanan. Pelanggan memahami dan menyetujui bahwa Perusahaan tidak menjamin setiap Permintaan Perubahan (*Change Request*) akan disetujui.

3.3 Pembuatan dan Konfigurasi Solusi

- Tim Proyek akan memasang Software PeoplesHR pada cloud PeoplesHR atau lingkungan *hosting* milik Pelanggan, lalu melakukan konfigurasi sesuai *Blueprint*.
- Perubahan yang diminta setelah konfigurasi selesai atau yang tidak tercakup dalam *Blueprint* menjadi tanggung jawab Pelanggan. Namun, Pelanggan dapat mengajukan Permintaan Perubahan kepada Perusahaan agar pekerjaan tersebut dilakukan dengan biaya tambahan sesuai Formulir Pemesanan.

3.4 User Acceptance Testing (UAT)

- Jadwal pengujian akan ditetapkan sesuai dengan Rencana Proyek. Perwakilan Pelanggan harus membuat skenario pengujian untuk UAT dan melaksanakan pengujian tersebut. Tim Proyek dapat membantu serta memberikan arahan kepada Pelanggan selama proses pengujian dan validasi.
- Sebagai bagian dari tahap UAT, Tim Proyek akan memberikan panduan yang diperlukan kepada Pelanggan melalui sesi pelatihan online (maksimal 5 hari). Jika diperlukan pelatihan tambahan, Pelanggan wajib mengajukannya secara tertulis dan akan dikenakan biaya sesuai tarif yang tercantum dalam Formulir Pemesanan .

will be considered as a customisation and will be scoped and costed separately from the implementation cost, unless otherwise specifically agreed in writing in the Order Form; The Customer agrees that there is no assurance from the Company that the Change Request will be accepted by the Company.

3.3 Solution Building and Configuration

- The Project Team will deploy the PeoplesHR Software on the PeoplesHR Cloud / Customers hosting environment and configure the same as per the Blueprint.
- Any changes required post configuration or those which lie outside the Blueprint will be completed by the Customer, or alternatively, a Change Request can be raised for the Company to complete the said work at an additional charge as specified in the Order Form.

3.4 User Acceptance Testing (UAT)

- The test schedule will be published as per the Project Plan. The representatives of the Customer will have to create test scripts for UAT and do the testing. The Project Team can help and guide the Customer to carry out testing and validation.
- The Project team will provided necessary guidance to the relevant stakeholders of the Customer via online training sessions (subject to maximum of five days) as part of the UAT phase. Any additional training requirements shall be requested in writing by the Customer and chargeable at the rate specified in the Order Form.

3.5 Go-Live

- Pelanggan akan dapat mengakses dan menggunakan Software PeoplesHR di lingkungan produksi aktif (*live production environment*).
- Setelah proses *Go-Live* selesai (baik untuk seluruh Software PeoplesHR maupun modul tertentu), proyek tersebut (atau modul yang telah *Go-Live*) akan dialihkan ke tim (Support PeoplesHR. Sejak saat itu, keterlibatan dan tanggung jawab tim Professional Services PeoplesHR akan berakhir.

3.6 Hasil Pekerjaan dan Kriteria Penerimaan Pelanggan untuk setiap tahapan Metodologi Implementasi Standar

Tahap	Hasil Kerja	Kriteria Penerimaan Pelanggan
Kick off dan Perencanaan	Rencana Proyek	Rencana Proyek yang disetujui, registri pemangku kepentingan proyek
Sesi Pemetaan Solusi dan Penandatanganan Cetak Biru	Dokumen Cetak Biru (Blueprint)	Penandatanganan Cetak Biru
Pembangunan dan Konfigurasi Solusi	Instalasi dan konfigurasi	Tidak ada
UAT	Pengujian solusi dan penyelesaian implementasi modul	Penandatanganan (Signoff) UAT
Go Live	Perangkat Lunak PeoplesHR di lingkungan produksi	Tidak ada

4. Metode dan Implementasi *Fast Track*

Bagian ini berlaku untuk Pelanggan yang menggunakan Layanan Profesional PeoplesHR dengan metode implementasi yang pada Formulir Pemesanan ditetapkan sebagai “Implementasi *Fast Track*”.

4.1 Kick-off dan Perencanaan

- *Project kick-off meeting* akan dilaksanakan dalam waktu maksimal 2 minggu setelah pembayaran tahap awal diterima sesuai ketentuan pembayaran.
- Perusahaan akan menyerahkan kepada Pelanggan dokumen yang berisi jadwal pelaksanaan dan target penyelesaian pekerjaan yang berlaku untuk metode *Fast Track Implementation*.

3.5 Go-Live

- The Customer will be able to access the PeoplesHR Software in live production environment.
- Immediately upon *Go-Live* (entire PeoplesHR Software or a particular module), the project (or the particular module which achieved *Go-Live*) will be transferred to the PeoplesHR Support team. Interactions with and responsibilities of the PeoplesHR Professional Services team will cease at such point in time.

3.6 Deliverables and Customer Acceptance Criteria for each of the stages of the Standard Implementation Methodology.

Stage	Deliverables	Customer Acceptance Criteria
Kick off and Planning	Project Plan	Approved Project Plan, project stakeholder registry
Solution Mapping Sessions and Blueprint Signoff	Blueprint document	Blueprint signoff
Solution Building and Configurations	Installation and configuration	None
UAT	Solution testing and completion of module implementation	UAT Signoff
Go Live	PeoplesHR Software in production environment	None

4. Fast Track Implementation Methodology

This section shall be applicable for Customer’s using PeoplesHR Professional Services where the Implementation Methodology has been specified as “Fast Track Implementation” on the Order Form.

4.1 Kick-off and Planning

- Project kick-off meeting would be held within two (02) weeks of receiving the initial milestone payment as per the Payment terms.
- The Company will submit to the Customer a document containing a timeline for the deliverables applicable (“Project Plan”) for the *Fast Track Implementation Methodology*.

4.2 Pengisian Template Kebutuhan

- Tim Proyek akan memberikan *template* untuk mengumpulkan informasi dalam pengaturan sistem dan konfigurasi Software PeoplesHR.
- Kebutuhan Pelanggan yang memerlukan pengembangan *software* dianggap di luar ruang lingkup pekerjaan.

4.3 Pengaturan Sistem

Tim Proyek akan melakukan instalasi Software PeoplesHR pada lingkungan *hosting* PeoplesHR atau *hosting* milik Pelanggan, serta melakukan konfigurasi sistem tersebut sesuai kebutuhan.

4.4 Workshop Modul

Tim Proyek akan mendemonstrasikan fungsi dari modul-modul Software PeoplesHR serta memperoleh persetujuan dari Pelanggan atas ruang lingkup yang tercakup dalam modul tersebut.

4.5 Persetujuan Modul

Tim Proyek akan menyelesaikan implementasi modul-modul PeoplesHR yang dibeli Pelanggan dan memperoleh persetujuan hasil UAT atas modul tersebut.

4.6 Go-Live

- Pelanggan akan dapat mengakses dan menggunakan Software PeoplesHR di lingkungan produksi aktif (*live production environment*).
- Setelah Go-Live (untuk seluruh Software PeoplesHR atau modul tertentu), pengelolaan proyek atau modul tersebut akan dialihkan ke tim Support PeoplesHR. Mulai saat itu, keterlibatan dan tanggung jawab tim Professional Services PeoplesHR berakhir.

4.2 Requirement Template Completion

- The Project Team will share templates to gather information required for the System Setup and PeoplesHR Software Configuration.
- Customer requirements where software development efforts are required are considered out of scope.

4.3 System Setup

Project Team will carry out the installation of PeoplesHR Software on PeoplesHR Hosting/Customer hosting environment and configure the same.

4.4 Module Workshops

Project Team will carry demonstrate the functionality of the PeoplesHR Software modules and obtain a sign off for the scope covered by the said modules.

4.5 Module Acceptance

Project Team will complete the implementation for PeoplesHR Software modules purchased by the Customer and obtain UAT sign-off for the same.

4.6 Go-Live

- The Customer will be able to access the PeoplesHR Software in live production environment.
- Immediately upon Go-Live (entire PeoplesHR Software or a particular module), the project (or the particular module which achieved Go-Live) will be transferred to the PeoplesHR Support team. Interactions with and responsibilities of the PeoplesHR Professional Services team will cease at such point in time.

4.7 Hasil Pekerjaan dan Kriteria Penerimaan Pelanggan untuk setiap tahapan Metodologi Implementasi Standar

Tahap	Hasil Kerja	Kriteria Penerimaan Pelanggan
Kick off dan Perencanaan	Rencana Proyek	Rencana Proyek yang disetujui, registri pemangku kepentingan proyek
Penyelesaian Templat Persyaratan	Templat yang telah diisi	Penandatanganan templat
Pengaturan Sistem	Instalasi dan konfigurasi	Tidak ada
Workshop Modul	Serah terima modul	Penandatanganan cakupan
Penerimaan Modul	Penyelesaian implementasi modul	Penandatanganan UAT
Go Live	Perangkat Lunak PeoplesHR di lingkungan produksi	Tidak ada

4.7 Deliverables and Customer Acceptance Criteria for each of the stages of the Fast Track Implementation Methodology

Stage	Deliverables	Customer Acceptance Criteria
Kick off and Planning	Project Plan	Approved Project Plan, project stakeholder registry
Requirement Template Completion	Completed templates	Template signoff
System Setup	Installation and configuration	None
Module Workshops	Module handover	Module scope signoff
Module Acceptance	Completion of module implementation	UAT Signoff
Go Live	PeoplesHR Software in production environment	None

5 Tanggung Jawab Pelanggan

5.1 Manajemen Sumber Daya

- 5.1.1 Pelanggan akan menunjuk seorang perwakilan yang menjadi kontak utama untuk seluruh komunikasi antara Pelanggan dan Tim Proyek. Perwakilan tersebut juga berperan sebagai manajer proyek yang memastikan Tim Proyek dapat berkoordinasi serta mendapatkan akses kepada pemangku kepentingan dalam organisasi Pelanggan.
- 5.1.2 Pelanggan akan menyediakan *IT Support* yang diperlukan dan memastikan ketersediaannya sesuai kebutuhan selama proyek berlangsung.
- 5.1.3 Pelanggan akan menunjuk orang untuk terlibat pada proyek, yang memahami kebutuhan dan prioritas bisnis perusahaan, serta memastikan orang tersebut tersedia sesuai kebutuhan selama proyek berlangsung.
- 5.1.4 Pelanggan akan mengomunikasikan tanggung jawab proyek kepada semua pemangku kepentingan Pelanggan secara tepat waktu.
- 5.1.5 Pelanggan bertanggung jawab untuk mengelola pihak ketiga dalam proyek, apabila diperlukan.

5.2 Manajemen Akses

- 5.2.1 Apabila Tim Proyek perlu mengunjungi lokasi Pelanggan (jika dianggap perlu berdasarkan keputusan Perusahaan), Pelanggan wajib memfasilitasi

5. Customer Responsibilities

5.1 Resource Management

- 5.1.1 The Customer will assign a representative ("SPOC") who will act as the single point of contact for all Customer communication with the Project Team and also act as the project manager for the Customer who will ensure the Project Team has timely access to the relevant stakeholders within the Customer.
- 5.1.2 The Customer will assign the necessary IT support resources to be available as required for the duration of the project.
- 5.1.3 The Customer will assign the necessary personnel, who can communicate business requirements and priorities, to be available as required for the duration of the project.
- 5.1.4 The Customer will communicate project responsibilities to all the Customer's stakeholders in a timely manner.
- 5.1.5 The Customer is responsible for managing third parties, wherever relevant.

5.2 Access Management

- 5.2.1 In the event the Project Team is required to visit Customer premises (if deemed necessary at the sole discretion of the Company), the Customer will facilitate any site access requirements, security and safety clearances, prior to the arrival of the Project Team.

kebutuhan akses ke lokasi, termasuk izin masuk, keamanan, dan prosedur keselamatan sebelum Tim Proyek tiba.

- 5.2.2 Pelanggan wajib memberi Tim Proyek akses yang diperlukan selama durasi proyek, termasuk akses internet, jaringan internal (jika diperlukan), sistem, ruang rapat, area kerja, dan akses jarak jauh ke sistem sesuai kesepakatan.

- 5.2.3 Pelanggan wajib memberikan informasi kontak berupa nomor telepon dan alamat email dari staf terkait kepada Tim Proyek yang menjalankan pekerjaan sesuai dengan Formulir Pemesanan.

5.3 Jadwal

- 5.3.1 Pelanggan wajib memberi tahu Tim Proyek secara tertulis apabila terdapat perubahan Rencana Proyek dan/atau jika jadwal yang ditetapkan dalam Rencana Proyek tidak dapat dipenuhi.

- 5.3.2 Pelanggan bertanggung jawab atas keterlambatan di luar kendali Perusahaan yang menyebabkan Tim Proyek tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal.

- 5.3.3 Pelanggan wajib memberi pemberitahuan kepada Perusahaan minimal lima (5) hari kerja sebelumnya apabila ingin mengajukan perubahan jadwal atas pekerjaan yang tercantum pada Formulir Pemesanan.

5.4 Persetujuan

- 5.4.1 Pelanggan wajib memberikan masukan atas dokumen yang diberikan Perusahaan untuk ditinjau dalam waktu maksimal lima (5) hari kerja sejak dokumen diterima, kecuali disepakati lain secara tertulis.

- 5.2.2 The Customer to provide all necessary access to the internet, internal networks (if required), systems, meeting rooms, workspaces to the Project Team during project activities, including remote access to systems as required and mutually agreed.

- 5.2.3 The Customer to provide phone and email contact details for relevant Customer staff to the Project Team performing work as per the Order Form.

5.3 Schedule

- 5.3.1 The Customer is responsible for notifying the Project Team, in writing, of any changes to the Project Plan and/or inability to meet timelines in the Project Plan as soon as the Customer becomes aware of the matter.

- 5.3.2 The Customer is responsible for any delay not under the control of Company that results in the Project Team being unable to fulfil their scheduled tasks.

- 5.3.3 The Customer will provide advance notice of five (5) working days to the Company if the Customer is requesting any rescheduling of work associated with the Order Form.

5.4 Approvals

- 5.4.1 The Customer to provide feedback to Company documents within five (5) business days of being delivered for review, unless mutually agreed otherwise in writing.

- 5.4.2 The Customer to signoff documents within five (5) business days of the final version being delivered for signoff, unless mutually agreed otherwise in writing.

- 5.4.3 One (1) iteration of Customer feedback is assumed, unless mutually agreed otherwise in

- 5.4.2 Pelanggan wajib menandatangani dokumen dalam waktu maksimal lima (5) hari kerja setelah versi final dikirimkan Perusahaan untuk ditandatangani, kecuali disepakati lain secara tertulis.
- 5.4.3 Pelanggan hanya diberikan satu (1) kali kesempatan untuk memberikan masukan dalam proses ini, kecuali disepakati lain secara tertulis.
- 5.4.4 Jika terdapat beberapa pihak Pelanggan yang terlibat, Pelanggan bertanggung jawab mengoordinasikan dan menggabungkan seluruh masukan agar dapat disampaikan kepada Perusahaan secara jelas dan konsisten terkait hasil pekerjaan.

5.5 User Acceptance Testing (UAT)

- 5.5.1 Pelanggan bertanggung jawab memberi tahu Tim Proyek secara tertulis apabila terdapat perubahan jadwal kerja setelah rencana/jadwal pengujian dibagikan.
- 5.5.2 Pelanggan akan membantu Perusahaan mengidentifikasi penyebab dan menyelesaikan masalah yang ditemukan selama proses pengujian.
- 5.5.3 Pelanggan akan memberikan data uji kepada Perusahaan yang sesuai untuk kebutuhan pengujian.

5.6 Lain-lain

- 5.6.1 Pelanggan bertanggung jawab melakukan koordinasi internal dan menyiapkan dokumen atau rincian kebutuhan yang disepakati sebagai pedoman proyek.
- 5.6.2 Pelanggan bertanggung jawab atas setiap perubahan proses bisnis yang diperlukan sebagai akibat dari implementasi ini.
- 5.6.3 Perusahaan akan memberikan pelatihan selama implementasi. Pelanggan wajib memastikan

writing.

- 5.4.4 The Customer is responsible for coordinating and collating feedback, if multiple stakeholders from the Customer are involved, for Company Deliverables in a manner that is consistent and clear.

5.5 User Acceptance Testing (UAT)

- 5.5.1 The Customer is responsible for notifying the Project Team, in writing, of any changes to the schedule of work as soon as the test plan/schedule is shared.
- 5.5.2 The Customer will help Company to isolate and resolve issues identified by testing.
- 5.5.3 The Customer will provide test data to Company that is fit for purpose.

5.6 Others

- 5.6.1 The Customer is responsible for completing any internal consultation and preparation of a single source of requirements.
- 5.6.2 The Customer is responsible for any changes to customer business process as a result of this implementation.
- 5.6.3 The Company will provide training during the implementation process and the Customer will ensure proper knowledge transfer in situations where Customer's representatives and/or key Authorised Users who handle the administration of PeoplesHR Software changes. If additional training requirements are needed by the Customer in such situations, such services may be provided by the Company subject to availability and charging separate Fees at the then-current charge rates.
- 5.6.4 The Customer will ensure that data associated with the project is substantially and materially fit for purpose

transfer pengetahuan berjalan dengan baik apabila terjadi pergantian perwakilan dan/atau Pengguna Utama yang mengelola Software PeoplesHR. Pelatihan tambahan, jika diperlukan, akan diberikan sesuai ketersediaan dan dikenakan biaya terpisah sesuai tarif yang berlaku.

- 5.6.4 Pelanggan wajib memastikan bahwa data yang digunakan atau terkait dengan proyek sudah memadai, relevan, dan sesuai untuk mendukung tujuan proyek.
- 5.6.5 Jadwal proyek bergantung pada ketepatan waktu Pelanggan dalam memenuhi tanggung jawabnya, termasuk memberikan persetujuan, masukan, dan penerimaan hasil pekerjaan.
- 5.6.6 Pelanggan bertanggung jawab atas proses migrasi data apa pun yang tidak secara tegas diatur dalam dokumen ini maupun dalam Formulir Pemesanan.
- 5.6.7 Permintaan dari Perwakilan Pelanggan untuk layanan tambahan dan/atau perubahan pada cakupan yang tercantum dalam Formulir Pemesanan dapat dikenakan biaya tambahan.

6. Pengecualian

Hal-hal berikut secara tegas tidak termasuk dalam cakupan Layanan Profesional PeoplesHR:

- 6.1 Penyediaan, penyiapan, dan ketersediaan *hardware* (termasuk infrastruktur *hosting* milik Pelanggan dan *hardware* pihak ketiga) serta *software* terkait (termasuk sistem operasi dan basis data).
- 6.2 Integrasi data, transformasi data, pemodelan data, migrasi data, dan proses pemuatan data, selain yang disebutkan dalam Formulir Pemesanan.
- 6.3 Pendidikan, pelatihan, atau transfer pengetahuan di luar layanan pelatihan yang telah ditentukan dalam Metode Implementasi atau Formulir Pemesanan.

5.6.5 Project schedules are dependent on timely completion of Customer responsibilities, including signoff, feedback and acceptance.

5.6.6 The Customer is responsible for any data migration not explicitly defined herein or the Order Form.

5.6.7 Requests by the SPOC for additional services and/or changes to the scope described in the Order Form may attract additional Fees.

6. Excursions

The following items are explicitly not included in the scope of PeoplesHR Professional Services:

- 6.1 Provision, preparation or availability of any hardware (including infrastructure for Customer Hosting environments and any third party hardware) or related software (including operating systems and database systems).
- 6.2 Data integration, transformation, data modelling, migrations and data loads other than those mentioned clearly in the Order Form.
- 6.3 Education, training or knowledge transfer other than the Training Services defined under the Implementation Methodology or the Order Form.

- 6.4 Pengaturan *browser*, konfigurasi, pengujian, penanganan isu, atau penyelesaian masalah yang tidak secara khusus tercakup dalam Metode Implementasi.
- 6.5 Dukungan dan pemeliharaan berkala atas hasil pekerjaan yang disebutkan dalam dokumen ini.

7. Pencapaian Pembayaran

- 7.1 Biaya Layanan Profesional PeoplesHR untuk masing-masing paket produk Software PeoplesHR akan dicantumkan dalam Formulir Pemesanan.
- 7.2 Perusahaan akan menerbitkan tagihan secara bertahap sesuai jadwal pembayaran yang berlaku untuk masing-masing paket produk Software PeoplesHR sebagaimana tercantum pada tabel berikut.
- 7.3 Jadwal dan jumlah pembayaran untuk setiap tahapan adalah sebagaimana diatur berikut ini, kecuali ditentukan lain dalam Formulir Pemesanan.

Bundel Produk	Pembayaran Awal	Sebelum Memulai Pelatihan	Setelah Penyelesaian UAT
SDM Inti (Core HR)	50%	30%	20%
Cuti dan Kehadiran	50%	30%	20%
Penggalan	50%	30%	20%
Kompensasi dan Tunjangan	50%	30%	20%
Akuisisi Bakat	50%	30%	20%
Manajemen Karyawan	50%	30%	20%
Analitik Tenaga Kerja	50%	30%	20%
Keterlibatan Karyawan	50%	30%	20%

- 7.4 Seluruh tagihan dari Perusahaan harus dibayarkan dalam waktu 30 hari sejak tanggal penerbitan tagihan. Keterlambatan pembayaran dapat menyebabkan penangguhan layanan Profesional PeoplesHR, dan pembayaran yang telah dilakukan tidak dapat dikembalikan.
- 7.5 Apabila layanan Profesional PeoplesHR dihentikan karena tagihan belum dibayarkan, pelaksanaan kembali layanan tersebut akan bergantung pada ketersediaan personel Perusahaan dan akan mengikuti jadwal proyek yang baru.
- 7.6 Perusahaan hanya akan mulai mengerjakan Permintaan Perubahan setelah Pelanggan membayar 70% dari biaya yang disetujui. Setelah Permintaan Perubahan disetujui oleh Perusahaan, permintaan tersebut tidak dapat dibatalkan dan pembayaran yang telah dilakukan tidak dapat dikembalikan.

- 6.4 Browser settings, configuration, testing, issue management or problem management which are not expressly covered in the Implementation Methodology
- 6.5 Ongoing support and maintenance for any of the Deliverables mentioned herein.

7. Payment Milestones

- 7.1 The Fees for the PeoplesHR Professional Services relating to each of the product bundles of PeoplesHR Software will be set out in the Order Form.
- 7.2 The Company will issue invoices based on the completion of payment milestones relating to each of the product bundles in the PeoplesHR Software as outlined in the tables below.
- 7.3 The schedule of payment milestones and related amounts payable will be as follows, unless otherwise mentioned in the Order Form.

Product Bundle	Initial Payment	Before Commencing Training	Upon UAT Completion
Core HR	50%	30%	20%
Leave and Attendance	50%	30%	20%
Payroll	50%	30%	20%
Compensation and Benefits	50%	30%	20%
Talent Acquisition	50%	30%	20%
People Management	50%	30%	20%
Workforce Analytics	50%	30%	20%
Employee Engagement	50%	30%	20%

- 7.4 All invoices raised by the Company are payable within 30 days of the Invoice Date. Failure to make timely payments could result in PeoplesHR Professional Services being suspended. All such payments are strictly non-refundable.
- 7.5 Recommencement of PeoplesHR Professional Services subsequent to suspension of such services due to non-payment of invoices will be subject to the availability of Company personnel and under the new project timelines.
- 7.6 The Company will commence work on any Change Requests only after the Customer pays 70% of the Fees quoted for the said Change Request. The Customer agrees that Change Requests made by the Customer and accepted by the Company are non-cancellable and the Fees paid for the same are non-refundable.

8. Jangka Waktu Layanan Profesional PeoplesHR

8.1 Jangka waktu layanan profesional PeoplesHR pada setiap Perjanjian dimulai sejak Tanggal Mulai Pesanan dan akan tetap berlangsung, kecuali Perjanjian diakhiri lebih awal sesuai ketentuannya, hingga salah satu dari kondisi berikut tercapai lebih dahulu: proses Go-Live selesai atau mencapai batas waktu maksimal, yaitu 1 (satu) tahun sejak Tanggal Mulai Pesanan.

8.2 Jika layanan profesional PeoplesHR berakhir karena telah mencapai batas waktu maksimal, maka Pelanggan dan Perusahaan akan menyusun dan menyepakati jadwal/rencana proyek baru agar proses implementasi dapat diselesaikan. Pelanggan memahami dan menyetujui bahwa seluruh pembayaran yang telah dilakukan sampai batas waktu tersebut tidak dapat dikembalikan, dan penyelesaian proyek berdasarkan rencana yang baru dapat dikenakan biaya tambahan sesuai tarif harian yang tercantum Formulir Pemesanan.

8. Terms for PeoplesHR Professional Services

8.1 The term for PeoplesHR Professional Services of each Agreement begins on the Order Start Date and unless terminated sooner as provided in the Agreement, continues until earlier of "Go-Live" completion or the Long Stop Date (defined as one year from the Order Start Date).

9.2 If the Term for PeoplesHR Professional Services expires as a result of reaching the Longstop Date, the Customer and Company shall mutually agree on a revised project plan in order to complete the Implementation Services. The Customer agrees that all Payments made by the Customer to the Company until the Long Stop Date shall be non-refundable and that the revised project plan may incur additional charges calculated based on the daily rate specified in the Order Form.

