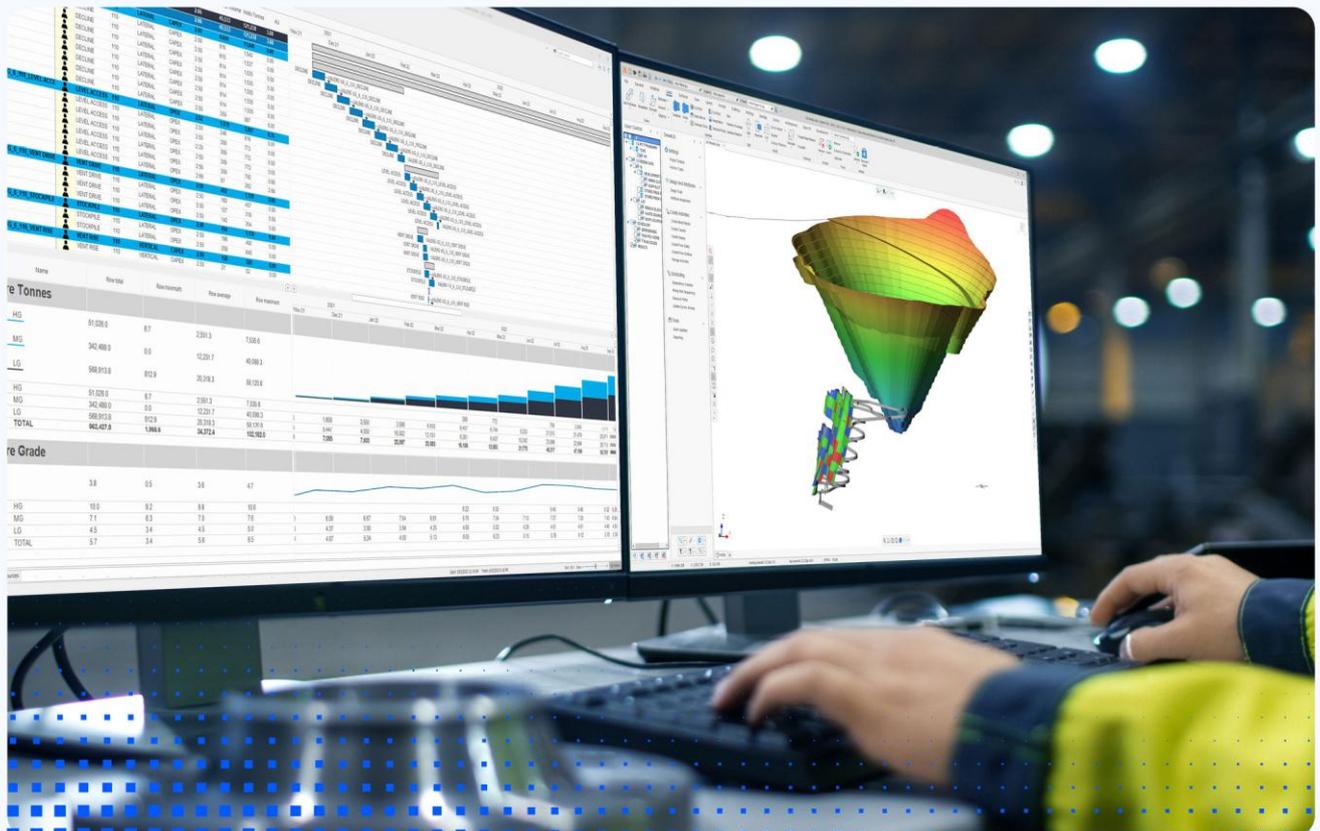




Deswik.Suite / Deswik.MDM

Perjanjian Dukungan dan Pemeliharaan Perangkat Lunak



DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| 1. Definitions and Interpretation | 3 |
| 2. Term..... | 7 |
| 3. Provision of Services..... | 7 |
| 4. New Releases..... | 9 |
| 5. Service Levels | 9 |
| 6. Customer's Obligations | 10 |
| 7. Fees, Expenses and Payment..... | 12 |
| 8. Intellectual Property Rights | 13 |
| 9. Confidentiality | 13 |
| 10. Force Majeure | 13 |
| 11. Termination..... | 14 |
| 12. Disclaimer and Limitation of Remedies | 15 |
| 13. Representatives | 16 |
| 14. Non-Solicitation | 16 |
| 15. Relationship | 16 |
| 16. Assignment or other Transfer | 16 |
| 17. Dispute Resolution..... | 17 |
| 18. Notices | 18 |
| 19. Miscellaneous..... | 18 |

PERJANJIAN INI DIBUAT PADA TANGGAL MULAI

antara **PT DESWIK SOFTWARE INDONESIA (NIB: 306250103557)** dengan alamat terdaftar di th Floor, CIBIS NINE Building Jl. TB. Simatupang No.2, Jakarta 12560 (**Deswik**)

dan Pihak yang diidentifikasi dalam Proposal (**Pelanggan**)

PENDAHULUAN

- a. Deswik adalah pemilik atau agen penjualan resmi untuk Perangkat Lunak dan telah melisensikan atau memperoleh lisensi bagi Pelanggan untuk menggunakan Perangkat Lunak berdasarkan ketentuan dalam EULA.
- b. Deswik bergerak dalam bisnis penyediaan berbagai layanan, termasuk layanan pemeliharaan dan dukungan teknis untuk Perangkat Lunak.
- c. Pelanggan ingin menggunakan layanan Deswik untuk menyediakan dukungan teknis dan layanan pemeliharaan untuk Perangkat Lunak berdasarkan ketentuan dalam Perjanjian ini.
- d. Perjanjian ini membahas layanan dukungan teknis dan pemeliharaan untuk Aplikasi Desktop ('Deswik.Suite') dan Aplikasi Perusahaan yang dikenal sebagai 'Deswik.MDM'. Layanan dukungan teknis dan pemeliharaan untuk Aplikasi Perusahaan yang dikenal sebagai 'Deswik.OPS' disediakan berdasarkan perjanjian terpisah.

KESEPAKATAN

1. DEFINISI DAN INTERPRETASI

1.1. DEFINISI

Dalam Perjanjian ini, kecuali jika maksud yang berlawanan jelas atau konteks mengharuskan hal lain:

Akses berarti setiap interaksi atau komunikasi dengan Sistem melalui mekanisme komunikasi apa pun yang menggunakan energi elektromagnetik terpandu atau tidak terpandu yang menyebabkan Sistem bereaksi atau merespons dalam bentuk apa pun terhadap interaksi atau komunikasi tersebut, dan Mengakses memiliki makna yang sesuai.

Kode yang Dapat Diakses berarti kode sumber yang tidak dilindungi dan dapat diakses dalam Perangkat Lunak, termasuk tetapi tidak terbatas pada skrip, makro, laporan khusus, dan alur kerja.

Layanan Tambahan berarti layanan tambahan apa pun yang diminta oleh Pelanggan dari waktu ke waktu, termasuk layanan yang bervariasi atau penyediaan Layanan yang Dikecualikan.

Pembaruan dengan Bantuan berarti pembaruan produk Perangkat Lunak Perusahaan ke Versi Major baru yang diawasi oleh Deswik.

Hari Kerja berarti hari yang bukan hari Sabtu, Minggu, atau hari libur nasional di lokasi Kantor Dukungan Deswik.

Tanggal Mulai berarti tanggal yang ditentukan dalam Proposal atau sebagaimana disepakati secara tertulis antara para pihak.

Informasi Rahasia berarti informasi yang berkaitan dengan Hak Kekayaan Intelektual suatu pihak atau operasi bisnis suatu pihak, termasuk namun tidak terbatas pada:

- a. informasi apa pun yang ditetapkan sebagai rahasia oleh suatu pihak;
- b. Perangkat Lunak termasuk kode sumbernya;
- c. semua informasi yang diberikan atau diperoleh dalam keadaan yang secara wajar dapat dianggap sebagai rahasia;
- d. ketentuan dalam Perjanjian ini; dan
- e. semua pengetahuan, teknik, proses, serta informasi komersial dan keuangan suatu pihak,
- f. tetapi tidak termasuk informasi yang:
- g. menjadi tersedia untuk umum bukan karena pelanggaran klausul 9;
- h. diizinkan atau diwajibkan untuk diungkapkan oleh pihak lainnya;
- i. diwajibkan untuk diungkapkan berdasarkan hukum; atau
- j. harus diungkapkan kepada penasihat hukum atau keuangan suatu pihak.

Perangkat Lunak Desktop atau **Aplikasi Desktop** berarti Perangkat Lunak yang ditetapkan oleh Deswik sebagai produk “desktop”, yang umumnya merupakan bagian dari “Deswik.Suite” dan secara umum hanya terdiri dari aplikasi yang berada di PC atau laptop pengguna. Perangkat Lunak Desktop tidak memiliki server aplikasi atau basis data sebagai bagian dari solusi standar. Produk ini dilisensikan berdasarkan model “Pengguna Bersamaan”.

Kantor Dukungan Deswik berarti lokasi kantor atau agen Deswik sebagaimana diidentifikasi dalam Lampiran A.

Perangkat Lunak yang Tertanam berarti perangkat lunak pihak ketiga apa pun yang mungkin mengandung Kode yang Dapat Diakses atau Kode yang Dilindungi yang dilisensikan oleh Deswik dari pihak ketiga dan disematkan dalam Perangkat Lunak.

Perangkat Lunak Perusahaan atau **Aplikasi Perusahaan** berarti Perangkat Lunak yang ditetapkan oleh Deswik sebagai produk “Perusahaan” yang secara umum memiliki server aplikasi atau basis data khusus sebagai bagian dari solusi keseluruhan. Produk ini dilisensikan berdasarkan basis “Pengguna Bernama per Situs”.

Kesalahan berarti kegagalan yang dapat diverifikasi dan direproduksi dari Perangkat Lunak untuk mematuhi secara material spesifikasi yang diterbitkan dalam kondisi penggunaan normal. Kesalahan tidak mencakup kegagalan yang disebabkan oleh hal-hal yang disebutkan dalam klausul 3.3.

Perbaikan Kesalahan berarti modifikasi atau tambahan yang, ketika dibuat atau ditambahkan ke Perangkat Lunak, membawa Perangkat Lunak ke dalam kepatuhan material dengan spesifikasi yang diterbitkan.

EULA berarti perjanjian lisensi pengguna akhir antara Deswik dan Pelanggan terkait Perangkat Lunak.

Layanan yang Dikecualikan berarti layanan dan dukungan yang dikecualikan sebagaimana diidentifikasi dalam klausul 3.3 dan Lampiran A.

Tanggal Berakhir berarti 12 bulan sejak Tanggal Mulai, atau sebagaimana disepakati secara tertulis antara para pihak.

Biaya berarti biaya yang ditetapkan atau dihitung sesuai dengan cara yang ditentukan dalam Proposal.

Kejadian Keadaan Kahar berarti kejadian atau kelalaian yang berada di luar kendali suatu pihak, termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- a. bencana alam fisik seperti kebakaran, banjir, petir, atau gempa bumi atau dampaknya (termasuk tanpa batasan, gangguan listrik atau telekomunikasi, atau gangguan atau pembatasan perjalanan);
- b. perang atau keadaan permusuhan bersenjata lainnya (baik perang dinyatakan atau tidak), pemberontakan, kerusakan, gangguan sipil, tindakan musuh publik, keadaan darurat nasional (baik secara fakta atau hukum) atau pemberlakuan darurat militer;
- c. epidemi atau pembatasan karantina;
- d. kegagalan usaha penyedia layanan pihak ketiga;
- e. penyitaan, nasionalisasi, pengambilalihan, ekspropriasi, larangan, embargo, pembatasan, atau kerusakan properti berdasarkan perintah badan pemerintah mana pun;
- f. perubahan hukum yang berlaku setelah tanggal Perjanjian ini yang berdampak buruk pada kemampuan Deswik untuk menyediakan Layanan; dan
- g. pemogokan, penguncian, penghentian kerja, perselisihan tenaga kerja, atau kekurangan tenaga kerja termasuk perselisihan industri yang spesifik pada suatu pihak atau subkontraktornya.

Peristiwa Kepailitan berarti seseorang tidak dapat membayar utangnya saat jatuh tempo atau dianggap insolven berdasarkan Undang-Undang No. 37 Tahun 2004 tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang serta perubahannya.

Kekayaan Intelektual mencakup hak cipta dan hak terkait lainnya, paten, merek dagang, desain industri, rahasia dagang, desain tata letak sirkuit terpadu, perlindungan varietas tanaman, aplikasi dari semua hal tersebut, serta hak atas penemuan, penemuan baru, perbaikan, tampilan dan nuansa, karya, dan nama, termasuk Perangkat Lunak.

Hak Kekayaan Intelektual mencakup hak yang terdapat dalam Hak Kekayaan Intelektual atau hak kepemilikan lainnya, hak untuk mengajukan pendaftaran berdasarkan undang-undang terkait hak tersebut atau hak serupa, serta hak untuk melindungi goodwill atau informasi rahasia.

Bunga berarti pembayaran bunga yang dihitung secara harian dan dikapitalisasi setiap bulan pada tingkat yang 2% lebih tinggi dari suku bunga variabel pinjaman pribadi yang diterbitkan oleh Bank Mandiri, atau jika lebih rendah, tingkat maksimum yang diizinkan oleh hukum yang berlaku.

Versi Major berarti rilis baru di mana angka pertama atau kedua dalam nomor versi produk Perangkat Lunak Perusahaan berubah. Sebagai contoh, perubahan dari 2024.1 ke 2024.2, atau dari 2024.2 ke 2025.1, dianggap sebagai rilis versi major; tetapi perubahan dari 2025.1.1515 ke 2025.1.1959 tidak dianggap sebagai rilis versi major.

Lisensi Bulanan berarti lisensi dengan nama tersebut yang diberikan kepada Pelanggan oleh Deswik dari waktu ke waktu. Jenis lisensi ini dibeli dalam kelipatan bulanan dengan tanggal kedaluwarsa berdasarkan Biaya yang telah dibayarkan.

Hak Moral berarti hak atas integritas kepenulisan, hak atribusi kepenulisan, hak untuk tidak memiliki atribusi kepenulisan yang salah, dan hak-hak serupa yang diberikan oleh undang-undang yang ada atau mungkin ada di mana pun di dunia, dalam Layanan.

Proposal berarti proposal yang diberikan oleh Deswik kepada Pelanggan terkait Layanan dan Perangkat Lunak.

Kode yang Dilindungi berarti kode sumber yang Deswik atau pihak ketiga telah mengambil langkah-langkah untuk melindungi dari akses.

Rilis berarti versi baru dari Perangkat Lunak, termasuk Perbaikan Kesalahan dan Pembaruan.

Tingkat Layanan berarti target tingkat layanan yang ditetapkan dalam Lampiran B.

Layanan berarti layanan yang diidentifikasi dalam Lampiran A.

Perangkat Lunak berarti perangkat lunak yang menyertai EULA, termasuk perangkat lunak komputer, Kode yang Dapat Diakses, Kode yang Dilindungi, serta media terkait, materi cetak, dokumentasi 'online' atau elektronik, layanan berbasis internet, dan Perangkat Lunak Tertanam.

Lisensi Berlangganan berarti lisensi dengan nama tersebut yang diberikan kepada Pelanggan oleh Deswik dari waktu ke waktu. Jenis lisensi ini dibeli dalam kelipatan 6 bulan atau 12 bulan dengan tanggal kedaluwarsa berdasarkan Biaya yang telah dibayarkan.

Perangkat Lunak yang Didukung berarti perangkat lunak yang didukung sebagaimana diidentifikasi dalam Proposal.

Sistem berarti lingkungan teknologi informasi yang ditentukan di mana Perangkat Lunak akan digunakan.

Faktur Pajak memiliki arti sebagaimana diberikan dalam Undang-Undang PPN.

Jangka Waktu berarti jangka waktu Perjanjian ini sebagaimana ditentukan dalam klausul 2.

Pembaruan berarti versi baru dari seluruh atau sebagian Perangkat Lunak yang disediakan oleh Deswik, termasuk modifikasi atau peningkatan kecil terhadap Perangkat Lunak.

PPN memiliki arti yang sama sebagaimana dalam Undang-Undang PPN.

Undang-Undang PPN berarti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, beserta perubahannya.

1.2. INTERPRETASI

Dalam Perjanjian ini, kecuali dinyatakan lain:

- a. referensi terhadap Perjanjian ini mencakup Perjanjian ini sebagaimana diubah, divariasikan, dinovasi, dilengkapi, atau diganti dari waktu ke waktu;
- b. referensi terhadap peraturan perundang-undangan mencakup setiap amendemen atau pengantiannya serta semua peraturan turunannya;
- c. kata atau ungkapan:
- d. dalam bentuk tunggal mencakup bentuk jamak dan sebaliknya;
- e. dalam bentuk gender mencakup gender lainnya;
- f. yang mengacu pada individu mencakup badan hukum, firma, badan tanpa badan hukum, otoritas, dan lembaga pemerintah;
- g. referensi kepada pihak dalam Perjanjian ini atau instrumen lainnya mencakup eksekutor, administrator, penerus, dan penerima haknya yang diizinkan;
- h. di mana suatu kata atau frasa didefinisikan atau diberikan makna, bentuk tata bahasa atau bagian lainnya memiliki makna yang sesuai;

- i. referensi terhadap klausul, jadwal, atau lampiran adalah referensi terhadap klausul, jadwal, atau lampiran dalam Perjanjian ini;
- j. di mana suatu tindakan harus dilakukan atau batas waktu akan berakhir pada hari yang bukan Hari Kerja, maka tindakan dapat dilakukan atau batas waktu akan berakhir pada Hari Kerja berikutnya;
- k. suatu ketentuan dalam Perjanjian ini tidak boleh ditafsirkan merugikan suatu pihak hanya karena pihak tersebut bertanggung jawab atas penyusunan dokumen atau pencantuman ketentuan dalam Perjanjian;
- l. referensi kepada dua atau lebih orang berarti orang-orang tersebut secara bersama-sama dan masing-masing secara sendiri-sendiri.

2. JANGKA WAKTU

- a. Tunduk pada klausul b, Perjanjian ini berlaku sejak Tanggal Mulai dan, kecuali diakhiri lebih awal sesuai dengan ketentuan dalam Perjanjian ini, tetap berlaku hingga Tanggal Berakhir.
- b. Jika sebelum Tanggal Berakhir para pihak menyepakati secara tertulis bahwa Perjanjian ini akan tetap berlaku untuk jangka waktu yang disepakati bersama setelah Tanggal Berakhir, maka Perjanjian ini, kecuali diakhiri lebih awal sesuai dengan ketentuan dalam Perjanjian ini, akan tetap berlaku hingga berakhirnya jangka waktu tersebut.

3. PENYEDIAAN LAYANAN

3.1. LAYANAN

Tunduk pada pembayaran Biaya oleh Pelanggan, selama Jangka Waktu, Deswik akan menyediakan Layanan kepada Pelanggan sesuai dengan ketentuan dalam Perjanjian ini.

3.2. LAYANAN TAMBAHAN

- a. Atas kesepakatan kedua belah pihak, Deswik dapat menyediakan Layanan Tambahan kepada Pelanggan dari waktu ke waktu dengan tarif yang berlaku saat itu. Layanan ini dapat mencakup (tanpa batasan):
 - (i) pelatihan tambahan bagi personel Pelanggan;
 - (ii) bantuan mendetail dalam menerapkan perangkat lunak pada proyek tertentu; atau
 - (iii) pengembangan peningkatan pada Perangkat Lunak untuk penggunaan khusus Pelanggan.
- b. Jika Pelanggan meminta Deswik untuk menyediakan Layanan Tambahan atau layanan yang secara signifikan berbeda dari Layanan yang ada, Deswik akan memberi tahu Pelanggan sesegera mungkin mengenai perkiraan Biaya tambahan serta syarat dan ketentuan terkait dalam menyediakan layanan tambahan atau yang bervariasi.
- c. Sampai harga dan ketentuan untuk Layanan Tambahan disepakati secara tertulis oleh para pihak, Deswik tidak berkewajiban untuk menyediakan Layanan Tambahan atau layanan yang bervariasi. Layanan ini akan diberikan berdasarkan perjanjian terpisah.

3.3. PERANGKAT LUNAK TAMBAHAN

Jika ada lisensi Perangkat Lunak tambahan yang dibeli selama Jangka Waktu:

- a. Untuk Lisensi Berlangganan, Biaya lisensi akan dihitung secara pro-rata hingga Tanggal Berakhir dan lisensi ini akan ditambahkan ke Perangkat Lunak yang Didukung.

- b. Untuk Lisensi Bulanan, lisensi akan tunduk pada perjanjian dukungan dan pemeliharaan masing-masing.
- c. Pelanggan dapat meminta agar dukungan untuk beberapa bundel lisensi tunduk pada perjanjian dukungan dan pemeliharaan terpisah, sehingga tanggal kedaluwarsa perjanjian tersebut mungkin tidak bertepatan.

3.4. PENGECUALIAN

Pelanggan mengakui bahwa Layanan tidak mencakup layanan dukungan atau perbaikan kesalahan, gangguan, atau cacat yang disebabkan oleh:

- a. penyalahgunaan, penggunaan yang tidak benar, perubahan, atau kerusakan pada Perangkat Lunak;
- b. kombinasi Perangkat Lunak dengan program atau peralatan lain yang tidak disetujui oleh Deswik;
- c. penggunaan oleh Pelanggan dari Rilis yang telah digantikan atau tidak didukung;
- d. pengoperasian Perangkat Lunak dengan cara yang melanggar kewajiban Pelanggan berdasarkan EULA;
- e. kegagalan Pelanggan dalam mengoperasikan atau menggunakan Perangkat Lunak sesuai dengan EULA, dokumentasi pengguna, atau arahan lain dari Deswik;
- f. manipulasi data sumber oleh Pelanggan dalam basis data SQL yang mendasari. Pelanggan mengakui dan setuju bahwa akses ke basis data hanya boleh dilakukan melalui API atau antarmuka pengguna yang disediakan oleh Deswik;
- g. penggunaan Perangkat Lunak oleh Pelanggan dalam lingkungan atau platform teknologi informasi yang berbeda dari yang ditentukan oleh Deswik di situs webnya dari waktu ke waktu;
- h. pemeliharaan atau pemrograman peralatan atau Sistem yang dilakukan oleh pihak lain selain Deswik atau personel resminya; atau
- i. modifikasi pada Perangkat Lunak atau Sistem yang dilakukan oleh Pelanggan atau pihak ketiga yang tidak secara khusus diizinkan oleh Deswik untuk melakukan modifikasi tersebut.

3.5. STANDAR LAYANAN

Deswik akan:

- a. menyediakan Layanan dengan jujur dan penuh ketekunan sesuai dengan standar profesional keahlian, kehati-hatian, dan ketekunan yang sesuai untuk seorang ahli di bidangnya serta sesuai dengan semua standar profesional Australia yang relevan;
- b. mematuhi semua hukum dan peraturan Australia yang berlaku serta semua izin, lisensi, otorisasi, dan akreditasi yang berlaku bagi Deswik atau Layanan;
- c. mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa hanya personel Deswik yang memerlukan Akses ke Sistem Pelanggan untuk melaksanakan Layanan yang memiliki Akses ke Sistem;
- d. menjaga kerahasiaan Informasi Rahasia Pelanggan sesuai dengan klausul 9; dan
- e. mematuhi semua arahan yang sah yang diberikan oleh Pelanggan terkait Akses.

4. RILIS BARU

4.1. PENAWARAN RILIS

Dari waktu ke waktu, Deswik dapat memberikan Rilis baru yang berlaku untuk Perangkat Lunak kepada Pelanggan, dengan biaya yang sudah termasuk dalam Biaya.

4.2. PENERIMAAN RILIS

- a. Tunduk pada klausul 4.3, Pelanggan tidak wajib menerima atau menginstal Rilis baru.
- b. Jika Pelanggan memilih untuk tidak menerima atau menginstal Rilis baru:
 - (i) Deswik tidak bertanggung jawab atas kerugian atau kerusakan yang dialami Pelanggan akibat cacat dalam Perangkat Lunak yang telah diperbaiki oleh Rilis tersebut;
 - (ii) Pelanggan mengakui bahwa Deswik mungkin tidak dapat memberikan dukungan yang memadai atau memperbaiki masalah Pelanggan; dan
 - (iii) Pelanggan mengakui bahwa dukungan hanya diberikan untuk Rilis yang ditentukan dalam O.
- c. Jika Pelanggan menerima Rilis (dengan mengunduh dan menginstalnya):
 - (i) Perjanjian ini akan tetap berlaku sepenuhnya untuk Rilis tersebut; dan
 - (ii) Pelanggan harus menghapus semua salinan Perangkat Lunak atau bagian dari Perangkat Lunak yang telah digantikan oleh Rilis tersebut atau menanganinya sesuai dengan arahan wajar dari Deswik.

4.3. RILIS PERANGKAT LUNAK PERUSAHAAN

- a. Jika Pelanggan menggunakan Perangkat Lunak Perusahaan, Pelanggan harus menerima dan menginstal setidaknya jumlah Rilis per tahun kalender sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran A.
- b. Jika dinyatakan dalam Lampiran A, instalasi Versi Major harus dilakukan melalui Pembaruan dengan Bantuan.

5. TINGKAT LAYANAN

5.1. PERSYARATAN PLATFORM DAN INPUT DATA

- a. Deswik akan menjalankan Layanan berdasarkan kriteria perangkat keras dan perangkat lunak minimum, sebagaimana ditentukan oleh Deswik di situs webnya dari waktu ke waktu, yang diperlukan sebagai bagian dari Sistem Pelanggan.
- b. Pelanggan mengakui dan setuju bahwa jika Sistem Pelanggan:
 - (i) tidak memenuhi kriteria ini;
 - (ii) tidak memenuhi persyaratan perangkat keras atau perangkat lunak minimum lainnya sebagaimana ditentukan oleh Deswik; atau
 - (iii) data Pelanggan tidak memiliki kualitas yang cukup atau tidak kompatibel dengan format yang didukung oleh Deswik (sebagaimana ditentukan dalam dokumentasi perangkat lunak),
- c. Deswik mungkin tidak dapat menyediakan Layanan sesuai standar yang diperlukan atau Pelanggan mungkin tidak dapat menerima manfaat dari Layanan tersebut.

5.2. TINGKAT LAYANAN

- a. Tingkat Layanan didasarkan pada penilaian wajar Deswik terhadap standar yang dapat dicapai, tetapi hanya bersifat indikatif dan tidak mengikat.
- b. Deswik akan berusaha secara wajar untuk menyelesaikan Layanan dalam jangka waktu yang diperkirakan dan akan memberi tahu Pelanggan sesegera mungkin setelah menyadari adanya hal yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian.

5.3. PENGGANTIAN PERANGKAT KERAS DAN PERANGKAT LUNAK

Jika Deswik menyediakan perangkat keras atau Perangkat Lunak kepada Pelanggan (termasuk Rilis):

- a. risiko atas perangkat keras, Perangkat Lunak, atau Rilis beralih kepada Pelanggan pada saat pengiriman kepada Pelanggan; namun
- b. hak kepemilikan atas perangkat keras tersebut tidak beralih kepada Pelanggan sampai pembayaran penuh kepada Deswik atas Biaya yang terkait dengan perangkat keras tersebut; dan
- c. Deswik dapat mengganti atau memodifikasi perangkat keras atau Perangkat Lunak sebelum pengiriman jika, menurut pendapat wajar Deswik, penggantian atau modifikasi tersebut tidak akan berdampak buruk terhadap kapasitas atau kinerja perangkat keras atau Perangkat Lunak.

5.4. PENYELESAIAN LAYANAN

- a. Pelanggan harus:
 - (i) memberitahu Deswik secara tertulis segera setelah Pelanggan menyadari adanya cacat dalam Layanan; atau
 - (ii) mengirimkan email kepada Deswik yang mengonfirmasi penyelesaian Layanan yang telah diberitahukan oleh Deswik sebagai telah selesai.
- b. Jika Pelanggan tidak memberitahu Deswik tentang cacat berdasarkan klausul (i) atau tidak memberikan email konfirmasi penyelesaian Layanan dalam waktu 14 hari setelah Deswik memberitahukan bahwa Layanan terkait telah selesai, maka Pelanggan dianggap telah menerima Layanan tersebut.
- c. Jika Pelanggan memberitahu Deswik tentang adanya cacat berdasarkan klausul (i), Deswik akan segera menyelidiki dan (jika berlaku) melakukan perbaikan atas cacat tersebut. Setelah perbaikan cacat selesai, Pelanggan harus segera memberikan pemberitahuan melalui email tentang penyelesaian Layanan, kecuali jika masih terdapat cacat lain. Dalam hal ini, Pelanggan selanjutnya diwajibkan untuk memberitahu Deswik tentang cacat tersebut.

5.5. KERJA SAMA BERSAMA

Kedua belah pihak akan:

- a. memberitahu pihak lain sesegera mungkin mengenai perubahan tak terduga, perkembangan baru, atau masalah lain yang berdampak pada Layanan; dan
- b. sebisa mungkin, mengakomodasi kebutuhan jadwal masing-masing.

6. KEWAJIBAN PELANGGAN

6.1. INFORMASI

- a. Pelanggan mengakui dan setuju bahwa dalam penyediaan Layanan, Deswik bergantung pada keakuratan dan kelengkapan informasi yang diberikan oleh Pelanggan.

- b. Pelanggan setuju dan menerima bahwa deskripsi, cakupan, jangkauan, jumlah, waktu, dan semua atribut Layanan yang ditetapkan dalam Perjanjian ini telah sesuai dan merupakan interpretasi yang akurat dari kebutuhan Pelanggan dan Sistem Pelanggan.

6.2. UMUM

- a. Untuk memungkinkan Deswik menyediakan Layanan, Pelanggan harus:
 - (i) agar Deswik dapat menyediakan Layanan dalam kerangka waktu yang ditentukan, memberikan:
 - (ii) akses tepat waktu ke personel utama Pelanggan;
 - (iii) akses tepat waktu ke semua Sistem dan data yang diperlukan (termasuk, jika diperlukan atau diinginkan, akses administratif);
 - (iv) akses tepat waktu ke lokasi, termasuk izin keamanan yang diperlukan, jika ada;
 - (v) semua barang yang diidentifikasi sebagai prasyarat dalam Proposal;
 - (vi) komunikasi dan keterlibatan pemangku kepentingan internal; dan
 - (vii) manajemen proyek internal;
- b. berusaha secara wajar untuk menanggapi dengan cepat dan akurat semua permintaan wajar dari Deswik untuk menyediakan informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan Layanan;
- c. memastikan bahwa semua informasi yang diberikan kepada Deswik akurat, lengkap, dan tidak menyesatkan atau tidak lengkap;
- d. mengizinkan personel Deswik yang terlibat dalam penyediaan Layanan untuk mengakses Sistem Pelanggan dan dokumentasi terkait sebagaimana diperlukan untuk memungkinkan Deswik menjalankan Layanan dengan benar;
- e. jika akses ke lokasi Pelanggan diperlukan, memastikan bahwa lokasi Pelanggan aman dan mematuhi semua peraturan perundang-undangan serta standar industri terkait kesehatan dan keselamatan kerja;
- f. jika relevan, menyediakan kepada Deswik personel Pelanggan yang sesuai untuk:
 - (i) memberikan informasi tentang Sistem Pelanggan dan lingkungan teknologi informasi;
 - (ii) menyelesaikan pertanyaan; dan
 - (iii) menyediakan informasi dan bantuan lain yang secara wajar diminta oleh Deswik dan personelnnya terkait dengan penyediaan Layanan.

6.3. AKSES

- g. Selama Jangka Waktu, Pelanggan harus memberikan kepada Deswik:
 - (i) akses non-eksklusif ke lokasi Pelanggan atau lokasi lain tempat Sistem berada sejauh yang diperlukan untuk memungkinkan Deswik menjalankan Layanan; dan
 - (ii) Akses ke Sistem, baik dengan hadir di lokasi Pelanggan atau lokasi lain tempat Sistem berada dan menggunakan komputer serta perangkat keras Pelanggan atau melalui akses jarak jauh.
- h. Deswik akan memastikan bahwa personelnnya, saat menggunakan lokasi atau fasilitas Pelanggan:
 - (i) mematuhi semua aturan, arahan, dan prosedur, termasuk yang berkaitan dengan keamanan atau kesehatan dan keselamatan kerja, yang berlaku di lokasi atau fasilitas tersebut;
 - (ii) menghindari gangguan yang tidak perlu terhadap pergerakan orang dan kendaraan; dan
 - (iii) tidak menimbulkan gangguan atau kebisingan yang tidak wajar.

7. BIAYA, PENGELUARAN, DAN PEMBAYARAN

7.1. BIAYA

- a. Pelanggan harus membayar Deswik Biaya atas Layanan yang diberikan.
- b. Deswik akan menerbitkan faktur kepada Pelanggan untuk Biaya yang harus dibayarkan, dan Pelanggan harus membayar Biaya tersebut dalam waktu 30 hari setelah menerima Faktur Pajak dari Deswik.
- c. Selain Biaya, Deswik juga berhak mendapatkan penggantian atas:
 - (i) semua pengeluaran pribadi yang wajar, setelah menyerahkan bukti pembayaran atau dokumen resmi lainnya kepada Klien; dan
 - (ii) semua biaya perjalanan yang wajar yang dikeluarkan oleh Deswik dalam melaksanakan Layanan.
- d. Deswik dapat mengubah Biaya dari waktu ke waktu dengan memberi pemberitahuan kepada Pelanggan.

7.2. BIAYA UNTUK LISENSI TAMBAHAN

Jika Pelanggan membeli lisensi perangkat lunak tambahan selama Jangka Waktu:

- a. ketentuan dalam EULA akan berlaku untuk Perangkat Lunak tersebut;
- b. Biaya tambahan akan berlaku berdasarkan model harga Deswik pada saat pembelian; dan
- c. Pelanggan dapat meminta agar dukungan untuk lisensi perangkat lunak tambahan ini dimasukkan ke dalam perjanjian ini. Dalam hal ini, biaya pemeliharaan untuk Lisensi Perpetual, atau biaya Lisensi Berlangganan, sebagaimana mestinya, akan dihitung secara pro-rata.

7.3. BUNGA

Deswik dapat mengenakan Bunga kepada Pelanggan atas setiap jumlah yang terutang berdasarkan Perjanjian ini yang tidak dibayarkan dalam jangka waktu yang ditentukan dalam Perjanjian ini.

7.4. PENAWARAN HARGA

Jika sewaktu-waktu Deswik memberikan penawaran harga kepada Pelanggan (termasuk namun tidak terbatas sebagai bagian dari Proposal), Pelanggan mengakui dan setuju bahwa penawaran harga tersebut:

- a. berdasarkan penilaian wajar Deswik atas waktu dan material yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan berdasarkan informasi yang tersedia bagi Deswik pada saat penyusunan penawaran; dan
- b. hanya bersifat indikatif dan tidak mengikat Deswik.

7.5. SENGKETA

Jika sewaktu-waktu Pelanggan mempermasalahkan jumlah yang tercantum dalam Faktur Pajak, Pelanggan harus segera membayar jumlah yang tidak disengketakan.

7.6. PPN

- a. Berdasarkan Undang-Undang PPN yang berlaku dan peraturan yang berlaku, Perjanjian ini akan menerapkan PPN sebesar 12% terhadap 11/12 dari total Biaya yang harus dibayarkan oleh kedua belah pihak. Jika Undang-Undang PPN berubah, Perjanjian ini akan menerapkan PPN sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku pada saat penagihan.

- b. Jumlah yang harus dibayarkan oleh Pelanggan kepada Deswik untuk, atau sehubungan dengan, setiap penyediaan berdasarkan Perjanjian ini tidak termasuk PPN.
- c. Sejauh jumlah yang harus dibayarkan mencakup penggantian atau ganti rugi atas kewajiban, biaya, atau pengeluaran yang ditanggung oleh Deswik, dalam Perjanjian ini jumlah kewajiban, biaya, atau pengeluaran tersebut dianggap bersih dari setiap pengembalian atau kredit pajak masukan PPN yang berhak diperoleh Deswik akibat dari kewajiban, biaya, atau pengeluaran tersebut.

8. HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

Pelanggan mengakui bahwa:

- a. hak yang diberikan kepada Pelanggan dalam Perangkat Lunak dan semua Pembaruan adalah lisensi semata berdasarkan ketentuan dalam EULA;
- b. Hak Kekayaan Intelektual dalam Perangkat Lunak dan semua Pembaruan dimiliki oleh Deswik atau pihak ketiga yang relevan berdasarkan ketentuan dalam EULA; dan
- c. semua Hak Kekayaan Intelektual yang dibuat sebagai hasil dari atau dalam pelaksanaan Deswik dalam menyediakan Layanan kepada Pelanggan, serta semua Hak Kekayaan Intelektual dalam dan terhadap semua dokumen atau materi lain yang dibuat untuk tujuan atau selama penyediaan Layanan oleh Deswik kepada Pelanggan, akan, setelah pembuatannya, dialihkan dan sepenuhnya menjadi milik Deswik.

9. KERAHASIAAN

9.1. AKSES TERHADAP INFORMASI RAHASIA

Masing-masing pihak mengakui bahwa pihak lainnya, karyawan, atau agennya, mungkin diberikan akses ke Informasi Rahasia yang berkaitan dengan bisnis pihak lain atau operasional Perjanjian ini atau negosiasi terkait Perjanjian ini.

9.2. KEWAJIBAN MENJAGA KERAHASIAAN

Masing-masing pihak berjanji untuk:

- a. menjaga kerahasiaan semua Informasi Rahasia yang ada dalam kepemilikannya; dan
- b. sejauh mungkin secara komersial, mengambil tingkat kehati-hatian yang sama untuk melindungi Informasi Rahasia pihak lain sebagaimana pihak tersebut melindungi Informasi Rahasia miliknya sendiri.

9.3. KELANGSUNGAN

Kewajiban menjaga kerahasiaan dalam klausul 9 tetap berlaku setelah berakhir atau diakhirinya Perjanjian ini.

10. KEADAAN KAHAR

Tidak ada pihak yang akan:

- a. melanggar Perjanjian ini akibat dari; atau
- b. bertanggung jawab atas,

kegagalan atau keterlambatan dalam pelaksanaan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini sejauh kegagalan tersebut disebabkan oleh Kejadian Keadaan Kahar.

11. PENGAKHIRAN

11.1. PENGAKHIRAN EULA

- a. Perjanjian ini akan berakhir jika, karena alasan apa pun, EULA diakhiri.
- b. Jika Perjanjian ini diakhiri berdasarkan klausul a, Deswik tidak memiliki kewajiban apa pun untuk mengembalikan Biaya yang telah dibayarkan oleh Pelanggan berdasarkan Perjanjian ini atau EULA.

11.2. PENGAKHIRAN OLEH PELANGGAN

Tanpa mengurangi hak atau upaya hukum Pelanggan, Pelanggan dapat, dengan pemberitahuan tertulis setidaknya tujuh (7) hari kepada Deswik, mengakhiri Perjanjian ini jika:

- a. Deswik melanggar kewajibannya dalam Perjanjian ini dan:
 - (i) pelanggaran tersebut tidak dapat diperbaiki;
 - (ii) jika dapat diperbaiki, pelanggaran tersebut tidak diperbaiki dalam waktu 30 hari setelah menerima pemberitahuan tertulis dari Deswik yang meminta perbaikan pelanggaran, kecuali jika pelanggaran tersebut, dengan mempertimbangkan sifatnya, kepentingannya, atau tindakan yang diambil oleh Deswik selama periode tersebut untuk memperbaiki Kesalahan, tidak cukup untuk membenarkan pengakhiran; atau
- b. terjadi Kejadian Kepailitan terhadap Deswik.

11.3. PENGAKHIRAN OLEH DESWIK

Tanpa mengurangi hak atau upaya hukum Deswik, Deswik dapat, dengan pemberitahuan tertulis setidaknya tujuh (7) hari kepada Pelanggan, mengakhiri Perjanjian ini jika:

- a. Pelanggan gagal membayar faktur yang tidak disengketakan dalam waktu 30 hari sejak diterimanya faktur tersebut dan terus gagal membayar selama 14 hari setelah menerima pemberitahuan dari Deswik kepada Pelanggan;
- b. Pelanggan melanggar kewajibannya dalam Perjanjian ini dan:
 - (i) pelanggaran tersebut tidak dapat diperbaiki;
 - (ii) jika dapat diperbaiki, pelanggaran tersebut tidak diperbaiki dalam waktu 30 hari setelah menerima pemberitahuan tertulis dari Pelanggan yang meminta perbaikan pelanggaran, kecuali jika pelanggaran tersebut, dengan mempertimbangkan sifat dan kepentingannya, tidak cukup untuk membenarkan pengakhiran; atau
- c. terjadi Kejadian Kepailitan terhadap Pelanggan.

11.4. SETELAH PENGAKHIRAN

- a. Pengakhiran Perjanjian ini tidak mempengaruhi hak atau kewajiban yang telah timbul dari masing-masing pihak, dan tidak akan mempengaruhi berlakunya atau kelanjutannya dari ketentuan mana pun dalam Perjanjian ini yang secara tegas atau tersirat dimaksudkan untuk tetap berlaku setelah pengakhiran.
- b. Pelanggan harus segera membayar kepada Deswik semua jumlah yang terutang dan harus dibayarkan pada tanggal pengakhiran Perjanjian ini.

- c. Deswik harus segera menyerahkan atau mengembalikan kepada Pelanggan Informasi Rahasia termasuk dokumen, laporan, dan catatan Pelanggan yang berada dalam kepemilikan, pengawasan, atau kendali Deswik.
- d. Pelanggan harus segera menyerahkan atau mengembalikan kepada Deswik Informasi Rahasia termasuk dokumen, laporan, dan catatan Deswik yang berada dalam kepemilikan, pengawasan, atau kendali Pelanggan.
- e. Deswik, setelah menerima pemberitahuan pengakhiran, harus mengatur penghentian pekerjaan secara tertib sesuai dengan saran tertulis dari Pelanggan.

11.5. DAMPAK PENGAKHIRAN TERHADAP PEMBARUAN

Jika tidak ada perjanjian baru yang dibuat setelah berakhir atau pengakhiran Perjanjian ini, Pelanggan tidak akan memenuhi syarat untuk menerima Pembaruan atas Perangkat Lunak.

12. PENYANGKALAN DAN PEMBATASAN PEMULIHAN

12.1. TIDAK ADA JAMINAN

- a. Deswik mengambil langkah-langkah komersial untuk menyediakan Layanan agar memenuhi kebutuhan Pelanggan dan memastikan bahwa Perangkat Lunak serta setiap Rilis bebas dari kesalahan. Namun, Deswik tidak memberikan pernyataan atau jaminan bahwa:
 - (i) Layanan, Perangkat Lunak, dan setiap Rilis akan bebas dari kesalahan, memenuhi kebutuhan Pelanggan, atau sesuai untuk tujuan tertentu; atau
 - (ii) Layanan akan diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
- b. Di bawah keadaan apa pun Deswik tidak akan bertanggung jawab atas kerugian insidental, khusus, tidak langsung, langsung, atau konsekuensial atau kehilangan keuntungan, gangguan bisnis, kehilangan kesempatan bisnis atau niat baik, klaim apa pun untuk kerugian tidak langsung, khusus atau punitif, klaim pihak ketiga atau kerugian atau biaya konsekuensial apa pun yang mungkin timbul dari instalasi atau penggunaan Perangkat Lunak, termasuk tetapi tidak terbatas pada yang dihasilkan dari cacat dalam Perangkat Lunak, atau kehilangan atau ketidakakuratan data jenis apa pun dan apakah Deswik memiliki pemberitahuan tentang kemungkinan kerugian tersebut.
- c. Jika Deswik melanggar ketentuan dalam Perjanjian ini, tanggung jawab maksimum Deswik yang bersifat eksklusif, baik berdasarkan kontrak, perbuatan melawan hukum, atau lainnya, tidak akan melebihi nilai yang lebih rendah dari:
 - (i) total harga yang dibayarkan untuk Layanan dalam jangka waktu dua belas bulan sebelum kejadian yang menyebabkan klaim;
 - (ii) melakukan kembali Layanan; atau
 - (iii) melakukan kembali Layanan oleh pihak ketiga yang secara wajar dapat diterima oleh Deswik.
- d. Pelanggan setuju bahwa setiap tindakan hukum yang timbul dari atau terkait dengan Perjanjian ini serta Layanan atau penggunaan Perangkat Lunak oleh Pelanggan harus dimulai dalam waktu satu (1) tahun sejak terjadinya kerugian atau kerusakan. Setelah jangka waktu tersebut, Pelanggan setuju bahwa setiap klaim akan secara permanen tidak dapat diajukan.
- e. Tidak ada dalam Perjanjian ini yang dimaksudkan atau akan ditafsirkan sebagai mengesampingkan atau mengubah hak-hak, jaminan, atau ketentuan hukum apa pun yang berlaku untuk Perjanjian ini atau Perangkat Lunak dan yang berdasarkan undang-undang (termasuk *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat* serta *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*) tidak dapat diubah atau dikecualikan.

13. PERWAKILAN

Setiap pihak, pada Tanggal Mulai dan dari waktu ke waktu jika perwakilan yang ditunjuk diganti, akan memberi tahu pihak lain tentang nama dan rincian kontak perwakilan mereka yang ditunjuk untuk:

- a. memfasilitasi komunikasi antara para pihak dan pelaksanaan Layanan;
- b. memberikan informasi apa pun yang diperlukan oleh suatu pihak terkait Layanan;
- c. menangani setiap masalah yang timbul terkait Layanan atau Perjanjian ini; dan
- d. menerima pemberitahuan yang diberikan berdasarkan Perjanjian ini.

14. LARANGAN PEREKRUTAN

- a. Setiap pihak tidak akan:
 - (i) selama Jangka Waktu; atau
 - (ii) selama enam bulan setelah Jangka Waktu atau perpanjangan Jangka Waktu, merekrut atau menawarkan pekerjaan kepada karyawan pihak lainnya.
- b. Untuk kejelasan, kewajiban ini tidak melarang suatu pihak untuk:
 - (i) mempertimbangkan dan menerima lamaran yang diajukan oleh karyawan atau kontraktor pihak lain sebagai tanggapan atas iklan lowongan kerja yang dipublikasikan secara umum dan tidak ditujukan secara khusus kepada karyawan atau kontraktor pihak lain;
 - (ii) menanggapi pendekatan yang dilakukan oleh karyawan atau kontraktor pihak lain yang dapat dibuktikan melalui catatan tertulis bahwa pendekatan tersebut diinisiasi oleh karyawan atau kontraktor tersebut; atau
 - (iii) menanggapi pendekatan yang dilakukan oleh perekrut profesional atas nama karyawan atau kontraktor pihak lain tanpa perekrut mengetahui tujuan rekrutmen.

15. HUBUNGAN

- a. Pelanggan dan Deswik mengakui dan menyetujui bahwa:
 - (i) hubungan antara para pihak adalah hubungan kontraktor independen dan bukan hubungan antara pemberi kerja dan karyawan, mitra, usaha patungan, hubungan fidusia, atau hubungan antara prinsipal dan agen;
 - (ii) Deswik tidak memiliki hak suara atau kendali manajemen atas Pelanggan atau bagian mana pun dari bisnis Pelanggan;
 - (iii) Deswik tidak memiliki wewenang untuk mengikat Pelanggan dan tidak boleh mengklaim memiliki posisi otoritas atau kemampuan untuk mengikat Pelanggan dalam bentuk apa pun.
- b. Deswik harus mengungkapkan kepada Pelanggan setiap konflik kepentingan yang nyata atau potensial yang muncul atau dapat muncul selama pelaksanaan Layanan sesegera mungkin setelah menyadari konflik tersebut.

16. PENUGASAN ATAU TRANSFER LAIN

- a. Pelanggan hanya dapat mengalihkan Perjanjian ini kepada pihak penerus dalam hal merger, akuisisi, atau perubahan kendali jika:
 - (i) Pelanggan memberi tahu Deswik dalam waktu enam puluh (60) hari setelah pengalihan;

- (ii) pihak penerus menyetujui secara tertulis untuk terikat oleh ketentuan dalam Perjanjian ini; dan
 - (iii) setelah pengalihan atau pemindahan, Pelanggan yang mengalihkan tidak lagi menggunakan Perangkat Lunak dan menghapus atau menghancurkan semua salinan Perangkat Lunak yang dimilikinya serta memberikan bukti penghapusan atau penghancuran kepada Deswik.
- b. Setiap pengalihan atau pemindahan Perangkat Lunak oleh Pelanggan yang tidak sesuai dengan ketentuan klausul 16 akan dianggap tidak sah dan memberikan hak kepada Deswik untuk mengakhiri Perjanjian ini sesuai dengan klausul 11.
 - c. Deswik dapat mengalihkan hak dan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini tanpa persetujuan Pelanggan. Setiap penerima pengalihan yang sah akan terikat oleh ketentuan dalam Perjanjian ini.

17. PENYELESAIAN SENGKETA

17.1. KESEPAKATAN UNTUK BERPARTISIPASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA

Para pihak setuju untuk mematuhi ketentuan penyelesaian sengketa dalam klausul 17 terkait sengketa yang timbul antara para pihak dalam Perjanjian ini atau EULA sebelum memulai litigasi atau arbitrase.

17.2. PEMBERITAHUAN SENGKETA

Jika terjadi sengketa antara para pihak, salah satu pihak dapat memberikan pemberitahuan kepada pihak lainnya yang secara ringkas menjelaskan rincian sengketa dan menyatakan bahwa itu adalah pemberitahuan sengketa berdasarkan klausul 17.1.

17.3. PEMBERITAHUAN DALAM RESPONS

Dalam waktu 5 Hari Kerja setelah penyampaian pemberitahuan sengketa, penerima harus mengirimkan tanggapan kepada pihak lainnya:

- a. mengakui penerimaan pihak dari pemberitahuan sengketa;
- b. menyatakan bahwa ini adalah pemberitahuan yang diberikan di bawah klausul ini 17.3; dan
- c. secara ringkas menjelaskan informasi apa pun yang diyakini secara langsung relevan dengan sengketa.

17.4. PERTEMUAN AWAL

- a. Para pihak harus bertemu dalam waktu 10 Hari Kerja setelah tanggal penyampaian pemberitahuan sengketa dan berusaha menyelesaikan sengketa.
- b. Masing-masing pihak harus menggunakan upaya terbaiknya untuk menyelesaikan sengketa dan bertindak dengan itikad baik.

17.5. MEDIASI

- a. Jika sengketa tidak terselesaikan dalam waktu 10 Hari Kerja sejak pertemuan yang diadakan berdasarkan klausul 17.4 atau dalam jangka waktu tambahan yang disepakati oleh para pihak, salah satu pihak dapat merujuk sengketa tersebut ke Singapore International Arbitration Centre (**SIAC**) untuk mediasi.
- b. Mediasi akan dilakukan sesuai dengan Aturan Arbitrase SIAC yang mengatur prosedur yang akan diterapkan, proses pemilihan mediator, dan biaya yang terlibat.

17.6. PERJANJIAN TETAP BERLAKU

Masing-masing pihak harus tetap melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini sambil menunggu penyelesaian sengketa.

17.7. INJUNGS

Tidak ada dalam klausul 17 ini yang mencegah salah satu pihak dari memulai injungsi di mana kerusakan mungkin merupakan solusi yang tidak memadai atau tidak tepat.

17.8. KELANGSUNGAN

Klausul 17 ini tetap berlaku meskipun Perjanjian ini dibatalkan, diakhiri, atau berakhir.

18. PEMBERITAHUAN

- a. Pemberitahuan yang diberikan berdasarkan perjanjian ini harus:
 - (i) dalam bentuk tertulis dan ditandatangani oleh atau atas nama pengirim;
 - (ii) ditujukan ke alamat penerima yang ditentukan dalam Perjanjian ini atau sebagaimana diubah dengan pemberitahuan tertulis; dan
 - (iii) ditinggalkan di, atau dikirim melalui pos terdaftar prabayar, pengiriman langsung, atau faksimili ke alamat tersebut.
- b. Suatu pemberitahuan dianggap telah diberikan:
 - (i) jika disampaikan langsung ke alamat penerima atau dikirim secara langsung, pada hari pengiriman;
 - (ii) jika dikirim melalui pos terdaftar prabayar, 2 Hari Kerja setelah tanggal pengiriman; atau
 - (iii) jika dikirim melalui faksimile, pada saat mesin faksimile pengirim mencatat bahwa transmisi berhasil tanpa kesalahan.
- c. Ketentuan dalam klausul 18 ini merupakan tambahan terhadap cara penyampaian lainnya yang diizinkan oleh hukum.

19. LAIN-LAIN

19.1. HUKUM YANG MENGATUR DAN YURISDIKSI

- a. Perjanjian ini diatur oleh hukum yang berlaku di Indonesia.
- b. Para pihak harus tunduk kepada SIAC dalam semua hal yang timbul berdasarkan atau sehubungan dengan perjanjian ini.
- c. Untuk tujuan pengakhiran Perjanjian ini, Deswik dan Pelanggan dengan ini sepakat untuk mengesampingkan ketentuan yang diatur dalam Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia, sejauh pembatalan yudisial dari Perjanjian ini diperlukan sebagai prasyarat untuk perjanjian ini.

19.2. BAHASA

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan, serta Peraturan Presiden No. 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia, Para Pihak sepakat untuk menyusun Perjanjian ini dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Kedua versi, baik bahasa Inggris maupun bahasa Indonesia, memiliki keabsahan yang sama. Jika terdapat inkonsistensi atau perbedaan interpretasi antara teks bahasa Inggris dan teks bahasa Indonesia dari Perjanjian ini, Para Pihak dengan ini sepakat bahwa teks dalam bahasa Inggris

yang akan berlaku, dan Para Pihak sepakat untuk mengubah versi bahasa Indonesia agar konsisten dengan versi bahasa Inggris yang relevan.

19.3. KESEPAKATAN KESELURUHAN

Perjanjian ini dan EULA:

- a. merupakan keseluruhan perjanjian antara para pihak mengenai pokok bahasan perjanjian ini dan menggantikan semua kontrak, pengaturan, dan pemahaman sebelumnya terkait dengan pokok bahasan tersebut; dan
- b. hanya dapat diubah secara tertulis yang ditandatangani oleh semua pihak.

19.4. KELANGSUNGAN

Ketentuan dalam klausul Perjanjian ini yang berkaitan dengan dokumen, hak atas Kekayaan Intelektual, asuransi, hak moral, ganti rugi, dan Informasi Rahasia tetap berlaku meskipun Perjanjian ini telah berakhir atau dihentikan.

19.5. SALINAN

Perjanjian ini dapat ditandatangani dalam beberapa salinan, masing-masing dianggap sebagai dokumen asli. Seluruh salinan tersebut bersama-sama membentuk satu instrumen hukum. Salinan yang telah ditandatangani dapat dikirim melalui faksimili.

19.6. PENGESAMPINGAN HAK

Pelepasan hak oleh suatu pihak atas haknya berdasarkan perjanjian ini:

- a. harus dilakukan secara tertulis; dan
- b. tidak berlaku sebagai pelepasan hak lainnya atau pelepasan hak di masa mendatang atas hak tersebut atau hak lainnya.

19.7. BIAYA DAN PENGELUARAN

Masing-masing pihak harus menanggung biaya dan pengeluarannya sendiri terkait dengan negosiasi, penyusunan, dan penandatanganan Perjanjian ini serta dokumen lain yang ditandatangani berdasarkan Perjanjian ini.

19.8. TINDAKAN LANJUTAN

Masing-masing pihak harus melakukan segala sesuatu dan menandatangani semua dokumen yang secara wajar diperlukan untuk melaksanakan Perjanjian ini dan transaksi yang dimaksudkan di dalamnya.

19.9. TIDAK ADA PENGGABUNGAN

Tidak ada ketentuan dalam Perjanjian ini yang berakhir pada saat pengakhiran, penyelesaian, atau penyelesaian Perjanjian ini, juga tidak terpengaruh oleh penandatanganan dan/atau penyerahan dokumen lain apa pun.

19.10. PEMISAHAN KETENTUAN

Jika ada ketentuan atau bagian dari ketentuan dalam Perjanjian ini yang tidak sah atau tidak dapat dilaksanakan dalam suatu yurisdiksi:

- a. ketentuan tersebut harus ditafsirkan ulang agar dapat berlaku dan diberlakukan di yurisdiksi tersebut, jika memungkinkan; atau

- b. jika ketentuan tersebut tidak dapat ditafsirkan secara terbatas, maka ketentuan tersebut harus dipisahkan jika memungkinkan, tanpa mempengaruhi ketentuan lain dalam Perjanjian ini atau mempengaruhi keabsahan atau keberlakuan ketentuan tersebut di yurisdiksi lain, dan para pihak harus berkonsultasi dengan itikad baik untuk menentukan apakah diperlukan amandemen atau ketentuan pengganti.

LAMPIRAN A DESKRIPSI LAYANAN

| Barang | Detail |
|---|---|
| Kantor Dukungan Deswik | Asia Pasifik – Brisbane, Perth Amerika Selatan – Santiago, Lima, Belo Horizonte Amerika Utara – Calgary, Denver Afrika – Johannesburg EMEA dan CIS – London |
| Hari Layanan | Pada Hari Kerja – didefinisikan sebagai hari yang bukan Sabtu, Minggu, atau hari libur nasional di lokasi Kantor Dukungan Deswik yang relevan (di atas). |
| Jam Layanan | Dukungan diberikan antara pukul 8am hingga 5pm pada Hari Kerja di lokasi Kantor Dukungan Deswik yang relevan (di atas). |
| Metode Pencatatan Panggilan Dukungan | Australia: 1300 653 032 atau +61 7 3292 2708 Afrika: +27 11 958 0170 Amerika Selatan: Chili: +56 2 3278 3888 Peru: +51 973 596 864 Brasil: +55 31 3024 2575 Amerika Utara: +1 800 977 9156 EMEA dan CIS: +44 1494 216 321 Email: support@deswik.com Web: https://clientportal.deswik.com |
| Persyaratan Panggilan Dukungan | <ul style="list-style-type: none"> Pengguna yang mencatat panggilan dukungan harus minimal telah mengikuti Pelatihan Dasar Deswik. Pengguna yang mencatat panggilan harus memberikan informasi yang cukup agar Deswik dapat mereproduksi kesalahan. |
| Perangkat Lunak Desktop (Deswik.Suite) – Layanan Dukungan yang Termasuk dan Tidak Termasuk | |
| Versi Perangkat Lunak yang Didukung (Rilis) | <ul style="list-style-type: none"> Pada waktu tertentu: rilis saat ini dan versi yang tidak lebih dari 12 bulan dari tanggal rilis awalnya. Tidak lebih dari dua (2) versi diinstal secara berdampingan, dan versi tersebut harus merupakan rilis berturut-turut. |
| Layanan / Dukungan yang Termasuk | <ul style="list-style-type: none"> Masalah pengguna; Perbaikan bug; Penyediaan patch; Penyediaan versi baru; Saran dari meja dukungan terkait kompatibilitas patch dan versi; Menyediakan informasi yang diperlukan untuk proses dan sistem manajemen insiden internal, manajemen masalah, manajemen perubahan, serta pemenuhan permintaan pelanggan; dan Laporan layanan pelanggan sesuai dengan permintaan yang wajar. |
| Layanan / Dukungan yang Tidak Termasuk | <ul style="list-style-type: none"> Masalah pihak ketiga yang disebabkan oleh platform/lingkungan IT atau aplikasi pihak ketiga yang tidak didukung; Masalah lingkungan/platform IT pelanggan; Penyediaan fungsionalitas baru atau kustom atas permintaan; Perubahan pada Skrip, Peta Proses, atau Plugin spesifik pelanggan; Masalah dengan data/masukan pelanggan yang tidak sesuai dengan spesifikasi desain atau dokumentasi pengguna; Langsung melakukan konfigurasi implementasi baru atau yang sudah ada; Melakukan Pengujian Penerimaan Pengguna (UAT / User Acceptance Testing) khusus pelanggan; Menggunakan sistem dukungan selain sistem milik Deswik; |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Bertanggung jawab atas atau mengelola proses dan sistem manajemen insiden internal, manajemen masalah, manajemen perubahan, serta pemenuhan permintaan pelanggan; • Pengujian kinerja lingkungan IT; • Pelatihan; dan • Dokumentasi yang disesuaikan. • Layanan yang tidak termasuk dapat diberikan berdasarkan perjanjian layanan teknis terpisah. |
| Deswik.MDM – Layanan Dukungan yang Termasuk dan Tidak Termasuk | |
| Versi Perangkat Lunak yang Didukung (Rilis) | <p>MDM dirilis dalam siklus rilis "Perawatan Diperpanjang" (Extended Maintenance/EM) dan "Perawatan Terbatas" (Limited Maintenance/LM).</p> <p>Versi EM yang Didukung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versi EM adalah versi inti dari MDM, dirilis setiap tahun. • Dukungan diberikan untuk versi EM hingga 3 bulan setelah rilis EM berikutnya (yaitu, 12 bulan hingga rilis berikutnya + 3 bulan transisi untuk peningkatan). Situs diharapkan untuk meningkatkan ke versi EM baru dalam waktu 3 bulan setelah rilis EM. • Saran teknis akan tersedia untuk versi EM hingga 4 bulan setelah rilis EM berikutnya. • Bug kritis akan diperbaiki melalui rilis minor. <p>Versi LM yang Didukung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versi LM menggunakan pendekatan 'berkelanjutan' dengan versi baru yang dirilis saat siap, tetapi tanpa siklus rilis tetap, untuk merilis fitur baru atau peningkatan sebagai respons terhadap umpan balik pengguna. Situs diharapkan untuk meningkatkan ke rilis LM terbaru dalam waktu yang wajar sejak tanggal rilis setiap versi LM. • Saran teknis akan tersedia untuk versi LM hingga 4 bulan setelah rilis LM berikutnya. • Bug kritis akan diperbaiki dalam rilis minor dari versi LM terbaru saja. • Penggunaan versi LM dibandingkan dengan versi EM bersifat opsional. Namun, jika pengguna memilih untuk menginstal versi LM, mereka tidak dapat kembali ke versi EM hingga rilis versi EM berikutnya. |
| Layanan / Dukungan yang Termasuk | <ul style="list-style-type: none"> • Masalah pengguna; • Perbaikan bug; • Penyediaan rilis minor; • Penyediaan rilis major; • Saran dari meja dukungan terkait kompatibilitas rilis dan versi; • Menyediakan informasi yang diperlukan untuk proses dan sistem manajemen insiden internal, manajemen masalah, manajemen perubahan, serta pemenuhan permintaan pelanggan; dan • Laporan layanan pelanggan sesuai dengan permintaan yang wajar. |
| Saran Teknis yang Termasuk | <ul style="list-style-type: none"> • Masalah pengguna; • Solusi alternatif untuk masalah non-kritis; • Saran dari meja dukungan terkait kompatibilitas patch dan versi; • Menyediakan informasi yang diperlukan untuk proses dan sistem manajemen insiden internal, manajemen masalah, manajemen perubahan, serta pemenuhan permintaan pelanggan. |
| Layanan / Dukungan yang Tidak Termasuk | <p>Pengecualian umum yang berlaku untuk semua perangkat lunak Deswik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masalah pihak ketiga yang disebabkan oleh platform/lingkungan IT atau aplikasi pihak ketiga yang tidak didukung; • Masalah lingkungan/platform IT pelanggan; • Penyediaan fungsionalitas baru atau kustom atas permintaan; |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Perubahan pada Skrip, Peta Proses, Plugin, PowerBI Connector, atau Konektor lainnya yang spesifik untuk pelanggan;• Masalah dengan data/masukan pelanggan yang tidak sesuai dengan spesifikasi desain atau dokumentasi pengguna;• Langsung melakukan konfigurasi implementasi baru atau yang sudah ada;• Melakukan Pengujian Penerimaan Pengguna (UAT / User Acceptance Testing) khusus pelanggan;• Menggunakan sistem dukungan selain sistem milik Deswik;• Bertanggung jawab atas atau mengelola proses dan sistem manajemen insiden internal, manajemen masalah, manajemen perubahan, serta pemenuhan permintaan pelanggan;• Pengujian kinerja lingkungan IT;• Pelatihan; dan• Dokumentasi yang disesuaikan. <p>Pengecualian khusus MDM:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dukungan atau bantuan yang diperlukan akibat manipulasi data sumber selain melalui API yang disediakan. Ini dapat mencakup:• akses langsung ke database oleh pelanggan untuk integrasi/laporan, termasuk namun tidak terbatas pada manipulasi data sumber oleh pelanggan dalam database SQL yang mendasarinya;• manipulasi penyimpanan file.• Perubahan pada perangkat lunak Deswik yang terkait dengan perubahan antarmuka akibat peningkatan atau rekonfigurasi aplikasi pihak ketiga;• Pemeliharaan atau pengelolaan konfigurasi MDM yang spesifik untuk situs;• Bantuan dalam pengujian penerimaan pengguna sebelum peningkatan sistem;• Pembersihan data pelanggan, konfigurasi template, atau peta proses sebagai bagian dari implementasi;• Peningkatan dengan bantuan;• Dukungan untuk antarmuka ke Perangkat Lunak atau data yang tidak secara eksplisit didukung sebagaimana dijelaskan dalam dokumentasi pengguna akhir Deswik. Untuk memperjelas, akses langsung ke database, layanan web yang tidak dipublikasikan, dan sejenisnya tidak didukung. Deswik dapat mengubah antarmuka yang tidak didukung kapan saja tanpa pemberitahuan, jika diperlukan untuk menjaga integritas produk. <p>Layanan yang dikecualikan dapat diberikan berdasarkan perjanjian layanan teknis terpisah.</p> |
|--|---|

LAMPIRAN B TARGET TINGKAT LAYANAN

| Tingkat Keparahan | Jenis Dukungan | Deskripsi | Waktu Respons | Waktu Penyelesaian & Deskripsi |
|-------------------|------------------------|--|---------------|--|
| Kritis | Cacat Perangkat Lunak | Fungsi esensial Perangkat Lunak berhenti bekerja, yang menghambat aktivitas bisnis harian yang kritis. Solusi alternatif tidak segera tersedia. | 4 Jam Kerja | Menyediakan solusi dalam 3 Hari Kerja. Solusi dapat berupa solusi alternatif atau perbaikan khusus pada produk. |
| | Bantuan Pengguna | Pengguna memerlukan bantuan dalam fungsi Perangkat Lunak untuk menghasilkan hasil yang kritis bagi aktivitas bisnis harian. Solusi alternatif tidak segera tersedia. | 4 Jam Kerja | Menyediakan solusi dalam 3 Hari Kerja. Solusi akan berisi instruksi atau solusi alternatif untuk mencapai hasil yang diinginkan (jika memungkinkan). |
| Tinggi | Cacat Perangkat Lunak | Fungsi inti Perangkat Lunak berhenti bekerja. Solusi alternatif tersedia. | 8 Jam Kerja | Menyediakan solusi dalam 7 Hari Kerja. Solusi dapat berupa solusi alternatif atau perbaikan publik pada produk. |
| | Bantuan Pengguna | Pengguna memerlukan bantuan dalam fungsi Perangkat Lunak untuk menghasilkan hasil yang merupakan fitur inti dari Perangkat Lunak. Solusi alternatif tersedia. | 8 Jam Kerja | Menyediakan solusi dalam 7 Hari Kerja. Solusi akan berisi instruksi atau solusi alternatif untuk mencapai hasil yang diinginkan (jika memungkinkan). |
| Sedang | Cacat Perangkat Lunak | Perangkat Lunak mengalami masalah yang hanya berdampak kecil pada aktivitas operasional normal. Solusi alternatif tersedia. | 2 Hari Kerja | Menyediakan solusi dalam 20 Hari Kerja. Solusi dapat berupa solusi alternatif atau komitmen untuk menerapkan perbaikan dalam rilis produk mendatang. |
| | Bantuan Pengguna | Pengguna memerlukan bantuan dalam fungsi Perangkat Lunak untuk meningkatkan produktivitas mereka, masalah pengguna yang berdampak kecil pada kegunaan perangkat lunak, atau pertanyaan umum. Solusi alternatif tersedia. | 2 Hari Kerja | Menyediakan solusi dalam 10 Hari Kerja. Solusi akan berisi instruksi atau solusi alternatif untuk mencapai hasil yang diinginkan (jika memungkinkan). |
| Rendah | Cacat Perangkat Lunak | Masalah kecil dengan perangkat lunak yang tidak menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna akhir. | 4 Hari Kerja | Memberikan tanggapan dalam 20 Hari Kerja. Solusi dapat mencakup pengajuan permintaan fitur ke manajemen produk, dan/atau penjadwalan perubahan dalam rilis produk mendatang. |
| | Permintaan Peningkatan | Saran Peningkatan | 4 Hari Kerja | Memberikan tanggapan dalam 20 Hari Kerja. Solusi dapat mencakup pengajuan permintaan fitur ke manajemen produk, dan/atau penjadwalan perubahan dalam rilis produk mendatang. |

Kondisi Target Tingkat Layanan

(a) Tingkat Keparahan, Waktu Respons, dan Waktu Penyelesaian

- (i) Deswik dan Klien akan mengkategorikan tingkat keparahan semua masalah (dengan itikad baik) dan Deswik akan berkonsultasi dengan Pengguna Ahli Perusahaan mengenai setiap insiden yang diturunkan kategorinya atau jika Deswik tidak setuju dengan kategori yang diusulkan oleh Klien.
- (ii) Target waktu penyelesaian dihitung dari saat Klien telah memberikan Deswik informasi yang cukup (dan file data pelanggan jika diperlukan) agar Deswik dapat mereproduksi masalah tersebut dan masalah tersebut berhasil direproduksi oleh Deswik.
- (iii) Target waktu penyelesaian akan "dijeda" ketika Dukungan Deswik menunggu informasi tambahan dari Klien atau jika dukungan telah dijadwalkan pada waktu tertentu.
- (iv) Setiap masalah yang dianggap sebagai masalah Kritis oleh Klien harus dilaporkan oleh Klien melalui panggilan telepon ke saluran Dukungan Deswik.

(b) Akses ke Desktop/Laptop untuk Dukungan Aplikasi Desktop Deswik

- (i) Semua dukungan Aplikasi Desktop akan diberikan secara jarak jauh, menggunakan alat akses jarak jauh atau kontrol jarak jauh jika interaksi sistem pelanggan diperlukan. Penggunaan alat kontrol jarak jauh ini tunduk pada persetujuan Klien.

(c) Akses ke Server Aplikasi Deswik dan Server Database (jika diinstal)

- (i) Untuk menyediakan Layanan Dukungan bagi Aplikasi Perusahaan Deswik, Klien harus memberikan Deswik akses sebagai berikut:
 - (A) **Akses Jarak Jauh:** diberikan melalui RDP atau perangkat lunak kontrol jarak jauh serupa. Jika akses jarak jauh dibatasi oleh firewall aman, gateway aman, VPN, atau mekanisme keamanan lainnya, Klien harus memastikan bahwa Dukungan Deswik diberikan semua hak jaringan dan keamanan, hak istimewa, token akses, sertifikat, dan informasi yang diperlukan untuk memungkinkan Akses Jarak Jauh ke Server Aplikasi Deswik dan Server Database guna menyediakan Layanan Dukungan.
 - (B) **Hak Akses dan/atau Hak Istimewa Administratif:** Klien harus memberikan Deswik akun pengguna dengan hak istimewa yang cukup ke Server Aplikasi dan Server Database guna menyediakan Layanan Dukungan. Hak istimewa yang diperlukan akan ditentukan dalam dokumentasi instalasi dan peningkatan Deswik dan dapat berbeda antara fase "instalasi" dan "operasi normal" dalam siklus hidup produk.
 - (C) **Akses Fisik ke Situs dan Server:** tidak diperlukan dalam keadaan normal; namun, jika mekanisme Akses Jarak Jauh yang biasa tidak memungkinkan secara teknis untuk menyediakan Layanan Dukungan, dukungan di lokasi dapat diberikan (atas kebijakan Deswik dan dengan izin Klien) dan memerlukan akses langsung ke Situs Klien yang relevan serta Server Aplikasi dan Database Deswik terkait. Klien bertanggung jawab atas semua biaya tambahan yang dikeluarkan oleh Deswik dalam menyediakan Layanan Dukungan di lokasi.
 - (D) **Cadangan Data:** harus dijadwalkan secara berkala dan diperlukan untuk tujuan pemulihan. Cadangan ini mungkin diperlukan untuk mereproduksi dan mendiagnosis masalah dengan Server Aplikasi dan Server Database Deswik. Cadangan berbasis file SQL reguler dan cadangan penyimpanan file server aplikasi harus dikonfigurasi pada Server produksi untuk membuat cadangan Database Aplikasi Deswik di lokasi berbagi file yang dapat diakses. Personel Dukungan Deswik harus memiliki akses dan hak istimewa yang cukup untuk dapat mengakses cadangan berbasis file SQL ini dan memulihkannya ke Lingkungan Uji.

- (E) **Pemantauan Sistem:** untuk memastikan operasi yang aman dan berkelanjutan, Klien harus memantau layanan utama dan penggunaan sumber daya sebagaimana direkomendasikan oleh Deswik, serta memberikan Deswik rincian pemantauan dan peringatan yang relevan sesuai kebutuhan. Layanan yang harus dipantau termasuk, namun tidak terbatas pada, kapasitas penyimpanan disk, penggunaan CPU, penggunaan memori, konektivitas database, dan pemanfaatan jaringan.
 - (F) **Lingkungan Uji di Lokasi:** mungkin diperlukan untuk mereproduksi dan mendiagnosis masalah pada Server Aplikasi dan Database Deswik. Lingkungan Uji harus terdiri dari Server Aplikasi virtual, Server Database virtual, dan klien virtual dengan alat debugging Deswik terinstal di dalamnya. Hak administratif lokal diperlukan pada semua mesin uji virtual. Akses Jarak Jauh ke Lingkungan Uji, sebagaimana dijelaskan di atas, akan diperlukan jika disarankan oleh Deswik untuk menyediakan Layanan Dukungan.
- (ii) Persyaratan akses minimum dalam klausul ini memungkinkan personel Deswik yang berwenang untuk meninjau lingkungan Klien secara tepat (termasuk perangkat lunak, data, dan konfigurasi) serta meningkatkan analisis dan penyelesaian masalah secara signifikan dan melakukan peningkatan atau perubahan konfigurasi perangkat lunak.
 - (iii) Hanya personel Deswik yang secara khusus diotorisasi oleh Klien yang diizinkan mengakses jaringan Klien serta Server Aplikasi dan Database Deswik. Deswik akan, jika diminta oleh Klien, mematuhi semua persyaratan keamanan yang wajar, formulir, pernyataan, kebijakan, dll untuk memperoleh akses tersebut.
- (d) **Pengguna Ahli**
- (i) Klien harus menunjuk Pengguna Ahli internal (atau lebih, jika diperlukan) di setiap Situs sebagai perwakilan dan kontak utama terkait pelaporan cacat perangkat lunak dan permintaan bantuan pengguna. Pengguna Ahli harus telah menyelesaikan pelatihan formal yang sesuai yang disediakan oleh staf Deswik.
 - (ii) Pengguna Ahli akan menjadi titik kontak awal bagi semua pengguna lain terkait pelaporan cacat perangkat lunak, masalah/prosedur spesifik pelanggan, dan permintaan bantuan pengguna.
 - (iii) Sebelum melaporkan cacat perangkat lunak atau mengajukan permintaan bantuan pengguna, Pengguna Ahli harus mencoba mendiagnosis masalah atau menanggapi permintaan bantuan secara internal. Jika upaya awal untuk mendiagnosis masalah atau menjawab permintaan bantuan pengguna tidak berhasil, Pengguna Ahli akan mengajukan masalah tersebut ke Dukungan Deswik.
 - (iv) Jika diperlukan untuk melaporkan cacat perangkat lunak ke Dukungan Deswik, Pengguna Ahli akan mengoordinasikan dan mengirimkan langkah-langkah yang dapat direproduksi serta file data terkait (jika diperlukan) ke Dukungan Deswik untuk penyelesaian.
 - (v) Pendekatan Pengguna Ahli:
 - (A) telah terbukti bermanfaat bagi pelanggan dan Deswik;
 - (B) memungkinkan identifikasi kebutuhan pelatihan, masalah prosedural, dan pengurangan jumlah panggilan serupa ke Deswik; dan
 - (C) memungkinkan Klien, jika diinginkan, untuk secara signifikan mengurangi biaya pelatihan melalui pendekatan seperti Train-the-Trainer.
- (e) **Ketentuan Lain**
- (i) Jika seorang pengguna terus-menerus mencatat panggilan dukungan "Bantuan Pengguna" yang dicakup dalam kursus pelatihan standar Deswik, Deswik dapat merekomendasikan kursus pelatihan sebagai bagian dari solusi.

- (ii) Target Tingkat Layanan hanya berlaku untuk "penggunaan yang sesuai" dari produk. Untuk kejelasan, produk hanya boleh digunakan sesuai dengan dokumentasi yang diberikan.
 - (iii) Target Tingkat Layanan tidak berlaku untuk aplikasi, modul, atau komponen pihak ketiga yang didukung, meskipun telah diintegrasikan ke dalam Perangkat Lunak Deswik. Meskipun demikian, Deswik akan memantau hubungan dengan pengembang aplikasi pihak ketiga dan penyedia dukungan serta menggunakan upaya terbaik untuk mematuhi Target Tingkat Layanan.
 - (iv) Jika seorang pengguna yang telah mengajukan tiket meninggalkan pekerjaannya di Klien, dan Klien tidak dalam waktu yang wajar memberi tahu orang lain sebagai pengganti yang ditugaskan untuk tiket tersebut, Deswik berhak untuk menutup tiket tersebut atas kebijakannya sendiri.
- (f) **Ketergantungan pada Pemasok Eksternal**
- (i) Untuk menyediakan Layanan, dalam beberapa kasus Deswik bergantung pada pemasok eksternal tertentu untuk produk, informasi, dan layanan tertentu ("dependensi").
 - (ii) Deswik akan berupaya mengelola semua hubungan dengan pemasok eksternal untuk memastikan Layanan yang diberikan Deswik tidak terpengaruh.
 - (iii) Jika Klien memerlukan dukungan untuk masalah yang terkait dengan dependensi, sebagai bagian dari Layanan, Deswik mungkin perlu merujuk masalah tersebut ke pemasok eksternal untuk diperbaiki atau ditanggapi. Deswik akan menjaga Klien tetap mendapat informasi mengenai perkembangan dan jangka waktu perbaikan sebagaimana disampaikan oleh pemasok eksternal.
 - (iv) Jika pemasok eksternal menghentikan produksi, pasokan, atau dukungan terhadap produk atau layanan apa pun yang menjadi dependensi Deswik dalam menyediakan Layanan, Deswik akan memberi tahu Klien, dan Deswik berhak untuk tetap menyediakan Layanan terkait berdasarkan basis "upaya terbaik".