

SYARAT DAN KETENTUAN JASA PROFESIONAL

Versi: 1.0

Tanggal Berlaku: 17 Oktober 2026

KETENTUAN UMUM

Syarat dan Ketentuan Jasa Profesional ini ("Ketentuan") diterbitkan oleh PT MITRA NARA ARTHA, suatu badan hukum berbentuk Perseroan Perorangan yang didirikan berdasarkan hukum Republik Indonesia, berkedudukan di Kota Administrasi Jakarta Pusat, dan menjalankan kegiatan usaha dengan merek MNA Advisory ("MNA"). MNA menyediakan jasa konsultasi, advisory, dukungan profesional, pengelolaan layanan, dan jasa terkait lainnya dalam bidang sumber daya manusia, organisasi, serta manajemen bisnis, sesuai dengan ruang lingkup jasa yang disepakati dengan masing-masing klien. Ketentuan ini menetapkan syarat dan ketentuan umum yang mengatur penyediaan jasa profesional oleh MNA kepada setiap individu, badan usaha, badan hukum, atau organisasi yang menggunakan jasa MNA ("Klien"). Ketentuan ini merupakan ketentuan standar yang berlaku terhadap suatu penugasan (engagement) apabila secara tegas dirujuk dan dinyatakan sebagai bagian dari Proposal & Quotation, Surat Konfirmasi Penugasan (Engagement Confirmation), Statement of Work, atau dokumen penugasan tertulis lainnya yang disepakati secara sah oleh MNA dan Klien. Dengan menyetujui dokumen penugasan yang secara tegas merujuk pada Ketentuan ini, Klien menyatakan telah memperoleh kesempatan yang memadai untuk mengakses, membaca, memahami, dan menyetujui versi Ketentuan yang berlaku. Ketentuan tersebut selanjutnya menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kesepakatan penugasan antara MNA dan Klien. Ketentuan ini dapat dipublikasikan dan disediakan dalam bentuk elektronik melalui website resmi MNA (<https://www.mna-advisory.com>), termasuk dalam format dokumen yang dapat diunduh. Publikasi, akses, atau pengunduhan Ketentuan ini tidak dengan sendirinya membentuk hubungan kontraktual antara MNA dan pihak yang mengaksesnya. Masing-masing penugasan akan dilaksanakan berdasarkan ruang lingkup jasa, hasil pekerjaan (deliverables), jangka waktu, biaya jasa profesional, tanggung jawab, asumsi, batasan, serta ketentuan komersial lainnya sebagaimana disepakati dalam dokumen penugasan yang berlaku. MNA dan Klien selanjutnya masing-masing disebut sebagai "Pihak" dan secara bersama-sama disebut sebagai "Para Pihak".

PASAL 1 – DEFINISI DAN INTERPRETASI

1.1. Definisi

Kecuali ditentukan lain dalam Ketentuan ini, istilah-istilah berikut mempunyai arti sebagai berikut:

- "Ketentuan" berarti Syarat dan Ketentuan Jasa Profesional MNA Advisory ini, sebagaimana diidentifikasi berdasarkan nomor versi dan Tanggal Berlaku yang tercantum pada bagian awal dokumen.
- "Tanggal Berlaku" berarti tanggal mulai berlakunya suatu versi Ketentuan sebagaimana tercantum pada bagian awal dokumen ini, dan tidak dengan sendirinya merupakan tanggal dimulainya suatu engagement.
- "Proposal & Quotation" berarti proposal dan penawaran komersial yang diterbitkan oleh MNA kepada Klien sehubungan dengan Jasa, termasuk setiap perubahan atau revisinya yang disetujui oleh Para Pihak secara tertulis.
- "Surat Konfirmasi Penugasan" atau "Engagement Confirmation" berarti dokumen yang memuat konfirmasi dan persetujuan Para Pihak atas suatu engagement, termasuk pengakuan atas berlakunya Ketentuan ini dan dokumen terkait yang dinyatakan sebagai bagian dari engagement tersebut.
- "Dokumen Penugasan" berarti Proposal & Quotation, Surat Konfirmasi Penugasan, Statement of Work, purchase order yang diterima oleh MNA, atau dokumen tertulis lainnya yang disepakati secara sah oleh Para Pihak untuk mengatur suatu engagement.
- "Perjanjian Penugasan" berarti keseluruhan kesepakatan yang mengikat MNA dan Klien sehubungan dengan suatu engagement, yang terdiri atas Dokumen Penugasan yang telah disetujui, versi Ketentuan yang secara tegas dinyatakan berlaku, serta Lampiran, Permintaan Perubahan, addendum, dan/atau perubahan lain yang disepakati oleh Para Pihak.
- "Engagement" atau "Penugasan" berarti suatu proyek, penugasan konsultasi, layanan rutin, managed services, dukungan profesional, atau bentuk penyediaan Jasa lainnya oleh MNA kepada Klien berdasarkan Perjanjian Penugasan yang berlaku.
- "Jasa" berarti jasa konsultasi, advisory, dukungan profesional, project services, managed services, HR operational support, dan/atau jasa lainnya yang disediakan oleh MNA kepada Klien sebagaimana diatur dalam Perjanjian Penugasan.
- "Ruang Lingkup Jasa" berarti kegiatan, pekerjaan, tanggung jawab, batasan, volume, parameter layanan, serta cakupan Jasa yang secara khusus disepakati oleh Para Pihak dalam Dokumen Penugasan yang berlaku.
- "Deliverables" berarti dokumen, laporan, analisis, rekomendasi, framework, tools, template yang telah disesuaikan, atau hasil kerja lainnya yang secara tegas dinyatakan sebagai hasil yang wajib diserahkan oleh MNA berdasarkan Ruang Lingkup Jasa yang disepakati.
- "Biaya Jasa Profesional" berarti seluruh biaya yang wajib dibayarkan oleh Klien kepada MNA atas pelaksanaan Jasa sebagaimana tercantum dalam Proposal & Quotation, Lampiran, invoice, atau dokumen komersial lain yang disepakati Para Pihak.
- "Biaya Eksternal" berarti biaya pihak ketiga dan/atau pengeluaran lain di luar Biaya Jasa Profesional yang diperlukan atau disetujui untuk pelaksanaan Jasa, termasuk tetapi tidak terbatas pada biaya perjalanan, akomodasi, lisensi perangkat lunak, platform rekrutmen, iklan, assessment, background check, penasihat profesional, notaris, penerjemah, venue, pencetakan, atau biaya lainnya yang relevan.
- "Data Klien" berarti seluruh data, dokumen, informasi, catatan, file, akses sistem, dan materi lainnya yang diberikan atau disediakan oleh Klien kepada MNA untuk keperluan pelaksanaan Jasa.
- "Informasi Rahasia" berarti seluruh informasi yang bersifat rahasia, non-publik, komersial, keuangan, operasional, ketenagakerjaan, personal, teknis, strategis, atau informasi lain milik salah satu Pihak yang diperoleh Pihak lainnya sehubungan dengan Perjanjian Penugasan.
- "Permintaan Perubahan" atau "Change Request" berarti permintaan untuk mengubah, menambah, mengurangi, memperluas, atau menyesuaikan Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, timeline, volume pekerjaan, parameter layanan, biaya, atau ketentuan pelaksanaan lainnya setelah Ruang Lingkup Jasa disepakati.
- "Hari Kerja" berarti hari Senin sampai dengan Jumat, tidak termasuk hari libur nasional dan hari libur resmi lainnya yang berlaku di Republik Indonesia.
- "Hari Kalender" berarti setiap hari dalam kalender, termasuk hari Sabtu, Minggu, dan hari libur resmi.
- "Lampiran" berarti dokumen, jadwal layanan, service schedule, service level agreement, rincian pekerjaan, atau dokumen pendukung lainnya yang secara tegas dinyatakan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari suatu Perjanjian Penugasan.

1.2. Interpretasi

- Judul Pasal dan subjudul dalam Ketentuan ini dibuat semata-mata untuk memudahkan pembacaan dan tidak memengaruhi penafsiran ketentuan di dalamnya.
- Kata dalam bentuk tunggal mencakup bentuk jamak dan sebaliknya sepanjang konteksnya memungkinkan.
- Kata "termasuk", "antara lain", atau istilah sejenis tidak bersifat membatasi, kecuali secara tegas dinyatakan lain.
- Setiap rujukan terhadap suatu Pasal, ayat, atau ketentuan merupakan rujukan terhadap Pasal, ayat, atau ketentuan dalam Ketentuan ini, kecuali secara tegas dinyatakan lain.
- Ketentuan ini bersama dengan Dokumen Penugasan, Lampiran, dan dokumen lainnya yang secara tegas disepakati sebagai bagian dari suatu engagement merupakan satu kesatuan Perjanjian Penugasan yang mengikat Para Pihak.
- Apabila terdapat perbedaan atau pertentangan antara Ketentuan ini dengan Dokumen Penugasan atau Lampiran, Ketentuan ini berlaku dan mengesampingkan ketentuan yang bertentangan, kecuali Para Pihak secara tegas menyepakati secara tertulis bahwa ketentuan tertentu dalam Dokumen Penugasan atau Lampiran tersebut mengubah atau mengesampingkan ketentuan tertentu dalam Ketentuan ini.

- g. Setiap persyaratan mengenai persetujuan atau konfirmasi tertulis dalam Ketentuan ini dapat dipenuhi melalui dokumen fisik maupun komunikasi atau dokumen elektronik yang dapat dibuktikan, sepanjang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dilakukan oleh pihak yang berwenang.
- h. Setiap engagement merupakan penugasan tersendiri dengan Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, jangka waktu, dan ketentuan komersial yang ditetapkan dalam Dokumen Penugasan masing-masing, kecuali secara tegas disepakati lain oleh Para Pihak.
- i. Versi Ketentuan yang berlaku terhadap suatu engagement adalah versi yang secara tegas dirujuk atau disepakati dalam Dokumen Penugasan pada saat engagement tersebut diterima. Perubahan atau penerbitan versi Ketentuan yang lebih baru tidak dengan sendirinya mengubah Perjanjian Penugasan yang telah berlaku.

PASAL 2 – RUANG LINGKUP JASA

2.1. Penunjukan MNA

Berdasarkan Perjanjian Penugasan yang disepakati oleh Para Pihak, Klien menunjuk MNA, dan MNA menerima penunjukan tersebut, untuk memberikan Jasa sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa dan ketentuan yang berlaku terhadap engagement yang bersangkutan. Penunjukan tersebut terbatas pada Jasa yang secara tegas disepakati dalam Dokumen Penugasan dan tidak dengan sendirinya menciptakan kewajiban bagi MNA untuk menyediakan layanan lain di luar Ruang Lingkup Jasa.

2.2. Ruang Lingkup Jasa

Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, jadwal pelaksanaan, asumsi, batasan, parameter layanan, serta ketentuan komersial untuk setiap engagement akan mengacu pada Proposal & Quotation, Statement of Work, Service Schedule, Lampiran, dan/atau Dokumen Penugasan lainnya yang disepakati oleh Para Pihak. Setiap engagement dapat memiliki Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, jangka waktu, volume pekerjaan, metode pelaksanaan, dan ketentuan komersial yang berbeda sesuai dengan kebutuhan dan kesepakatan Para Pihak. Dalam hal Klien menggunakan lebih dari satu jenis Jasa, masing-masing Jasa dapat diatur dalam Dokumen Penugasan tersendiri atau digabungkan dalam satu Dokumen Penugasan, sepanjang cakupan dan ketentuan yang berlaku dinyatakan secara jelas.

2.3. Deliverables

MNA akan menyerahkan Deliverables sebagaimana secara tegas dicantumkan dalam Ruang Lingkup Jasa yang disepakati. Kegiatan, diskusi, analisis, konsultasi, rekomendasi, korespondensi, materi pendukung, atau hasil kerja lainnya yang tidak secara tegas dinyatakan sebagai Deliverables tidak dengan sendirinya dianggap sebagai Deliverables yang wajib diserahkan oleh MNA. Untuk Jasa yang bersifat rutin, operasional, atau berkelanjutan, hasil pelaksanaan Jasa dapat berupa aktivitas, proses, transaksi, dukungan profesional, atau laporan berkala sebagaimana secara khusus ditentukan dalam Dokumen Penugasan, tanpa harus selalu menghasilkan Deliverables berbentuk dokumen terpisah.

2.4. Batasan Ruang Lingkup

Kecuali secara tegas dinyatakan termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa, Jasa tidak mencakup:

- a. pekerjaan, aktivitas, tanggung jawab, atau Deliverables di luar Ruang Lingkup Jasa yang telah disepakati;
- b. jasa hukum, representasi di pengadilan atau forum penyelesaian sengketa, jasa perpajakan yang memerlukan kewenangan khusus, audit independen, atau jasa profesional lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan wajib dilakukan oleh pihak yang memiliki izin atau kewenangan tertentu;
- c. biaya, lisensi, produk, sistem, platform, atau jasa yang disediakan oleh pihak ketiga;
- d. implementasi, operasional harian, maintenance, monitoring berkelanjutan, atau dukungan pasca-project yang tidak secara khusus termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa;
- e. pekerjaan tambahan yang timbul akibat perubahan kebutuhan, volume, kompleksitas, asumsi, kondisi data, atau instruksi Klien setelah Ruang Lingkup Jasa disepakati;
- f. pekerjaan historis, rekonstruksi atau perbaikan data sebelumnya, penanganan sengketa yang kompleks, maupun pekerjaan yang memerlukan investigasi atau analisis khusus di luar Ruang Lingkup Jasa; dan
- g. layanan onsite, dukungan di luar jadwal layanan yang disepakati, atau pekerjaan dengan prioritas dan tenggat waktu khusus yang tidak termasuk dalam parameter engagement.

2.5. Tidak Ada Ruang Lingkup Tersirat

Tidak ada Jasa, aktivitas, tanggung jawab, atau Deliverables yang dianggap termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa semata-mata karena berkaitan dengan, mendukung, atau dianggap diperlukan untuk pelaksanaan suatu engagement, kecuali secara tegas dicantumkan atau kemudian disepakati oleh Para Pihak secara tertulis. Penyediaan Jasa secara rutin atau berkelanjutan tidak dengan sendirinya mewajibkan MNA untuk menyediakan personel secara penuh waktu, memberikan layanan tanpa batas, atau mengambil alih seluruh fungsi sumber daya manusia dan manajemen Klien. MNA hanya bertanggung jawab atas Jasa dan kewajiban yang secara tegas termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa yang disepakati.

2.6. Jasa Tambahan dan Perubahan Ruang Lingkup

Setiap permintaan Klien yang mengakibatkan penambahan atau perubahan terhadap Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, timeline, volume pekerjaan, jumlah lokasi atau entitas, jumlah karyawan, jumlah peserta, jumlah posisi, jumlah dokumen, jumlah sesi, frekuensi layanan, atau tingkat kompleksitas dapat diperlakukan sebagai Permintaan Perubahan (Change Request). Pelaksanaan Permintaan Perubahan tersebut tunduk pada persetujuan Para Pihak mengenai dampaknya terhadap Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, timeline, Biaya Jasa Profesional, Biaya Eksternal, dan/atau ketentuan lain yang relevan. MNA tidak berkewajiban melaksanakan pekerjaan tambahan sebelum perubahan tersebut disepakati sesuai dengan mekanisme Permintaan Perubahan yang diatur dalam Ketentuan ini.

2.7. Parameter Layanan untuk Jasa Rutin dan Berkelanjutan

Untuk Jasa yang bersifat managed services, recurring services, payroll, HR operational support, atau layanan berkelanjutan lainnya, Ruang Lingkup Jasa dapat menetapkan parameter operasional yang meliputi, antara lain:

- a. jumlah karyawan, entitas hukum, lokasi, unit kerja, atau cakupan organisasi yang dilayani;
- b. jumlah dan frekuensi siklus payroll atau proses administrasi rutin;
- c. jumlah transaksi administrasi karyawan, termasuk penerimaan, pengakhiran hubungan kerja, mutasi, dan perubahan data karyawan;
- d. jumlah dokumen, laporan, sesi konsultasi, pertemuan, atau aktivitas lainnya yang termasuk dalam Biaya Jasa Profesional;
- e. jadwal layanan, jam operasional, saluran komunikasi, dan waktu tanggapan yang disepakati;
- f. cut-off penyampaian data, batas waktu review, jadwal persetujuan, dan tenggat waktu pelaksanaan;
- g. jumlah revisi, koreksi, atau pemrosesan ulang yang termasuk dalam layanan;
- h. pembagian tanggung jawab antara MNA, PIC Klien, dan pihak lainnya; serta
- i. ketentuan layanan tambahan, volume berlebih, prioritas khusus, dan biaya terkait.

Parameter tersebut akan ditetapkan dalam Proposal & Quotation, Service Schedule, Service Level Agreement, Lampiran, atau Dokumen Penugasan lainnya yang berlaku.

2.8. Batas Volume dan Kapasitas Layanan

Dalam hal suatu engagement menetapkan batas volume, jumlah transaksi, jam layanan, atau parameter operasional lainnya, kewajiban MNA terbatas pada parameter yang telah disepakati. Permintaan atau penggunaan layanan yang melampaui parameter tersebut dapat dikenakan Biaya Jasa Profesional tambahan atau memerlukan penyesuaian Ruang Lingkup Jasa, alokasi sumber daya, dan/atau jadwal pelaksanaan berdasarkan persetujuan Para Pihak. Kecuali secara tegas disepakati lain, kuota layanan yang tidak digunakan dalam suatu periode tidak secara otomatis diakumulasikan, dipindahkan ke periode berikutnya, atau dikonversikan menjadi pengurangan Biaya Jasa Profesional. Apabila volume transaksi aktual, jumlah karyawan, jumlah entitas, jumlah lokasi, kompleksitas pekerjaan, atau kebutuhan koordinasi secara material melebihi asumsi awal engagement, MNA berhak mengajukan

peninjauan kembali atas parameter layanan, Ruang Lingkup Jasa, serta Biaya Jasa Profesional yang berlaku. Setiap penyesuaian material terhadap kewajiban Para Pihak akan mengikuti mekanisme Permintaan Perubahan atau persetujuan tertulis lainnya sebagaimana diatur dalam Ketentuan ini.

PASAL 3 – PELAKSANAAN JASA

3.1. Standar Pelaksanaan Jasa

MNA akan melaksanakan Jasa secara profesional, dengan kehati-hatian, kompetensi, dan pertimbangan yang wajar, berdasarkan Ruang Lingkup Jasa yang telah disepakati serta informasi yang tersedia selama pelaksanaan engagement. MNA akan menggunakan pendekatan, metode, tools, dan pertimbangan profesional yang dianggap sesuai dengan sifat dan kebutuhan engagement, dengan tetap memperhatikan Ketentuan ini, Dokumen Penugasan yang berlaku, serta peraturan perundang-undangan yang relevan.

3.2. Metode Pelaksanaan

Sepanjang tidak secara khusus ditentukan lain dalam Ruang Lingkup Jasa, MNA berhak menentukan metode, tahapan kerja, tools, format kerja, serta pengalokasian sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan Jasa. Klien dapat memberikan masukan atau kebutuhan tertentu terkait pelaksanaan Jasa, sepanjang tidak mengubah Ruang Lingkup Jasa atau secara material memengaruhi timeline, beban kerja, metode pelaksanaan, maupun Biaya Jasa Profesional yang telah disepakati. Setiap penyesuaian yang menimbulkan dampak material terhadap pelaksanaan Jasa akan mengikuti mekanisme Permintaan Perubahan sebagaimana diatur dalam Ketentuan ini.

3.3. Personel Pelaksana

MNA berhak menentukan personel, consultant, associate, specialist, atau tenaga profesional lainnya yang akan dilibatkan dalam pelaksanaan Jasa berdasarkan kebutuhan engagement, kompetensi yang diperlukan, serta ketersediaan sumber daya. MNA dapat melakukan perubahan, penggantian, atau penyesuaian alokasi personel selama pelaksanaan Jasa sepanjang perubahan tersebut tidak secara material mengurangi kemampuan MNA untuk memenuhi kewajibannya berdasarkan Perjanjian Penugasan. Setiap personel atau pihak yang dilibatkan oleh MNA dalam pelaksanaan Jasa wajib tunduk pada kewajiban kerahasiaan, perlindungan informasi, dan ketentuan lain yang relevan dengan engagement. MNA tetap bertanggung jawab atas pelaksanaan Jasa oleh personel yang ditugaskannya sepanjang pekerjaan tersebut dilakukan atas nama MNA dalam Ruang Lingkup Jasa yang disepakati.

3.4. Person in Charge dan Koordinasi

Masing-masing Pihak akan menunjuk sekurang-kurangnya satu orang sebagai Person in Charge ("PIC") untuk kepentingan koordinasi pelaksanaan Jasa. PIC Klien akan menjadi titik koordinasi utama untuk komunikasi, penyediaan data dan dokumen, pengaturan pertemuan, konsolidasi feedback, koordinasi internal, serta penyampaian instruksi dan persetujuan operasional sehubungan dengan engagement. PIC MNA akan menjadi titik koordinasi utama dari pihak MNA sehubungan dengan pelaksanaan Jasa. Klien wajib memastikan bahwa PIC yang ditunjuk memiliki akses, kewenangan koordinasi, serta kemampuan untuk memperoleh keputusan atau persetujuan dari pihak internal Klien yang berwenang. Masing-masing Pihak dapat mengganti PIC dengan pemberitahuan tertulis kepada Pihak lainnya.

3.5. Komunikasi dan Persetujuan Operasional

Untuk keperluan pelaksanaan Jasa sehari-hari, instruksi, konfirmasi, feedback, persetujuan draft, pengaturan jadwal, serta komunikasi operasional lainnya dapat dilakukan melalui surat elektronik, aplikasi komunikasi bisnis, atau media komunikasi lain yang disepakati Para Pihak. Komunikasi dan persetujuan operasional tersebut dapat digunakan sebagai dasar pelaksanaan aktivitas dalam Ruang Lingkup Jasa, sepanjang diberikan oleh pihak yang memiliki kewenangan yang relevan. Namun, setiap perubahan yang berdampak material terhadap Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, Biaya Jasa Profesional, jangka waktu, atau kewajiban material Para Pihak harus mengikuti ketentuan mengenai Permintaan Perubahan dan/atau memperoleh persetujuan tertulis yang dapat dibuktikan dari pihak yang berwenang. Apabila MNA menerima instruksi yang tidak jelas, saling bertentangan, atau berasal dari pihak yang kewenangannya belum dapat dipastikan, MNA berhak meminta klarifikasi atau konfirmasi sebelum melaksanakan pekerjaan yang berdampak.

3.6. Pelaksanaan Secara Remote dan Onsite

Jasa dapat dilaksanakan secara remote, onsite di lokasi Klien, hybrid, atau melalui metode lain sebagaimana ditentukan dalam Ruang Lingkup Jasa atau disepakati oleh Para Pihak. Kecuali secara tegas disepakati lain, penyediaan Jasa tidak mewajibkan MNA untuk menempatkan personel secara penuh waktu atau menyediakan kehadiran fisik secara terus-menerus di lokasi Klien. Apabila pelaksanaan onsite memerlukan perjalanan, akomodasi, transportasi, atau pengeluaran lain yang tidak termasuk dalam Biaya Jasa Profesional, biaya tersebut akan diperlakukan sebagai Biaya Eksternal sesuai dengan Ketentuan ini. Dalam hal Jasa dilaksanakan di lokasi Klien, Klien bertanggung jawab untuk menyediakan akses dan kondisi kerja yang secara wajar aman, serta menginformasikan persyaratan keselamatan, keamanan, dan prosedur internal yang relevan.

3.7. Ketergantungan pada Informasi Klien

Dalam melaksanakan Jasa, MNA berhak menggunakan dan mengandalkan Data Klien, dokumen, keterangan, asumsi, instruksi, serta informasi lainnya yang diberikan atau dikonfirmasi oleh Klien. Kecuali secara khusus termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa, MNA tidak berkewajiban untuk melakukan audit, investigasi independen, atau verifikasi menyeluruh terhadap keakuratan dan kelengkapan informasi tersebut. Ketentuan tersebut tidak mengurangi kewajiban MNA untuk melaksanakan pekerjaan secara profesional dan menginformasikan kepada Klien apabila selama pelaksanaan Jasa MNA mengetahui adanya ketidaksesuaian atau kekeliruan material yang secara wajar dapat memengaruhi hasil pekerjaan. Apabila terdapat informasi yang tidak lengkap, tidak akurat, terlambat diberikan, atau berubah selama engagement, MNA berhak menyesuaikan analisis, rekomendasi, Deliverables, timeline, dan/atau mengajukan Permintaan Perubahan apabila kondisi tersebut menimbulkan pekerjaan tambahan atau dampak material terhadap pelaksanaan Jasa.

3.8. Keterlambatan yang Bergantung pada Klien

Setiap timeline atau target penyelesaian Jasa didasarkan pada asumsi bahwa Klien memberikan data, dokumen, akses, keputusan, feedback, persetujuan, dan ketersediaan stakeholder yang diperlukan secara tepat waktu. Apabila terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh atau berkaitan dengan hal-hal yang berada dalam kendali Klien, timeline pelaksanaan Jasa dapat disesuaikan secara wajar berdasarkan dampak keterlambatan tersebut. Apabila keterlambatan tersebut mengakibatkan tambahan pekerjaan, perubahan jadwal secara signifikan, kebutuhan untuk melakukan pekerjaan kembali, atau biaya tambahan bagi MNA, Para Pihak akan membahas penyesuaian Ruang Lingkup Jasa, timeline, dan/atau Biaya Jasa Profesional yang relevan. MNA tidak dianggap melakukan keterlambatan atau pelanggaran sepanjang keterlambatan pelaksanaan Jasa secara langsung disebabkan oleh kegagalan Klien dalam memenuhi kewajiban yang diperlukan untuk pelaksanaan engagement.

3.9. Tidak Ada Jaminan atas Hasil Tertentu

MNA akan memberikan Jasa berdasarkan pertimbangan profesional dan Ruang Lingkup Jasa yang disepakati. Kecuali secara tegas dinyatakan lain secara tertulis, MNA tidak memberikan jaminan atas tercapainya hasil bisnis, keuangan, operasional, ketenagakerjaan, regulasi, atau hasil tertentu lainnya sebagai akibat dari penggunaan Jasa atau Deliverables oleh Klien. Keputusan mengenai penerapan rekomendasi, tindakan manajemen, kebijakan, keputusan ketenagakerjaan, atau keputusan bisnis lainnya tetap merupakan kewenangan dan tanggung jawab Klien. Ketentuan ini tidak mengurangi kewajiban MNA untuk menyelesaikan Jasa dan Deliverables sesuai dengan standar pelaksanaan, spesifikasi, dan kewajiban terukur yang secara tegas disepakati dalam Dokumen Penugasan.

3.10. Jadwal Layanan, Service Level, dan Cut-Off

Untuk Jasa yang bersifat rutin, berulang, atau berkelanjutan, pelaksanaan Jasa akan mengikuti jadwal layanan, batas waktu penyampaian data, waktu tanggapan, alur eskalasi, dan parameter operasional lainnya sebagaimana diatur dalam Dokumen Penugasan yang berlaku. Kecuali secara tegas disepakati lain, waktu tanggapan (response time) merupakan target pemberian tanggapan awal dan tidak dengan sendirinya merupakan jaminan bahwa suatu permintaan atau permasalahan akan diselesaikan dalam jangka waktu tersebut. Klien wajib menyampaikan data, perubahan, instruksi, dan persetujuan yang diperlukan paling lambat pada batas waktu (cut-off) yang disepakati. Data, instruksi, atau persetujuan yang diterima setelah cut-off dapat diproses pada periode atau siklus layanan berikutnya, kecuali Para Pihak menyepakati penanganan khusus dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya,

tingkat urgensi, risiko, dan biaya tambahan yang relevan. MNA akan menginformasikan kepada Klien apabila keterlambatan data atau persetujuan secara material berpotensi memengaruhi jadwal penyelesaian Jasa. Permintaan layanan di luar jadwal operasional, pada hari libur, atau dengan tenggat waktu khusus tidak secara otomatis termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa dan dapat memerlukan persetujuan serta biaya tambahan.

3.11. Persetujuan Final atas Payroll dan Transaksi Administrasi HR

Dalam hal Ruang Lingkup Jasa mencakup payroll calculation, administrasi remunerasi dan benefit, pengelolaan data karyawan, pembaruan HRIS, atau transaksi administrasi ketenagakerjaan lainnya, MNA akan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan data, instruksi, parameter, dan kewenangan yang telah disepakati dengan Klien. Klien tetap bertanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan dan memberikan persetujuan final terhadap hasil perhitungan payroll, data pembayaran, perubahan remunerasi, transaksi karyawan, dan keputusan ketenagakerjaan lainnya sebelum pelaksanaan final, sepanjang relevan dengan jenis Jasa yang diberikan. Kecuali secara tegas disepakati lain melalui Dokumen Penugasan dan pemberian kewenangan yang sah, MNA tidak berwenang untuk:

- menetapkan atau mengubah besaran remunerasi, benefit, atau hak karyawan atas nama Klien;
- memberikan persetujuan final terhadap payroll atau transaksi keuangan Klien;
- melakukan transfer dana, pembayaran gaji, atau pembayaran kewajiban ketenagakerjaan atas nama Klien;
- mengambil keputusan mengenai pengangkatan, mutasi, tindakan disipliner, atau pengakhiran hubungan kerja karyawan Klien; atau
- membuat komitmen yang mengikat Klien kepada karyawan, regulator, vendor, maupun pihak ketiga lainnya.

Apabila Klien terlambat memberikan persetujuan final atau menyampaikan perubahan data setelah hasil pekerjaan disetujui, MNA berhak menyesuaikan jadwal pelaksanaan atau mengajukan biaya tambahan untuk pemrosesan ulang sepanjang perubahan tersebut menimbulkan pekerjaan tambahan. Apabila terdapat kesalahan material dalam perhitungan atau pemrosesan yang terbukti secara langsung disebabkan oleh MNA dalam pelaksanaan Ruang Lingkup Jasa yang disepakati, MNA akan melakukan koreksi terbatas terhadap bagian pekerjaan yang terdampak sesuai dengan ketentuan Pasal 7.11, tanpa Biaya Jasa Profesional tambahan. Metode dan jadwal koreksi ditentukan oleh MNA secara wajar berdasarkan sifat kesalahan dan ketersediaan sumber daya. Koreksi tersebut tidak mencakup pemrosesan ulang akibat perubahan Data Klien, instruksi, persetujuan, atau keputusan Klien maupun pekerjaan tambahan di luar Ruang Lingkup Jasa. Pelaksanaan koreksi tidak menimbulkan kewajiban bagi MNA untuk menanggung pembayaran, denda, sanksi, kerugian operasional, atau konsekuensi lainnya secara otomatis. Setiap klaim terhadap MNA tetap tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku.

PASAL 4 – JANGKA WAKTU DAN KEBERLAKUAN

4.1. Keberlakuan Ketentuan

Ketentuan ini mulai berlaku sejak Tanggal Berlaku sebagaimana tercantum pada bagian awal dokumen dan tetap berlaku sebagai syarat dan ketentuan standar penyediaan Jasa MNA sampai dengan diubah, digantikan, atau dicabut oleh MNA. Penerbitan dan publikasi Ketentuan ini tidak dengan sendirinya membentuk Perjanjian Penugasan antara MNA dan pihak mana pun. Ketentuan ini mengikat MNA dan Klien sehubungan dengan suatu engagement apabila secara tegas dirujuk dan disetujui sebagai bagian dari Dokumen Penugasan yang berlaku.

4.2. Jangka Waktu Perjanjian Penugasan

Jangka waktu setiap Perjanjian Penugasan akan mengikuti periode layanan, tanggal mulai, tanggal berakhir, milestone, atau ketentuan lain sebagaimana dinyatakan dalam Dokumen Penugasan yang disepakati oleh Para Pihak. Setiap engagement dapat memiliki jangka waktu yang berbeda sesuai dengan sifat Jasa, Ruang Lingkup Jasa, dan kesepakatan Para Pihak. Dalam hal Dokumen Penugasan tidak menetapkan jangka waktu tertentu, engagement berlaku sejak disepakati secara sah oleh Para Pihak dan berlangsung sampai Jasa yang menjadi kewajiban MNA telah diselesaikan atau engagement diakhiri sesuai dengan Ketentuan ini. Untuk Jasa yang bersifat rutin atau berkelanjutan, periode layanan, ketentuan perpanjangan, serta mekanisme pengakhiran akan mengikuti Dokumen Penugasan yang berlaku.

4.3. Tanggal Efektif Engagement

Kecuali ditentukan lain dalam Dokumen Penugasan, suatu engagement dianggap berlaku secara kontraktual sejak Dokumen Penugasan yang relevan telah disetujui secara sah oleh Para Pihak. Apabila Dokumen Penugasan menetapkan tanggal efektif tertentu, tanggal tersebut akan menjadi acuan keberlakuan Perjanjian Penugasan yang bersangkutan. Tanggal efektif engagement tidak dengan sendirinya merupakan tanggal dimulainya pelaksanaan Jasa apabila terdapat persyaratan awal yang harus dipenuhi sebagaimana diatur dalam Ketentuan ini atau Dokumen Penugasan.

4.4. Dimulainya Pelaksanaan Jasa

Kecuali ditentukan lain dalam Dokumen Penugasan yang berlaku, MNA akan mulai melaksanakan Jasa setelah terpenuhinya kondisi berikut:

- Dokumen Penugasan yang relevan telah disetujui secara sah oleh Para Pihak;
- pembayaran awal, down payment, engagement fee, atau pembayaran lainnya yang dipersyaratkan sebelum dimulainya pekerjaan telah diterima oleh MNA; dan
- Klien telah menyediakan data, dokumen, akses, informasi, penunjukan PIC, dan/atau konfirmasi awal yang secara wajar diperlukan untuk memulai Jasa.

Apabila salah satu kondisi tersebut belum terpenuhi, MNA berhak menyesuaikan tanggal mulai dan jadwal pelaksanaan Jasa tanpa dianggap melakukan keterlambatan atau pelanggaran terhadap Perjanjian Penugasan. Pemenuhan persyaratan awal tersebut tidak mengubah tanggal efektif Perjanjian Penugasan, kecuali disepakati lain secara tertulis oleh Para Pihak.

4.5. Timeline dan Ketergantungan Pelaksanaan

Setiap timeline, milestone, atau target penyelesaian Jasa yang disampaikan oleh MNA dibuat berdasarkan asumsi mengenai ketersediaan data, dokumen, stakeholder, feedback, persetujuan, akses, serta kondisi lain yang relevan pada saat jadwal tersebut ditetapkan. Timeline pelaksanaan Jasa dapat disesuaikan secara wajar apabila terdapat:

- perubahan Ruang Lingkup Jasa atau Permintaan Perubahan;
- keterlambatan penyediaan data, dokumen, akses, keputusan, atau persetujuan oleh Klien;
- perubahan kondisi, asumsi, atau informasi yang menjadi dasar penyusunan jadwal;
- keadaan di luar kendali wajar MNA yang secara material memengaruhi pelaksanaan Jasa; atau
- faktor lain yang berdasarkan Perjanjian Penugasan memberikan dasar yang sah untuk penyesuaian jadwal.

Penyesuaian yang menimbulkan perubahan material terhadap kewajiban Para Pihak akan mengikuti mekanisme Permintaan Perubahan atau persetujuan tertulis lainnya sebagaimana diatur dalam Ketentuan ini.

4.6. Perpanjangan dan Pembaruan Engagement

Suatu engagement dapat diperpanjang, diperbarui, atau dilanjutkan berdasarkan kesepakatan Para Pihak sebagaimana dituangkan dalam Dokumen Penugasan, Renewal Proposal, addendum, atau dokumen tertulis lainnya yang relevan. Kecuali secara tegas ditentukan lain dalam Dokumen Penugasan, berakhirnya periode engagement tidak secara otomatis mengakibatkan perpanjangan atau pembaruan Jasa. Untuk Jasa yang bersifat rutin atau berkelanjutan, Para Pihak dapat menyepakati mekanisme perpanjangan otomatis, periode pemberitahuan, peninjauan Ruang Lingkup Jasa, maupun penyesuaian Biaya Jasa Profesional dalam Dokumen Penugasan yang berlaku. Setiap perpanjangan atau pembaruan engagement tidak dengan sendirinya mengubah Ketentuan yang berlaku, kecuali Para Pihak secara tegas menyepakati penggunaan versi Ketentuan yang berbeda.

4.7. Perubahan dan Pembaruan Ketentuan

MNA berhak melakukan perubahan, penyempurnaan, atau pembaruan terhadap Ketentuan ini dari waktu ke waktu. Setiap versi Ketentuan yang baru akan diidentifikasi berdasarkan nomor versi dan Tanggal Berlaku, serta dapat dipublikasikan melalui website resmi MNA atau media resmi lainnya. Kecuali disepakati lain secara tertulis oleh Para Pihak, perubahan atau penerbitan versi Ketentuan yang lebih baru hanya berlaku terhadap engagement yang secara tegas merujuk atau menyetujui versi tersebut. Perubahan Ketentuan tidak secara otomatis mengubah hak, kewajiban, atau ketentuan kontraktual dalam Perjanjian Penugasan yang telah berlaku sebelumnya. Versi Ketentuan yang telah disepakati untuk suatu engagement tetap menjadi acuan bagi engagement tersebut selama jangka waktunya, termasuk setelah versi tersebut tidak lagi menjadi versi terbaru yang dipublikasikan oleh MNA, kecuali Para Pihak menyepakati perubahan secara tertulis. MNA akan mengupayakan tersedianya salinan versi Ketentuan yang relevan untuk keperluan dokumentasi dan pembuktian hubungan kontraktual.

4.8. Berakhirnya Engagement

Suatu engagement dapat berakhir karena:

- Jasa dan Deliverables yang disepakati telah diselesaikan sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa;
- jangka waktu engagement telah berakhir dan tidak diperpanjang atau diperbarui;
- Para Pihak menyepakati pengakhiran engagement secara tertulis; atau
- engagement diakhiri berdasarkan ketentuan pengakhiran sebagaimana diatur dalam Ketentuan ini.

Berakhirnya suatu engagement tidak dengan sendirinya mengakhiri engagement lainnya antara MNA dan Klien, kecuali secara tegas disepakati lain. Berakhirnya engagement tidak menghapus kewajiban pembayaran, tanggung jawab, atau hak dan kewajiban lain yang telah timbul sebelum tanggal berakhirnya engagement.

4.9. Ketentuan yang Tetap Berlaku

Berakhirnya atau pengakhiran suatu Perjanjian Penugasan tidak menghapus hak atau kewajiban Para Pihak yang telah timbul sebelum tanggal berakhirnya atau pengakhiran tersebut. Ketentuan mengenai pembayaran, kerahasiaan, perlindungan data pribadi dan informasi, hak kekayaan intelektual, pembatasan tanggung jawab, penyelesaian perselisihan, serta ketentuan lain yang berdasarkan sifatnya dimaksudkan untuk tetap berlaku akan tetap mengikat setelah berakhirnya atau pengakhiran engagement, sesuai dengan jangka waktu dan batasan yang ditetapkan dalam Ketentuan ini atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PASAL 5 – BIAYA JASA DAN PEMBAYARAN

5.1. Biaya Jasa Profesional

Klien wajib membayar kepada MNA Biaya Jasa Profesional sesuai dengan nilai, struktur biaya, periode layanan, tahapan pembayaran, milestone, serta ketentuan komersial lainnya yang tercantum dalam Dokumen Penugasan yang disepakati oleh Para Pihak. Biaya Jasa Profesional dapat ditetapkan dalam bentuk:

- biaya tetap untuk suatu proyek atau penugasan (project fee);
- biaya layanan berkala atau bulanan (retainer fee);
- biaya berdasarkan waktu kerja profesional (hourly atau daily rate);
- biaya berdasarkan transaksi, volume pekerjaan, atau satuan layanan;
- biaya awal untuk persiapan, implementasi, konfigurasi, migrasi, atau aktivitas awal lainnya (setup fee); dan/atau
- struktur biaya lain yang secara tegas disepakati oleh Para Pihak.

Kecuali dinyatakan lain secara tegas, Biaya Jasa Profesional hanya mencakup Jasa, Deliverables, volume pekerjaan, dan parameter layanan yang termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa yang disepakati. Biaya Jasa Profesional tidak mencakup Biaya Eksternal atau pekerjaan tambahan di luar Ruang Lingkup Jasa, kecuali secara tegas dinyatakan termasuk dalam Dokumen Penugasan.

5.2. Penagihan

MNA akan menerbitkan invoice kepada Klien sesuai dengan jadwal pembayaran, milestone, periode layanan, atau ketentuan penagihan lainnya sebagaimana disepakati oleh Para Pihak. Invoice dapat diterbitkan dan disampaikan secara elektronik melalui surat elektronik, sistem penagihan, atau media resmi lainnya yang disepakati oleh Para Pihak. Invoice yang diterbitkan secara elektronik dapat digunakan sebagai dokumen penagihan yang sah sepanjang memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Klien bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi penagihan, identitas entitas yang ditagih, serta kontak penerima invoice yang diberikan kepada MNA adalah benar dan terkini.

5.3. Jangka Waktu Pembayaran

Kecuali ditentukan lain dalam Dokumen Penugasan yang berlaku, setiap invoice wajib dibayarkan oleh Klien paling lambat 14 (empat belas) Hari Kalender sejak tanggal invoice. Pembayaran dianggap telah dilakukan setelah dana efektif diterima pada rekening bank resmi MNA sebagaimana tercantum dalam invoice. Klien wajib mencantumkan referensi invoice atau informasi pembayaran lain yang secara wajar diperlukan untuk memudahkan identifikasi dan pencatatan pembayaran. Ketentuan pembayaran yang berbeda, termasuk pembayaran di muka, pembayaran bulanan, atau jadwal pembayaran khusus, dapat ditetapkan dalam Dokumen Penugasan yang berlaku.

5.4. Uang Muka atau Pembayaran Awal

Apabila suatu engagement mensyaratkan uang muka, down payment, engagement fee, setup fee, atau pembayaran awal lainnya, MNA tidak berkewajiban memulai pelaksanaan Jasa sebelum pembayaran tersebut diterima, kecuali disepakati lain secara tertulis. Pembayaran awal yang telah diterima akan diperhitungkan sesuai dengan struktur biaya dan ketentuan komersial yang ditetapkan dalam Dokumen Penugasan. Dalam hal pembayaran awal berkaitan dengan pekerjaan persiapan, konfigurasi, setup, atau aktivitas lain yang dilaksanakan sebelum dimulainya layanan utama, pembayaran tersebut dapat diperlakukan sebagai biaya atas pekerjaan tersendiri sepanjang secara tegas dinyatakan dalam Dokumen Penugasan.

5.5. Pembayaran Berdasarkan Milestone

Apabila pembayaran dilakukan berdasarkan milestone, hak MNA untuk menerbitkan invoice timbul setelah milestone yang relevan tercapai sebagaimana ditentukan dalam Dokumen Penugasan. Keterlambatan review, approval, feedback, atau tindakan lain dari Klien tidak menunda kewajiban pembayaran apabila pekerjaan atau Deliverables yang menjadi dasar milestone telah secara substansial diselesaikan oleh MNA sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa. Apabila terdapat ketidaksesuaian material terhadap pekerjaan yang menjadi dasar milestone, Para Pihak akan menanganinya sesuai dengan ketentuan mengenai review, revisi, dan penerimaan Deliverables dalam Ketentuan ini.

5.6. Pembayaran untuk Layanan Berkala dan Retainer

Untuk Jasa yang bersifat rutin, berulang, atau berkelanjutan, termasuk Managed HR, Payroll, Fractional HR Management, dan layanan retainer lainnya, Biaya Jasa Profesional ditagihkan dan wajib dibayarkan di muka sebelum dimulainya setiap periode layanan, kecuali secara tegas disepakati lain dalam Dokumen Penugasan. Ketentuan pembayaran di muka ini berlaku sebagai pengecualian terhadap jangka waktu pembayaran umum sebagaimana diatur dalam Pasal 5.3. Dalam hal terjadi keterlambatan pembayaran, hak MNA untuk menunda dimulainya atau menangguhkan pelaksanaan Jasa mengikuti ketentuan Pasal 4.4 dan Pasal 5.10. Kecuali secara tegas disepakati lain, biaya retainer merupakan pembayaran atas penyediaan kapasitas layanan dan pelaksanaan Ruang Lingkup Jasa dalam periode tertentu, bukan pembayaran berdasarkan jumlah permintaan aktual semata. Tidak digunakannya seluruh kuota layanan, waktu konsultasi, atau kapasitas yang tersedia dalam suatu periode tidak dengan sendirinya memberikan hak kepada Klien untuk meminta pengurangan biaya, pengembalian pembayaran, atau pemindahan sisa kuota ke periode berikutnya. Apabila layanan dimulai atau berakhir di tengah periode penagihan, perlakuan terhadap biaya periode tersebut akan mengikuti ketentuan prorata atau ketentuan lain yang disepakati dalam Dokumen Penugasan.

5.7. Biaya atas Layanan Tambahan dan Kelebihan Volume

Apabila Klien meminta Jasa yang melampaui Ruang Lingkup Jasa, kuota, jumlah transaksi, jam layanan, atau parameter operasional yang telah disepakati, MNA berhak mengajukan Biaya Jasa Profesional tambahan. Layanan tambahan tersebut dapat mencakup, antara lain:

- penambahan jumlah karyawan, entitas hukum, lokasi, atau unit organisasi yang dilayani;
- transaksi administrasi HR atau penyusunan dokumen yang melampaui kuota;
- pemrosesan payroll tambahan, off-cycle payroll, atau pemrosesan ulang akibat perubahan data atau instruksi Klien setelah persetujuan final;
- konsultasi profesional, sesi pertemuan, atau dukungan manajemen yang melampaui alokasi yang disepakati;
- pekerjaan historis, koreksi retroaktif, rekonstruksi data, atau kebutuhan administrasi khusus;
- pekerjaan dengan prioritas khusus, tenggat waktu dipercepat, atau pelaksanaan di luar jadwal layanan yang disepakati; dan/atau
- perubahan lain yang secara material meningkatkan volume, kompleksitas, atau sumber daya yang diperlukan untuk pelaksanaan Jasa.

Biaya tambahan tersebut akan ditentukan berdasarkan tarif yang telah disepakati dalam Dokumen Penugasan atau melalui persetujuan tertulis tersendiri sebelum pekerjaan tambahan dilaksanakan. MNA tidak berkewajiban melaksanakan layanan tambahan sebelum terdapat persetujuan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan mengenai Permintaan Perubahan.

5.8. Pajak

Biaya Jasa Profesional belum termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) atau pajak tidak langsung lainnya yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan wajib ditambahkan ke dalam tagihan, kecuali secara tegas dinyatakan lain. Apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan Klien diwajibkan melakukan pemotongan atau pemungutan pajak atas pembayaran kepada MNA, Klien dapat melakukan pemotongan atau pemungutan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Klien wajib menyerahkan bukti pemotongan atau dokumen perpajakan terkait yang sah kepada MNA dalam jangka waktu yang ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Masing-masing Pihak bertanggung jawab atas kewajiban perpajakan yang secara hukum menjadi tanggung jawabnya.

5.9. Keberatan atas Invoice

Klien wajib menyampaikan setiap keberatan atas invoice secara tertulis paling lambat 5 (lima) Hari Kerja sejak tanggal penerimaan invoice, dengan menyebutkan secara spesifik bagian atau nilai tagihan yang disengketakan, alasan keberatan, serta dokumen atau informasi pendukung yang relevan. Keberatan yang tidak disampaikan dalam jangka waktu tersebut, atau yang tidak mengidentifikasi secara jelas bagian tagihan dan dasar keberatannya, tidak menanggukkan kewajiban Klien untuk melakukan pembayaran sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang berlaku. Apabila tidak terdapat keberatan tertulis dalam jangka waktu tersebut, invoice dianggap telah diterima dan tidak disengketakan untuk keperluan administrasi dan penagihan, tanpa mengurangi hak yang berdasarkan hukum tidak dapat dikesampingkan. Pengajuan keberatan tidak dengan sendirinya memberikan hak kepada Klien untuk menunda, mengurangi, melakukan pemotongan, atau menahan pembayaran atas bagian invoice yang tidak disengketakan maupun atas invoice lainnya. Terhadap bagian invoice yang disengketakan secara spesifik dan dengan itikad baik, Para Pihak akan berupaya menyelesaikan perbedaan tersebut berdasarkan Dokumen Penugasan, bukti pelaksanaan Jasa, dan ketentuan komersial yang disepakati. Apabila keberatan terbukti disebabkan oleh kesalahan administratif atau perhitungan invoice oleh MNA, MNA dapat menerbitkan invoice yang diperbaiki atau dokumen penyesuaian tagihan yang relevan. Apabila bagian tagihan yang disengketakan kemudian disepakati sebagai kewajiban pembayaran Klien, Klien wajib melunasi jumlah tersebut sesuai dengan kesepakatan penyelesaian atau ketentuan pembayaran yang berlaku. Klien tidak berhak melakukan kompensasi atau perjumpaan utang (set-off) secara sepihak terhadap kewajiban pembayaran kepada MNA berdasarkan klaim atau tuntutan yang belum disepakati secara tertulis oleh MNA atau ditetapkan melalui putusan yang mengikat, kecuali diperbolehkan atau diwajibkan berdasarkan hukum. Pengajuan keberatan atas invoice tidak menghapus hak MNA untuk menanggukkan Jasa berdasarkan Pasal 5.10 apabila terdapat kewajiban pembayaran yang telah jatuh tempo dan tidak disengketakan secara nyata serta dengan itikad baik. Ketentuan ini tidak mengurangi hak Klien untuk mengajukan klaim yang sah berdasarkan Perjanjian Penugasan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Klaim tersebut tetap tunduk pada ketentuan tanggung jawab dan pembatasannya sebagaimana diatur dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum.

5.10. Keterlambatan Pembayaran dan Penangguhan Jasa

Apabila Klien tidak memenuhi kewajiban pembayaran sampai dengan tanggal jatuh tempo, MNA berhak menanggukkan sebagian atau seluruh pelaksanaan Jasa dengan pemberitahuan tertulis kepada Klien, tanpa diwajibkan memberikan masa tenggang pembayaran tambahan. Untuk Jasa yang mensyaratkan pembayaran di muka, MNA tidak berkewajiban memulai atau melanjutkan pelaksanaan Jasa sebelum pembayaran yang dipersyaratkan diterima secara efektif. Penangguhan Jasa berdasarkan Pasal ini tidak dianggap sebagai pelanggaran atau keterlambatan oleh MNA dan tidak menghapus kewajiban pembayaran Klien yang telah timbul berdasarkan Perjanjian Penugasan. MNA tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, gangguan operasional, atau konsekuensi yang timbul akibat penangguhan Jasa sesuai dengan Pasal ini, sepanjang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan Jasa dapat dilanjutkan setelah seluruh kewajiban pembayaran yang telah jatuh tempo dan tidak disengketakan secara sah diselesaikan, dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya dan penyesuaian jadwal pelaksanaan oleh MNA. Apabila penangguhan mengakibatkan kebutuhan penjadwalan ulang, pemrosesan kembali, atau pekerjaan tambahan, MNA berhak mengajukan penyesuaian biaya dan Ruang Lingkup Jasa. Ketentuan ini tidak mengesampingkan kewajiban hukum yang tidak dapat dikecualikan, termasuk kewajiban perlindungan dan pengelolaan data pribadi.

5.11. Pembayaran atas Pekerjaan yang Telah Dilaksanakan

Berakhirnya, dihentikannya, atau berubahnya suatu engagement tidak menghapus kewajiban Klien untuk membayar:

- Jasa yang telah dilaksanakan oleh MNA sampai dengan tanggal efektif perubahan, penghentian, atau pengakhiran;
- Deliverables atau bagian Deliverables yang telah diselesaikan atau secara substansial telah dikerjakan;
- biaya layanan berkala yang telah timbul sesuai dengan periode penagihan dan ketentuan komersial yang disepakati;
- biaya atau komitmen kepada pihak ketiga yang telah dikeluarkan atau secara sah telah dikomitmenkan oleh MNA untuk kepentingan engagement; dan
- kewajiban pembayaran lainnya yang telah timbul berdasarkan Perjanjian Penugasan yang berlaku.

Perhitungan pembayaran atas pekerjaan yang belum selesai akan mempertimbangkan sifat Jasa, tahapan pekerjaan, alokasi sumber daya, komitmen yang telah timbul, dan ketentuan pengakhiran yang berlaku.

5.12. Pengembalian Pembayaran

Kecuali secara tegas disepakati lain secara tertulis atau diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Biaya Jasa Profesional yang telah dibayarkan kepada MNA bersifat final dan tidak dapat dikembalikan (non-refundable) sepanjang berkaitan dengan Jasa yang telah dilaksanakan, milestone yang telah dicapai, periode layanan yang telah dimulai, pekerjaan persiapan, maupun alokasi kapasitas layanan yang telah dilakukan sesuai dengan Perjanjian Penugasan. Penghentian penggunaan Jasa, perubahan kebutuhan, pembatalan proyek, atau pengakhiran engagement atas permintaan Klien tidak dengan sendirinya memberikan hak kepada Klien untuk memperoleh pengembalian pembayaran, pengurangan biaya, kredit layanan, atau pembebasan dari kewajiban pembayaran yang telah disepakati. Untuk engagement dengan jangka waktu tetap atau periode komitmen minimum, kewajiban pembayaran tetap mengikuti ketentuan komersial yang disepakati, termasuk ketentuan pengakhiran lebih awal sebagaimana diatur dalam Pasal 17.2. Apabila terdapat pembayaran di muka atas bagian Jasa yang belum dilaksanakan dan tidak termasuk biaya kapasitas, komitmen minimum, atau biaya lain yang secara sah telah menjadi hak MNA, pengembalian pembayaran, apabila berlaku, akan ditentukan berdasarkan Perjanjian Penugasan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, setelah memperhitungkan seluruh kewajiban pembayaran, pekerjaan yang telah dilaksanakan, serta biaya atau komitmen yang telah timbul. Setiap permintaan pengembalian pembayaran wajib disampaikan secara tertulis dan dapat ditinjau oleh MNA berdasarkan Dokumen Penugasan serta bukti pelaksanaan Jasa yang relevan. Permintaan tersebut tidak dengan sendirinya menanggukkan kewajiban pembayaran lain yang telah jatuh tempo. Ketentuan ini tidak mengesampingkan hak atau kewajiban pengembalian pembayaran yang tidak dapat dikecualikan berdasarkan hukum yang berlaku.

5.13. Peninjauan dan Penyesuaian Biaya Jasa

Biaya Jasa Profesional ditetapkan berdasarkan Ruang Lingkup Jasa, volume pekerjaan, tingkat kompleksitas, kebutuhan sumber daya, asumsi komersial, serta parameter layanan yang disepakati pada saat pembentukan Perjanjian Penugasan. Untuk engagement yang bersifat rutin, berulang, atau berkelanjutan, MNA berhak melakukan peninjauan terhadap Biaya Jasa Profesional dan ketentuan komersial apabila terdapat perubahan material, termasuk namun tidak terbatas pada:

- jumlah karyawan, entitas hukum, lokasi, unit organisasi, atau kelompok pengguna layanan;
- volume transaksi, jumlah pemrosesan payroll, frekuensi layanan, atau beban kerja aktual;
- kompleksitas operasional, struktur organisasi, sistem, data, atau proses Klien;
- perubahan peraturan perundang-undangan atau kewajiban kepatuhan yang memengaruhi pelaksanaan Jasa;
- kebutuhan personel, kapasitas layanan, jadwal pelaksanaan, atau metode kerja;
- perubahan biaya teknologi, sistem, lisensi, penyedia layanan, maupun Biaya Eksternal yang berkaitan dengan pelaksanaan Jasa; dan/atau
- keadaan lain yang secara material berbeda dari asumsi atau parameter komersial yang mendasari penetapan harga awal.

Apabila Dokumen Penugasan telah menetapkan tarif per karyawan, tarif per transaksi, kelompok volume (pricing tier), batas penggunaan, formula penyesuaian, atau mekanisme perubahan harga lainnya, penyesuaian Biaya Jasa Profesional berdasarkan mekanisme tersebut berlaku sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati, tanpa memerlukan persetujuan ulang untuk setiap perubahan volume atau transaksi. Untuk perubahan yang belum tercakup dalam mekanisme harga yang telah disepakati, MNA berhak mengajukan penyesuaian Biaya Jasa Profesional, Ruang Lingkup Jasa, parameter layanan, dan/atau jadwal pelaksanaan melalui mekanisme Permintaan Perubahan. MNA tidak berkewajiban menerima atau melaksanakan tambahan volume, kapasitas, kompleksitas, maupun pekerjaan di luar parameter layanan yang telah disepakati sebelum penyesuaian yang relevan disetujui secara tertulis. Selama proses peninjauan, kewajiban MNA atas Ruang Lingkup Jasa yang telah disepakati tetap berlaku sesuai dengan Perjanjian Penugasan. Untuk perpanjangan atau pembaruan engagement, MNA berhak menawarkan Biaya Jasa Profesional dan ketentuan komersial yang diperbarui. Tarif baru berlaku setelah diterima oleh Klien atau sesuai dengan mekanisme penyesuaian yang telah disepakati sebelumnya dalam Dokumen Penugasan. Apabila Para Pihak tidak mencapai kesepakatan mengenai penyesuaian yang diperlukan, MNA tidak berkewajiban menyediakan tambahan layanan di luar komitmen yang telah disepakati. Hak dan kewajiban Para Pihak atas layanan yang masih berjalan tetap mengikuti Perjanjian Penugasan, termasuk ketentuan mengenai pengakhiran dan periode komitmen minimum. Peninjauan dan pengajuan penyesuaian harga berdasarkan Pasal ini tidak dengan sendirinya merupakan pelanggaran Perjanjian Penugasan oleh MNA.

5.14. Biaya Transfer dan Administrasi Pembayaran

Seluruh biaya transfer bank, biaya administrasi pembayaran, biaya bank perantara, serta biaya transaksi lainnya yang timbul akibat metode pembayaran yang digunakan oleh Klien menjadi tanggungan Klien, kecuali secara tegas disepakati lain secara tertulis. Klien wajib memastikan bahwa jumlah dana yang secara efektif diterima MNA sesuai dengan nilai tagihan yang wajib dibayarkan berdasarkan invoice, setelah memperhitungkan pemotongan atau pemungutan pajak yang secara sah diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pembayaran wajib dilakukan menggunakan mata uang, rekening, dan mekanisme pembayaran yang ditentukan dalam invoice atau Dokumen Penugasan. Penggunaan mata uang atau metode pembayaran lain memerlukan persetujuan MNA terlebih dahulu. Apabila MNA menyetujui pembayaran dalam mata uang atau melalui mekanisme yang berbeda, seluruh biaya konversi, selisih kurs, biaya transfer, dan biaya transaksi yang timbul akibat pilihan pembayaran tersebut menjadi tanggungan Klien, kecuali secara tegas disepakati lain secara tertulis. Apabila jumlah dana yang diterima MNA lebih rendah daripada nilai pembayaran yang seharusnya diterima akibat pemotongan biaya transaksi atau selisih kurs yang menjadi tanggungan Klien, kekurangan tersebut tetap merupakan kewajiban pembayaran Klien dan wajib dilunasi sesuai dengan pemberitahuan MNA. Pembayaran dianggap telah dilakukan setelah dana efektif diterima dan tersedia pada rekening resmi MNA, sesuai dengan Pasal 5.3. Bukti transfer, instruksi pembayaran, atau konfirmasi transaksi yang belum menghasilkan penerimaan dana secara efektif tidak dengan sendirinya dianggap sebagai pelunasan. Klien bertanggung jawab untuk memastikan keakuratan rekening tujuan dan instruksi pembayaran. MNA tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kesalahan, atau kerugian pembayaran yang timbul akibat penggunaan rekening atau instruksi yang tidak diterbitkan atau dikonfirmasi melalui saluran resmi MNA, sepanjang bukan disebabkan oleh tindakan atau pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. Ketentuan ini tidak mengubah hak dan kewajiban perpajakan Para Pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 5.8.

PASAL 6 – BIAYA PIHAK KETIGA DAN PENGELUARAN

6.1. Biaya Eksternal

Biaya Jasa Profesional tidak termasuk Biaya Eksternal, kecuali secara tegas dinyatakan lain dalam Dokumen Penugasan yang berlaku. Biaya Eksternal dapat mencakup, antara lain:

- biaya perjalanan, transportasi, akomodasi, dan pengeluaran lain yang berkaitan dengan pelaksanaan Jasa secara onsite;
- biaya lisensi, langganan, penggunaan, implementasi, atau pemeliharaan perangkat lunak dan sistem pihak ketiga, termasuk HRIS, payroll system, assessment platform, dan aplikasi pendukung lainnya;
- biaya platform rekrutmen, publikasi lowongan pekerjaan, iklan, background check, assessment, dan layanan pencarian kandidat dari pihak ketiga;
- biaya penasihat hukum, konsultan pajak, notaris, auditor, penerjemah, atau tenaga profesional eksternal lainnya;
- biaya venue, fasilitas, pencetakan, pengiriman, materi pelatihan, dan kebutuhan penyelenggaraan kegiatan;
- biaya administrasi, transaksi, atau layanan dari penyedia pihak ketiga yang diperlukan untuk pelaksanaan Jasa; dan/atau
- biaya lainnya yang secara wajar diperlukan dan disetujui untuk pelaksanaan engagement.

Penyebutan suatu produk, platform, atau layanan pihak ketiga dalam Proposal & Quotation atau materi pemasaran MNA tidak dengan sendirinya berarti bahwa biaya pengadaan atau penggunaannya termasuk dalam Biaya Jasa Profesional.

6.2. Persetujuan Biaya Eksternal

Kecuali telah secara khusus disetujui dalam Dokumen Penugasan, anggaran, atau persetujuan tertulis lainnya, MNA tidak akan menimbulkan Biaya Eksternal yang menjadi tanggungan Klien tanpa persetujuan terlebih dahulu dari Klien. Persetujuan dapat diberikan melalui surat elektronik, aplikasi komunikasi bisnis, purchase order, approval form, atau bentuk persetujuan tertulis lainnya yang dapat dibuktikan dan diberikan oleh pihak yang berwenang. Persetujuan tersebut dapat mencakup jenis pengeluaran, penyedia jasa, perkiraan nilai, batas anggaran, atau ketentuan lain yang relevan. Untuk pengeluaran berulang, Para Pihak dapat menyepakati anggaran atau batas pengeluaran tertentu sehingga tidak diperlukan persetujuan terpisah untuk setiap transaksi sepanjang pengeluaran masih berada dalam batas yang telah disetujui. MNA tidak berkewajiban melakukan pembelian, pemesanan, atau komitmen kepada pihak ketiga sebelum persetujuan yang diperlukan diperoleh.

6.3. Biaya yang Dibayarkan Langsung oleh Klien

Apabila dimungkinkan, MNA dapat meminta Klien untuk melakukan pembayaran secara langsung kepada vendor atau pihak ketiga yang menyediakan produk atau jasa yang relevan. Dalam hal Klien melakukan pembayaran langsung kepada pihak ketiga, Klien bertanggung jawab atas pelaksanaan pembayaran, pemenuhan kewajiban kontraktualnya kepada penyedia tersebut, serta ketepatan waktu pembayaran. MNA dapat membantu koordinasi administratif, komunikasi, atau proses pengadaan sepanjang termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa yang disepakati. Pembayaran langsung oleh Klien kepada pihak ketiga tidak mengurangi tanggung jawab Klien untuk memastikan bahwa produk, lisensi, akses, atau layanan yang diperlukan tersedia tepat waktu agar tidak menghambat pelaksanaan Jasa.

6.4. Biaya yang Dibayarkan Terlebih Dahulu oleh MNA

Apabila MNA berdasarkan persetujuan Klien melakukan pembayaran terlebih dahulu atas Biaya Eksternal untuk kepentingan engagement, Klien wajib mengganti seluruh biaya yang telah disetujui dan secara sah dikeluarkan atau dikomitmentkan oleh MNA, termasuk biaya transaksi dan pengeluaran terkait yang telah disepakati atau secara wajar diperlukan untuk melaksanakan pengeluaran yang disetujui tersebut. MNA berhak menerbitkan invoice reimbursement secara terpisah atau menggabungkannya dengan invoice Biaya Jasa Profesional

sesuai dengan ketentuan penagihan yang berlaku. Selain penggantian Biaya Eksternal, MNA berhak mengenakan biaya administrasi, koordinasi, pengelolaan vendor, pengadaan, atau biaya layanan terkait lainnya apabila biaya tersebut telah ditetapkan dalam Dokumen Penugasan, daftar tarif yang disetujui Klien, atau persetujuan tertulis lainnya. Apabila Para Pihak telah menyepakati harga paket, tarif pengelolaan, atau nilai pengadaan tertentu, MNA berhak menagih sesuai dengan nilai dan struktur harga yang disepakati tanpa kewajiban mengungkapkan komponen margin internalnya, kecuali secara tegas diperjanjikan lain atau diwajibkan berdasarkan hukum. Kewajiban penggantian atas Biaya Eksternal yang telah disetujui dan secara sah dikeluarkan atau dikomitmenkan tetap berlaku meskipun Klien kemudian membatalkan permintaan, menunda pelaksanaan Jasa, atau mengakhiri engagement, sepanjang biaya tersebut tidak dapat dibatalkan atau dipulihkan secara wajar dan bukan timbul akibat pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. MNA tidak berkewajiban menggunakan dana internalnya untuk membiayai pengeluaran Klien. Setiap pembayaran terlebih dahulu oleh MNA bersifat berdasarkan kebijakan dan persetujuan MNA serta tidak menimbulkan kewajiban untuk menyediakan pembiayaan serupa pada kesempatan berikutnya. Ketentuan ini tidak memberikan hak kepada MNA untuk mengenakan biaya pengelolaan atau margin baru secara sepihak yang belum disepakati oleh Klien, maupun melakukan penagihan ganda atas biaya yang sama. Kewajiban penyediaan bukti pendukung atas pengeluaran tetap mengikuti Pasal 6.6.

6.5. Pembayaran di Muka untuk Biaya Eksternal

Untuk Biaya Eksternal yang nilainya material, bersifat tidak dapat dikembalikan (non-refundable), memerlukan pembayaran di muka, atau menimbulkan komitmen kepada pihak ketiga, MNA berhak meminta Klien menyediakan dana terlebih dahulu sebelum MNA melakukan pemesanan, pembayaran, atau komitmen terkait. MNA tidak berkewajiban menggunakan dana internalnya untuk membiayai Biaya Eksternal bagi Klien. Apabila Klien belum menyediakan dana yang diperlukan, MNA berhak menunda pengadaan atau aktivitas yang bergantung pada pengeluaran tersebut tanpa dianggap melakukan keterlambatan atau pelanggaran terhadap Perjanjian Penugasan. Setiap dampak terhadap timeline, Deliverables, atau pelaksanaan Jasa akibat keterlambatan pendanaan akan ditangani sesuai dengan ketentuan mengenai keterlambatan yang bergantung pada Klien.

6.6. Bukti dan Dokumentasi Biaya

Atas permintaan yang wajar dari Klien, MNA akan memberikan bukti pengeluaran yang tersedia untuk Biaya Eksternal yang dibayarkan terlebih dahulu oleh MNA. Bukti tersebut dapat berupa invoice vendor, kuitansi, konfirmasi pembayaran, bukti pemesanan, atau dokumen pendukung lain yang secara wajar menunjukkan pengeluaran yang telah dilakukan. Ketidakterdapatnya format dokumen tertentu dari pihak ketiga tidak dengan sendirinya menghapus kewajiban Klien untuk mengganti biaya yang telah disetujui dan secara wajar dapat dibuktikan. MNA tidak berkewajiban mengungkapkan informasi komersial internal, perjanjian pihak ketiga yang bersifat rahasia, atau informasi proprietary lainnya yang tidak relevan dengan pembuktian pengeluaran Klien.

6.7. Perubahan dan Pembatalan oleh Klien

Setiap perubahan, penundaan, penjadwalan ulang, atau pembatalan atas pemesanan, pengadaan, penggunaan layanan, maupun komitmen kepada pihak ketiga yang dilakukan berdasarkan instruksi atau persetujuan Klien menjadi tanggung jawab komersial Klien. Klien wajib menanggung seluruh biaya yang secara sah timbul akibat perubahan atau pembatalan tersebut, termasuk biaya pembatalan, rescheduling fee, biaya pemesanan yang tidak dapat dikembalikan, biaya administrasi vendor, selisih harga, serta kewajiban pembayaran kepada pihak ketiga yang telah disetujui atau secara sah dikomitmenkan untuk kepentingan engagement, sepanjang biaya tersebut tidak timbul akibat pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. Pengembalian pembayaran, pembatalan biaya, atau pemberian kredit layanan oleh pihak ketiga sepenuhnya bergantung pada ketentuan penyedia terkait. MNA tidak menjamin bahwa permintaan pembatalan, perubahan jadwal, refund, atau pengurangan biaya akan disetujui oleh pihak ketiga. Atas permintaan Klien, MNA dapat membantu koordinasi pembatalan, perubahan jadwal, atau permohonan pengembalian pembayaran sepanjang disetujui oleh MNA. Bantuan tersebut tidak mewajibkan MNA menanggung biaya tambahan, mendahulukan pembayaran, memberikan kompensasi, atau melakukan proses sengketa dengan pihak ketiga, kecuali secara tegas disepakati lain atau diwajibkan berdasarkan hukum. Apabila bantuan tersebut memerlukan pekerjaan tambahan di luar Ruang Lingkup Jasa, MNA berhak mengajukan Biaya Jasa Profesional tambahan berdasarkan persetujuan Klien. Perubahan atau pembatalan oleh Klien tidak dengan sendirinya membebaskan Klien dari kewajiban pembayaran kepada MNA yang telah timbul maupun komitmen komersial yang disepakati dalam Perjanjian Penugasan. Dampak perubahan atau pembatalan terhadap Ruang Lingkup Jasa, jadwal, Deliverables, maupun alokasi sumber daya mengikuti ketentuan Permintaan Perubahan yang berlaku. Ketentuan ini tidak mengesampingkan kewajiban untuk mengambil langkah mitigasi yang secara wajar diwajibkan berdasarkan Pasal 15.7 atau hukum yang berlaku, sepanjang relevan dengan keadaan dan kewajiban masing-masing Pihak.

6.8. Perubahan Harga Pihak Ketiga

Harga, tarif, biaya langganan, biaya lisensi, biaya penggunaan, dan biaya layanan yang ditetapkan oleh vendor atau pihak ketiga dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan ketentuan penyedia terkait. Setiap estimasi atau informasi harga pihak ketiga yang disampaikan oleh MNA didasarkan pada informasi yang tersedia pada saat penyampaian dan tidak merupakan jaminan bahwa harga tersebut akan tetap berlaku hingga dilakukannya pembelian, pemesanan, perpanjangan, atau komitmen kepada pihak ketiga. Apabila terjadi perubahan harga yang secara material memengaruhi Biaya Eksternal atau pelaksanaan Jasa, MNA berhak menyampaikan pemberitahuan kepada Klien dan meminta persetujuan atas penyesuaian biaya yang diperlukan sebelum melaksanakan pembelian atau komitmen terkait. Sepanjang Dokumen Penugasan telah menetapkan tarif, toleransi perubahan harga, formula penyesuaian, atau mekanisme pembebanan Biaya Eksternal yang disepakati sebelumnya, perubahan biaya dapat diberlakukan sesuai dengan mekanisme tersebut tanpa memerlukan persetujuan ulang untuk setiap perubahan harga. Apabila kenaikan harga melampaui anggaran atau nilai yang telah disetujui dan tidak tercakup dalam mekanisme penyesuaian yang diperjanjikan, MNA tidak berkewajiban melakukan pembelian, pemesanan, perpanjangan lisensi, atau komitmen kepada pihak ketiga sebelum Klien memberikan persetujuan tambahan dan menyediakan pendanaan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan pembayaran yang berlaku. Penundaan pengadaan atau pelaksanaan aktivitas yang bergantung pada persetujuan maupun pendanaan tambahan tersebut tidak dianggap sebagai keterlambatan atau pelanggaran oleh MNA, sepanjang MNA telah memenuhi kewajiban pemberitahuan yang relevan dan penundaan tersebut bukan disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA sendiri. Setiap dampak terhadap timeline, Deliverables, alokasi sumber daya, atau metode pelaksanaan akibat perubahan harga pihak ketiga dapat ditangani melalui penyesuaian jadwal atau mekanisme Permintaan Perubahan sebagaimana diatur dalam Perjanjian Penugasan. MNA tidak berkewajiban menanggung, mensubsidi, atau menyerap kenaikan Biaya Eksternal yang menjadi tanggungan Klien berdasarkan Perjanjian Penugasan. Ketentuan ini tidak memberikan hak kepada MNA untuk menaikkan Biaya Jasa Profesional atau harga paket tetap secara sepihak apabila biaya pihak ketiga yang bersangkutan telah secara tegas termasuk dalam harga tetap tanpa mekanisme penyesuaian. Perubahan atas harga tersebut tetap mengikuti ketentuan komersial yang telah disepakati, termasuk Pasal 5.13.

6.9. Pajak dan Biaya Terkait Pihak Ketiga

Setiap pajak, pungutan, service charge, biaya administrasi, biaya transaksi, atau biaya lainnya yang secara langsung terkait dengan pembelian barang atau jasa pihak ketiga dapat menjadi bagian dari Biaya Eksternal sepanjang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan persetujuan komersial yang berlaku. Pembebanan pajak atau biaya terkait pihak ketiga tidak boleh mengakibatkan pengenaan biaya yang sama secara berganda kepada Klien. Perlakuan perpajakan atas Biaya Jasa Profesional MNA tetap mengikuti ketentuan mengenai pajak dalam Pasal 5 Ketentuan ini.

6.10. Penggunaan Sistem, Lisensi, dan Layanan Pihak Ketiga

Dalam hal pelaksanaan Jasa melibatkan penggunaan sistem, perangkat lunak, platform, lisensi, atau layanan pihak ketiga, hak dan kewajiban penggunaan produk atau layanan tersebut tunduk pada ketentuan yang ditetapkan oleh penyedia terkait. Kecuali secara tegas disepakati lain, MNA tidak menjamin ketersediaan tanpa gangguan, kinerja, keamanan, keberlanjutan, atau fungsi tertentu dari produk atau layanan pihak ketiga yang berada di luar kendali wajar MNA. Klien bertanggung jawab untuk memenuhi ketentuan penggunaan, persyaratan lisensi, serta kewajiban pembayaran yang secara langsung berlaku terhadap Klien sebagai pelanggan atau pengguna produk pihak ketiga. Apabila penggunaan pihak ketiga melibatkan pengungkapan atau pemrosesan Data Klien, termasuk data pribadi, Para Pihak wajib memperhatikan persyaratan kerahasiaan, keamanan informasi, dan perlindungan data yang berlaku berdasarkan Ketentuan ini serta peraturan perundang-undangan. Ketentuan ini tidak mengurangi tanggung jawab MNA atas kesalahan atau kelalaian MNA sendiri dalam memilih, mengelola, atau menggunakan pihak ketiga sepanjang kegiatan tersebut merupakan bagian dari kewajiban MNA berdasarkan Perjanjian Penugasan.

6.11. Tidak Ada Kewajiban Menanggung Biaya Pihak Ketiga

Tidak ada ketentuan dalam Ketentuan ini yang dapat ditafsirkan sebagai kewajiban MNA untuk menanggung, mensubsidi, atau menyerap Biaya Eksternal yang timbul untuk kepentingan Klien, kecuali secara tegas telah dimasukkan sebagai bagian dari Biaya Jasa Profesional atau disepakati lain secara tertulis. MNA tidak dianggap memiliki kewajiban untuk melakukan pengadaan, memperpanjang langganan, memperbarui lisensi, atau mempertahankan layanan pihak ketiga setelah berakhirnya engagement, kecuali kewajiban tersebut secara tegas disepakati oleh Para Pihak. Dalam hal penghentian atau pengakhiran engagement memerlukan pengalihan akses, perubahan administrasi akun, atau penanganan langganan pihak ketiga, Para Pihak akan berkoordinasi secara wajar dengan memperhatikan kepemilikan akun, ketentuan penyedia, perlindungan data, dan kewajiban pembayaran yang masih berlaku.

PASAL 7 – KEWAJIBAN MNA

7.1. Pelaksanaan Jasa

MNA wajib melaksanakan Jasa sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, parameter layanan, timeline, dan ketentuan lain yang telah disepakati oleh Para Pihak dalam Perjanjian Penugasan yang berlaku. Kewajiban MNA terbatas pada pelaksanaan Jasa dan tanggung jawab yang secara tegas termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa yang disepakati. Dalam melaksanakan Jasa, MNA wajib memperhatikan ketentuan dalam Dokumen Penugasan, termasuk ketentuan mengenai metode pelaksanaan, jadwal layanan, batas volume, ketergantungan pada Klien, dan mekanisme koordinasi yang berlaku.

7.2. Standar Profesional

MNA wajib melaksanakan Jasa secara profesional, dengan tingkat kehati-hatian, kompetensi, ketelitian, dan pertimbangan yang wajar sesuai dengan sifat serta kompleksitas Jasa yang diberikan. MNA akan menggunakan pengetahuan, pengalaman, metode kerja, dan sumber daya yang secara wajar sesuai untuk memenuhi kewajibannya berdasarkan Perjanjian Penugasan. MNA tidak berkewajiban menjamin tercapainya hasil bisnis, keuangan, operasional, ketenagakerjaan, atau hasil tertentu lainnya, kecuali hasil tersebut secara tegas dinyatakan sebagai Deliverable, standar layanan, atau kewajiban terukur dalam Ruang Lingkup Jasa. Ketentuan mengenai tidak adanya jaminan atas hasil tertentu tidak mengurangi kewajiban MNA untuk melaksanakan Jasa sesuai dengan standar profesional dan kewajiban kontraktual yang telah disepakati.

7.3. Personel yang Sesuai

MNA berhak menentukan, menugaskan, mengalokasikan, dan mengganti personel, consultant, associate, specialist, subcontractor, atau tenaga profesional lainnya yang digunakan dalam pelaksanaan Jasa berdasarkan pertimbangan profesional, kebutuhan operasional, dan ketersediaan sumber daya MNA. Kecuali secara tegas disepakati lain dalam Dokumen Penugasan, Klien tidak memiliki hak untuk menentukan susunan internal tim MNA, mensyaratkan keterlibatan personel tertentu, meminta persetujuan atas setiap penugasan atau penggantian personel, maupun membatasi MNA dalam menggunakan tenaga profesional pendukung. MNA akan menggunakan personel yang secara wajar memiliki kompetensi sesuai dengan sifat pekerjaan yang ditugaskan. Penggantian personel, perubahan susunan tim, atau penyesuaian alokasi sumber daya tidak dengan sendirinya merupakan pelanggaran Perjanjian Penugasan, sepanjang tidak secara material mengurangi kemampuan MNA untuk memenuhi kewajiban yang telah disepakati. Apabila Dokumen Penugasan secara khusus mensyaratkan keterlibatan personel tertentu, penugasan dan penggantian personel tersebut mengikuti ketentuan yang secara tegas disepakati. Dalam hal personel yang ditentukan tidak tersedia karena keadaan yang wajar, MNA dapat mengusulkan personel pengganti dengan kompetensi yang secara wajar sebanding, dengan tetap memperhatikan persyaratan persetujuan yang berlaku dalam Dokumen Penugasan. MNA dapat melibatkan associate, subcontractor, atau tenaga profesional eksternal untuk melaksanakan sebagian Jasa, sepanjang diperbolehkan berdasarkan Perjanjian Penugasan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. MNA tetap bertanggung jawab atas pemenuhan kewajiban Jasa yang diperjanjikan, sedangkan setiap klaim terhadap MNA tetap tunduk pada ketentuan tanggung jawab dan pembatasannya sebagaimana diatur dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum. Keterlibatan personel maupun pihak pendukung wajib memperhatikan kewajiban kerahasiaan, keamanan informasi, perlindungan data pribadi, dan persyaratan persetujuan yang secara khusus berlaku berdasarkan Perjanjian Penugasan, Pasal 12, serta peraturan perundang-undangan. Permintaan Klien untuk menggunakan personel tertentu, menambah jumlah personel, mengganti personel tanpa dasar ketidaksesuaian material terhadap kewajiban yang diperjanjikan, atau menyediakan personel secara khusus di luar Ruang Lingkup Jasa dapat diperlakukan sebagai Permintaan Perubahan yang memerlukan persetujuan MNA dan dapat dikenakan Biaya Jasa Profesional tambahan. Kecuali secara tegas disepakati lain, tidak ada ketentuan dalam Perjanjian Penugasan yang mewajibkan direktur, pemegang saham, pendiri, atau personel senior tertentu dari MNA untuk terlibat secara langsung dalam seluruh atau sebagian pelaksanaan Jasa.

7.4. Koordinasi dan Informasi Pelaksanaan

Koordinasi, komunikasi, pelaporan perkembangan pekerjaan, dan mekanisme eskalasi dalam pelaksanaan Jasa dilakukan sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa, jadwal, dan parameter layanan yang secara tegas disepakati dalam Dokumen Penugasan. MNA berhak menentukan metode komunikasi dan koordinasi yang sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan Jasa, sepanjang tidak bertentangan dengan mekanisme yang telah disepakati. Kecuali secara tegas ditentukan lain, MNA tidak berkewajiban menyediakan laporan perkembangan dengan format khusus, rapat berkala tambahan, pembaruan status harian, maupun dukungan koordinasi di luar jam atau jadwal layanan yang disepakati. Permintaan Klien atas laporan tambahan, rapat khusus, presentasi, analisis dampak, dokumentasi, atau kegiatan koordinasi lainnya di luar Ruang Lingkup Jasa dapat diperlakukan sebagai Jasa tambahan yang pelaksanaannya bergantung pada persetujuan MNA dan dapat dikenakan Biaya Jasa Profesional tersendiri. Apabila MNA secara nyata mengetahui adanya keadaan yang secara material dapat memengaruhi pelaksanaan kewajibannya berdasarkan Perjanjian Penugasan, MNA akan menyampaikan pemberitahuan kepada Klien dalam waktu yang wajar setelah memperoleh informasi yang memadai untuk menjelaskan keadaan tersebut. Pemberitahuan tersebut dapat disampaikan melalui korespondensi tertulis atau mekanisme komunikasi yang disepakati dan tidak dengan sendirinya mewajibkan MNA melakukan investigasi tambahan, menyusun rencana pemulihan, menyediakan sumber daya tambahan, atau melaksanakan pekerjaan di luar Ruang Lingkup Jasa. MNA tidak berkewajiban melakukan pemantauan atau verifikasi berkelanjutan terhadap kegiatan operasional, perubahan internal, maupun keputusan Klien di luar Ruang Lingkup Jasa. Klien tetap bertanggung jawab memberikan informasi, instruksi, keputusan, dan persetujuan yang diperlukan secara tepat waktu. Setiap perubahan Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, jadwal, parameter layanan, atau Biaya Jasa Profesional akibat keadaan tersebut mengikuti mekanisme Permintaan Perubahan yang berlaku dan memerlukan persetujuan Para Pihak sesuai dengan Perjanjian Penugasan. Ketentuan ini tidak mengurangi kewajiban pemberitahuan atau tindakan tertentu yang secara tegas diatur dalam Pasal lain dari Ketentuan ini maupun yang diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan, termasuk ketentuan mengenai perlindungan data pribadi.

7.5. Kerahasiaan dan Pengamanan Informasi

MNA wajib menjaga kerahasiaan Informasi Rahasia dan Data Klien yang diterima, diakses, atau diproses dalam rangka pelaksanaan Jasa sesuai dengan Ketentuan ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. MNA wajib mengambil langkah teknis dan organisasional yang wajar, sesuai dengan sifat informasi dan tingkat risiko yang relevan, untuk melindungi Informasi Rahasia dan Data Klien dari akses tidak sah, pengungkapan tanpa kewenangan, kehilangan, penyalahgunaan, atau pemrosesan yang tidak diperbolehkan. MNA wajib membatasi akses terhadap Informasi Rahasia dan Data Klien hanya kepada personel atau pihak yang secara wajar memerlukan akses tersebut untuk melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian Penugasan. MNA tidak diperkenankan menggunakan Informasi Rahasia atau Data Klien untuk tujuan di luar pelaksanaan Jasa, pemenuhan kewajiban kontraktual, atau tujuan lain yang memiliki dasar yang sah berdasarkan Ketentuan ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dan perlindungan data pribadi mengikuti Pasal 11 dan Pasal 12 dalam Ketentuan ini.

7.6. Kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-undangan

Dalam melaksanakan Jasa, MNA wajib mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku terhadap MNA dan kegiatan penyediaan Jasa yang menjadi tanggung jawabnya. MNA wajib memperhatikan persyaratan perizinan, kewenangan profesional, serta pembatasan kegiatan usaha yang relevan terhadap jenis Jasa yang dilaksanakan. Apabila suatu pekerjaan memerlukan izin, sertifikasi, kewenangan profesi, atau keterlibatan pihak profesional tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan, pekerjaan tersebut hanya dapat dilaksanakan sesuai dengan persyaratan hukum yang berlaku. MNA tidak secara otomatis bertanggung jawab atas seluruh kepatuhan hukum, perpajakan, ketenagakerjaan, atau kegiatan operasional Klien, kecuali kegiatan compliance review, monitoring, atau dukungan terkait secara tegas termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa. Dalam hal Jasa mencakup advisory

atau dukungan kepatuhan tertentu, MNA bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan tersebut secara profesional sesuai dengan ruang lingkup dan standar yang disepakati, sedangkan keputusan dan tindakan akhir yang menjadi kewenangan manajemen Klien tetap berada pada Klien.

7.7. Konflik Kepentingan

MNA merupakan penyedia jasa profesional independen dan tidak terikat pada hubungan eksklusif dengan Klien, kecuali secara tegas disepakati lain secara tertulis dalam Dokumen Penugasan. MNA berhak memberikan Jasa kepada pihak lain, termasuk perusahaan yang bergerak dalam industri yang sama, memiliki kegiatan usaha serupa, atau merupakan pesaing usaha Klien, sepanjang tidak melanggar kewajiban kerahasiaan, perlindungan data, pembatasan kontraktual yang secara tegas disepakati, atau kewajiban hukum yang berlaku. Hubungan profesional MNA dengan perusahaan lain dalam industri yang sama atau dengan pesaing Klien tidak dengan sendirinya dianggap sebagai konflik kepentingan. MNA tidak berkewajiban mengungkapkan identitas klien lain, rincian engagement, informasi komersial, maupun Informasi Rahasia milik pihak lain, kecuali diwajibkan berdasarkan hukum atau telah memperoleh persetujuan yang diperlukan. Apabila MNA secara nyata mengetahui adanya konflik kepentingan material yang secara langsung dapat memengaruhi objektivitas, independensi profesional, kerahasiaan informasi, atau kemampuan MNA untuk memenuhi kewajiban tertentu dalam engagement, MNA akan memberitahukan keadaan tersebut kepada Klien dalam waktu yang wajar, sepanjang pemberitahuan tersebut diperbolehkan berdasarkan kewajiban kerahasiaan dan hukum yang berlaku. MNA berhak mengusulkan langkah penanganan konflik kepentingan yang sesuai, termasuk pemisahan personel, pembatasan akses informasi, penyesuaian Ruang Lingkup Jasa, atau tindakan pengamanan lainnya yang secara wajar diperlukan. Apabila konflik kepentingan material tidak dapat ditangani secara wajar dan menghambat pelaksanaan kewajiban MNA, MNA dapat menggunakan hak penangguhan atau pengakhiran engagement sesuai dengan Perjanjian Penugasan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap permintaan eksklusivitas, pembatasan pelayanan kepada perusahaan tertentu, atau pembatasan kegiatan usaha MNA wajib disepakati secara tegas dan tertulis, termasuk mengenai ruang lingkup pembatasan, jangka waktu, wilayah atau kelompok perusahaan yang dicakup, serta ketentuan komersial yang berlaku. Tidak ada ketentuan dalam Pasal ini yang memberikan hak kepada MNA untuk menggunakan atau mengungkapkan Informasi Rahasia, Data Klien, atau Materi Klien demi kepentingan klien lain tanpa dasar atau persetujuan yang sah.

7.8. Penggunaan Aset, Sistem, dan Properti Klien

Apabila Klien memberikan kepada MNA dokumen asli, perangkat, akun pengguna, kredensial akses, akses sistem, data, atau properti lainnya untuk keperluan pelaksanaan Jasa, MNA wajib menggunakan aset atau akses tersebut secara wajar dan hanya untuk kepentingan engagement yang bersangkutan. MNA wajib memperhatikan batas kewenangan penggunaan, kebijakan keamanan yang telah diinformasikan oleh Klien, serta pembatasan akses yang relevan dengan pelaksanaan Jasa. MNA tidak diperkenankan memberikan akses terhadap sistem, akun, atau properti Klien kepada pihak yang tidak berwenang. Apabila MNA mengetahui adanya kehilangan, penyalahgunaan, akses tidak sah, atau kejadian material lainnya yang memengaruhi aset atau akses Klien dalam penguasaan MNA, MNA wajib memberitahukan hal tersebut kepada Klien dalam waktu yang wajar sesuai dengan sifat kejadian dan ketentuan perlindungan informasi yang berlaku. Setelah kebutuhan penggunaan berakhir atau engagement diakhiri, MNA wajib mengembalikan aset fisik, menghentikan penggunaan akses, atau melakukan tindakan lain yang secara wajar diperlukan sesuai dengan instruksi Klien dan ketentuan yang berlaku. Pengembalian, penyimpanan, atau penghapusan Data Klien tetap mengikuti ketentuan mengenai kerahasiaan dan perlindungan data pribadi dalam Ketentuan ini.

7.9. Tidak Bertindak Melebihi Kewenangan

Kecuali diberikan kewenangan secara tegas dan tertulis oleh Klien, MNA tidak berwenang untuk membuat komitmen, menandatangani kontrak, menerima kewajiban, memberikan pernyataan yang mengikat, atau bertindak atas nama Klien kepada karyawan, vendor, regulator, maupun pihak ketiga lainnya. Dalam hal Jasa mencakup kegiatan yang berkaitan dengan administrasi sumber daya manusia, payroll, remunerasi, hubungan industrial, atau operasional ketenagakerjaan, MNA wajib melaksanakan kegiatan tersebut sesuai dengan batas kewenangan, instruksi, dan mekanisme persetujuan yang telah disepakati. Keterlibatan MNA dalam penyusunan, pemeriksaan, rekomendasi, atau pemrosesan suatu dokumen atau transaksi tidak dengan sendirinya memberikan kewenangan kepada MNA untuk mengambil keputusan final atas nama Klien. Apabila MNA memperoleh kewenangan khusus untuk bertindak atas nama Klien, kewenangan tersebut harus dijelaskan secara tertulis, termasuk cakupan, batasan, pihak yang memberikan kewenangan, dan jangka waktu keberlakuannya.

7.10. Dokumentasi dan Penyerahan Deliverables

MNA wajib menyerahkan Deliverables sesuai dengan jenis, format, media, jadwal, serta spesifikasi yang ditentukan dalam Ruang Lingkup Jasa yang disepakati. Penyerahan Deliverables dapat dilakukan melalui surat elektronik, media penyimpanan elektronik, sistem Klien, dokumen fisik, atau metode lain yang disepakati oleh Para Pihak. Kecuali secara tegas disepakati lain, kewajiban MNA tidak mencakup penyerahan working papers internal, catatan analisis internal, draft yang tidak digunakan, formula proprietary, source files tertentu, metode kerja internal, template dasar MNA, atau materi lain yang digunakan dalam proses pengembangan Deliverables. Ketentuan mengenai hak kepemilikan, hak penggunaan, review, revisi, dan penerimaan Deliverables mengikuti pengaturan lebih lanjut dalam Ketentuan ini.

7.11. Penanganan Kesalahan dan Kendala Material

Apabila terdapat dugaan kesalahan atau ketidaksesuaian material dalam pelaksanaan Jasa, MNA berhak melakukan peninjauan berdasarkan Ruang Lingkup Jasa, informasi, serta bukti pendukung yang tersedia. Dalam hal terbukti terdapat kesalahan atau ketidaksesuaian material yang secara langsung disebabkan oleh MNA dalam pelaksanaan kewajiban yang telah disepakati, MNA akan melakukan tindakan perbaikan yang secara wajar diperlukan terhadap bagian pekerjaan yang terdampak, dengan metode dan jadwal pelaksanaan yang ditentukan oleh MNA berdasarkan sifat permasalahan dan ketersediaan sumber daya. Perbaikan atas kesalahan yang terbukti menjadi tanggung jawab MNA tidak dikenakan Biaya Jasa Profesional tambahan, sepanjang terbatas pada koreksi pekerjaan yang menjadi kewajiban MNA berdasarkan Ruang Lingkup Jasa. Kewajiban perbaikan tersebut tidak mencakup pengulangan keseluruhan pekerjaan, perluasan Ruang Lingkup Jasa, perubahan kebutuhan Klien, maupun pekerjaan tambahan yang tidak secara langsung diperlukan untuk memperbaiki kesalahan yang terbukti. MNA tidak berkewajiban melaksanakan perbaikan atau pemrosesan ulang yang disebabkan oleh ketidakakuratan Data Klien, perubahan instruksi, persetujuan, keputusan, atau tindakan Klien maupun pihak ketiga, kecuali disepakati sebagai Jasa tambahan. Setiap tuntutan atau klaim kerugian sehubungan dengan kesalahan atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan Jasa tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PASAL 8 – KEWAJIBAN KLIEN

8.1. Kerja Sama dan Dukungan

Klien wajib memberikan kerja sama, informasi, akses, serta dukungan yang secara wajar diperlukan agar MNA dapat melaksanakan Jasa sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa, timeline, parameter layanan, dan ketentuan dalam Perjanjian Penugasan yang berlaku. Klien wajib mengupayakan agar personel, PIC, manajemen, dan stakeholder terkait memberikan dukungan yang diperlukan dalam pelaksanaan engagement. Klien bertanggung jawab atas koordinasi internal, penunjukan pihak yang berwenang, serta penyelesaian keputusan atau persetujuan internal yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan Jasa. Apabila pelaksanaan Jasa memerlukan keterlibatan departemen, unit kerja, cabang, entitas afiliasi, atau pihak lain dalam organisasi Klien, Klien bertanggung jawab untuk memfasilitasi keterlibatan tersebut sesuai dengan kebutuhan yang telah disepakati.

8.2. Penyediaan Data, Dokumen, dan Informasi

Klien wajib menyediakan kepada MNA secara tepat waktu seluruh data, dokumen, informasi, akses, penjelasan, dan materi lain yang secara wajar diperlukan untuk pelaksanaan Jasa. Klien bertanggung jawab atas keakuratan, kelengkapan, konsistensi, keterkinian, serta keabsahan informasi dan Data Klien yang diberikan kepada MNA. Data dan informasi yang disampaikan oleh Klien harus sesuai dengan format, jadwal, serta persyaratan lain yang secara wajar diperlukan dan telah diinformasikan untuk pelaksanaan Jasa. Klien wajib segera memberitahukan kepada MNA apabila mengetahui terdapat informasi yang tidak akurat, tidak lengkap, telah berubah, atau berpotensi memengaruhi analisis, Deliverables, perhitungan, rekomendasi, atau pelaksanaan Jasa. Apabila Data Klien memerlukan pembersihan, rekonsiliasi, rekonstruksi, verifikasi tambahan, atau penyesuaian material sebelum dapat digunakan, pekerjaan tersebut dapat diperlakukan sebagai Jasa tambahan sepanjang tidak termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa yang disepakati. Ketentuan ini tidak mengurangi kewajiban MNA untuk melaksanakan pekerjaan secara profesional dan menginformasikan ketidaksesuaian material yang secara wajar diketahui selama pelaksanaan Jasa.

8.3. Hak dan Kewenangan atas Data dan Materi

Klien menjamin bahwa Klien memiliki hak, kewenangan, izin, persetujuan, dan/atau dasar yang sah untuk memberikan Data Klien, dokumen, materi, akses sistem, serta informasi lainnya kepada MNA untuk keperluan pelaksanaan Jasa. Dalam hal Data Klien mencakup data pribadi karyawan, kandidat, mantan karyawan, atau individu lainnya, Klien bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pengumpulan, penggunaan, pengungkapan, dan pemberian akses kepada MNA memiliki dasar pemrosesan yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Klien tidak boleh meminta MNA untuk menggunakan, mengakses, mengungkapkan, atau memproses data dan materi yang penggunaannya melanggar hak pihak lain atau ketentuan peraturan perundang-undangan. Klien wajib menginformasikan kepada MNA apabila terdapat pembatasan penggunaan, ketentuan kerahasiaan khusus, atau persyaratan pemrosesan tertentu yang secara material relevan terhadap Data Klien yang diberikan. Ketentuan mengenai perlindungan data pribadi dan pembagian tanggung jawab pemrosesan data diatur lebih lanjut dalam Pasal 12 Ketentuan ini.

8.4. PIC dan Stakeholder

Klien wajib menunjuk sekurang-kurangnya satu PIC yang memiliki akses memadai terhadap informasi, personel, dan stakeholder yang relevan serta dapat melakukan koordinasi internal sehubungan dengan engagement. PIC Klien bertanggung jawab untuk mengoordinasikan penyampaian data, instruksi, informasi, permintaan, feedback, serta persetujuan operasional yang diperlukan dalam pelaksanaan Jasa. Klien wajib memastikan bahwa PIC memiliki kewenangan yang sesuai atau akses kepada pihak yang berwenang untuk memperoleh keputusan yang diperlukan. Dalam hal suatu persetujuan memerlukan kewenangan khusus, Klien wajib mengidentifikasi pihak yang berwenang dan mekanisme persetujuan yang berlaku. Klien bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan stakeholder yang diperlukan untuk interview, workshop, meeting, review, clarification, approval, atau kegiatan lain sebagaimana disepakati. Penggantian PIC atau perubahan kewenangan persetujuan wajib diberitahukan kepada MNA secara tertulis dalam waktu yang wajar.

8.5. Konsolidasi Instruksi dan Feedback

Klien bertanggung jawab untuk melakukan koordinasi internal dan memastikan bahwa setiap instruksi, keputusan, komentar, permintaan, serta feedback yang disampaikan kepada MNA telah dikonsolidasikan dan memperoleh persetujuan internal yang diperlukan. Kecuali secara tegas disepakati lain, MNA berhak mengandalkan instruksi, informasi, keputusan, dan konfirmasi tertulis yang diberikan oleh PIC Klien atau pihak lain yang telah ditunjuk dan diberi kewenangan oleh Klien sesuai dengan Perjanjian Penugasan. Klien bertanggung jawab atas konsistensi dan keabsahan instruksi yang diberikan melalui pihak yang berwenang tersebut. MNA tidak berkewajiban melakukan verifikasi atas setiap proses persetujuan internal Klien, kecuali terdapat keadaan yang secara wajar menunjukkan bahwa instruksi tersebut tidak sah, bertentangan dengan pembatasan kewenangan yang telah diberitahukan, atau melanggar hukum. Apabila MNA menerima instruksi, keputusan, atau feedback yang saling bertentangan, tidak jelas, maupun belum memperoleh persetujuan yang diperlukan, MNA berhak meminta klarifikasi tertulis dan menunda pelaksanaan bagian pekerjaan yang terdampak sampai Klien memberikan instruksi atau keputusan yang jelas dan sah. Penundaan yang dilakukan berdasarkan alasan tersebut tidak dianggap sebagai keterlambatan atau pelanggaran kewajiban MNA, sepanjang dilaksanakan secara wajar dan bukan disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA sendiri. Jadwal pelaksanaan, milestone, dan alokasi sumber daya yang terdampak dapat disesuaikan sesuai dengan Perjanjian Penugasan. Klien bertanggung jawab menyelesaikan perbedaan pendapat, kepentingan, instruksi, dan keputusan di antara personel, manajemen, maupun stakeholder internalnya. MNA tidak berkewajiban menjadi penengah atau menyelesaikan perselisihan internal Klien, kecuali kegiatan tersebut secara tegas termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa. Setiap perubahan instruksi, keputusan, atau feedback yang mengakibatkan pekerjaan tambahan, perubahan Deliverables, atau pengulangan pekerjaan yang telah dilaksanakan sesuai dengan instruksi sebelumnya dapat diperlakukan sebagai Permintaan Perubahan yang memerlukan persetujuan MNA serta penyesuaian Biaya Jasa Profesional dan jadwal pelaksanaan. MNA tidak bertanggung jawab atas konsekuensi yang secara langsung disebabkan oleh instruksi Klien yang saling bertentangan, tidak lengkap, terlambat, atau kemudian dibatalkan, sepanjang MNA telah menjalankan kewajibannya berdasarkan Perjanjian Penugasan dan tidak melakukan pelanggaran kewajiban yang terbukti. Ketentuan ini tidak memberikan kewenangan kepada PIC Klien untuk memberikan persetujuan final atas transaksi, pembayaran payroll, perubahan remunerasi, atau tindakan lain yang secara khusus memerlukan persetujuan pejabat berwenang sebagaimana diatur dalam Pasal 8.6. Setiap klaim terhadap MNA berdasarkan Pasal ini tetap tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku.

8.6. Review, Keputusan, dan Persetujuan

Klien bertanggung jawab untuk melakukan review serta memberikan keputusan, instruksi, feedback, persetujuan, atau klarifikasi yang diperlukan secara lengkap, jelas, dan tepat waktu sesuai dengan jadwal dan mekanisme yang ditetapkan dalam Dokumen Penugasan. Kecuali ditentukan lain dalam Dokumen Penugasan, Klien wajib memberikan tanggapan tertulis atas permintaan keputusan, klarifikasi, atau persetujuan operasional dalam waktu paling lambat 5 (lima) Hari Kerja sejak permintaan yang relevan diterima, atau dalam jangka waktu lain yang secara khusus telah disepakati untuk aktivitas yang memiliki tenggat waktu tertentu. Klien bertanggung jawab memastikan bahwa setiap keputusan dan persetujuan diberikan oleh personel atau pejabat yang memiliki kewenangan yang diperlukan, serta telah memperoleh persetujuan internal yang relevan sebelum disampaikan kepada MNA. Apabila Klien tidak memberikan keputusan, persetujuan, atau klarifikasi dalam jangka waktu yang berlaku, MNA berhak menunda pelaksanaan bagian pekerjaan yang bergantung pada tanggapan tersebut sampai instruksi atau keputusan yang diperlukan diterima secara sah. Penundaan tersebut tidak dianggap sebagai keterlambatan atau pelanggaran oleh MNA, sepanjang penundaan dilakukan secara wajar dan tidak disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA sendiri. Jadwal pelaksanaan, milestone, dan alokasi sumber daya yang terdampak dapat disesuaikan berdasarkan kondisi serta ketersediaan sumber daya MNA sesuai dengan Perjanjian Penugasan. Setiap pekerjaan tambahan, penjadwalan ulang, atau pengulangan pekerjaan yang diperlukan akibat keterlambatan atau perubahan keputusan Klien di luar Ruang Lingkup Jasa dapat diperlakukan sebagai Permintaan Perubahan dan dikenakan Biaya Jasa Profesional tambahan berdasarkan persetujuan Para Pihak. Keterlambatan review atau persetujuan Klien tidak dengan sendirinya menghapus kewajiban pembayaran yang telah timbul, mengubah tanggal jatuh tempo invoice, maupun memperpanjang masa kontrak atau periode komitmen minimum yang telah disepakati. Khusus terhadap penerimaan Deliverables, mekanisme review, keberatan, dan penerimaan secara tersirat tetap mengikuti ketentuan Pasal 10. Untuk transaksi atau tindakan yang berdasarkan Perjanjian Penugasan maupun hukum memerlukan otorisasi final Klien, termasuk pembayaran payroll, perubahan remunerasi, keputusan hubungan kerja, dan transaksi keuangan, tidak adanya tanggapan Klien tidak dianggap sebagai persetujuan untuk melaksanakan transaksi atau tindakan tersebut. MNA tidak berkewajiban melaksanakan transaksi atau tindakan yang memerlukan otorisasi final sebelum persetujuan yang sah diterima. Dampak keterlambatan persetujuan Klien terhadap pelaksanaan Jasa mengikuti pembagian tanggung jawab dalam Perjanjian Penugasan, sepanjang tidak disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. Ketentuan ini tidak mengurangi kewajiban MNA untuk memenuhi kewajiban hukum yang berlaku maupun kewajiban kontraktual yang secara tegas tidak bergantung pada keputusan atau persetujuan Klien.

8.7. Keputusan dan Implementasi oleh Klien

Klien bertanggung jawab atas seluruh keputusan manajemen, bisnis, ketenagakerjaan, organisasi, keuangan, dan operasional yang dibuat berdasarkan atau dengan mempertimbangkan Jasa maupun Deliverables dari MNA. Kecuali implementasi secara khusus termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa, Klien bertanggung jawab atas penerapan, komunikasi, pelaksanaan, pengawasan, serta pemeliharaan setiap kebijakan, sistem, proses, rekomendasi, atau Deliverables yang telah diserahkan oleh MNA. Keputusan mengenai pengangkatan, mutasi, promosi, remunerasi, tindakan disipliner, pengakhiran hubungan kerja, perubahan struktur organisasi, dan kebijakan perusahaan lainnya tetap berada pada Klien sebagai pihak yang memiliki kewenangan manajemen atau hubungan hukum dengan pihak terkait. Keterlibatan MNA dalam penyusunan dokumen, analisis, rekomendasi, pendampingan, koordinasi, atau dukungan implementasi tidak dengan sendirinya mengalihkan kewenangan pengambilan keputusan dari Klien kepada MNA. Apabila MNA diberi kewenangan khusus untuk melaksanakan tindakan tertentu atas nama Klien, kewenangan tersebut harus dinyatakan secara tegas dan tertulis dengan memperhatikan batasan kewenangan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

8.8. Kepatuhan Klien terhadap Peraturan Perundang-undangan

Klien bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kegiatan usaha, keputusan manajemen, kebijakan, tindakan ketenagakerjaan, penggunaan Deliverables, dan kegiatan operasionalnya dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Klien tetap bertanggung jawab atas kewajiban hukum yang melekat pada kedudukannya sebagai pemberi kerja, pelaku usaha, pengelola kegiatan, atau pihak yang secara hukum memiliki kewajiban terkait. Kewajiban tersebut dapat mencakup, sepanjang relevan, pembayaran upah, tunjangan, kompensasi, kewajiban jaminan sosial, pemotongan dan penyetoran pajak, pelaporan ketenagakerjaan, serta pemenuhan hak karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Advisory,

rekomendasi, perhitungan, dokumentasi, atau Deliverables yang diberikan oleh MNA tidak dengan sendirinya mengalihkan kewenangan maupun tanggung jawab hukum Klien atas keputusan atau tindakan yang dilaksanakan oleh Klien. Apabila suatu tindakan memerlukan pendapat, izin, representasi, atau jasa dari profesi berlisensi atau pihak berwenang lainnya, Klien bertanggung jawab untuk memperoleh dukungan profesional tersebut, kecuali keterlibatan pihak tersebut secara khusus termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa. Dalam hal MNA secara khusus ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan kepatuhan tertentu, tanggung jawab MNA atas pelaksanaan pekerjaan tersebut tetap mengikuti Ruang Lingkup Jasa dan standar profesional yang telah disepakati.

8.9. Akses, Sistem, dan Fasilitas

Apabila diperlukan untuk pelaksanaan Jasa, Klien wajib menyediakan akses yang wajar terhadap lokasi, sistem, aplikasi, dokumen, fasilitas, atau sumber daya internal lainnya sebagaimana telah disepakati. Klien bertanggung jawab untuk memberikan hak akses sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan kewenangan yang diperlukan, termasuk melakukan pengaturan, perubahan, atau pencabutan hak akses apabila diperlukan. Klien tetap bertanggung jawab atas pengelolaan sistem, langganan, lisensi, otorisasi internal, serta ketersediaan fasilitas atau perangkat yang menjadi tanggung jawabnya berdasarkan Perjanjian Penugasan. Apabila pelaksanaan Jasa menggunakan HRIS, payroll system, aplikasi attendance, atau platform lain milik atau yang digunakan Klien, Klien wajib menyediakan akses, informasi konfigurasi, dan dukungan yang secara wajar diperlukan sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa. Gangguan sistem, keterlambatan akses, keterbatasan lisensi, atau ketidaktersediaan fasilitas yang berada di luar kendali MNA dapat menjadi dasar penyesuaian timeline atau jadwal layanan berdasarkan dampak yang ditimbulkan. Masing-masing Pihak tetap wajib memenuhi kewajiban keamanan informasi dan perlindungan data yang menjadi tanggung jawabnya.

8.10. Pembayaran

Klien wajib melakukan pembayaran atas Biaya Jasa Profesional, Biaya Eksternal, reimbursement, dan kewajiban pembayaran lainnya sesuai dengan Ketentuan ini, Dokumen Penugasan, invoice, dan ketentuan komersial yang berlaku. Klien wajib menyediakan informasi administrasi penagihan yang benar serta melakukan koordinasi internal yang diperlukan untuk memastikan pembayaran dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggal jatuh tempo. Kewajiban pembayaran Klien tetap berlaku terhadap Jasa yang telah dilaksanakan, periode layanan yang telah diberikan, dan kewajiban lain yang telah timbul berdasarkan Perjanjian Penugasan. Keterlambatan proses administrasi atau persetujuan pembayaran internal Klien tidak dengan sendirinya mengubah tanggal jatuh tempo yang telah disepakati. Ketentuan mengenai pembayaran, keberatan atas invoice, keterlambatan pembayaran, dan penangguhan Jasa mengikuti Pasal 5 Ketentuan ini.

8.11. Kondisi Pelaksanaan Onsite

Apabila pelaksanaan Jasa memerlukan kehadiran personel MNA di kantor, fasilitas, lokasi operasional, proyek, atau tempat kerja lainnya yang berada dalam penguasaan atau pengelolaan Klien, Klien bertanggung jawab menyediakan akses, fasilitas, dan kondisi lingkungan kerja yang secara wajar aman serta sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan Jasa yang telah disepakati. Klien wajib menginformasikan terlebih dahulu kepada MNA mengenai risiko keselamatan dan kesehatan kerja, persyaratan keamanan, pembatasan akses, prosedur induksi, kewajiban penggunaan alat pelindung diri, persyaratan kesehatan, maupun ketentuan khusus lainnya yang relevan dengan lokasi dan aktivitas yang akan dilaksanakan. Klien bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengendalian risiko yang berkaitan dengan kondisi fisik lokasi, fasilitas, peralatan, maupun kegiatan operasional yang berada dalam kewenangan atau penguasaannya, tanpa mengurangi kewajiban keselamatan dan kesehatan kerja yang secara hukum menjadi tanggung jawab MNA. MNA wajib memastikan bahwa personelnnya mematuhi prosedur keselamatan dan keamanan yang telah diinformasikan secara wajar, relevan dengan kegiatan yang dilaksanakan, serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Kecuali secara tegas disepakati lain, penyediaan fasilitas khusus, izin akses, induksi wajib, pendampingan keselamatan dari pihak Klien, atau persyaratan khusus lokasi yang berada dalam tanggung jawab Klien menjadi kewajiban Klien. Penyediaan alat pelindung diri, pemeriksaan kesehatan khusus, pelatihan, sertifikasi, atau fasilitas tambahan yang menimbulkan biaya di luar asumsi komersial awal akan ditentukan berdasarkan pembagian tanggung jawab hukum dan kesepakatan komersial yang berlaku. Apabila MNA secara wajar menilai bahwa kondisi lokasi, kegiatan operasional, atau persyaratan keselamatan menimbulkan risiko yang tidak dapat diterima terhadap personelnnya, MNA berhak menolak akses, menghentikan sementara, atau menunda aktivitas yang terdampak sampai risiko tersebut ditangani secara memadai. MNA juga berhak mengusulkan perubahan metode pelaksanaan, termasuk penggunaan metode remote, perubahan lokasi, penjadwalan ulang, atau penyesuaian Ruang Lingkup Jasa apabila pelaksanaan onsite tidak dapat dilakukan secara aman atau sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Penundaan atau perubahan metode pelaksanaan akibat kondisi lokasi maupun kegagalan Klien memenuhi kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya tidak dianggap sebagai keterlambatan atau pelanggaran oleh MNA, sepanjang tindakan MNA dilakukan secara wajar dan keadaan tersebut bukan disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA sendiri. Apabila persyaratan lokasi, perubahan jadwal, kebutuhan perjalanan, atau tindakan tambahan yang diminta Klien menimbulkan pekerjaan maupun biaya di luar Ruang Lingkup Jasa yang telah disepakati, MNA berhak mengajukan penyesuaian jadwal, Biaya Eksternal, atau Biaya Jasa Profesional melalui mekanisme yang berlaku dalam Perjanjian Penugasan. MNA tidak bertanggung jawab atas gangguan operasional, keterbatasan fasilitas, pembatasan akses, atau keadaan lokasi yang berada di luar kendali wajarnya, sepanjang kerugian atau keterlambatan terkait tidak disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. Masing-masing Pihak tetap bertanggung jawab atas tindakan, kelalaian, dan kewajiban keselamatan, kesehatan kerja, ketenagakerjaan, maupun tanggung jawab hukum lainnya yang dibebankan kepadanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap klaim terhadap MNA sehubungan dengan pelaksanaan Jasa onsite tetap tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab dalam Pasal 15, sepanjang pembatasan tersebut diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku.

8.12. Tanggung Jawab Klien atas Payroll dan Transaksi Administrasi HR

Dalam hal Ruang Lingkup Jasa mencakup payroll processing, administrasi remunerasi, benefit, BPJS, pengelolaan data karyawan, pembaruan HRIS, atau transaksi administrasi ketenagakerjaan lainnya, Klien wajib menyediakan data, parameter, instruksi, serta persetujuan yang diperlukan secara benar, lengkap, dan tepat waktu. Tanggung jawab Klien mencakup, sepanjang relevan:

- menetapkan dan mengesahkan struktur remunerasi, komponen gaji, tunjangan, potongan, insentif, lembur, benefit, serta kebijakan pembayaran lainnya;
- menyediakan data karyawan, kehadiran, cuti, lembur, perubahan status, mutasi, penerimaan, pengakhiran hubungan kerja, serta informasi lain yang diperlukan untuk pemrosesan;
- memastikan bahwa data dan instruksi telah melalui pemeriksaan serta persetujuan internal yang diperlukan sebelum disampaikan kepada MNA;
- melakukan review terhadap hasil perhitungan payroll atau transaksi administrasi yang disampaikan oleh MNA;
- memberikan persetujuan final terhadap payroll, daftar pembayaran, perubahan remunerasi, atau transaksi lain yang memerlukan otorisasi Klien;
- menyediakan dana dan melaksanakan pembayaran gaji, benefit, kewajiban pajak, jaminan sosial, atau kewajiban keuangan lainnya, kecuali secara tegas disepakati mekanisme pelaksanaan lain yang sah;
- memastikan tersedianya PIC atau pejabat berwenang untuk memberikan klarifikasi dan persetujuan sesuai dengan jadwal yang disepakati; dan
- menyampaikan koreksi, perubahan, atau keberatan atas hasil pekerjaan sebelum batas waktu persetujuan final yang berlaku.

Klien wajib mematuhi cut-off penyampaian data dan jadwal persetujuan sebagaimana ditetapkan dalam Dokumen Penugasan. Apabila data, instruksi, atau persetujuan disampaikan setelah cut-off, MNA dapat mengusulkan pemrosesan pada periode berikutnya atau penanganan khusus berdasarkan kesepakatan Para Pihak, dengan memperhatikan tenggat waktu hukum yang relevan. Persetujuan final Klien tidak menghapus tanggung jawab MNA atas kesalahan atau kelalaian MNA sendiri dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi kewajibannya berdasarkan Perjanjian Penugasan. Apabila Klien meminta pemrosesan ulang akibat perubahan data, keputusan, atau instruksi setelah hasil pekerjaan disetujui, permintaan tersebut dapat dikenakan biaya tambahan sesuai dengan ketentuan mengenai Permintaan Perubahan.

8.13. Dampak atas Kegagalan Memenuhi Kewajiban Klien

Apabila Klien gagal, terlambat, atau tidak sepenuhnya memenuhi kewajibannya berdasarkan Perjanjian Penugasan, termasuk penyediaan data, informasi, akses, fasilitas, instruksi, keputusan, persetujuan, atau pembayaran yang diperlukan, dan keadaan tersebut memengaruhi pelaksanaan Jasa, MNA berhak mengambil satu atau lebih tindakan berikut sesuai dengan keadaan yang terjadi:

- menunda sebagian atau seluruh aktivitas, transaksi, pemrosesan, atau penyerahan Deliverables yang terdampak;
- menyesuaikan timeline, milestone, jadwal pelaksanaan, serta urutan prioritas pekerjaan;

- c. meminta pemenuhan kewajiban, klarifikasi, data, instruksi, keputusan, atau persetujuan yang diperlukan sebelum pekerjaan dilanjutkan;
- d. meninjau dan menyesuaikan alokasi personel, kapasitas layanan, serta ketersediaan sumber daya;
- e. mengajukan penyesuaian Ruang Lingkup Jasa, Biaya Jasa Profesional, maupun jadwal pelaksanaan melalui mekanisme Permintaan Perubahan apabila timbul kebutuhan pekerjaan tambahan; dan/atau
- f. menggunakan hak penangguhan atau pengakhiran engagement sesuai dengan ketentuan Perjanjian Penugasan.

MNA akan menyampaikan pemberitahuan kepada Klien dalam waktu yang wajar mengenai keadaan yang menghambat pelaksanaan Jasa, sepanjang keadaan tersebut diketahui oleh MNA dan pemberitahuan diperlukan berdasarkan Perjanjian Penugasan atau hukum yang berlaku. Keterlambatan, penundaan, atau kegagalan pelaksanaan bagian Jasa yang secara langsung disebabkan oleh kegagalan Klien memenuhi kewajibannya tidak dianggap pelanggaran Perjanjian Penugasan oleh MNA, sepanjang MNA tidak turut menyebabkan keadaan tersebut melalui pelanggaran kewajibannya sendiri. MNA tidak berkewajiban mempertahankan alokasi personel atau kapasitas layanan yang telah terdampak secara terus-menerus selama Klien belum memenuhi kewajibannya. Pelaksanaan kembali pekerjaan dapat dijadwalkan berdasarkan ketersediaan sumber daya MNA dan ketentuan Perjanjian Penugasan. Setiap permintaan percepatan, penjadwalan ulang, pemrosesan ulang, pekerjaan tambahan, atau penyesuaian lainnya akibat kegagalan pemenuhan kewajiban Klien dapat diperlakukan sebagai Jasa tambahan yang memerlukan persetujuan MNA dan kesepakatan Biaya Jasa Profesional yang relevan. Penundaan pekerjaan akibat kegagalan Klien tidak dengan sendirinya menghapus kewajiban pembayaran yang telah timbul, mengubah tanggal jatuh tempo invoice, atau membebaskan Klien dari periode komitmen minimum dan kewajiban komersial lainnya yang telah disepakati. MNA tidak bertanggung jawab atas kerugian, keterlambatan operasional, denda, sanksi, atau konsekuensi lain sepanjang secara langsung disebabkan oleh kegagalan Klien memenuhi kewajibannya dan bukan akibat pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. Pelaksanaan hak MNA berdasarkan Pasal ini tetap memperhatikan kewajiban pemberitahuan, mitigasi kerugian, perlindungan data pribadi, serta kewajiban hukum lainnya yang tidak dapat dikecualikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap klaim terhadap MNA sehubungan dengan keadaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal ini tetap tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku.

PASAL 9 – PERUBAHAN RUANG LINGKUP JASA

9.1. Permintaan Perubahan

Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, volume pekerjaan, parameter layanan, jadwal pelaksanaan, serta kewajiban lainnya yang ditetapkan dalam Dokumen Penugasan merupakan dasar dan batas pelaksanaan Jasa oleh MNA. Setiap permintaan, instruksi, atau keadaan yang mengakibatkan perubahan, penambahan, pengurangan, perluasan, atau penyesuaian terhadap ketentuan yang telah disepakati dapat diperlakukan sebagai Permintaan Perubahan (Change Request), dengan memperhatikan ketentuan mengenai Perubahan Minor dalam Pasal 9.4. Permintaan Perubahan dapat diajukan oleh Klien maupun MNA dan dapat mencakup, antara lain:

- a. penambahan, pengurangan, atau perubahan aktivitas, pekerjaan, maupun Deliverables;
- b. perubahan jumlah karyawan, entitas hukum, lokasi, departemen, jabatan, peserta, atau unit organisasi yang termasuk dalam cakupan Jasa;
- c. perubahan volume transaksi, jumlah dokumen, frekuensi payroll, jumlah sesi konsultasi, atau parameter layanan berkala;
- d. perubahan metode pelaksanaan, jadwal, milestone, tenggat waktu, atau tingkat prioritas pekerjaan;
- e. perubahan data, asumsi, persyaratan, keputusan, atau instruksi Klien yang menimbulkan kebutuhan pekerjaan tambahan, analisis ulang, atau pemrosesan ulang;
- f. permintaan layanan onsite, dukungan di luar jadwal operasional, percepatan pekerjaan, atau penyediaan personel tambahan;
- g. permintaan revisi, penyesuaian, atau pengembangan Deliverables di luar spesifikasi, periode review, atau kewajiban koreksi yang telah disepakati; dan/atau
- h. perubahan lainnya yang memengaruhi sumber daya, kapasitas layanan, kompleksitas, risiko, biaya, atau tanggung jawab Para Pihak.

MNA tidak berkewajiban menerima atau melaksanakan pekerjaan tambahan maupun perubahan di luar Ruang Lingkup Jasa yang telah disepakati sebelum terdapat persetujuan yang diperlukan sesuai dengan Pasal 9.3, kecuali perubahan tersebut telah tercakup dalam mekanisme harga atau penyesuaian yang disetujui sebelumnya. Permintaan, instruksi, komentar, atau persetujuan operasional dari Klien tidak dengan sendirinya memperluas kewajiban MNA atau mengubah Biaya Jasa Profesional, kecuali telah memenuhi mekanisme persetujuan yang berlaku berdasarkan Perjanjian Penugasan. Pelaksanaan pekerjaan tambahan oleh MNA pada suatu kesempatan tidak dapat ditafsirkan sebagai persetujuan untuk menyediakan pekerjaan serupa secara berulang, memperluas Ruang Lingkup Jasa secara permanen, atau mengesampingkan hak MNA untuk meminta persetujuan dan biaya tambahan pada kesempatan berikutnya. Pengurangan volume, aktivitas, atau kebutuhan layanan atas permintaan Klien tidak secara otomatis mengurangi Biaya Jasa Profesional, mengubah periode komitmen minimum, atau membatalkan kewajiban pembayaran yang telah disepakati. Setiap penyesuaian tersebut mengikuti ketentuan komersial dan mekanisme persetujuan yang berlaku. MNA berhak meninjau dampak setiap Permintaan Perubahan terhadap biaya, jadwal, sumber daya, dan kewajiban kontraktual, serta berhak menolak perubahan yang tidak dapat dilaksanakan secara wajar berdasarkan kapasitas, kompetensi, risiko, atau ketentuan hukum yang berlaku. Koreksi atas kesalahan atau ketidaksesuaian material yang terbukti menjadi tanggung jawab MNA berdasarkan Ruang Lingkup Jasa tetap mengikuti Pasal 7.11 dan tidak dapat diklasifikasikan sebagai pekerjaan tambahan berbayar hanya berdasarkan Pasal ini. Pelaksanaan Permintaan Perubahan tetap mengikuti ketentuan lebih lanjut dalam Pasal 9, termasuk mekanisme persetujuan, perubahan minor, pekerjaan tambahan, serta penyesuaian volume dan parameter layanan berkala.

9.2. Identifikasi Dampak Perubahan

MNA berhak melakukan penilaian awal terhadap setiap Permintaan Perubahan berdasarkan informasi yang tersedia, karakteristik pekerjaan, kapasitas sumber daya, serta pertimbangan profesional dan komersial MNA. Penilaian terhadap Permintaan Perubahan dapat mencakup, sepanjang relevan:

- a. perubahan Ruang Lingkup Jasa dan aktivitas yang diperlukan;
- b. perubahan Deliverables, spesifikasi, atau hasil pekerjaan;
- c. dampak terhadap timeline, milestone, atau target penyelesaian;
- d. penyesuaian Biaya Jasa Profesional dan/atau Biaya Eksternal;
- e. perubahan volume pekerjaan, parameter layanan, atau Service Level Agreement;
- f. kebutuhan personel, metode pelaksanaan, kapasitas, dan sumber daya tambahan; dan/atau
- g. perubahan asumsi, risiko, pembatasan tanggung jawab, maupun ketentuan pelaksanaan lainnya.

MNA berhak meminta Klien menyediakan data, dokumen, klarifikasi, keputusan, dan informasi pendukung yang diperlukan sebelum atau selama proses penilaian. Klien bertanggung jawab atas kelengkapan, keakuratan, serta ketepatan waktu penyediaan informasi tersebut. Penilaian awal dapat dilakukan berdasarkan informasi yang tersedia tanpa kewajiban bagi MNA untuk melakukan verifikasi independen, audit, investigasi, pengujian, simulasi, atau analisis teknis mendalam, kecuali kegiatan tersebut telah termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa atau disepakati secara terpisah. Apabila suatu Permintaan Perubahan memerlukan kajian tambahan, analisis kelayakan, pengumpulan atau rekonsiliasi data, penyusunan alternatif solusi, perancangan ulang, atau aktivitas lain yang melampaui penilaian komersial awal yang wajar, MNA berhak menawarkan pekerjaan tersebut sebagai Jasa tambahan dengan Biaya Jasa Profesional tersendiri. MNA tidak berkewajiban memulai penilaian mendalam atau pekerjaan persiapan tambahan sebelum Ruang Lingkup Jasa, biaya, dan mekanisme pelaksanaannya disetujui sesuai dengan ketentuan Perjanjian Penugasan. Setiap estimasi biaya, kebutuhan sumber daya, jadwal, atau dampak perubahan yang disampaikan pada tahap penilaian bersifat indikatif berdasarkan informasi dan asumsi yang tersedia, kecuali secara tegas dinyatakan sebagai penawaran mengikat dengan masa berlaku tertentu. MNA berhak menyesuaikan estimasi tersebut apabila terdapat perubahan informasi, asumsi, kebutuhan pekerjaan, atau kondisi pelaksanaan sebelum Permintaan Perubahan disetujui secara tertulis. MNA berhak menerima, menolak, atau mengusulkan alternatif atas Permintaan Perubahan berdasarkan penilaian profesional, kapasitas sumber daya, kelayakan komersial, risiko, maupun ketentuan hukum yang berlaku, sepanjang tidak mengurangi kewajiban yang telah secara tegas disepakati dalam Perjanjian Penugasan. Permintaan Perubahan yang masih dalam proses penilaian tidak dengan sendirinya mengubah Ruang Lingkup Jasa, Biaya Jasa Profesional, timeline, atau kewajiban Para Pihak yang telah disepakati. Kewajiban MNA untuk melaksanakan perubahan baru berlaku setelah terpenuhinya mekanisme persetujuan dalam Pasal 9.3, kecuali perubahan tersebut telah tercakup dalam mekanisme penyesuaian yang sebelumnya disepakati. MNA tidak berkewajiban mencadangkan atau menyediakan sumber daya tambahan untuk Permintaan Perubahan yang belum disetujui. Ketersediaan personel, jadwal, dan

kapasitas pelaksanaan pada saat persetujuan diberikan dapat menjadi dasar penetapan jadwal pelaksanaan perubahan. Penolakan atau tidak tercapainya kesepakatan atas Permintaan Perubahan tidak dengan sendirinya memberikan hak kepada Klien untuk mengurangi Biaya Jasa Profesional, membatalkan kewajiban pembayaran, atau mengakhiri periode komitmen minimum di luar ketentuan Perjanjian Penugasan. Ketentuan ini tidak mengurangi kewajiban koreksi atas kesalahan material MNA sebagaimana diatur dalam Pasal 7.11 maupun kewajiban hukum yang tidak dapat dicekalkan.

9.3. Persetujuan Permintaan Perubahan

Setiap Permintaan Perubahan yang mengubah Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, jadwal pelaksanaan, Biaya Jasa Profesional, Biaya Eksternal, atau kewajiban kontraktual Para Pihak wajib memperoleh persetujuan tertulis sebelum perubahan tersebut dilaksanakan, kecuali untuk Perubahan Minor sebagaimana diatur dalam Pasal 9.4 atau penyesuaian yang telah tercakup dalam mekanisme yang sebelumnya disepakati. Persetujuan tertulis dapat diberikan melalui:

- addendum terhadap Dokumen Penugasan;
- Proposal & Quotation yang direvisi;
- Change Request Form atau Statement of Work;
- Service Schedule atau Lampiran yang diperbarui;
- surat elektronik dari alamat yang digunakan atau ditetapkan sebagai saluran komunikasi resmi Para Pihak;
- aplikasi komunikasi bisnis atau platform elektronik lainnya yang digunakan atau disepakati Para Pihak, sepanjang identitas pemberi persetujuan, isi persetujuan, dan rekaman komunikasinya dapat dibuktikan; dan/atau
- bentuk persetujuan tertulis atau elektronik lainnya yang memenuhi persyaratan hukum yang berlaku.

Persetujuan melalui media elektronik tidak memerlukan penandatanganan dokumen fisik tambahan sepanjang bentuk persetujuan tersebut memenuhi persyaratan yang disepakati Para Pihak dan ketentuan hukum yang berlaku. Klien wajib menetapkan pihak yang berwenang untuk memberikan persetujuan operasional maupun komersial atas Permintaan Perubahan. MNA berhak mengandalkan persetujuan tertulis yang diberikan oleh pihak yang telah ditunjuk dan diberi kewenangan oleh Klien, sepanjang tidak terdapat keadaan yang secara wajar menunjukkan bahwa persetujuan tersebut tidak sah atau telah melampaui kewenangan yang diberitahukan kepada MNA. Setiap perubahan atau pencabutan kewenangan pihak yang ditunjuk wajib diberitahukan kepada MNA secara tertulis. Perubahan atau pencabutan tersebut berlaku terhadap MNA sejak pemberitahuan diterima secara efektif, tanpa mengurangi keabsahan persetujuan sebelumnya yang diberikan berdasarkan kewenangan yang masih berlaku. Persetujuan atas Permintaan Perubahan yang menimbulkan biaya atau kewajiban komersial tambahan harus dapat mengidentifikasi pekerjaan atau perubahan yang disetujui serta nilai biaya, tarif, formula perhitungan, atau dasar penyesuaian yang berlaku. Persetujuan tersebut dapat pula menetapkan jadwal pembayaran dan pelaksanaan yang relevan. MNA tidak berkewajiban melaksanakan Permintaan Perubahan sebelum persetujuan yang diperlukan diterima dan persyaratan komersial terkait dipenuhi. Penolakan, penundaan, atau belum diberikannya persetujuan oleh Klien tidak dengan sendirinya menjadi pelanggaran kewajiban MNA. Apabila Klien meminta pelaksanaan pekerjaan mendesak sebelum penyelesaian dokumentasi administratif formal, MNA dapat mempertimbangkan pelaksanaannya berdasarkan persetujuan tertulis yang memenuhi persyaratan material sebagaimana diatur dalam Pasal ini dan Pasal 9.6. Setiap persetujuan atas Permintaan Perubahan hanya berlaku terhadap pekerjaan, biaya, jadwal, dan kewajiban yang secara jelas dinyatakan atau dapat ditentukan berdasarkan persetujuan tersebut. Persetujuan tidak dianggap sebagai perubahan atau pengesampingan terhadap ketentuan lain dalam Perjanjian Penugasan. Pelaksanaan pekerjaan tambahan pada suatu kesempatan, toleransi terhadap prosedur administratif, maupun tidak digunakannya suatu hak oleh MNA tidak dengan sendirinya dianggap sebagai persetujuan atas perubahan berikutnya atau pengesampingan hak MNA berdasarkan Perjanjian Penugasan. Tidak adanya tanggapan atau keberatan dari Klien tidak dianggap sebagai persetujuan atas Permintaan Perubahan yang memerlukan persetujuan baru, kecuali mekanisme persetujuan atau penyesuaian tersebut telah secara sah disepakati sebelumnya. Khusus terhadap pembayaran payroll, transaksi keuangan, perubahan remunerasi, atau tindakan lain yang memerlukan otorisasi final Klien, persetujuan Permintaan Perubahan tidak menggantikan kewajiban memperoleh otorisasi transaksi sebagaimana diatur dalam Pasal 8.6.

9.4. Perubahan Minor

Perubahan yang bersifat administratif, editorial, atau minor dan tidak menimbulkan perubahan material terhadap Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, volume pekerjaan, jadwal pelaksanaan, maupun kebutuhan sumber daya dapat dilaksanakan berdasarkan koordinasi operasional antara PIC Para Pihak tanpa memerlukan Change Request formal. Penentuan apakah suatu permintaan termasuk Perubahan Minor dilakukan dengan mempertimbangkan sifat pekerjaan, tingkat kompleksitas, waktu pelaksanaan, frekuensi permintaan, akumulasi perubahan sebelumnya, serta dampaknya terhadap kewajiban MNA berdasarkan Perjanjian Penugasan. MNA berhak melakukan penilaian yang wajar terhadap klasifikasi suatu perubahan sebagai Perubahan Minor atau Permintaan Perubahan yang memerlukan persetujuan lebih lanjut. Persetujuan atau pelaksanaan Perubahan Minor pada suatu kesempatan tidak menimbulkan kewajiban bagi MNA untuk menerima perubahan serupa secara berulang atau dalam jumlah yang tidak terbatas. Apabila beberapa permintaan yang secara individual bersifat minor secara kumulatif menimbulkan tambahan beban kerja, perubahan spesifikasi, kebutuhan sumber daya, atau dampak terhadap jadwal pelaksanaan yang melampaui Ruang Lingkup Jasa yang disepakati, MNA berhak memperlakukan permintaan berikutnya sebagai Permintaan Perubahan sesuai dengan ketentuan Pasal 9. MNA dapat meminta agar beberapa permintaan perubahan dikonsolidasikan oleh Klien sebelum dilakukan penilaian atau pelaksanaan, khususnya apabila permintaan tersebut saling berkaitan atau berpotensi mengakibatkan pengulangan pekerjaan. Permintaan perubahan yang diajukan setelah berakhirnya periode review, setelah Deliverables diterima, atau setelah suatu tahap pekerjaan dinyatakan selesai tidak secara otomatis dikategorikan sebagai Perubahan Minor dan tetap mengikuti ketentuan penerimaan serta revisi Deliverables dalam Pasal 10. MNA tidak berkewajiban melaksanakan perubahan yang secara kumulatif berada di luar Ruang Lingkup Jasa sebelum memperoleh persetujuan yang diperlukan sesuai dengan Pasal 9.3. Setiap Biaya Jasa Profesional tambahan atas perubahan tersebut wajib mengikuti tarif atau mekanisme harga yang telah disepakati sebelumnya, atau memperoleh persetujuan Klien sebelum pekerjaan tambahan dilaksanakan. Koreksi terhadap kesalahan atau ketidaksesuaian material yang terbukti menjadi tanggung jawab MNA berdasarkan Ruang Lingkup Jasa yang disepakati tidak dianggap sebagai pekerjaan tambahan berbayar dan tetap mengikuti ketentuan Pasal 7.11. Pelaksanaan Perubahan Minor tidak dengan sendirinya mengubah ketentuan komersial, periode komitmen minimum, atau kewajiban lainnya berdasarkan Perjanjian Penugasan.

9.5. Pekerjaan Tambahan

MNA tidak berkewajiban menerima atau melaksanakan pekerjaan, aktivitas, layanan, maupun permintaan lainnya di luar Ruang Lingkup Jasa yang telah disepakati, kecuali terdapat persetujuan yang berlaku sesuai dengan Perjanjian Penugasan. Setiap pekerjaan tambahan dapat dikenakan Biaya Jasa Profesional tersendiri berdasarkan tarif tetap, tarif per jam, tarif per hari, satuan layanan, volume transaksi, paket pekerjaan, atau mekanisme perhitungan lainnya yang telah disepakati oleh Para Pihak. Apabila Dokumen Penugasan telah menetapkan tarif tambahan, batas volume, kategori layanan, atau mekanisme pengenaan biaya atas pekerjaan tertentu, MNA berhak melaksanakan dan menagih pekerjaan tambahan berdasarkan mekanisme tersebut sepanjang persyaratan pelaksanaan dan otorisasi yang telah disepakati terpenuhi, tanpa memerlukan negosiasi harga ulang untuk setiap transaksi. Untuk pekerjaan tambahan yang belum memiliki tarif atau mekanisme harga yang disepakati sebelumnya, MNA berhak menyampaikan penawaran komersial tersendiri yang mencakup Ruang Lingkup Jasa tambahan, Biaya Jasa Profesional, Biaya Eksternal apabila relevan, asumsi pelaksanaan, dan jadwal yang diusulkan. MNA tidak berkewajiban memulai pekerjaan tambahan sampai persetujuan yang diperlukan diterima dan ketentuan pembayaran atau pendanaan yang relevan telah dipenuhi. Setiap estimasi waktu atau biaya atas pekerjaan tambahan didasarkan pada informasi dan asumsi yang tersedia pada saat penawaran. Apabila Para Pihak menyepakati penagihan berdasarkan waktu atau penggunaan aktual, nilai akhir dapat mengikuti realisasi yang terukur sesuai dengan tarif dan mekanisme yang telah disetujui. Persetujuan atas pekerjaan tambahan tidak dengan sendirinya mewajibkan MNA untuk mempertahankan jadwal penyelesaian awal, menambah personel tanpa biaya, atau memberikan prioritas pelaksanaan di luar ketentuan yang disepakati. Pelaksanaan pekerjaan tambahan dapat dijadwalkan berdasarkan ketersediaan sumber daya MNA, kompleksitas pekerjaan, serta kewajiban terhadap engagement lain, sepanjang tidak bertentangan dengan komitmen yang telah disepakati. Pemberian bantuan, konsultasi, atau pekerjaan tambahan tanpa biaya pada suatu kesempatan merupakan kebijakan MNA dan tidak dianggap sebagai perubahan permanen terhadap Ruang Lingkup Jasa, penetapan tarif nol, atau pengesampingan hak MNA untuk mengenakan biaya atas permintaan berikutnya. Apabila Klien tidak menyetujui penawaran pekerjaan tambahan, MNA tidak berkewajiban melaksanakan pekerjaan tersebut. Penolakan atau tidak tercapainya kesepakatan atas pekerjaan tambahan tidak dengan sendirinya mengubah kewajiban Para Pihak berdasarkan Ruang Lingkup Jasa yang telah disepakati. Kewajiban pembayaran Klien atas pekerjaan yang telah dilaksanakan, kapasitas yang

telah diperjanjikan, serta komitmen komersial lainnya tetap berlaku sesuai dengan Perjanjian Penugasan. MNA tidak berhak mengenakan biaya tambahan baru secara sepihak apabila tarif, formula, atau mekanisme pembebanannya belum disepakati. Persetujuan atas pekerjaan tambahan tetap mengikuti Pasal 9.3, sedangkan permintaan mendesak mengikuti Pasal 9.6. Koreksi atas kesalahan material yang terbukti menjadi tanggung jawab MNA berdasarkan Ruang Lingkup Jasa yang disepakati tetap mengikuti Pasal 7.11 dan tidak dapat dikategorikan sebagai pekerjaan tambahan berbayar hanya berdasarkan Pasal ini.

9.6. Permintaan Mendesak dan Persetujuan Operasional

Dalam hal Klien mengajukan permintaan pekerjaan tambahan, percepatan pelaksanaan, perubahan prioritas, atau dukungan operasional yang bersifat mendesak di luar Ruang Lingkup Jasa atau parameter layanan yang telah disepakati, MNA berhak menentukan apakah permintaan tersebut dapat diterima berdasarkan ketersediaan sumber daya, kapasitas operasional, kelayakan pelaksanaan, risiko, dan pertimbangan profesional MNA. Penyampaian permintaan sebagai pekerjaan mendesak atau keadaan darurat oleh Klien tidak dengan sendirinya mewajibkan MNA untuk menerima permintaan, memberikan prioritas khusus, menyediakan personel tambahan, melaksanakan pekerjaan di luar jam layanan, atau mengesampingkan ketentuan Perjanjian Penugasan. MNA dapat mensyaratkan persetujuan tertulis dari pihak Klien yang berwenang sebelum melaksanakan pekerjaan mendesak. Persetujuan tersebut sekurang-kurangnya harus mengidentifikasi:

- pekerjaan atau layanan tambahan yang diminta;
- kebutuhan atau alasan urgensi;
- batasan Ruang Lingkup Jasa yang akan dilaksanakan;
- Biaya Jasa Profesional tambahan, tarif yang berlaku, atau mekanisme perhitungan biaya yang disetujui;
- Biaya Eksternal dan persyaratan pendanaan, apabila relevan; dan
- jadwal pelaksanaan, target penyelesaian, atau perubahan prioritas yang disepakati.

Apabila Dokumen Penugasan telah menetapkan tarif layanan mendesak, biaya percepatan, tarif di luar jam operasional, atau mekanisme harga lainnya, MNA berhak menerapkan tarif dan mekanisme tersebut sesuai dengan persyaratan yang telah disepakati. Apabila tarif atau mekanisme biaya belum disepakati sebelumnya, MNA berhak mengajukan penawaran tambahan dan tidak berkewajiban memulai pekerjaan sampai Klien memberikan persetujuan komersial yang diperlukan. Persetujuan tertulis melalui surat elektronik, aplikasi komunikasi bisnis, atau media elektronik lainnya dapat digunakan sebagai dasar pelaksanaan pekerjaan mendesak sepanjang memenuhi ketentuan kewenangan, pembuktian, dan persetujuan sebagaimana diatur dalam Pasal 9.3. Apabila MNA menerima permintaan mendesak berdasarkan persetujuan yang sah, persetujuan tersebut mengikat Para Pihak terhadap pekerjaan, biaya, dan ketentuan pelaksanaan yang telah disetujui, meskipun dokumen administratif formal belum selesai ditandatangani. Penyelesaian dokumentasi administratif dapat dilakukan setelahnya tanpa mengubah kewajiban yang telah disetujui. MNA tidak menjamin bahwa setiap permintaan mendesak dapat dipenuhi atau diselesaikan dalam jangka waktu yang diminta Klien. Target pelaksanaan dan penyelesaian tetap bergantung pada persyaratan yang telah disetujui, ketersediaan data, akses, persetujuan, dan sumber daya yang diperlukan. Apabila urgensi timbul akibat keterlambatan data, perubahan instruksi, keterlambatan persetujuan, atau keadaan lain yang menjadi tanggung jawab Klien, dampaknya terhadap jadwal, biaya, dan kewajiban Para Pihak mengikuti ketentuan mengenai kewajiban Klien dan Permintaan Perubahan dalam Perjanjian Penugasan. Dalam hal pekerjaan mendesak berkaitan dengan pembayaran payroll, transaksi keuangan, perubahan remunerasi, tindakan hubungan kerja, pemrosesan data pribadi, atau kegiatan lain yang memerlukan persetujuan maupun persyaratan hukum tertentu, MNA tidak berkewajiban melaksanakan tindakan tersebut sebelum otorisasi yang sah dan persyaratan hukum yang relevan terpenuhi. Penerimaan atau pelaksanaan pekerjaan mendesak pada suatu kesempatan tidak dianggap sebagai kewajiban MNA untuk menerima permintaan serupa pada kesempatan berikutnya, memberikan dukungan di luar jam operasional secara berkelanjutan, atau mengubah parameter layanan yang telah disepakati. Ketentuan ini tidak mengurangi kewajiban MNA untuk memenuhi kewajiban kontraktual yang secara tegas telah disepakati maupun kewajiban hukum yang tidak dapat dikecualikan.

9.7. Perubahan akibat Kondisi yang Tidak Diketahui Sebelumnya

Ruang Lingkup Jasa, Biaya Jasa Profesional, jadwal pelaksanaan, dan kewajiban MNA ditetapkan berdasarkan informasi, dokumen, data, asumsi, kondisi operasional, serta kebutuhan yang diketahui atau disampaikan kepada MNA pada saat Perjanjian Penugasan disepakati. Apabila selama pelaksanaan Jasa ditemukan keadaan, ketidaksesuaian, atau kebutuhan yang sebelumnya tidak diketahui, tidak diungkapkan, atau secara material berbeda dari informasi maupun asumsi yang mendasari Perjanjian Penugasan, MNA berhak melakukan peninjauan terhadap dampaknya dan mengajukan Permintaan Perubahan sepanjang keadaan tersebut memengaruhi pekerjaan atau kewajiban yang telah disepakati. Keadaan tersebut dapat mencakup, antara lain:

- Data Klien yang tidak lengkap, tidak akurat, tidak konsisten, tidak tersedia, atau memerlukan pembersihan, rekonsiliasi, verifikasi, maupun rekonstruksi tambahan;
- volume transaksi, jumlah dokumen, jumlah karyawan, jumlah jabatan, jumlah entitas hukum, atau volume pekerjaan aktual yang berbeda dari parameter maupun asumsi awal;
- kompleksitas struktur organisasi, proses bisnis, kebijakan, sistem, integrasi teknologi, atau kondisi operasional yang tidak tercermin secara memadai dalam informasi awal;
- keterbatasan sistem, akses, infrastruktur, dokumentasi, atau fasilitas yang memerlukan perubahan metode kerja maupun pekerjaan tambahan;
- kebutuhan implementasi, migrasi data, pengembangan sistem, penyesuaian kebijakan, atau dukungan operasional yang sebelumnya tidak termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa;
- perubahan instruksi, keputusan, kebijakan, proses, prioritas, atau kebutuhan Klien selama pelaksanaan engagement;
- perubahan peraturan perundang-undangan, persyaratan regulator, maupun kewajiban kepatuhan yang memengaruhi jenis, kompleksitas, atau volume pekerjaan; dan/atau
- keadaan lain yang secara nyata mengubah dasar komersial, kebutuhan sumber daya, risiko, atau metode pelaksanaan yang sebelumnya disepakati.

MNA berhak mengandalkan informasi dan asumsi yang disampaikan oleh Klien dalam menentukan Ruang Lingkup Jasa dan Biaya Jasa Profesional, tanpa kewajiban melakukan audit, investigasi, atau verifikasi independen atas seluruh informasi tersebut, kecuali secara tegas termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa atau diwajibkan berdasarkan hukum. Apabila MNA mengetahui adanya keadaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal ini yang berdampak terhadap pelaksanaan Jasa, MNA akan menginformasikan keadaan dan dampak yang secara wajar dapat diidentifikasi kepada Klien serta dapat mengusulkan penyesuaian Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, jadwal pelaksanaan, Biaya Jasa Profesional, Biaya Eksternal, maupun parameter layanan yang relevan. MNA tidak berkewajiban melaksanakan pekerjaan tambahan yang timbul akibat keadaan tersebut sebelum perubahan yang diperlukan memperoleh persetujuan sesuai dengan Pasal 9.3, kecuali pekerjaan tersebut telah tercakup dalam Ruang Lingkup Jasa atau mekanisme penyesuaian yang sebelumnya disepakati. Selama proses peninjauan dan persetujuan perubahan, MNA berhak menunda bagian pekerjaan yang secara langsung terdampak apabila pelaksanaannya bergantung pada keputusan, data, pendanaan, atau persetujuan tambahan dari Klien. Kewajiban MNA atas bagian pekerjaan lainnya tetap berlaku sepanjang dapat dilaksanakan sesuai dengan Perjanjian Penugasan. Perubahan kondisi yang memengaruhi jadwal atau kebutuhan sumber daya dapat menjadi dasar penyesuaian timeline, milestone, maupun alokasi personel berdasarkan dampak yang terjadi serta ketentuan Perjanjian Penugasan. Apabila Para Pihak tidak mencapai kesepakatan mengenai perubahan yang diperlukan, MNA tidak berkewajiban menerima perluasan pekerjaan di luar komitmen yang telah disepakati. Hak dan kewajiban Para Pihak atas Ruang Lingkup Jasa semula, termasuk kewajiban pembayaran dan ketentuan pengakhiran engagement, tetap mengikuti Perjanjian Penugasan. MNA tidak bertanggung jawab atas konsekuensi yang secara langsung disebabkan oleh ketidakakuratan, ketidaklengkapan, atau perubahan informasi maupun kondisi yang menjadi tanggung jawab Klien, sepanjang konsekuensi tersebut tidak disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. Ketentuan ini tidak memberikan hak kepada MNA untuk secara sepihak menaikkan Biaya Jasa Profesional yang telah disepakati, mengurangi kewajiban dalam Ruang Lingkup Jasa semula, atau membebaskan biaya perbaikan atas kesalahan material yang terbukti menjadi tanggung jawab MNA berdasarkan Pasal 7.11. Setiap klaim terhadap MNA berdasarkan Pasal ini tetap tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku.

9.8. Perubahan Volume dan Parameter Layanan Berkala

Untuk Jasa yang bersifat rutin, berulang, atau berkelanjutan, termasuk Managed HR, Payroll Outsourcing, Fractional HR Management, dan layanan retainer lainnya, Ruang Lingkup Jasa serta Biaya Jasa Profesional ditetapkan berdasarkan volume, kapasitas, kuota, frekuensi, tingkat kompleksitas, dan parameter layanan yang disepakati dalam Dokumen Penugasan. Parameter tersebut dapat mencakup, antara lain:

- jumlah karyawan, peserta, entitas hukum, lokasi, atau unit organisasi yang dilayani;
- jumlah transaksi payroll, payroll cycle, dokumen, laporan, maupun aktivitas administrasi yang diproses;

- c. alokasi jam konsultasi, jumlah sesi, frekuensi pertemuan, atau kapasitas dukungan yang disediakan;
- d. kategori layanan, batas penggunaan, atau kelompok volume (pricing tier) yang berlaku;
- e. kebutuhan koordinasi, integrasi sistem, pemrosesan khusus, maupun pekerjaan di luar jadwal operasional; dan/atau
- f. parameter lain yang secara tegas digunakan sebagai dasar penetapan harga dan kapasitas layanan.

Apabila Dokumen Penugasan telah menetapkan tarif per karyawan, tarif per transaksi, biaya kelebihan kuota, kelompok volume, formula penyesuaian, atau mekanisme harga lainnya, MNA berhak menerapkan penyesuaian Biaya Jasa Profesional berdasarkan volume atau penggunaan aktual sesuai dengan mekanisme yang telah disetujui, tanpa memerlukan persetujuan ulang untuk setiap transaksi atau perubahan volume. Penghitungan volume atau penggunaan aktual dilakukan berdasarkan metode, periode pengukuran, dan parameter yang telah disepakati. MNA berhak menggunakan catatan pemrosesan, laporan penggunaan, data administrasi layanan, atau informasi operasional lain yang secara wajar dapat dibuktikan sebagai dasar penghitungan dan penagihan. Klien wajib menyediakan informasi yang benar dan lengkap serta memberitahukan perubahan jumlah karyawan, entitas, transaksi, atau parameter lain yang relevan terhadap pelaksanaan Jasa. Ketidakakuratan atau keterlambatan informasi dari Klien tidak menghapus kewajiban pembayaran atas layanan yang telah diberikan atau volume aktual yang dapat dibuktikan berdasarkan mekanisme harga yang disepakati. Apabila penggunaan atau volume aktual melampaui batas kapasitas, kuota, atau parameter layanan yang telah disepakati, MNA tidak berkewajiban menyediakan kapasitas tambahan di luar komitmen awal sebelum persyaratan layanan, pendanaan, atau penyesuaian yang diperlukan terpenuhi. Apabila mekanisme harga atau penyesuaian yang relevan belum disepakati, tambahan volume atau kapasitas wajib mengikuti mekanisme Permintaan Perubahan sebelum dilaksanakan. Pengurangan jumlah karyawan, volume transaksi, penggunaan aktual, atau kebutuhan operasional Klien tidak secara otomatis mengurangi Biaya Jasa Profesional tetap, biaya kapasitas yang telah diperjanjikan, maupun periode komitmen minimum, kecuali Dokumen Penugasan secara tegas menetapkan mekanisme penurunan tarif atau Para Pihak menyepakati penyesuaian secara tertulis. Penyesuaian berdasarkan kelompok volume atau tarif penggunaan tidak dianggap sebagai perubahan sepihak apabila formula, ambang batas, dan waktu penerapannya telah disepakati sebelumnya. MNA akan menginformasikan kepada Klien mengenai perubahan parameter yang diketahui dan secara wajar diperkirakan memengaruhi biaya atau kapasitas layanan, sepanjang pemberitahuan tersebut diperlukan berdasarkan Dokumen Penugasan. Setiap perubahan yang melampaui mekanisme harga atau parameter layanan yang telah disepakati tetap memerlukan persetujuan sesuai dengan Pasal 9.3. Ketentuan ini dilaksanakan dengan memperhatikan mekanisme peninjauan Biaya Jasa Profesional dalam Pasal 5.13 serta tidak mengurangi kewajiban MNA untuk melaksanakan Ruang Lingkup Jasa yang telah disepakati maupun kewajiban hukum yang berlaku.

9.9. Dampak terhadap Timeline

Setiap Permintaan Perubahan yang memengaruhi Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, volume pekerjaan, metode pelaksanaan, kebutuhan sumber daya, maupun urutan aktivitas dapat mengakibatkan penyesuaian timeline, milestone, jadwal layanan, dan target penyelesaian engagement. MNA tidak berkewajiban mempertahankan jadwal penyelesaian awal untuk pekerjaan yang terdampak oleh Permintaan Perubahan apabila perubahan tersebut secara wajar memerlukan tambahan waktu, penjadwalan ulang, atau perubahan alokasi sumber daya. Penyesuaian jadwal akan mempertimbangkan dampak perubahan terhadap pekerjaan yang telah dilaksanakan, aktivitas yang masih berjalan, ketergantungan antarpekerjaan, kebutuhan persetujuan Klien, serta kapasitas dan ketersediaan sumber daya MNA. Apabila proses pembahasan, penilaian, atau persetujuan Permintaan Perubahan menyebabkan tertundanya pekerjaan yang bergantung pada keputusan Klien, MNA berhak menunda pekerjaan terdampak dan mengusulkan penyesuaian jadwal yang relevan sesuai dengan Perjanjian Penugasan. Penundaan atau keterlambatan yang secara langsung disebabkan oleh Permintaan Perubahan, keterlambatan keputusan Klien, atau keadaan lain yang menjadi tanggung jawab Klien tidak dianggap sebagai pelanggaran Perjanjian Penugasan oleh MNA, sepanjang penundaan tersebut bukan disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA sendiri dan tindakan MNA dilakukan secara wajar. Apabila suatu Permintaan Perubahan mengakibatkan hilangnya slot pelaksanaan atau alokasi personel yang sebelumnya telah direncanakan, MNA tidak berkewajiban menyediakan kembali sumber daya yang sama pada jadwal awal sepanjang ketidakterdediaan tersebut secara wajar diakibatkan oleh perubahan atau penundaan yang bersangkutan. Pelaksanaan kembali pekerjaan terdampak dapat dijadwalkan berdasarkan ketersediaan sumber daya MNA dengan memperhatikan komitmen yang telah disepakati. Setiap perubahan jadwal yang material akan dituangkan dalam Dokumen Penugasan yang diperbarui atau persetujuan tertulis lainnya sesuai dengan mekanisme Pasal 9.3. Apabila Para Pihak belum menyepakati jadwal pengganti, kewajiban MNA atas pekerjaan yang tidak terdampak tetap berlaku, sedangkan jadwal pekerjaan terdampak akan ditinjau berdasarkan keadaan yang menyebabkan perubahan dan ketentuan Perjanjian Penugasan. Permintaan Klien untuk mempertahankan deadline awal, mempercepat pekerjaan, menyediakan personel tambahan, atau melaksanakan pekerjaan di luar jam layanan sebagai akibat dari Permintaan Perubahan tidak secara otomatis menjadi kewajiban MNA. Permintaan tersebut dapat diperlakukan sebagai pekerjaan tambahan yang memerlukan persetujuan atas biaya dan ketentuan pelaksanaannya. Penyesuaian timeline tidak dengan sendirinya memperpanjang periode kontrak, mengubah tanggal jatuh tempo pembayaran, mengurangi Biaya Jasa Profesional, atau membatalkan kewajiban komersial yang telah disepakati. Setiap perubahan terhadap ketentuan tersebut tetap mengikuti mekanisme persetujuan yang berlaku. MNA tidak bertanggung jawab atas kerugian atau konsekuensi keterlambatan sepanjang secara langsung disebabkan oleh perubahan atau penundaan yang menjadi tanggung jawab Klien dan bukan akibat pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. Ketentuan ini tidak mengurangi kewajiban MNA untuk melaksanakan bagian pekerjaan yang tidak terdampak, memenuhi kewajiban mitigasi yang berlaku, maupun mematuhi tenggat waktu hukum yang secara langsung menjadi tanggung jawab MNA. Setiap klaim terhadap MNA berdasarkan Pasal ini tetap tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku.

9.10. Pengurangan atau Pembatalan Sebagian Ruang Lingkup

Setiap permintaan Klien untuk mengurangi, membatalkan, menunda tanpa batas waktu, atau menghapus sebagian Ruang Lingkup Jasa setelah Perjanjian Penugasan disepakati merupakan Permintaan Perubahan yang tunduk pada mekanisme persetujuan sebagaimana diatur dalam Pasal 9.3. MNA tidak berkewajiban menerima pengurangan atau pembatalan sebagian Ruang Lingkup Jasa yang diminta secara sepihak oleh Klien, kecuali hak tersebut secara tegas telah diberikan berdasarkan Dokumen Penugasan atau diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengurangan jumlah aktivitas, volume pekerjaan, Deliverables, periode layanan, atau kebutuhan operasional Klien tidak dengan sendirinya mengakibatkan pengurangan Biaya Jasa Profesional, pengembalian pembayaran, pembatalan invoice, maupun perubahan terhadap periode komitmen minimum yang telah disepakati. Dalam mempertimbangkan permintaan pengurangan atau pembatalan sebagian Ruang Lingkup Jasa, MNA berhak memperhitungkan struktur harga, diskon paket, komitmen kapasitas, alokasi personel, pekerjaan yang telah dilaksanakan, milestone yang telah dicapai, biaya persiapan, serta biaya dan kewajiban kepada pihak ketiga yang telah secara sah timbul atau dikomitmentkan. Biaya Jasa Profesional atas pekerjaan yang telah dilaksanakan, periode layanan yang telah diberikan, kapasitas yang secara tegas telah diperjanjikan, serta kewajiban pembayaran lainnya yang telah timbul tetap menjadi kewajiban Klien sesuai dengan Perjanjian Penugasan. Untuk engagement dengan harga tetap, biaya paket, retainer, atau periode komitmen minimum, pengurangan sebagian Ruang Lingkup Jasa tidak secara otomatis mengubah struktur harga atau memberikan hak kepada Klien untuk memperoleh pengurangan biaya secara proporsional berdasarkan jumlah aktivitas atau Deliverables yang dibatalkan. Apabila Para Pihak menyepakati pengurangan sebagian Ruang Lingkup Jasa, setiap perubahan terhadap Biaya Jasa Profesional, jadwal, Deliverables, alokasi sumber daya, dan kewajiban lainnya harus ditentukan berdasarkan kesepakatan tertulis yang berlaku. MNA berhak mengusulkan penyesuaian struktur harga atau ketentuan komersial apabila pengurangan Ruang Lingkup Jasa mengubah asumsi yang mendasari harga paket, tarif khusus, diskon volume, atau komitmen kapasitas yang sebelumnya telah disepakati. Apabila permintaan pengurangan atau pembatalan sebagian pekerjaan menimbulkan biaya pembatalan, kewajiban vendor, penyesuaian sumber daya, atau biaya penutupan tambahan, pembebanannya kepada Klien mengikuti ketentuan biaya dan komitmen yang telah disepakati dalam Perjanjian Penugasan. Setiap pembayaran di muka atas pekerjaan yang belum dilaksanakan akan diperlakukan sesuai dengan struktur biaya, ketentuan pengembalian pembayaran dalam Pasal 5.12, ketentuan pengakhiran dalam Pasal 17 dan Pasal 18, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila Para Pihak tidak mencapai kesepakatan mengenai pengurangan atau pembatalan sebagian Ruang Lingkup Jasa, Ruang Lingkup Jasa dan ketentuan komersial semula tetap berlaku sesuai dengan Pasal 9.11, tanpa mengurangi hak pengakhiran yang secara sah dimiliki masing-masing Pihak berdasarkan Perjanjian Penugasan. Penghentian penggunaan Jasa atau keputusan sepihak Klien untuk tidak melanjutkan sebagian pekerjaan tidak dengan sendirinya mengakhiri kewajiban pembayaran atau komitmen kontraktual yang masih berlaku. Ketentuan ini tidak membatasi hak Klien yang tidak dapat dikesampingkan berdasarkan hukum, termasuk hak yang timbul akibat pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti, dan tidak memberikan hak kepada MNA untuk mengenakan biaya yang sama secara berganda.

9.11. Keberlakuan Ruang Lingkup Awal

Sampai suatu Permintaan Perubahan disetujui, Ruang Lingkup Jasa, Biaya Jasa Profesional, dan ketentuan engagement yang sebelumnya telah disepakati tetap berlaku. Apabila bagian pekerjaan yang terdampak oleh Permintaan Perubahan tidak dapat dilanjutkan secara wajar sebelum terdapat keputusan, MNA berhak menunda bagian pekerjaan tersebut setelah menginformasikan keadaan dan dampaknya kepada Klien. Penundaan tersebut tidak secara otomatis berlaku terhadap pekerjaan lain yang tidak terdampak dan masih dapat dilaksanakan sesuai dengan Perjanjian Penugasan. Apabila Para Pihak tidak mencapai kesepakatan atas perubahan yang diperlukan dan keadaan tersebut secara material menghambat kelanjutan engagement, Para Pihak dapat menempuh mekanisme penyelesaian atau pengakhiran sebagaimana diatur dalam Ketentuan ini.

PASAL 10 – DELIVERABLES, REVIEW, REVISI, DAN PENERIMAAN

10.1. Penyerahan Deliverables

MNA akan menyerahkan Deliverables kepada Klien sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa, spesifikasi, format, timeline, dan media penyerahan yang disepakati dalam Dokumen Penugasan yang berlaku. Penyerahan Deliverables dapat dilakukan melalui surat elektronik, tautan penyimpanan elektronik, sistem Klien, media fisik, atau metode lain yang disepakati oleh Para Pihak. Kecuali secara tegas disepakati lain, kewajiban MNA terbatas pada penyerahan Deliverables yang secara khusus dinyatakan dalam Ruang Lingkup Jasa dan tidak mencakup dokumen kerja internal, metode proprietary, maupun materi pendukung lain yang tidak termasuk dalam Deliverables.

10.2. Review oleh Klien

Klien wajib melakukan review terhadap Deliverables yang disampaikan oleh MNA dan memberikan feedback, persetujuan, atau permintaan revisi dalam jangka waktu yang ditentukan dalam Dokumen Penugasan yang berlaku. Apabila tidak ditentukan secara khusus, Klien wajib memberikan tanggapan paling lambat 5 (lima) Hari Kerja sejak Deliverables diterima. Review dilakukan untuk menilai kesesuaian Deliverables terhadap Ruang Lingkup Jasa, spesifikasi, kebutuhan, dan kriteria penerimaan yang telah disepakati. Apabila Klien memerlukan klarifikasi atau menemukan ketidaksesuaian material, Klien wajib menginformasikannya secara tertulis dengan menjelaskan bagian yang memerlukan peninjauan atau perbaikan. Untuk Deliverables yang memiliki jadwal review atau persetujuan khusus, termasuk hasil payroll atau transaksi operasional tertentu, jangka waktu review mengikuti Dokumen Penugasan yang berlaku.

10.3. Konsolidasi Feedback

Klien wajib mengupayakan agar feedback, komentar, permintaan revisi, dan keputusan dari stakeholder internal disampaikan kepada MNA secara terkonsolidasi melalui PIC Klien atau pihak yang berwenang. MNA tidak berkewajiban menindaklanjuti instruksi atau feedback yang saling bertentangan sampai Klien memberikan arahan yang telah dikonsolidasikan atau dikonfirmasi oleh pihak yang berwenang. Feedback yang telah disampaikan dan ditindaklanjuti oleh MNA tidak dapat secara sepihak digantikan dengan arahan baru yang secara material mengubah pekerjaan tanpa mempertimbangkan mekanisme Permintaan Perubahan. Apabila keterlambatan atau perubahan feedback menyebabkan pekerjaan tambahan atau penyesuaian timeline, Para Pihak akan membahas dampak yang relevan sesuai dengan Ketentuan ini.

10.4. Revisi yang Termasuk dalam Ruang Lingkup

Jumlah putaran revisi yang termasuk dalam Biaya Jasa Profesional akan mengacu pada Dokumen Penugasan yang berlaku. Apabila tidak ditentukan secara khusus, Biaya Jasa Profesional mencakup paling banyak 2 (dua) putaran revisi untuk setiap Deliverable utama. Revisi yang termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa terbatas pada penyesuaian yang masih konsisten dengan kebutuhan, asumsi, spesifikasi, dan Ruang Lingkup Jasa yang telah disepakati. Satu putaran revisi merupakan satu rangkaian feedback terkonsolidasi dari Klien yang diterima dan ditindaklanjuti oleh MNA terhadap suatu versi Deliverable. Batas jumlah putaran revisi tidak berlaku terhadap perbaikan ketidaksesuaian material atau kesalahan yang terbukti menjadi tanggung jawab MNA berdasarkan Perjanjian Penugasan.

10.5. Revisi Tambahan

Permintaan revisi yang:

- melebihi jumlah putaran revisi yang telah disepakati;
- timbul akibat perubahan kebutuhan, instruksi, asumsi, data, atau keputusan Klien;
- secara material mengubah konsep, struktur, metodologi, atau arah Deliverable yang sebelumnya telah disetujui;
- merupakan akibat dari feedback yang sebelumnya tidak disampaikan oleh Klien dalam proses review; atau
- memerlukan pekerjaan, analisis, pengumpulan data, pertemuan, atau penyesuaian lain di luar Ruang Lingkup Jasa yang telah disepakati;

dapat diperlakukan sebagai pekerjaan tambahan dan tunduk pada mekanisme Permintaan Perubahan sebagaimana diatur dalam Pasal 9. MNA akan menginformasikan kepada Klien apabila suatu permintaan revisi diperkirakan menimbulkan Biaya Jasa Profesional tambahan atau perubahan material terhadap timeline sebelum pekerjaan tambahan tersebut dilaksanakan.

10.6. Penerimaan Deliverables

Kecuali ditentukan lain dalam Dokumen Penugasan, suatu Deliverable dianggap telah diterima dan disetujui oleh Klien apabila:

- Klien memberikan persetujuan tertulis atas Deliverable tersebut;
- Klien menggunakan, mengimplementasikan, atau mendistribusikan Deliverable tersebut;
- Klien tidak menyampaikan keberatan material secara tertulis dalam jangka waktu review sebagaimana diatur dalam Pasal 10.2; atau
- MNA telah menyelesaikan revisi atau perbaikan yang menjadi kewajibannya berdasarkan Ruang Lingkup Jasa dan kriteria penerimaan yang disepakati.

Penerimaan Deliverables dapat dibuktikan melalui surat elektronik, persetujuan dalam sistem, Deliverable Acceptance Form, Berita Acara Serah Terima, penggunaan Deliverable oleh Klien, atau bukti lain yang dapat diverifikasi. Tidak adanya dokumen penerimaan formal yang ditandatangani tidak menghalangi suatu Deliverable untuk dianggap telah diterima apabila salah satu kondisi penerimaan berdasarkan Pasal ini telah terpenuhi. Deliverables yang telah diterima dianggap telah memenuhi kewajiban penyerahan MNA dan menjadi dasar penyelesaian pekerjaan serta penagihan sesuai dengan Perjanjian Penugasan. Setelah Deliverable diterima, MNA tidak berkewajiban melakukan revisi, perubahan, atau pekerjaan tambahan tanpa Biaya Jasa Profesional tambahan, kecuali untuk perbaikan atas kesalahan material yang terbukti secara langsung disebabkan oleh MNA sebagaimana diatur dalam Pasal 7.11. Setiap klaim yang timbul setelah penerimaan Deliverables tetap tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penerimaan berdasarkan Pasal ini tidak menggantikan persetujuan atau otorisasi final Klien atas payroll, pembayaran, perubahan remunerasi, tindakan ketenagakerjaan, atau transaksi lain yang secara khusus memerlukan persetujuan Klien.

10.7. Keberatan terhadap Deliverables

Setiap keberatan terhadap Deliverables wajib disampaikan oleh Klien secara tertulis dalam jangka waktu review sebagaimana diatur dalam Pasal 10.2, dengan menyebutkan secara spesifik bagian yang dianggap tidak sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa beserta dasar keberatannya. MNA berhak melakukan peninjauan atas keberatan tersebut berdasarkan Ruang Lingkup Jasa, spesifikasi, kriteria penerimaan, serta bukti pendukung yang relevan. Apabila terbukti terdapat ketidaksesuaian material yang secara langsung disebabkan oleh MNA dalam pelaksanaan kewajiban yang telah disepakati, MNA akan melakukan perbaikan terbatas pada bagian Deliverable yang terdampak tanpa Biaya Jasa Profesional tambahan, sesuai dengan ketentuan Pasal 7.11. Metode dan jadwal pelaksanaan perbaikan ditentukan oleh MNA secara wajar dengan mempertimbangkan sifat ketidaksesuaian dan ketersediaan sumber daya. Permintaan yang timbul akibat perubahan preferensi, kebutuhan, data, instruksi, keputusan manajemen, atau pekerjaan di luar Ruang Lingkup Jasa tidak dianggap sebagai ketidaksesuaian Deliverable dan dapat diperlakukan sebagai Jasa tambahan. Keberatan Klien tidak secara otomatis menangguhkan kewajiban pembayaran atas pekerjaan yang telah diselesaikan atau bagian tagihan yang tidak disengketakan. Deliverables yang tidak memperoleh keberatan dalam jangka waktu review tunduk pada mekanisme penerimaan sebagaimana diatur dalam Pasal 10.6, tanpa mengesampingkan kewajiban perbaikan atas kesalahan MNA yang terbukti berdasarkan Pasal 7.11.

10.8. Finalisasi Deliverables

Setelah suatu Deliverable diterima atau dianggap diterima sesuai dengan Pasal ini, Deliverable tersebut dianggap final untuk kepentingan engagement, kecuali disepakati lain secara tertulis oleh Para Pihak. Setiap permintaan perubahan setelah finalisasi yang bukan merupakan perbaikan atas kesalahan atau ketidaksesuaian yang menjadi tanggung jawab MNA dapat diperlakukan sebagai pekerjaan tambahan. Finalisasi Deliverables tidak dengan sendirinya menimbulkan kewajiban bagi MNA untuk melakukan pembaruan secara berkelanjutan akibat perubahan fakta, data, kebijakan, ketentuan hukum, atau kondisi lainnya setelah Deliverable diselesaikan, kecuali pembaruan tersebut termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa atau disepakati secara terpisah.

10.9. Format dan File Kerja

MNA akan menyerahkan Deliverables dalam format dan media yang disepakati dalam Ruang Lingkup Jasa. Kecuali secara khusus disepakati, penyerahan Deliverables tidak mencakup working files internal, raw data olahan internal, formula proprietary, source files tertentu, catatan internal, template dasar MNA, atau materi lain yang digunakan MNA dalam proses pengembangan Deliverables. Apabila Klien membutuhkan file yang dapat diedit, source files, data pendukung, atau format tertentu untuk keperluan implementasi, kebutuhan tersebut harus dinyatakan dalam Dokumen Penugasan. Ketentuan mengenai kepemilikan, pengalihan hak, dan penggunaan Deliverables maupun Materi MNA mengikuti ketentuan Hak Kekayaan Intelektual sebagaimana diatur dalam Pasal 13.

10.10. Penyelesaian Engagement Berbasis Proyek

Suatu engagement yang bersifat proyek atau penugasan dengan hasil pekerjaan tertentu dianggap selesai apabila:

- MNA telah menyerahkan seluruh Deliverables utama sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa;
- proses review dan revisi yang termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa telah selesai atau Deliverables telah diterima maupun dianggap diterima berdasarkan Pasal ini; dan
- tidak terdapat kewajiban Jasa material lain yang masih harus dilakukan oleh MNA berdasarkan engagement tersebut.

Penyelesaian engagement dapat didokumentasikan melalui Deliverable Acceptance Form, Berita Acara Serah Terima, Project Closure Letter, atau dokumen lain yang relevan sebagaimana disepakati oleh Para Pihak. Penyelesaian engagement tidak menghapus kewajiban pembayaran Klien yang masih terutang atau kewajiban lain yang berdasarkan sifatnya tetap berlaku setelah engagement selesai.

10.11. Hasil Pekerjaan untuk Jasa Rutin dan Berkelanjutan

Untuk Jasa yang bersifat rutin, operasional, atau berkelanjutan, termasuk Managed HR, Payroll, dan HR operational support, hasil pelaksanaan Jasa dapat berupa dokumen, laporan, pemrosesan transaksi, pemutakhiran data, aktivitas administrasi, konsultasi, atau bentuk dukungan profesional lainnya sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa. Kecuali secara tegas disepakati lain, pelaksanaan Jasa rutin tidak memerlukan Deliverable Acceptance Form, Berita Acara Serah Terima, atau dokumen penerimaan formal tersendiri. Pelaksanaan Jasa dapat dibuktikan melalui laporan aktivitas, catatan transaksi, rekap pekerjaan, korespondensi, sistem Klien, atau dokumentasi lain yang tersedia. Klien wajib menyampaikan keberatan tertulis atas ketidaksesuaian material yang secara wajar dapat diketahui dari hasil pekerjaan paling lambat dalam jangka waktu review yang disepakati atau, apabila tidak ditentukan, dalam waktu 5 (lima) Hari Kerja sejak hasil pekerjaan disampaikan atau tersedia untuk diakses oleh Klien melalui media yang disepakati. Apabila tidak terdapat keberatan dalam jangka waktu tersebut, hasil pekerjaan terkait dianggap telah diterima untuk keperluan administrasi, penyelesaian pekerjaan, dan penagihan, tanpa memerlukan persetujuan atau konfirmasi tambahan dari Klien. Setiap permintaan revisi, perubahan, atau pemrosesan ulang setelah periode review berakhir dapat diperlakukan sebagai Jasa tambahan, kecuali berkaitan dengan kesalahan material yang terbukti secara langsung disebabkan oleh MNA dan wajib diperbaiki berdasarkan Pasal 7.11. Penerimaan hasil pekerjaan berdasarkan Pasal ini tidak menggantikan otorisasi final Klien atas payroll, pembayaran, atau transaksi lain yang secara khusus memerlukan persetujuan, serta tidak menghapus tanggung jawab yang berdasarkan hukum tidak dapat dikecualikan. Berakhirnya suatu periode layanan tidak dengan sendirinya mengakhiri Perjanjian Penugasan yang bersifat berkelanjutan sepanjang periode kontraktualnya masih berlaku. Setiap klaim sehubungan dengan pelaksanaan Jasa tetap tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 15.

10.12. Persetujuan atas Payroll dan Transaksi yang Memerlukan Otorisasi

Dalam hal MNA menyediakan Jasa yang mencakup perhitungan payroll, administrasi remunerasi, benefit, kewajiban ketenagakerjaan, atau transaksi lain yang memerlukan otorisasi Klien, hasil pekerjaan MNA wajib mengikuti mekanisme review dan persetujuan yang ditetapkan dalam Dokumen Penugasan. Hasil perhitungan, daftar pembayaran, atau data transaksi yang disampaikan oleh MNA untuk keperluan review tidak dengan sendirinya merupakan persetujuan final untuk melaksanakan pembayaran atau tindakan terkait. Persetujuan final atas payroll, perubahan remunerasi, instruksi pembayaran, dan keputusan ketenagakerjaan lainnya wajib diberikan oleh pihak Klien yang berwenang, kecuali terdapat pengaturan kewenangan khusus yang sah dan disepakati secara tegas oleh Para Pihak. Tidak adanya tanggapan dari Klien dalam periode review tidak dengan sendirinya dianggap sebagai persetujuan untuk melakukan pembayaran atau melaksanakan transaksi yang memerlukan otorisasi tersebut. Apabila persetujuan final tidak diterima sampai batas waktu yang disepakati, MNA berhak menunda tindakan yang memerlukan otorisasi tersebut dan wajib menginformasikan kepada Klien mengenai potensi dampaknya terhadap jadwal pelaksanaan. Keterlambatan persetujuan oleh Klien tidak mengalihkan kepada MNA tanggung jawab atas keputusan atau kewajiban pembayaran yang secara hukum menjadi tanggung jawab Klien. Kesalahan yang terbukti disebabkan oleh MNA dalam pelaksanaan pekerjaan tetap menjadi tanggung jawab MNA sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa, mekanisme perbaikan, dan ketentuan pembatasan tanggung jawab yang berlaku.

PASAL 11 – KERAHASIAAN

11.1. Kewajiban Kerahasiaan

Masing-masing Pihak wajib menjaga kerahasiaan Informasi Rahasia yang diterima, diperoleh, atau diakses dari Pihak lainnya sehubungan dengan Perjanjian Penugasan dan pelaksanaan Jasa. Masing-masing Pihak hanya dapat menggunakan Informasi Rahasia untuk tujuan pelaksanaan, pengelolaan, atau pemenuhan hak dan kewajibannya berdasarkan Perjanjian Penugasan yang berlaku. Tanpa persetujuan tertulis dari Pihak pengungkap, Pihak penerima tidak diperkenankan mengungkapkan, menyebarluaskan, menggunakan untuk kepentingan lain, atau memberikan akses terhadap Informasi Rahasia kepada pihak yang tidak berwenang, kecuali secara tegas diperbolehkan berdasarkan Ketentuan ini atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kewajiban kerahasiaan berdasarkan Pasal ini berlaku secara timbal balik terhadap MNA dan Klien.

11.2. Cakupan Informasi Rahasia

Informasi Rahasia mencakup informasi dalam bentuk tertulis, lisan, elektronik, visual, digital, atau bentuk lainnya, baik diberi tanda "rahasia" maupun tidak, sepanjang berdasarkan sifat informasi atau keadaan penyampaian secara wajar seharusnya dipahami sebagai informasi yang bersifat rahasia. Informasi Rahasia dapat mencakup, antara lain:

- informasi bisnis, strategi, keuangan, komersial, organisasi, operasional, dan teknis;
- data karyawan, informasi remunerasi, payroll, struktur organisasi, Job Description, KPI, hasil assessment, informasi kandidat, dokumen hubungan industrial, serta informasi ketenagakerjaan lainnya;
- data pribadi, identitas, informasi kontak, data keluarga, informasi rekening, data perpajakan, informasi kesehatan, dan informasi individu lainnya yang diproses dalam pelaksanaan Jasa;
- kebijakan, SOP, proses internal, sistem, database, laporan, korespondensi, dokumen, dan catatan internal lainnya;
- proposal, harga, struktur biaya, metodologi, framework, tools, template, working methods, model analisis, know-how, dan materi proprietary milik MNA;
- informasi mengenai rencana bisnis, keputusan manajemen, proses restrukturisasi, penanganan permasalahan karyawan, atau kegiatan strategis lainnya; dan
- setiap informasi lain yang dinyatakan atau secara wajar dapat dianggap bersifat rahasia berdasarkan sifat, konteks, atau tujuan pengungkapannya.

Informasi Rahasia juga mencakup salinan, ringkasan, ekstraksi, analisis, pengolahan, atau materi turunan lainnya yang mengandung atau secara wajar dapat mengungkapkan Informasi Rahasia milik Pihak pengungkap.

11.3. Informasi yang Tidak Termasuk Informasi Rahasia

Kewajiban kerahasiaan berdasarkan Pasal ini tidak berlaku terhadap informasi yang dapat dibuktikan oleh Pihak penerima:

- telah tersedia untuk umum tanpa adanya pelanggaran terhadap Ketentuan ini atau kewajiban kerahasiaan lainnya;
- telah dimiliki atau diketahui secara sah oleh Pihak penerima sebelum diterima dari Pihak pengungkap;
- diperoleh secara sah dari pihak ketiga yang tidak terikat kewajiban kerahasiaan terhadap informasi tersebut;
- dikembangkan secara independen oleh Pihak penerima tanpa menggunakan atau mengungkapkan Informasi Rahasia milik Pihak pengungkap; atau
- telah disetujui secara tertulis oleh Pihak pengungkap untuk diungkapkan atau digunakan bagi tujuan tertentu.

Pengecualian tersebut hanya berlaku sepanjang dapat dibuktikan secara wajar dan tidak menghilangkan kewajiban perlindungan data pribadi atau kewajiban lain yang tetap berlaku berdasarkan peraturan perundang-undangan.

11.4. Pengungkapan kepada Personel dan Penasihat

Masing-masing Pihak dapat mengungkapkan Informasi Rahasia kepada karyawan, direksi, komisaris, consultant, associate, subcontractor, professional adviser, auditor, penasihat hukum, atau pihak lain yang secara wajar memerlukan informasi tersebut untuk kepentingan Perjanjian Penugasan, berdasarkan prinsip need-to-know. Pengungkapan tersebut hanya boleh dilakukan sebatas informasi yang secara wajar diperlukan untuk menjalankan fungsi atau tanggung jawab pihak penerima informasi. Pihak yang melakukan pengungkapan wajib mengambil langkah yang wajar untuk memastikan bahwa pihak-pihak tersebut terikat oleh kewajiban kerahasiaan yang secara substansial tidak kurang ketat dari ketentuan dalam Pasal ini atau terikat kewajiban profesional untuk menjaga kerahasiaan. Masing-masing Pihak bertanggung jawab atas pengungkapan atau penggunaan Informasi Rahasia oleh personel dan pihak pendukung yang berada dalam tanggung jawabnya, sepanjang tindakan tersebut berkaitan dengan kewajiban Pihak yang bersangkutan berdasarkan Perjanjian Penugasan. Dalam hal pengungkapan melibatkan data pribadi, penggunaan personel atau pihak ketiga juga wajib mengikuti ketentuan perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam Pasal 12.

11.5. Pengungkapan yang Diwajibkan oleh Hukum

Apabila suatu Pihak diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan, perintah pengadilan, regulator, instansi pemerintah, atau kewenangan lain yang sah untuk mengungkapkan Informasi Rahasia, Pihak tersebut dapat melakukan pengungkapan sepanjang sebatas yang diwajibkan. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum, Pihak yang diwajibkan melakukan pengungkapan akan terlebih dahulu memberitahukan Pihak lainnya dalam waktu yang wajar agar Pihak tersebut dapat mengambil langkah perlindungan yang dianggap perlu. Pihak yang melakukan pengungkapan wajib mengupayakan agar informasi yang diungkapkan terbatas pada bagian yang secara sah diwajibkan dan, apabila memungkinkan, tetap memperoleh perlindungan kerahasiaan yang relevan.

11.6. Pengamanan Informasi

Masing-masing Pihak wajib menerapkan langkah teknis dan organisasional yang wajar untuk melindungi Informasi Rahasia dari kehilangan, akses tidak sah, penggunaan yang tidak diperbolehkan, pengungkapan tanpa kewenangan, perubahan yang tidak sah, atau penyalahgunaan. Tingkat pengamanan yang diterapkan harus mempertimbangkan sifat informasi, tingkat sensitivitas, risiko yang dapat diperkirakan, serta karakteristik Jasa yang dilaksanakan. Langkah pengamanan dapat mencakup, sepanjang relevan, pembatasan hak akses, penggunaan saluran komunikasi yang sesuai, pengamanan perangkat dan akun, pengendalian penyimpanan, serta pengaturan pemberian akses kepada personel yang berwenang. Masing-masing Pihak wajib menggunakan tingkat kehati-hatian yang sekurang-kurangnya setara dengan perlindungan yang secara wajar diterapkan terhadap informasi rahasianya sendiri yang bersifat sejenis, tanpa mengurangi kewajiban pengamanan minimum yang diwajibkan berdasarkan hukum yang berlaku. Apabila suatu engagement memerlukan standar pengamanan khusus, Para Pihak dapat menyepakati persyaratan tambahan dalam Dokumen Penugasan atau dokumen perlindungan informasi tersendiri.

11.7. Pengembalian atau Penghapusan Informasi

Atas permintaan tertulis dari Pihak pengungkap atau setelah berakhirnya kebutuhan penggunaan Informasi Rahasia, Pihak penerima akan, sepanjang secara wajar dan sah dapat dilakukan, mengembalikan, menghapus, memusnahkan, atau menghentikan penggunaan Informasi Rahasia yang berada dalam penguasaannya. Namun demikian, Pihak penerima dapat menyimpan salinan Informasi Rahasia sepanjang diperlukan untuk:

- memenuhi kewajiban berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- kepentingan audit, perpajakan, pembuktian, dokumentasi profesional, atau tata kelola internal yang sah;
- penyelesaian perselisihan, pelaksanaan hak, atau pemenuhan kewajiban yang masih berlaku berdasarkan Perjanjian Penugasan; atau
- penyimpanan dalam backup sistem atau arsip yang secara teknis tidak dapat dihapus secara selektif dalam waktu yang wajar.

Informasi yang tetap disimpan tersebut hanya dapat digunakan untuk tujuan retensi yang sah dan tetap tunduk pada kewajiban kerahasiaan serta pengamanan yang berlaku. Dalam hal Informasi Rahasia mencakup data pribadi, pengembalian, penghapusan, dan retensi informasi tersebut juga wajib mengikuti ketentuan perlindungan data pribadi dalam Pasal 12 dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

11.8. Penggunaan Nama dan Informasi Engagement

Tidak ada Pihak yang boleh menggunakan nama, merek dagang, logo, identitas, informasi engagement, atau materi milik Pihak lainnya dalam publikasi, pemasaran, testimonial, press release, studi kasus, portfolio, atau materi promosi tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Pihak lainnya. Persetujuan dapat diberikan secara khusus untuk suatu bentuk penggunaan, media, periode, atau tujuan tertentu sebagaimana disepakati oleh Para Pihak. Persetujuan penggunaan nama atau logo tidak dengan sendirinya memberikan izin untuk mengungkapkan Informasi Rahasia, data pribadi, rincian komersial, atau informasi lain yang tidak secara khusus disetujui untuk dipublikasikan. MNA dapat mencantumkan nama Klien dan informasi engagement yang diperlukan dalam catatan internal klien atau proyek semata-mata untuk kepentingan administrasi, dokumentasi, audit, dan tata kelola internal MNA. MNA tetap berhak menggunakan pengalaman, pengetahuan umum, dan pembelajaran profesional dari pelaksanaan engagement sepanjang tidak mengungkapkan Informasi Rahasia atau informasi yang secara wajar dapat mengidentifikasi Klien maupun individu tertentu tanpa dasar atau persetujuan yang sah.

11.9. Informasi Pribadi dan Data Personal

Apabila Informasi Rahasia juga merupakan data pribadi atau informasi lain yang tunduk pada ketentuan perlindungan data, pengumpulan, penggunaan, penyimpanan, pengungkapan, pengiriman, pemrosesan, serta penghapusan informasi tersebut wajib mengikuti ketentuan perlindungan data pribadi dalam Pasal 12 dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kewajiban kerahasiaan berdasarkan Pasal ini tidak menggantikan atau membatasi kewajiban lain yang secara khusus berlaku terhadap pemrosesan data pribadi. Dalam hal terdapat perbedaan antara pengaturan umum mengenai kerahasiaan dan kewajiban perlindungan data pribadi yang bersifat khusus, Para Pihak wajib menerapkan ketentuan yang relevan sesuai dengan sifat informasi dan kewajiban hukum yang berlaku.

11.10. Jangka Waktu Kewajiban Kerahasiaan

Kewajiban kerahasiaan berdasarkan Pasal ini tetap berlaku selama Perjanjian Penugasan berlangsung dan selama 5 (lima) tahun setelah engagement yang bersangkutan berakhir atau diakhiri. Khusus terhadap informasi yang berdasarkan sifatnya merupakan rahasia dagang atau informasi yang secara hukum wajib tetap dirahasiakan untuk jangka waktu yang lebih lama, kewajiban kerahasiaan akan tetap berlaku sepanjang informasi tersebut masih memenuhi karakteristik tersebut atau selama diwajibkan oleh hukum. Berakhirnya suatu engagement atau diterbitkannya versi Ketentuan yang lebih baru tidak dengan sendirinya menghapus kewajiban kerahasiaan yang telah timbul berdasarkan Perjanjian Penugasan sebelumnya.

11.11. Pertukaran dan Penggunaan Informasi Sensitif

Dalam hal pelaksanaan Jasa melibatkan informasi yang memiliki tingkat sensitivitas tinggi, termasuk data payroll, informasi remunerasi, dokumen identitas, hasil assessment, informasi kandidat, data kesehatan, atau dokumen hubungan industrial, Para Pihak wajib menggunakan saluran komunikasi, mekanisme pemberian akses, dan metode pertukaran informasi yang secara wajar sesuai dengan risiko informasi tersebut. Masing-masing Pihak bertanggung jawab untuk memastikan bahwa personel yang ditunjuk untuk menerima atau menyampaikan informasi tersebut memiliki kewenangan yang relevan. Apabila terdapat permintaan untuk mengirimkan Informasi Rahasia kepada penerima baru, pihak eksternal, atau melalui saluran yang belum disepakati, Pihak yang menerima permintaan berhak meminta konfirmasi mengenai identitas penerima, kewenangan, serta tujuan pengungkapan sebelum menyampaikan informasi terkait. Dalam hal diketahui adanya kehilangan, akses tidak sah, pengungkapan tanpa kewenangan, atau insiden lainnya yang secara material memengaruhi Informasi Rahasia milik Pihak lainnya, Pihak yang mengetahui kejadian tersebut wajib memberikan pemberitahuan tanpa penundaan yang tidak wajar setelah memperoleh informasi yang memadai. Apabila kejadian tersebut melibatkan data pribadi, tata cara pemberitahuan, penanganan, dan kerja sama Para Pihak mengikuti ketentuan mengenai insiden keamanan data sebagaimana diatur dalam Pasal 12.

11.12. Hubungan dengan Perjanjian Kerahasiaan Terpisah

Apabila Para Pihak telah menandatangani Non-Disclosure Agreement (NDA), perjanjian kerahasiaan, atau dokumen perlindungan informasi lainnya sebelum atau selama pelaksanaan engagement, dokumen tersebut tetap berlaku sesuai dengan ketentuannya, kecuali Para Pihak secara tegas menyepakati perubahan atau penggantinya secara tertulis. Dalam hal terdapat pengaturan kerahasiaan yang lebih khusus berdasarkan dokumen tersebut, pengaturan khusus berlaku terhadap informasi, kegiatan, dan periode yang secara tegas tercakup di dalamnya, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan ini tidak dengan sendirinya menggantikan atau mengakhiri kewajiban kerahasiaan yang telah timbul berdasarkan perjanjian terpisah sebelum dimulainya engagement.

PASAL 12 – PERLINDUNGAN DATA PRIBADI DAN INFORMASI

12.1. Kepatuhan terhadap Perlindungan Data Pribadi

Para Pihak wajib mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai perlindungan data pribadi, termasuk Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi beserta peraturan pelaksana dan perubahannya, sepanjang relevan dengan pelaksanaan Perjanjian Penugasan. Kewajiban tersebut berlaku terhadap kegiatan pengumpulan, penggunaan, penyimpanan, pengaksesan, pengungkapan, pengiriman, pemrosesan, penghapusan, pemusnahan, dan kegiatan lain yang melibatkan data pribadi. Masing-masing Pihak bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban perlindungan data pribadi sesuai dengan peran, kewenangan, dan kegiatan pemrosesan yang dilakukannya. Ketentuan dalam Pasal ini tidak dimaksudkan untuk mengurangi atau mengesampingkan kewajiban yang bersifat wajib berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

12.2. Peran Para Pihak dalam Pemrosesan Data

Dalam hal MNA memproses data pribadi semata-mata untuk dan atas instruksi Klien dalam rangka pelaksanaan Jasa, Klien bertindak sebagai Pengendali Data Pribadi, sedangkan MNA bertindak sebagai Prosesor Data Pribadi. Sebagai Pengendali Data Pribadi, Klien bertanggung jawab untuk menentukan tujuan dan dasar pemrosesan, menetapkan instruksi pemrosesan yang sah, serta memenuhi kewajiban pengendali berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sebagai Prosesor Data Pribadi, MNA bertanggung jawab untuk memproses data pribadi sesuai dengan instruksi Klien yang sah, Ruang Lingkup Jasa, Ketentuan ini, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal MNA atau Klien menentukan secara independen tujuan dan cara pemrosesan data pribadi tertentu untuk kepentingannya sendiri, masing-masing Pihak bertindak sebagai Pengendali Data Pribadi atas pemrosesan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kedudukan Para Pihak sebagai Pengendali atau Prosesor Data Pribadi ditentukan berdasarkan kegiatan pemrosesan yang sebenarnya dilakukan dan tidak semata-mata berdasarkan penyebutan peran dalam Perjanjian Penugasan.

12.3. Dasar dan Kewenangan Pemrosesan oleh Klien

Klien menjamin bahwa data pribadi yang diberikan, diungkapkan, atau dibuat dapat diakses oleh MNA untuk keperluan pelaksanaan Jasa telah diperoleh dan dapat diproses berdasarkan dasar pemrosesan yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Klien bertanggung jawab untuk memberikan pemberitahuan kepada Subjek Data Pribadi, memperoleh persetujuan apabila diperlukan, atau memenuhi dasar pemrosesan sah lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Klien juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa instruksi pemrosesan yang diberikan kepada MNA tidak melanggar hak Subjek Data Pribadi, hak pihak ketiga, atau peraturan perundang-undangan. MNA tidak berkewajiban melakukan pemeriksaan hukum atau verifikasi independen secara menyeluruh terhadap dasar pemrosesan data pribadi yang digunakan oleh Klien, kecuali secara khusus termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa. Namun, apabila MNA mengetahui atau secara wajar memiliki alasan untuk menduga bahwa suatu instruksi pemrosesan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, MNA berhak meminta klarifikasi, menunda pemrosesan yang terdampak, atau mengambil tindakan lain yang diperbolehkan berdasarkan Ketentuan ini.

12.4. Pemrosesan Berdasarkan Tujuan dan Instruksi

Dalam kedudukannya sebagai Prosesor Data Pribadi, MNA hanya akan memproses data pribadi yang diterima dari Klien sepanjang diperlukan untuk:

- melaksanakan Jasa dan menghasilkan Deliverables berdasarkan Perjanjian Penugasan;
- memenuhi kewajiban kontraktual yang berlaku;
- melaksanakan instruksi tertulis yang sah dari Klien selaku Pengendali Data Pribadi; atau
- memenuhi kewajiban berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

MNA tidak diperkenankan menggunakan data pribadi yang diproses atas nama Klien untuk tujuan pemasaran, kepentingan komersial independen, pengembangan database pribadi, atau tujuan lain di luar instruksi dan Ruang Lingkup Jasa tanpa dasar pemrosesan yang sah. Instruksi pemrosesan dapat dituangkan dalam Dokumen Penugasan, Lampiran, Data Processing Addendum, atau komunikasi tertulis dari pihak Klien yang berwenang. Apabila instruksi Klien mengakibatkan perubahan material terhadap Ruang Lingkup Jasa, metode pemrosesan, kebutuhan sistem, risiko, atau biaya, perubahan tersebut akan mengikuti mekanisme Permintaan Perubahan sebagaimana diatur dalam Ketentuan ini.

12.5. Prinsip Pembatasan dan Minimalisasi Data

Para Pihak wajib mengupayakan agar data pribadi yang diproses dalam pelaksanaan Jasa terbatas pada data yang secara wajar diperlukan, relevan, dan sesuai dengan tujuan pemrosesan yang sah. Klien tidak seharusnya memberikan data pribadi yang tidak diperlukan untuk pelaksanaan Ruang Lingkup Jasa. MNA dapat meminta Klien untuk membatasi, menyamakan, menghapus bagian yang tidak relevan, atau menggunakan bentuk data lain yang lebih sesuai apabila data yang diberikan secara material melebihi kebutuhan pelaksanaan Jasa. Dalam hal pekerjaan dapat dilakukan menggunakan data anonim, data agregat, atau data yang telah disamarkan secara memadai, Para Pihak dapat mempertimbangkan penggunaan data tersebut sebagai alternatif terhadap penggunaan data pribadi yang dapat mengidentifikasi individu. Ketentuan ini tidak mengurangi kewajiban Para Pihak untuk menjaga keakuratan dan integritas data yang diperlukan untuk pelaksanaan Jasa.

12.6. Keakuratan dan Pemutakhiran Data

Klien bertanggung jawab atas keakuratan, kelengkapan, keterkinian, dan keabsahan data pribadi yang diberikan kepada MNA untuk diproses berdasarkan instruksi Klien. MNA wajib melaksanakan pencatatan, pengolahan, perubahan, atau pemutakhiran data pribadi sesuai dengan instruksi serta Ruang Lingkup Jasa yang disepakati. Apabila MNA mengetahui adanya ketidaksesuaian atau kesalahan material dalam data pribadi yang diproses, MNA akan menginformasikan hal tersebut kepada Klien dan meminta klarifikasi atau instruksi perbaikan yang diperlukan. MNA tidak berwenang melakukan perubahan substantif terhadap data pribadi, status karyawan, informasi remunerasi, atau data lain yang memerlukan keputusan Klien tanpa instruksi atau persetujuan yang relevan. Kesalahan pemrosesan yang terbukti disebabkan oleh MNA akan ditangani sesuai dengan ketentuan mengenai penanganan kesalahan dan tanggung jawab MNA dalam Perjanjian Penugasan.

12.7. Pengamanan Data Pribadi

MNA wajib menerapkan langkah teknis dan organisasional yang wajar sesuai dengan sifat data, tingkat sensitivitas, risiko pemrosesan, karakteristik Jasa, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Langkah pengamanan tersebut ditujukan untuk melindungi data pribadi dari:

- akses yang tidak sah;
- penggunaan atau pengungkapan tanpa kewenangan;
- perubahan, manipulasi, atau pemrosesan yang tidak diperbolehkan;
- kehilangan, kerusakan, atau pemusnahan yang tidak sah; dan
- risiko keamanan informasi lainnya yang secara wajar dapat memengaruhi kerahasiaan, integritas, atau ketersediaan data pribadi.

Langkah pengamanan dapat mencakup, sepanjang relevan, pengendalian hak akses, autentikasi pengguna, pengamanan perangkat, perlindungan penyimpanan, pengamanan saluran pertukaran data, pencadangan, pencatatan aktivitas, dan prosedur penanganan insiden. MNA wajib menerapkan langkah pengamanan yang proporsional dengan risiko pemrosesan dan tidak dapat dianggap terbebas dari kewajiban pengamanan minimum yang diwajibkan oleh hukum hanya karena menggunakan sistem atau penyedia layanan pihak ketiga. Apabila suatu engagement memerlukan standar keamanan khusus, persyaratan tersebut dapat diatur lebih lanjut dalam Dokumen Penugasan atau Data Processing Addendum yang berlaku.

12.8. Pembatasan Akses dan Kewajiban Personel

MNA wajib membatasi akses terhadap data pribadi hanya kepada personel, consultant, associate, specialist, atau pihak lain yang secara wajar memerlukan akses untuk pelaksanaan Jasa berdasarkan prinsip need-to-know. Setiap personel yang memperoleh akses terhadap data pribadi wajib tunduk pada kewajiban kerahasiaan, pengamanan informasi, dan pembatasan penggunaan yang relevan. MNA wajib mengambil langkah yang wajar untuk memastikan bahwa akses yang diberikan sesuai dengan tugas dan kebutuhan personel yang bersangkutan. Apabila keterlibatan personel telah berakhir atau akses tidak lagi diperlukan, MNA wajib mengambil langkah yang wajar untuk menghentikan atau mencabut akses yang berada dalam pengendaliannya. Dalam hal pengelolaan akun atau pencabutan hak akses dilakukan melalui sistem milik Klien, Para Pihak wajib berkoordinasi untuk memastikan perubahan akses dapat dilaksanakan sesuai dengan kewenangan masing-masing.

12.9. Penggunaan Pihak Ketiga dan Prosesor Data Lain

Dalam pelaksanaan Jasa, MNA dapat menggunakan penyedia layanan teknologi, cloud storage, komunikasi, assessment, HRIS, payroll tools, atau penyedia jasa pendukung lainnya sepanjang diperlukan untuk pelaksanaan Ruang Lingkup Jasa. Dalam hal penyedia atau pihak pendukung tersebut bertindak sebagai Prosesor Data Pribadi lain yang memproses data pribadi atas nama Klien melalui MNA, penggunaan pihak tersebut wajib memperoleh persetujuan tertulis dari Klien sebagai Pengendali Data Pribadi sebelum pemrosesan dilakukan. Persetujuan tersebut dapat diberikan melalui Dokumen Penugasan, daftar penyedia yang disetujui, Data Processing Addendum, atau persetujuan tertulis lainnya yang mengidentifikasi pihak atau kategori pemrosesan yang diizinkan secara memadai. MNA wajib mengambil langkah yang wajar untuk memastikan bahwa pihak ketiga yang memproses data pribadi atas namanya terikat kewajiban kerahasiaan, pengamanan, dan perlindungan data yang sesuai dengan kegiatan pemrosesan yang dilakukan. MNA tetap bertanggung jawab atas pelaksanaan kewajibannya sendiri, termasuk pengelolaan pihak ketiga yang dilibatkannya, sesuai dengan Ketentuan ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila terdapat perubahan material terhadap penyedia, tujuan pemrosesan, lokasi pemrosesan, atau risiko pemrosesan yang sebelumnya telah disetujui, MNA wajib menginformasikan perubahan tersebut dan memperoleh persetujuan tambahan apabila diwajibkan berdasarkan hukum atau Dokumen Penugasan.

12.10. Penggunaan Teknologi dan Sistem Pemrosesan

MNA dapat menggunakan perangkat lunak, aplikasi, teknologi otomatisasi, atau sistem elektronik untuk mendukung pelaksanaan Jasa sepanjang penggunaannya sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa, instruksi pemrosesan yang sah, dan kewajiban perlindungan data yang berlaku. Penggunaan sistem yang disediakan oleh Klien akan mengikuti ketentuan hak akses, otorisasi, serta kebijakan keamanan yang secara wajar diberlakukan oleh Klien dan telah diinformasikan kepada MNA. MNA tidak diperkenankan memasukkan data pribadi atau Informasi Rahasia Klien ke dalam layanan kecerdasan buatan generatif, platform publik, atau sistem pihak ketiga lainnya apabila penggunaan tersebut mengakibatkan pemrosesan atau pengungkapan yang belum memiliki dasar atau persetujuan yang diperlukan. Apabila penggunaan teknologi tertentu melibatkan pemrosesan data pribadi oleh pihak ketiga, penggunaan tersebut wajib mengikuti ketentuan mengenai Prosesor Data Pribadi lain serta ketentuan transfer dan penyimpanan data yang berlaku. Ketentuan lebih lanjut mengenai sistem yang digunakan, batasan akses, lokasi penyimpanan, dan pengaturan teknis dapat dituangkan dalam Dokumen Penugasan atau Data Processing Addendum.

12.11. Permintaan dan Hak Subjek Data Pribadi

Dalam hal MNA bertindak sebagai Prosesor Data Pribadi atas nama Klien, Klien sebagai Pengendali Data Pribadi tetap bertanggung jawab atas pengelolaan dan pemenuhan permintaan serta hak Subjek Data Pribadi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila MNA menerima permintaan dari Subjek Data Pribadi mengenai data yang diproses atas nama Klien, MNA akan mengarahkan permintaan tersebut kepada Klien sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum. MNA tidak berkewajiban memberikan keputusan, tanggapan substantif, atau melakukan tindakan atas nama Klien tanpa instruksi yang sah, kecuali diwajibkan berdasarkan hukum. Bantuan MNA dalam menangani permintaan Subjek Data Pribadi terbatas pada kewajiban yang secara tegas termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa serta kewajiban yang diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap permintaan bantuan tambahan, termasuk penelusuran data, penyusunan laporan, pemeriksaan dokumen, konsultasi, maupun kegiatan administratif lain di luar Ruang Lingkup Jasa, merupakan Jasa tambahan yang pelaksanaannya memerlukan persetujuan MNA dan dapat dikenakan Biaya Jasa Profesional tersendiri. MNA berhak mensyaratkan pembayaran di muka sebelum melaksanakan Jasa tambahan tersebut, sepanjang tidak menghambat pemenuhan kewajiban hukum yang tidak dapat dikecualikan. Dalam hal MNA bertindak sebagai Pengendali Data Pribadi atas kegiatan pemrosesannya sendiri, MNA tetap bertanggung jawab atas pemenuhan kewajiban yang secara hukum melekat pada kedudukannya tersebut.

12.12. Insiden Keamanan dan Kegagalan Perlindungan Data Pribadi

Apabila MNA mengetahui adanya akses tidak sah, pengungkapan tanpa kewenangan, kehilangan, perubahan yang tidak sah, atau kejadian keamanan lainnya yang secara nyata atau patut diduga memengaruhi data pribadi Klien yang berada dalam penguasaan atau pemrosesan MNA ("Insiden Data"), MNA wajib memberitahukan Klien tanpa penundaan yang tidak wajar. Pemberitahuan awal akan dilakukan sesegera mungkin setelah MNA memperoleh indikasi yang cukup untuk mengidentifikasi adanya dugaan Insiden Data, tanpa harus menunggu seluruh proses investigasi selesai. Pemberitahuan tersebut, sejauh informasi telah tersedia, akan memuat:

- sifat atau jenis Insiden Data yang diketahui;
- kategori data pribadi yang terdampak atau diduga terdampak;
- waktu kejadian atau waktu ditemukannya insiden, sepanjang dapat diketahui;
- dampak yang telah diketahui atau secara wajar diperkirakan; dan
- tindakan penanganan, pembatasan dampak, atau pemulihan yang telah atau akan dilakukan.

Apabila pada saat pemberitahuan awal informasi belum lengkap, MNA dapat menyampaikan pembaruan berdasarkan perkembangan investigasi. Kerja sama MNA dalam penanganan Insiden Data terbatas pada kewajiban yang secara hukum melekat pada MNA serta kegiatan yang termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa yang disepakati. MNA tidak berkewajiban melakukan investigasi forensik, audit keamanan, pemulihan sistem, penyusunan laporan khusus, pendampingan regulator, atau tindakan penanganan lainnya di luar kewajiban tersebut, kecuali berdasarkan persetujuan tertulis MNA dan kesepakatan Biaya Jasa Profesional tambahan. Dalam hal Klien bertindak sebagai Pengendali Data Pribadi, Klien bertanggung jawab atas pemberitahuan kepada Subjek Data Pribadi dan otoritas yang berwenang sesuai dengan persyaratan serta tenggat waktu hukum yang berlaku, dengan bantuan MNA sepanjang relevan dan diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam hal MNA bertindak sebagai Pengendali Data Pribadi atas pemrosesan tertentu, MNA bertanggung jawab secara langsung atas pemenuhan kewajiban pemberitahuan yang berlaku terhadap pemrosesan tersebut. Penyampaian pemberitahuan, informasi, atau bantuan terkait Insiden Data tidak dengan sendirinya merupakan pengakuan kesalahan atau tanggung jawab MNA. Setiap klaim terhadap MNA akibat Insiden Data wajib didasarkan pada pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti dan tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan ini tidak mengesampingkan kewajiban penanganan, pemulihan, atau pemberitahuan yang secara hukum wajib dilakukan oleh MNA.

12.13. Transfer dan Penyimpanan Data Lintas Batas

Dalam hal pelaksanaan Jasa melibatkan penyimpanan, akses, pengiriman, atau transfer data pribadi ke luar wilayah Indonesia, pemrosesan tersebut dilaksanakan sesuai dengan peran dan kewajiban hukum masing-masing Pihak berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal Klien bertindak sebagai Pengendali Data Pribadi, Klien bertanggung jawab untuk menentukan dasar hukum, memberikan instruksi yang sah, serta memastikan terpenuhinya persyaratan hukum yang menjadi tanggung jawabnya sehubungan dengan transfer data pribadi lintas batas. Apabila transfer data pribadi dilakukan melalui sistem, platform, infrastruktur, atau penyedia layanan yang dipilih, ditentukan, atau disediakan oleh Klien, Klien bertanggung jawab atas pemilihan penyedia tersebut, persyaratan penggunaannya, serta keputusan mengenai transfer dan lokasi penyimpanan data. MNA tidak bertanggung jawab atas keputusan tersebut maupun kegagalan penyedia layanan di luar kendali MNA, sepanjang bukan disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. MNA berhak mengandalkan instruksi dan persetujuan Klien yang sah dalam melaksanakan pemrosesan data pribadi sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa, tanpa kewajiban melakukan audit kepatuhan independen terhadap sistem atau keputusan Klien, kecuali diwajibkan berdasarkan hukum atau secara tegas termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa. Apabila sistem, infrastruktur, atau penyedia layanan yang dipilih dan digunakan oleh MNA sendiri melibatkan transfer data pribadi lintas batas, MNA akan menginformasikan hal tersebut kepada Klien dan memenuhi kewajiban hukum yang berlaku sesuai dengan perannya dalam pemrosesan data pribadi. Klien wajib menginformasikan persyaratan khusus mengenai lokasi penyimpanan data, pembatasan transfer lintas batas, atau penggunaan penyedia layanan tertentu sebelum pelaksanaan Jasa yang relevan. Setiap permintaan perubahan lokasi penyimpanan, migrasi sistem, penggunaan penyedia layanan alternatif, atau penerapan persyaratan teknis tambahan di luar Ruang Lingkup Jasa dapat diperlakukan sebagai Permintaan Perubahan dan dikenakan Biaya Jasa Profesional serta Biaya Eksternal tambahan berdasarkan persetujuan Para Pihak. Setiap klaim terhadap MNA yang berkaitan dengan pemrosesan atau transfer data pribadi lintas batas tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

12.14. Retensi, Pengembalian, dan Penghapusan Data

MNA dapat menyimpan Data Klien, data pribadi, dan dokumentasi terkait sepanjang diperlukan dan diperbolehkan berdasarkan hukum untuk pelaksanaan Jasa, pemenuhan kewajiban kontraktual, administrasi, audit, pembuktian, penyelesaian perselisihan, maupun kepentingan yang sah lainnya sesuai dengan peran pemrosesannya. Setelah engagement berakhir atau tujuan pemrosesan telah terpenuhi, pengembalian, penghapusan, pemusnahan, atau de-identifikasi data pribadi yang diproses atas nama Klien dilaksanakan berdasarkan instruksi Klien yang sah serta kewajiban yang berlaku bagi MNA berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pengembalian Data Klien dilakukan dalam format yang tersedia secara wajar atau sebagaimana secara tegas disepakati dalam Dokumen Penugasan. Kewajiban tersebut tidak dengan sendirinya mencakup konversi format khusus, rekonstruksi data, pembersihan data, migrasi sistem, integrasi dengan sistem pihak ketiga, maupun penyediaan dukungan teknis kepada Klien atau penyedia jasa pengganti. Setiap pekerjaan tambahan sebagaimana dimaksud di atas merupakan Jasa terpisah yang pelaksanaannya bergantung pada persetujuan MNA serta kesepakatan mengenai Ruang Lingkup Jasa, jadwal, dan Biaya Jasa Profesional, kecuali sepanjang pekerjaan tersebut merupakan kewajiban hukum yang tidak dapat dikecualikan. MNA berhak menyimpan data atau dokumentasi tertentu sepanjang memiliki dasar hukum yang sah untuk memenuhi kewajiban hukum, kepentingan pembuktian, penyelesaian perselisihan, atau kepentingan lain yang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Data yang tersimpan dalam sistem backup atau arsip yang secara teknis tidak dapat dihapus secara selektif dalam waktu yang wajar dapat tetap disimpan hingga berakhirnya siklus retensi yang sah, dengan tetap menerapkan pengamanan, pembatasan penggunaan, dan kewajiban kerahasiaan yang relevan. MNA tidak berkewajiban menyediakan layanan pengelolaan data berkelanjutan setelah engagement berakhir, kecuali secara tegas disepakati secara tertulis atau diwajibkan berdasarkan hukum. Ketentuan ini tidak memberikan hak kepada MNA untuk menahan data pribadi sebagai jaminan pembayaran atau mengabaikan kewajiban pengembalian, penghapusan, maupun perlindungan data yang secara hukum wajib dipenuhi.

12.15. Data yang Dianonimkan atau Diagregasi

Sepanjang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan, MNA dapat menggunakan informasi yang telah dianonimkan atau diagregasi secara memadai untuk kepentingan internal, termasuk peningkatan metodologi, pengendalian kualitas, analisis umum, pengembangan layanan, dan penyempurnaan proses kerja. Penggunaan tersebut hanya diperbolehkan sepanjang informasi yang digunakan tidak dapat secara wajar digunakan untuk mengidentifikasi Klien atau individu tertentu, baik secara langsung maupun melalui penggabungan dengan informasi lain yang secara wajar tersedia. Data yang hanya disamarkan tetapi masih memungkinkan identifikasi kembali individu tetap diperlakukan sebagai data pribadi dan tunduk pada ketentuan perlindungan data yang berlaku. Ketentuan ini tidak memberikan hak kepada MNA untuk mengungkapkan Informasi Rahasia, menjual data pribadi, atau menggunakan Data Klien untuk tujuan komersial lain yang tidak memiliki dasar hukum yang sah.

12.16. Kerja Sama, Pemeriksaan, dan Pemenuhan Kewajiban Kepatuhan

Para Pihak wajib bekerja sama secara wajar dalam memenuhi kewajiban perlindungan data pribadi yang relevan dengan Perjanjian Penugasan. Sepanjang diwajibkan berdasarkan hukum atau disepakati secara tertulis, MNA akan memberikan informasi yang relevan mengenai kegiatan pemrosesan, langkah pengamanan, penggunaan pihak ketiga, dan penanganan Insiden Data yang berada dalam tanggung jawabnya. Permintaan pemeriksaan, penilaian keamanan, audit, atau penyediaan dokumen kepatuhan oleh Klien harus dilakukan dengan memperhatikan kerahasiaan, keamanan sistem, hak pihak ketiga, serta kewajaran ruang lingkup dan jadwal pelaksanaannya. MNA tidak berkewajiban memberikan akses tanpa batas terhadap sistem internal, informasi klien lain, rahasia dagang, atau dokumentasi yang tidak relevan dengan pemenuhan kewajiban yang sah. Apabila permintaan bantuan, audit, atau pemeriksaan memerlukan pekerjaan tambahan secara material di luar Ruang Lingkup Jasa, Para Pihak dapat menyepakati biaya atau pengaturan pelaksanaan tambahan sepanjang tidak mengurangi kewajiban yang secara hukum wajib dipenuhi.

12.17. Ketentuan Tambahan untuk Pemrosesan Data

Apabila sifat, skala, jenis, atau risiko pemrosesan data pribadi dalam suatu engagement memerlukan pengaturan yang lebih rinci, Para Pihak dapat menyepakati Data Processing Addendum ("DPA") atau ketentuan perlindungan data tambahan yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari Perjanjian Penugasan. DPA dapat mengatur, antara lain:

- kedudukan dan tanggung jawab Para Pihak sebagai Pengendali dan/atau Prosesor Data Pribadi;
- tujuan, sifat, dan ruang lingkup pemrosesan;
- kategori Subjek Data Pribadi dan jenis data pribadi yang diproses;
- instruksi pemrosesan yang diperbolehkan;
- standar pengamanan teknis dan organisasional;
- penggunaan Prosesor Data Pribadi lain;
- penyimpanan, transfer, dan retensi data;
- penanganan Insiden Data dan pemberitahuan terkait;
- pemenuhan hak Subjek Data Pribadi; serta
- pengembalian, penghapusan, dan pengelolaan data setelah engagement berakhir.

Apabila peraturan perundang-undangan atau karakteristik pemrosesan mensyaratkan dokumentasi, persetujuan, atau pengaturan khusus sebelum pemrosesan dilakukan, Para Pihak wajib memenuhi persyaratan tersebut sebelum memulai pemrosesan yang relevan. Dalam hal terdapat perbedaan antara ketentuan umum dalam Pasal ini dan DPA yang secara khusus disepakati oleh Para Pihak, ketentuan DPA berlaku terhadap kegiatan pemrosesan yang secara tegas diaturnya, sepanjang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

PASAL 13 – HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

13.1. Hak Kekayaan Intelektual Milik Klien

Seluruh data, dokumen, materi, merek, logo, sistem, kebijakan, informasi, dan hak kekayaan intelektual yang telah dimiliki atau dikembangkan oleh Klien sebelum pelaksanaan Jasa, atau yang secara sah disediakan oleh Klien kepada MNA untuk keperluan engagement, tetap menjadi milik Klien atau pemegang hak yang sah ("Materi Klien"). Klien memberikan

kepada MNA hak penggunaan yang terbatas, non-eksklusif, dan berlaku sepanjang diperlukan untuk menggunakan, mengolah, menyesuaikan, atau memperbanyak Materi Klien semata-mata untuk kepentingan pelaksanaan Jasa dan pemenuhan kewajiban berdasarkan Perjanjian Penugasan. Pemberian hak penggunaan tersebut tidak dianggap sebagai pengalihan kepemilikan Materi Klien kepada MNA.

13.2. Hak Kekayaan Intelektual Milik MNA

Seluruh metodologi, framework, model, konsep, tools, template dasar, format, metode kerja, know-how, database, formula, teknik, proses, materi pelatihan, perangkat, dan hak kekayaan intelektual lainnya yang:

- telah dimiliki atau dikembangkan oleh MNA sebelum suatu engagement;
- dikembangkan oleh MNA secara independen dari engagement;
- bersifat umum dan dapat digunakan pada lebih dari satu Klien atau engagement; atau
- merupakan pengembangan, penyempurnaan, atau turunan dari materi, metode, atau hak kekayaan intelektual milik MNA;

tetap menjadi milik MNA ("Materi MNA"). Tidak ada ketentuan dalam Perjanjian Penugasan yang dapat ditafsirkan sebagai pengalihan kepemilikan atas Materi MNA kepada Klien, kecuali secara tegas disepakati lain secara tertulis.

13.3. Kepemilikan atas Deliverables yang Dibuat Khusus

Sepanjang Deliverables dibuat secara khusus untuk Klien berdasarkan Ruang Lingkup Jasa dan seluruh Biaya Jasa Profesional yang berkaitan dengan Deliverables tersebut telah dibayar lunas, hak ekonomi atas bagian Deliverables yang secara khusus dikembangkan untuk Klien dialihkan kepada Klien sejauh hak tersebut dapat dialihkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan sesuai dengan ketentuan Dokumen Penugasan. Pengalihan tersebut tidak mencakup Materi MNA, metodologi, framework, template dasar, tools, formula, know-how, konsep umum, atau komponen lain milik MNA yang digunakan, terkandung, atau menjadi dasar dalam penyusunan Deliverables. Dalam hal Deliverables mengandung komponen yang kepemilikannya tidak dapat dialihkan oleh MNA, hak penggunaan atas komponen tersebut mengikuti ketentuan lisensi atau hak penggunaan yang berlaku.

13.4. Hak Penggunaan atas Materi MNA dalam Deliverables

Seluruh hak kepemilikan dan hak kekayaan intelektual atas Materi MNA, termasuk metodologi, framework, template dasar, tools, formula, sistem kerja, konsep, serta komponen proprietary lainnya, tetap menjadi milik MNA atau pemegang hak yang sah, meskipun materi tersebut digunakan, terkandung, atau menjadi bagian dari Deliverables. Setelah seluruh kewajiban pembayaran yang berkaitan dengan Deliverables dipenuhi, MNA memberikan kepada Klien hak penggunaan terbatas atas Materi MNA yang secara nyata terkandung dalam Deliverables, sepanjang diperlukan untuk menggunakan Deliverables tersebut sesuai dengan tujuan penugasan yang disepakati. Hak penggunaan tersebut bersifat non-eksklusif, tidak dapat dialihkan, tidak dapat disublisensikan, dan terbatas untuk penggunaan internal Klien. Hak tersebut berlaku tanpa batas waktu dan tanpa biaya lisensi tambahan, kecuali secara tegas disepakati lain dalam Dokumen Penugasan. Klien dapat menggunakan, mengimplementasikan, menggandakan, serta menyesuaikan bagian Deliverables yang secara khusus dibuat untuk Klien demi kebutuhan operasional internalnya, sepanjang tindakan tersebut tidak melanggar hak kepemilikan dan pembatasan penggunaan Materi MNA. Hak penggunaan atas Materi MNA tidak mencakup hak untuk mengekstraksi, mereproduksi secara terpisah, memodifikasi, mengembangkan, mendistribusikan, melisensikan, atau mengkomersialkan Materi MNA sebagai materi, produk, sistem, atau layanan tersendiri tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari MNA. Pemberian akses kepada auditor, penasihat profesional, konsultan, perusahaan afiliasi, atau pihak lain sebagaimana diperbolehkan berdasarkan Pasal 13.5 tidak dianggap sebagai pemberian lisensi atau pengalihan hak atas Materi MNA. Klien tetap bertanggung jawab memastikan pihak-pihak tersebut mematuhi pembatasan penggunaan dan kewajiban kerahasiaan yang berlaku. Tidak ada ketentuan dalam Pasal ini yang dapat ditafsirkan sebagai pengalihan kepemilikan atas Materi MNA atau kewajiban bagi MNA untuk menyerahkan source files, template dasar, working papers, maupun komponen proprietary yang tidak secara tegas disepakati sebagai Deliverables. Hak ekonomi atas bagian Deliverables yang secara khusus dikembangkan untuk Klien tetap mengikuti ketentuan Pasal 13.3.

13.5. Pembatasan Penggunaan Materi MNA

Tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari MNA, Klien tidak diperkenankan untuk:

- menjual, melisensikan, mensublisensikan, mendistribusikan, atau mengkomersialkan Materi MNA sebagai produk, sistem, materi, atau jasa tersendiri;
- menggandakan, mengekstraksi, memodifikasi, atau mengembangkan Materi MNA secara terpisah dari penggunaan Deliverables yang diperbolehkan berdasarkan Pasal 13.4;
- memberikan Materi MNA kepada pihak ketiga untuk digunakan secara mandiri, dikembangkan lebih lanjut, atau dimanfaatkan bagi kepentingan pihak lain di luar kebutuhan internal Klien;
- menggunakan Materi MNA untuk mengembangkan, menawarkan, atau menyediakan produk, sistem, pelatihan, jasa konsultasi, atau layanan komersial lain yang secara substansial mereproduksi komponen proprietary MNA;
- melakukan rekayasa balik (reverse engineering) terhadap tools, formula, sistem, atau komponen proprietary MNA untuk memperoleh atau mereproduksi komponen dasarnya, kecuali sepanjang tindakan tersebut secara tegas diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- mengklaim kepemilikan atas metodologi, framework, template dasar, tools, formula, atau Materi MNA lainnya; atau
- menghapus, menyembunyikan, atau mengubah pemberitahuan hak kekayaan intelektual yang secara sah tercantum pada Materi MNA, kecuali disepakati lain secara tertulis.

Klien tetap diperbolehkan memberikan akses terhadap Deliverables kepada auditor, penasihat hukum, konsultan profesional, penyedia layanan, dan perusahaan afiliasi sepanjang diperlukan untuk kepentingan internal Klien, termasuk implementasi, audit, dan pemenuhan kewajiban kepatuhan. Pemberian akses tersebut tidak memberikan hak kepada penerima untuk menggunakan Materi MNA secara terpisah, memperbanyaknya untuk kepentingan pihak lain, atau mengkomersialkannya. Klien wajib memastikan penerima akses yang berada dalam kendalinya terikat pada pembatasan penggunaan dan kewajiban kerahasiaan yang sesuai, serta bertanggung jawab atas pelanggaran pembatasan tersebut oleh penerima akses yang memperoleh Materi MNA melalui Klien, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum. Pengungkapan yang diwajibkan berdasarkan hukum atau permintaan sah dari regulator, pengadilan, atau otoritas yang berwenang tetap diperbolehkan sesuai dengan ketentuan kerahasiaan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila MNA mengetahui adanya penggunaan Materi MNA yang melanggar Pasal ini, MNA berhak meminta penghentian penggunaan yang tidak sah dan mengambil upaya hukum yang tersedia sesuai dengan Perjanjian Penugasan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pembatasan dalam Pasal ini tidak mengurangi hak Klien atas bagian Deliverables yang secara khusus dikembangkan dan dialihkan kepada Klien berdasarkan Pasal 13.3.

13.6. Hak MNA atas Pengetahuan dan Pengalaman Umum

MNA tetap berhak menggunakan pengetahuan, pengalaman, keterampilan, ide, konsep, metode, teknik, dan know-how umum yang diperoleh atau dikembangkan selama pelaksanaan engagement untuk kepentingan pengembangan layanan maupun engagement lainnya. Penggunaan tersebut tidak boleh mencakup pengungkapan Informasi Rahasia Klien, Data Klien, data pribadi, atau informasi lain yang secara wajar dapat digunakan untuk mengidentifikasi Klien maupun individu tertentu tanpa dasar atau persetujuan yang sah.

13.7. Penggunaan Kembali Materi Umum

MNA berhak menggunakan kembali struktur umum, konsep, framework, metode, template, tools, atau komponen lain yang bersifat generik dan tidak secara khusus mengidentifikasi Klien dalam pelaksanaan Jasa kepada pihak lain. Materi yang dikembangkan secara khusus menggunakan informasi proprietary Klien tetap tunduk pada ketentuan kerahasiaan, perlindungan data, dan hak kekayaan intelektual Klien sebagaimana diatur dalam Perjanjian Penugasan.

13.8. Materi Pihak Ketiga

Apabila Deliverables mengandung materi, perangkat lunak, data, assessment, font, template, platform, atau hak kekayaan intelektual milik pihak ketiga, penggunaan materi tersebut tunduk pada ketentuan lisensi dan hak penggunaan yang ditetapkan oleh pemegang hak terkait. MNA tidak dapat memberikan kepada Klien hak yang lebih luas daripada hak yang

secara sah diberikan kepada MNA oleh pemilik atau pemberi lisensi pihak ketiga tersebut. MNA akan menginformasikan kepada Klien apabila penggunaan komponen pihak ketiga menimbulkan pembatasan material yang relevan terhadap penggunaan Deliverables sebagaimana dimaksud dalam Ruang Lingkup Jasa.

13.9. Efektivitas Pengalihan atau Hak Penggunaan

Setiap pengalihan hak ekonomi atau pemberian hak penggunaan atas Deliverables berdasarkan Pasal ini berlaku setelah seluruh Biaya Jasa Profesional dan kewajiban pembayaran lain yang secara langsung berkaitan dengan Deliverables tersebut dilunasi oleh Klien, kecuali secara tegas disepakati lain. Sebelum pembayaran tersebut dilunasi, Klien hanya diperkenankan menggunakan Deliverables untuk keperluan review dan evaluasi internal, kecuali disepakati lain secara tertulis. Pembatasan ini tidak berlaku terhadap Materi Klien yang sebelumnya telah menjadi hak Klien.

13.10. Tidak Ada Pengalihan Secara Tersirat

Kecuali secara tegas diatur dalam Perjanjian Penugasan, tidak ada hak kekayaan intelektual yang dianggap dialihkan, diberikan, atau dilisensikan kepada suatu Pihak semata-mata karena hak tersebut digunakan, diperlihatkan, atau disertakan selama pelaksanaan Jasa.

13.11. Data dan Hasil Pemrosesan Layanan Rutin

Dalam hal Jasa mencakup Managed HR, Payroll, HRIS administration, atau layanan operasional berkelanjutan lainnya, data karyawan, catatan transaksi, hasil perhitungan payroll, dan informasi lain yang dihasilkan dari pemrosesan Data Klien untuk kepentingan Klien tetap menjadi hak Klien sesuai dengan sifat data, peraturan perundang-undangan, dan Perjanjian Penugasan. Ketentuan tersebut tidak mengalihkan kepemilikan atas perangkat lunak, formula proprietary, template dasar, metode kerja, atau Materi MNA yang digunakan untuk menghasilkan data atau catatan tersebut. Hak akses, pengembalian, dan penghapusan data pribadi tetap mengikuti ketentuan perlindungan data pribadi dalam Pasal 12.

PASAL 14 – PERNYATAAN DAN JAMINAN

14.1. Pernyataan dan Jaminan Para Pihak

Masing-masing Pihak menyatakan dan menjamin bahwa pada saat terbentuknya Perjanjian Penugasan dan selama pelaksanaan kewajibannya:

- Pihak tersebut menjalankan kegiatan dan memiliki kapasitas hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku baginya;
- Pihak tersebut memiliki kewenangan yang sah untuk menyetujui dan melaksanakan Perjanjian Penugasan;
- pihak yang memberikan persetujuan atas nama Pihak tersebut memiliki kewenangan yang diperlukan;
- pelaksanaan Perjanjian Penugasan tidak bertentangan dengan kewajiban hukum atau perjanjian lain yang mengikatnya; dan
- Pihak tersebut akan melaksanakan kewajibannya dengan itikad baik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

14.2. Pernyataan dan Jaminan MNA

MNA akan melaksanakan Jasa sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa, spesifikasi, dan parameter layanan yang secara tegas disepakati dalam Dokumen Penugasan, dengan menggunakan keterampilan dan kehati-hatian profesional yang secara wajar sesuai dengan sifat Jasa yang diberikan. MNA berhak menentukan metode pelaksanaan pekerjaan, penugasan personel, penggunaan sumber daya, dan pengaturan internal lainnya berdasarkan pertimbangan profesional MNA, sepanjang tetap memenuhi kewajiban yang secara tegas disepakati dalam Perjanjian Penugasan. MNA memiliki atau akan memperoleh hak yang diperlukan untuk menggunakan Materi MNA dan materi pihak ketiga yang dipilih oleh MNA dalam pelaksanaan Jasa, sesuai dengan ketentuan lisensi dan hak penggunaan yang berlaku. Kecuali secara tegas disepakati lain secara tertulis, MNA tidak memberikan jaminan bahwa Jasa atau Deliverables akan bebas dari seluruh kesalahan, memenuhi setiap kebutuhan atau tujuan khusus Klien yang tidak dinyatakan dalam Ruang Lingkup Jasa, atau menghasilkan pencapaian maupun manfaat tertentu bagi Klien. Apabila terdapat ketidaksesuaian material yang terbukti secara langsung disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA dalam pelaksanaan Jasa, penanganannya mengikuti ketentuan koreksi pekerjaan dalam Pasal 7.11 serta ketentuan tanggung jawab dan pembatasannya dalam Pasal 15. Ketentuan ini tidak mengurangi kewajiban MNA berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun spesifikasi dan standar layanan yang secara tegas telah disepakati oleh Para Pihak.

14.3. Pernyataan dan Jaminan Klien

Klien menyatakan dan menjamin bahwa:

- informasi, data, dokumen, dan keterangan material yang diberikan kepada MNA adalah benar dan tidak menyesatkan secara material sepanjang pengetahuan dan tanggung jawab Klien;
- Klien memiliki hak dan dasar yang sah untuk memberikan Data Klien serta Materi Klien kepada MNA;
- pemberian dan penggunaan data maupun materi sesuai dengan Perjanjian Penugasan tidak melanggar hak pihak ketiga atau peraturan perundang-undangan;
- Klien memiliki kewenangan untuk memberikan instruksi, keputusan, dan persetujuan yang diperlukan dalam engagement; dan
- Klien tidak akan meminta MNA melakukan tindakan yang melanggar hukum, hak pihak ketiga, atau standar profesional yang berlaku.

14.4. Tidak Ada Jaminan atas Hasil Bisnis Tertentu

Kecuali secara tegas dinyatakan lain dalam Ruang Lingkup Jasa, MNA tidak menjamin bahwa Jasa atau Deliverables akan menghasilkan pencapaian bisnis, keuangan, operasional, organisasi, ketenagakerjaan, atau hasil komersial tertentu. Efektivitas rekomendasi, kebijakan, sistem, assessment, kandidat, atau Deliverables dapat dipengaruhi oleh keputusan manajemen, implementasi oleh Klien, kondisi organisasi, perilaku individu, keadaan pasar, perubahan peraturan, serta faktor lain di luar kendali MNA. Ketentuan tersebut tidak mengurangi kewajiban MNA untuk memenuhi spesifikasi, Deliverables, dan standar layanan yang secara tegas disepakati.

14.5. Informasi dan Rekomendasi Profesional

Setiap analisis, opini, rekomendasi, assessment, estimasi, benchmark, proyeksi, atau pertimbangan profesional yang diberikan MNA disusun berdasarkan informasi dan data yang tersedia, asumsi yang digunakan, Ruang Lingkup Jasa yang disepakati, serta kondisi yang diketahui pada saat pekerjaan dilaksanakan. Dalam melaksanakan Jasa, MNA berhak mengandalkan informasi, data, dokumen, keterangan, dan instruksi yang diberikan atau disetujui oleh Klien, termasuk informasi yang berasal dari personel, sistem, atau pihak ketiga yang ditunjuk Klien. Kecuali secara tegas termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa, MNA tidak berkewajiban melakukan audit, investigasi, pengujian independen, atau verifikasi menyeluruh atas keakuratan dan kelengkapan informasi tersebut. Ketentuan ini tidak menghapus kewajiban MNA untuk melaksanakan Jasa dengan keterampilan dan kehati-hatian profesional sebagaimana diatur dalam Pasal 14.2. Klien bertanggung jawab untuk mengevaluasi, menyetujui, dan menentukan penggunaan atau implementasi rekomendasi MNA, termasuk keputusan yang berkaitan dengan struktur organisasi, remunerasi, penilaian kinerja, kebijakan SDM, pengangkatan atau pemberhentian karyawan, serta keputusan manajemen lainnya. Pemberian rekomendasi oleh MNA tidak dengan sendirinya merupakan persetujuan, keputusan, atau pengambilalihan kewenangan manajemen Klien. MNA tidak menjamin bahwa rekomendasi, assessment, estimasi, benchmark, atau proyeksi akan menghasilkan manfaat, penghematan, peningkatan kinerja, kepatuhan, atau hasil tertentu, kecuali secara tegas dijamin dalam Dokumen Penugasan. Kecuali secara tegas disepakati lain, MNA tidak berkewajiban memantau perkembangan keadaan atau memperbarui analisis, rekomendasi, maupun Deliverables setelah pekerjaan terkait diselesaikan atau diserahkan, termasuk akibat perubahan data, kebijakan, struktur organisasi, kondisi pasar, atau peraturan perundang-undangan. Permintaan analisis ulang, validasi tambahan, pembaruan rekomendasi, atau pendampingan implementasi di luar Ruang Lingkup Jasa dapat diperlakukan sebagai Jasa tambahan yang memerlukan persetujuan MNA dan dikenakan Biaya Jasa Profesional tersendiri. MNA tidak bertanggung jawab atas konsekuensi yang disebabkan oleh informasi Klien yang tidak akurat atau tidak lengkap, perubahan atau penggunaan rekomendasi di luar tujuan penugasan, maupun keputusan dan tindakan implementasi yang berada dalam kendali Klien, sepanjang konsekuensi tersebut tidak disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. Setiap klaim terhadap MNA sehubungan dengan Jasa dan rekomendasi profesional tetap tunduk pada ketentuan tanggung jawab dan pembatasannya sebagaimana diatur dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku.

14.6. Produk dan Layanan Pihak Ketiga

Dalam pelaksanaan Jasa, MNA dapat menggunakan, mengintegrasikan, merekomendasikan, atau memberikan dukungan terkait produk, perangkat lunak, platform, sistem elektronik, assessment, database, teknologi, maupun layanan yang disediakan oleh pihak ketiga sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa yang disepakati. Kecuali secara tegas disepakati lain secara tertulis, MNA tidak memberikan jaminan independen atas ketersediaan, keberlangsungan layanan, performa, kompatibilitas, keamanan, akurasi, maupun kesesuaian produk atau layanan pihak ketiga untuk tujuan tertentu. Setiap jaminan, lisensi, service level agreement, serta ketentuan penggunaan produk atau layanan pihak ketiga mengikuti ketentuan yang berlaku dari penyedia terkait. Dalam hal produk, sistem, platform, atau penyedia layanan pihak ketiga dipilih, ditentukan, atau dikontrak secara langsung oleh Klien, Klien bertanggung jawab atas hubungan kontraktual, pembayaran, lisensi, perpanjangan layanan, pengelolaan akun, dan keputusan penggunaan produk atau layanan tersebut, kecuali sepanjang secara tegas termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa MNA. MNA tidak bertanggung jawab atas gangguan, keterlambatan, penghentian layanan, perubahan fitur, perubahan harga, kegagalan sistem, atau tindakan maupun kelalaian penyedia pihak ketiga yang berada di luar kendali MNA, sepanjang dampak tersebut tidak disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. Apabila kendala produk atau layanan pihak ketiga memengaruhi pelaksanaan Jasa, MNA berhak menyesuaikan metode kerja, jadwal, dan timeline pelaksanaan secara wajar dengan pemberitahuan kepada Klien sesuai dengan ketentuan koordinasi yang berlaku. Permintaan untuk melakukan migrasi sistem, perubahan konfigurasi, pemrosesan ulang data, integrasi tambahan, penggantian penyedia layanan, atau pekerjaan lain akibat perubahan atau kendala produk pihak ketiga di luar Ruang Lingkup Jasa dapat diperlakukan sebagai Permintaan Perubahan dan dikenakan Biaya Jasa Profesional maupun Biaya Eksternal tambahan berdasarkan kesepakatan Para Pihak. Dalam hal MNA sendiri memilih atau mengontrak penyedia pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban dalam Perjanjian Penugasan, penggunaan penyedia tersebut tidak menghapus kewajiban MNA untuk melaksanakan Jasa sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa dan standar profesional yang telah disepakati. Setiap klaim terhadap MNA yang berkaitan dengan produk atau layanan pihak ketiga tetap tunduk pada ketentuan tanggung jawab dan pembatasannya sebagaimana diatur dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku. Ketentuan ini tidak mengesampingkan kewajiban perlindungan data pribadi, kerahasiaan, maupun kewajiban hukum lainnya yang secara langsung berlaku terhadap MNA.

14.7. Tidak Ada Hubungan Perwakilan Secara Otomatis

Penyediaan Jasa tidak dengan sendirinya menciptakan hubungan keagenan, persekutuan, usaha patungan, atau perwakilan hukum antara MNA dan Klien. MNA bertindak sebagai penyedia jasa profesional independen, kecuali secara tegas diberikan kewenangan khusus yang sah sesuai dengan Perjanjian Penugasan.

14.8. Pemberitahuan atas Perubahan Material

Masing-masing Pihak wajib memberitahukan Pihak lainnya secara tertulis dalam waktu yang wajar apabila secara nyata mengetahui adanya perubahan keadaan yang menyebabkan pernyataan atau jaminan material yang diberikannya berdasarkan Pasal ini menjadi tidak benar atau tidak lagi berlaku. Klien bertanggung jawab untuk memberitahukan kepada MNA perubahan material atas informasi, data, instruksi, kebijakan, struktur organisasi, keputusan manajemen, atau keadaan lain yang berada dalam pengetahuan atau kendali Klien dan secara material dapat memengaruhi pelaksanaan Jasa. Kecuali secara tegas termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa atau diwajibkan berdasarkan hukum, MNA tidak berkewajiban melakukan pemantauan, pemeriksaan, atau verifikasi berkelanjutan terhadap perubahan internal Klien maupun keadaan lain di luar kendali MNA. Apabila perubahan tersebut memengaruhi Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, jadwal pelaksanaan, kebutuhan sumber daya, atau Biaya Jasa Profesional, MNA berhak mengajukan penyesuaian berdasarkan mekanisme Permintaan Perubahan yang berlaku. MNA tidak berkewajiban melaksanakan pekerjaan tambahan atau perubahan Ruang Lingkup Jasa sebelum penyesuaian yang relevan disepakati secara tertulis, kecuali diwajibkan berdasarkan hukum. MNA tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, pekerjaan ulang, atau ketidaksesuaian yang secara langsung disebabkan oleh keterlambatan, ketidaklengkapan, atau ketidakakuratan informasi perubahan yang wajib disampaikan oleh Klien, sepanjang bukan disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. Setiap tanggung jawab MNA yang timbul berdasarkan Pasal ini tetap tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 15, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku.

14.9. Batasan Kewenangan Profesional

Jasa konsultasi, advisory, dan dukungan administrasi yang diberikan MNA tidak dengan sendirinya merupakan jasa hukum, audit independen, atau jasa profesi lain yang berdasarkan hukum mensyaratkan izin atau kewenangan khusus. Apabila pelaksanaan engagement memerlukan jasa dari profesi berizin, keterlibatan profesional yang berwenang harus diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan Ruang Lingkup Jasa yang disepakati.

PASAL 15 – PEMBatasan Tanggung Jawab

15.1. Ruang Lingkup Tanggung Jawab

Sepanjang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, MNA hanya dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian langsung yang nyata, dapat dibuktikan, dan secara langsung disebabkan oleh pelanggaran material terhadap kewajiban MNA dalam Ruang Lingkup Jasa yang telah disepakati. Klien yang mengajukan klaim wajib membuktikan dasar klaim, adanya kerugian yang nyata, serta hubungan sebab akibat secara langsung antara pelanggaran kewajiban MNA dan kerugian yang diklaim. MNA tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari atau diperbesar oleh ketidakakuratan Data Klien, instruksi, persetujuan, keputusan, tindakan atau kelalaian Klien maupun pihak ketiga, termasuk penerapan rekomendasi MNA oleh Klien, sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. Setiap klaim terhadap MNA tunduk pada pengecualian, pembatasan, dan batas maksimum tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 15 ini, dengan tetap memperhatikan tanggung jawab yang berdasarkan hukum tidak dapat dibatasi atau dikecualikan.

15.2. Kerugian Tidak Langsung

Sepanjang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan, MNA tidak bertanggung jawab atas kerugian tidak langsung, insidental, khusus, konsekuensial, atau kerugian penghukuman, termasuk kehilangan keuntungan, pendapatan, peluang usaha, penghematan yang diharapkan, goodwill, reputasi, atau gangguan usaha. Pengecualian tersebut berlaku sepanjang kerugian yang dimaksud berdasarkan sifat dan dasar klaimnya dapat dikecualikan secara sah menurut hukum yang berlaku.

15.3. Batas Maksimum Tanggung Jawab MNA

Sepanjang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, jumlah keseluruhan tanggung jawab MNA yang timbul dari atau sehubungan dengan suatu engagement, baik berdasarkan kontrak, perbuatan melawan hukum, kelalaian, maupun dasar hukum lainnya, dibatasi paling tinggi sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari total Biaya Jasa Profesional yang secara efektif telah diterima MNA atas engagement yang secara langsung berkaitan dengan klaim tersebut selama 12 (dua belas) bulan sebelum terjadinya peristiwa yang menimbulkan klaim. Biaya Eksternal, pajak, reimbursement, dan pembayaran kepada pihak ketiga tidak diperhitungkan sebagai bagian dari batas tanggung jawab tersebut. Batas tanggung jawab tersebut berlaku secara agregat terhadap seluruh klaim yang timbul dari peristiwa atau rangkaian peristiwa yang berkaitan dengan engagement yang sama, dan bukan merupakan batas terpisah untuk setiap klaim.

15.4. Pengecualian terhadap Pembatasan

Pengecualian dan pembatasan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal ini berlaku sepanjang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pembatasan tersebut hanya tidak berlaku sejauh penerapannya secara tegas dilarang atau tidak dapat diberlakukan berdasarkan hukum yang berlaku. Adanya klaim atau tuduhan mengenai penipuan, kesengajaan, atau kelalaian berat tidak dengan sendirinya mengesampingkan pembatasan tanggung jawab MNA, kecuali apabila dasar tanggung jawab tersebut terbukti dan pembatasannya tidak diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku. Ketentuan ini tidak membatasi kewenangan regulator maupun menghapus kewajiban hukum yang tidak dapat dikesampingkan melalui perjanjian.

15.5. Keadaan di Luar Tanggung Jawab MNA

Sepanjang bukan disebabkan oleh pelanggaran kewajiban atau kelalaian MNA sendiri, MNA tidak bertanggung jawab atas kerugian, keterlambatan, atau akibat yang secara langsung timbul dari:

- a. data, dokumen, informasi, atau instruksi Klien yang tidak akurat, tidak lengkap, terlambat, atau menyesatkan;
- b. keputusan, tindakan, atau kegagalan implementasi oleh Klien, karyawan Klien, vendor, atau pihak ketiga;
- c. gangguan produk, sistem, platform, atau layanan pihak ketiga di luar pengendalian wajar MNA;
- d. perubahan hukum, regulasi, kebijakan pemerintah, atau kondisi lain setelah Deliverables diselesaikan; atau
- e. penggunaan Deliverables di luar tujuan, konteks, Ruang Lingkup Jasa, atau asumsi yang menjadi dasar penyusunannya.

15.6. Klaim Pihak Ketiga yang Berasal dari Klien

Klien bertanggung jawab atas klaim pihak ketiga yang secara langsung timbul akibat Data Klien, Materi Klien, instruksi Klien, atau penggunaan Deliverables oleh Klien yang melanggar Perjanjian Penugasan, hukum, atau hak pihak ketiga. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum, Klien wajib mengganti kerugian langsung dan biaya penanganan yang wajar yang ditanggung MNA akibat klaim tersebut, kecuali sejauh klaim disebabkan oleh pelanggaran kewajiban atau kelalaian MNA sendiri. Pihak yang menerima klaim wajib memberitahukan Pihak lainnya dalam waktu yang wajar dan memberikan kesempatan untuk berkoordinasi mengenai pembelaan atau penyelesaian klaim. Tidak ada Pihak yang boleh menyetujui penyelesaian yang membebaskan kewajiban material kepada Pihak lainnya tanpa persetujuan tertulis dari Pihak tersebut.

15.7. Kewajiban Memitigasi Kerugian

Pihak yang mengalami kerugian wajib mengambil langkah yang wajar untuk mengurangi atau mencegah bertambahnya kerugian. Tanggung jawab Pihak lainnya tidak mencakup bagian kerugian yang secara wajar dapat dihindari melalui tindakan mitigasi tersebut.

15.8. Penerapan terhadap Layanan Operasional

Dalam hal Jasa mencakup Managed HR, Payroll, HRIS, administrasi ketenagakerjaan, atau layanan operasional lainnya, Klien bertanggung jawab atas keakuratan dan kelengkapan data, instruksi, keputusan, serta persetujuan yang diberikan kepada MNA. Persetujuan final Klien atas hasil perhitungan, laporan, dokumen, atau transaksi administratif merupakan konfirmasi dan otorisasi Klien untuk melanjutkan proses berdasarkan informasi yang telah disetujui tersebut. MNA berhak mengandalkan persetujuan final Klien dan tidak bertanggung jawab atas konsekuensi yang timbul dari keputusan, instruksi, pembayaran, pelaporan, atau implementasi yang dilakukan oleh Klien berdasarkan persetujuan tersebut, sepanjang konsekuensi tersebut tidak disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA yang terbukti. Keterlibatan MNA dalam perhitungan, pengolahan data, dokumentasi, maupun administrasi tidak mengalihkan tanggung jawab hukum Klien sebagai pemberi kerja, pemilik data, maupun pihak yang berkewajiban melakukan pembayaran dan pelaporan. Setiap klaim atas kesalahan pemrosesan yang terbukti secara langsung disebabkan oleh MNA tetap tunduk pada ketentuan pembatasan tanggung jawab dalam Pasal 15 ini.

PASAL 16 – KEADAAN KAHAR

16.1. Pengertian Keadaan Kahar

“Keadaan Kahar” berarti peristiwa atau keadaan di luar kendali wajar Pihak yang terdampak yang secara material menghambat atau membuat Pihak tersebut tidak dapat melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian Penugasan. Keadaan Kahar dapat mencakup bencana alam, kebakaran besar, banjir, gempa bumi, epidemi atau pandemi, perang, tindakan terorisme, kerusakan, pemogokan umum, tindakan atau pembatasan pemerintah, gangguan infrastruktur publik, serta gangguan sistem atau jaringan berskala luas di luar kendali wajar Pihak yang terdampak. Gangguan teknologi, insiden keamanan siber, atau kegagalan sistem tidak secara otomatis dianggap sebagai Keadaan Kahar apabila keadaan tersebut timbul akibat kegagalan Pihak yang bersangkutan memenuhi kewajiban pengamanan, pemeliharaan, atau tindakan pencegahan yang secara wajar diperlukan.

16.2. Pemberitahuan

Pihak yang mengalami Keadaan Kahar wajib memberitahukan Pihak lainnya dalam waktu yang wajar setelah mengetahui keadaan tersebut. Pemberitahuan akan menjelaskan sifat kejadian, kewajiban yang terdampak, perkiraan durasi atau dampak, serta langkah penanganan yang secara wajar dapat dilakukan.

16.3. Akibat Keadaan Kahar

Kewajiban yang pelaksanaannya secara langsung terhalang oleh Keadaan Kahar dapat ditangguhkan sepanjang dan selama keadaan tersebut berlangsung. Pihak yang terdampak tidak dianggap melakukan pelanggaran atau keterlambatan sepanjang memenuhi ketentuan Pasal ini dan mengambil langkah mitigasi yang wajar. Timeline, milestone, atau target penyelesaian yang terdampak dapat disesuaikan secara proporsional berdasarkan durasi dan akibat Keadaan Kahar. Keadaan Kahar tidak menghapus kewajiban pembayaran yang telah timbul sebelum terjadinya peristiwa tersebut.

16.4. Kewajiban Mitigasi dan Kerja Sama

Pihak yang terdampak wajib mengupayakan langkah yang wajar untuk mengurangi dampak Keadaan Kahar dan melanjutkan pelaksanaan kewajibannya sesegera mungkin setelah hambatan berakhir atau dapat diatasi. Para Pihak akan berkoordinasi mengenai perubahan jadwal, metode pelaksanaan alternatif, atau tindakan lain yang secara wajar diperlukan. Untuk layanan yang berkaitan dengan tenggat waktu hukum, pembayaran karyawan, atau kewajiban operasional penting, Para Pihak wajib berupaya melakukan tindakan mitigasi yang memungkinkan tanpa mengabaikan kewajiban hukum masing-masing.

16.5. Keadaan Kahar Berkepanjangan

Apabila Keadaan Kahar berlangsung lebih dari 60 (enam puluh) Hari Kalender dan secara material menghalangi pelaksanaan engagement, Para Pihak akan membahas kelanjutan engagement dengan itikad baik. Apabila tidak tercapai solusi dalam waktu yang wajar, salah satu Pihak dapat mengakhiri bagian engagement yang terdampak melalui pemberitahuan tertulis. Pengakhiran tersebut tidak menghapus kewajiban pembayaran atas Jasa yang telah dilaksanakan, Deliverables yang telah diselesaikan, serta biaya atau komitmen yang secara sah telah timbul sebelum tanggal efektif pengakhiran.

PASAL 17 – PENGAKHIRAN PERJANJIAN PENUGASAN

17.1. Pengakhiran berdasarkan Kesepakatan

Suatu Perjanjian Penugasan atau engagement dapat diakhiri setiap saat berdasarkan kesepakatan tertulis Para Pihak. Kesepakatan pengakhiran akan mengatur, sepanjang relevan, tanggal efektif pengakhiran, pekerjaan yang masih harus diselesaikan, penyerahan Deliverables, pengelolaan Data Klien, bantuan transisi, dan penyelesaian pembayaran.

17.2. Pengakhiran tanpa Sebab

Kecuali secara tegas ditentukan lain dalam Dokumen Penugasan atau diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Klien tidak berhak mengakhiri engagement yang memiliki jangka waktu tetap atau periode komitmen minimum sebelum berakhirnya jangka waktu tersebut tanpa persetujuan tertulis dari MNA. Persetujuan MNA atas pengakhiran lebih awal dapat disertai persyaratan penyelesaian kewajiban pembayaran, termasuk Biaya Jasa Profesional, biaya atau komitmen sumber daya, serta Biaya Eksternal yang secara sah telah timbul atau disepakati berdasarkan Perjanjian Penugasan. Untuk engagement yang tidak memiliki jangka waktu tetap atau periode komitmen minimum, Klien dapat mengakhiri engagement tanpa sebab dengan pemberitahuan tertulis sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) Hari Kalender sebelum tanggal efektif pengakhiran, tanpa menghapus kewajiban pembayaran yang berlaku sampai dengan tanggal tersebut. MNA berhak mengakhiri suatu engagement tanpa sebab dengan pemberitahuan tertulis sekurang-kurangnya 30 (tiga)

puluh) Hari Kalender sebelumnya, kecuali ditentukan lain dalam Dokumen Penugasan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengakhiran berdasarkan Pasal ini tidak menghapus hak MNA atas pembayaran yang telah jatuh tempo, biaya yang telah timbul, atau komitmen pembayaran lainnya yang secara sah disepakati.

17.3. Pengakhiran karena Pelanggaran

Salah satu Pihak dapat mengakhiri suatu Perjanjian Penugasan apabila Pihak lainnya melakukan pelanggaran material terhadap kewajibannya dan tidak memperbaiki pelanggaran tersebut dalam waktu 14 (empat belas) Hari Kalender setelah menerima pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan tersebut harus menjelaskan sifat pelanggaran dan tindakan perbaikan yang secara wajar diperlukan, sepanjang pelanggaran masih dapat diperbaiki. Apabila pelanggaran berdasarkan sifatnya tidak dapat diperbaiki atau memerlukan tindakan segera berdasarkan hukum, hak pengakhiran dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan pengakhiran segera yang relevan.

17.4. Hak MNA untuk Menangguhkan atau Mengakhiri dengan Segera

MNA berhak menangguhkan Jasa dan/atau mengakhiri engagement dengan segera melalui pemberitahuan tertulis apabila:

- Klien meminta, mengarahkan, atau menekan MNA untuk melakukan tindakan yang secara wajar dinilai melanggar hukum, etika profesional, atau hak pihak ketiga;
- Klien tidak memenuhi kewajiban pembayaran yang telah jatuh tempo setelah diberikan pemberitahuan dan kesempatan pembayaran sesuai dengan Pasal 5;
- terdapat ancaman, kekerasan, pelecehan, intimidasi, atau kondisi kerja yang secara material membahayakan personel MNA;
- terdapat penipuan, pemalsuan, penyembunyian fakta material, atau penggunaan Jasa untuk tujuan yang melawan hukum;
- terdapat konflik kepentingan, risiko kepatuhan, atau risiko profesional material yang tidak dapat secara wajar ditangani tanpa menghentikan engagement; atau
- kelanjutan engagement akan mengharuskan MNA atau personelnnya melanggar kewajiban hukum yang berlaku.

Penggunaan hak tersebut wajib didasarkan pada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan dan tidak menghapus kewajiban Para Pihak untuk melakukan penyelesaian administrasi, perlindungan data, dan pembayaran sesuai dengan Ketentuan ini.

17.5. Pengakhiran dengan Segera oleh Salah Satu Pihak

Masing-masing Pihak dapat mengakhiri engagement dengan segera apabila Pihak lainnya:

- dibubarkan atau secara sah menghentikan kegiatan usahanya secara material;
- dinyatakan pailit atau mengalami keadaan hukum lain yang secara material menghalangi pelaksanaan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- kehilangan izin atau kewenangan hukum yang diperlukan untuk melaksanakan kewajiban utama dalam engagement; atau
- tidak lagi dapat melanjutkan engagement karena kelanjutannya dilarang berdasarkan hukum.

17.6. Penangguhan sebelum Pengakhiran

MNA berhak menangguhkan sebagian atau seluruh pelaksanaan Jasa apabila terdapat keadaan yang berdasarkan Perjanjian Penugasan memberikan dasar bagi penangguhan atau pengakhiran engagement, tanpa diwajibkan terlebih dahulu melakukan pengakhiran Perjanjian Penugasan. Penangguhan dapat dilakukan melalui pemberitahuan tertulis kepada Klien, tanpa kewajiban memberikan masa perbaikan tambahan, kecuali secara tegas dipersyaratkan dalam Ketentuan ini, Dokumen Penugasan, atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selama masa penangguhan, MNA berhak menyesuaikan jadwal pelaksanaan, timeline, alokasi personel, dan kapasitas layanan berdasarkan kondisi serta ketersediaan sumber daya MNA. MNA tidak berkewajiban mempertahankan alokasi sumber daya, menjamin keberlangsungan operasional Klien, atau menyediakan layanan pengganti selama masa penangguhan, kecuali secara tegas disepakati lain atau diwajibkan berdasarkan hukum. Pelaksanaan kembali Jasa bergantung pada telah diselesaikannya keadaan yang menjadi dasar penangguhan, pemenuhan kewajiban Klien yang relevan, serta penyesuaian jadwal dan ketersediaan sumber daya MNA. MNA tidak bertanggung jawab atas keterlambatan atau gangguan operasional yang secara langsung timbul akibat penangguhan yang dilaksanakan sesuai dengan Perjanjian Penugasan, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku dan tidak disebabkan oleh pelanggaran kewajiban MNA sendiri. Penangguhan tidak menghapus kewajiban pembayaran Klien yang telah timbul maupun kewajiban hukum yang tidak dapat dikecualikan, termasuk kewajiban perlindungan dan pengelolaan data pribadi.

17.7. Pengakhiran Engagement Tertentu

Pengakhiran suatu engagement tidak dengan sendirinya mengakhiri engagement lain antara MNA dan Klien, kecuali secara tegas dinyatakan dalam pemberitahuan pengakhiran atau disepakati oleh Para Pihak. Hak dan kewajiban berdasarkan masing-masing engagement akan ditentukan menurut Dokumen Penugasan yang berlaku terhadap engagement tersebut.

17.8. Hubungan dengan Ketentuan Komersial Khusus

Apabila suatu Dokumen Penugasan menetapkan masa berlangganan minimum, ketentuan perpanjangan otomatis, periode pemberitahuan khusus, biaya pembatalan yang sah, atau kewajiban pembayaran tertentu, ketentuan tersebut berlaku terhadap engagement yang bersangkutan sepanjang secara tegas disepakati oleh Para Pihak. Ketentuan komersial khusus tersebut tidak membatasi hak pengakhiran yang tidak dapat dikesampingkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam hal suatu engagement diakhiri lebih awal, penyelesaian pembayaran dan penyerahan hasil pekerjaan mengikuti Pasal 18.

PASAL 18 – AKIBAT PENGAKHIRAN

18.1. Penghentian Pelaksanaan Jasa

Pada tanggal efektif berakhirnya atau pengakhiran engagement, kewajiban MNA untuk melaksanakan Jasa berdasarkan engagement tersebut berakhir, kecuali secara tegas disepakati lain secara tertulis atau diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. MNA tidak berkewajiban melanjutkan pekerjaan, menyelesaikan aktivitas yang belum termasuk kewajiban yang telah jatuh tempo, menyediakan dukungan operasional, mempertahankan alokasi personel, atau melakukan kegiatan penutupan dan transisi tambahan setelah tanggal tersebut. Setiap permintaan Jasa setelah berakhirnya engagement tunduk pada persetujuan MNA dan dapat dikenakan Biaya Jasa Profesional tambahan sesuai dengan Ruang Lingkup Jasa dan ketentuan komersial yang disepakati. MNA tidak menjamin keberlangsungan operasional Klien setelah engagement berakhir dan tidak bertanggung jawab atas gangguan atau konsekuensi yang timbul akibat penghentian Jasa sesuai dengan Perjanjian Penugasan, sepanjang diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku. Berakhirnya engagement tidak menghapus kewajiban pembayaran yang telah timbul, ketentuan yang tetap berlaku setelah pengakhiran, maupun kewajiban hukum yang tidak dapat dikecualikan, termasuk kewajiban terkait perlindungan dan pengelolaan data pribadi.

18.2. Kewajiban Pembayaran

Berakhirnya atau pengakhiran suatu engagement tidak menghapus maupun mengurangi kewajiban pembayaran Klien yang telah timbul atau secara sah telah disepakati berdasarkan Perjanjian Penugasan. Klien tetap wajib menyelesaikan seluruh kewajiban pembayaran yang berlaku, termasuk:

- Biaya Jasa Profesional atas Jasa yang telah dilaksanakan, baik seluruhnya maupun sebagian;
- nilai pekerjaan atau Deliverables yang telah diselesaikan atau secara substansial telah dikerjakan;
- biaya retainer, periode layanan, dan kapasitas layanan yang telah dialokasikan sesuai dengan ketentuan komersial yang disepakati;
- Biaya Eksternal, reimbursement, dan komitmen kepada pihak ketiga yang telah disetujui atau secara sah telah timbul;
- biaya pembatalan, biaya pengakhiran lebih awal, maupun komitmen pembayaran minimum yang secara tegas ditetapkan dalam Dokumen Penugasan; dan
- kewajiban pembayaran lainnya yang secara sah telah timbul berdasarkan Perjanjian Penugasan.

Dalam hal Klien mengakhiri engagement sebelum berakhirnya jangka waktu tetap atau periode komitmen minimum, kewajiban pembayaran atas sisa periode kontraktual tetap mengikuti ketentuan komersial yang telah disepakati, sepanjang dapat diberlakukan berdasarkan hukum yang berlaku. MNA berhak menerbitkan tagihan akhir atas seluruh kewajiban pembayaran yang belum diselesaikan sesuai dengan jadwal pembayaran dan ketentuan komersial yang berlaku. Pengakhiran engagement tidak dengan sendirinya memberikan hak

kepada Klien untuk meminta pengembalian pembayaran, pembatalan tagihan, pengurangan biaya, atau kompensasi atas Jasa maupun kapasitas yang tidak digunakan. Perlakuan terhadap pembayaran di muka tetap mengikuti Pasal 5.12 dan ketentuan hukum yang berlaku. Tidak ada ketentuan dalam Pasal ini yang memperbolehkan penagihan ganda atas kewajiban yang sama.

18.3. Penyerahan Hasil Pekerjaan

Setelah seluruh kewajiban pembayaran yang berkaitan dengan Deliverables dipenuhi, MNA akan menyerahkan Deliverables yang secara tegas menjadi hak Klien berdasarkan Ruang Lingkup Jasa dan Dokumen Penugasan yang berlaku, sepanjang Deliverables tersebut telah diselesaikan atau wajib diserahkan berdasarkan Perjanjian Penugasan. Berakhirnya atau pengakhiran engagement tidak dengan sendirinya mewajibkan MNA untuk menyelesaikan, menyempurnakan, mengonversi, atau menyerahkan pekerjaan yang masih dalam proses, draft, maupun hasil pekerjaan parsial yang tidak secara tegas disepakati sebagai Deliverables. Kecuali secara tegas disepakati lain, MNA tidak berkewajiban menyerahkan working papers internal, source files, metodologi, tools, formula, template dasar, materi proprietary, catatan internal, atau materi pendukung lainnya yang bukan merupakan Deliverables. Penyerahan Deliverables dilakukan dalam format dan melalui mekanisme yang disepakati dalam Dokumen Penugasan. Permintaan penyesuaian format, penyusunan ulang, konversi file, atau pekerjaan tambahan setelah pengakhiran dapat diperlakukan sebagai Jasa tambahan yang tunduk pada persetujuan MNA dan Biaya Jasa Profesional tersendiri. Hak kepemilikan dan penggunaan Deliverables tetap mengikuti Pasal 13. Ketentuan ini tidak mengurangi hak Klien atas Materi Klien maupun kewajiban MNA untuk mengembalikan atau menangani data pribadi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

18.4. Pengembalian atau Penghapusan Data

Pengelolaan Data Klien, Informasi Rahasia, dan data pribadi setelah pengakhiran dilakukan sesuai dengan Pasal 11 dan Pasal 12. Para Pihak akan berkoordinasi mengenai penghentian akses, pengembalian data, penghapusan informasi, dan pengaturan penyimpanan yang masih diperlukan berdasarkan kewajiban hukum. MNA tidak diperkenankan menggunakan data pribadi sebagai jaminan pembayaran atau menahan pemenuhan kewajiban perlindungan data yang diwajibkan oleh hukum semata-mata karena terdapat tagihan yang belum diselesaikan.

18.5. Bantuan Transisi

Kecuali secara tegas disepakati dalam Dokumen Penugasan atau diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, MNA tidak berkewajiban menyediakan bantuan transisi, pendampingan pengalihan pekerjaan, transfer pengetahuan, pelatihan, migrasi sistem, atau dukungan operasional setelah berakhirnya engagement. Setiap permintaan bantuan transisi dari Klien merupakan permintaan Jasa tambahan yang pelaksanaannya sepenuhnya bergantung pada persetujuan tertulis MNA, ketersediaan sumber daya, serta kesepakatan mengenai Ruang Lingkup Jasa, jangka waktu, dan Biaya Jasa Profesional. MNA berhak mensyaratkan pembayaran di muka sebelum melaksanakan bantuan transisi tersebut. Berakhirnya engagement tidak menimbulkan kewajiban bagi MNA untuk menjamin keberlanjutan operasional, kelancaran pengalihan layanan kepada penyedia jasa pengganti, atau keberhasilan proses transisi Klien. Ketentuan ini tidak mengesampingkan kewajiban MNA terkait pengelolaan dan pengembalian data pribadi maupun kewajiban lainnya yang berdasarkan hukum tidak dapat dikecualikan.

18.6. Ketentuan yang Tetap Berlaku

Pengakhiran engagement tidak memengaruhi hak dan kewajiban yang telah timbul sebelumnya. Ketentuan mengenai pembayaran, kerahasiaan, perlindungan data pribadi, hak kekayaan intelektual, pembatasan tanggung jawab, akibat pengakhiran, hukum yang berlaku, penyelesaian perselisihan, serta ketentuan lain yang berdasarkan sifatnya dimaksudkan untuk tetap berlaku akan terus mengikat setelah pengakhiran sesuai dengan ketentuan yang relevan.

PASAL 19 – HUBUNGAN PARA PIHAK

19.1. Penyedia Jasa Independen

MNA bertindak sebagai penyedia jasa profesional independen. Tidak ada ketentuan dalam Perjanjian Penugasan yang dengan sendirinya menciptakan hubungan kerja, keagenan, persekutuan, usaha patungan, atau hubungan perwakilan hukum antara Para Pihak. Masing-masing Pihak tetap menjalankan usaha, pengelolaan internal, dan kewajiban hukumnya secara independen.

19.2. Tidak Ada Hubungan Ketenagakerjaan

Personel MNA yang melaksanakan Jasa tidak dengan sendirinya menjadi karyawan, pekerja, atau personel Klien. Pengelolaan, penugasan, remunerasi, dan hubungan hukum personel MNA tetap menjadi tanggung jawab MNA atau pihak yang secara sah mempekerjakan atau mengikat personel tersebut. Penempatan personel MNA di lokasi Klien atau keterlibatannya dalam kegiatan operasional Klien tidak dengan sendirinya mengubah kedudukan hubungan hukum tersebut. Ketentuan ini tidak mengesampingkan penilaian berdasarkan keadaan hubungan kerja yang sebenarnya atau kewajiban ketenagakerjaan yang tidak dapat dikesampingkan berdasarkan hukum.

19.3. Tidak Ada Kewenangan Mengikat

Tidak ada Pihak yang berwenang membuat pernyataan, kontrak, kewajiban, atau komitmen yang mengikat Pihak lainnya kepada pihak ketiga tanpa kewenangan tertulis yang sah. Apabila MNA diberikan kewenangan khusus untuk bertindak atas nama Klien, cakupan dan batas kewenangan tersebut harus dinyatakan secara jelas dalam Dokumen Penugasan atau dokumen otorisasi tersendiri.

19.4. Hubungan Tidak Bersifat Eksklusif

Kecuali secara tegas disepakati lain secara tertulis, hubungan Para Pihak bersifat non-eksklusif. Klien dapat menggunakan penyedia jasa lain, sedangkan MNA dapat memberikan Jasa kepada klien lainnya, termasuk pihak dalam industri yang sama. Hak tersebut tetap tunduk pada kewajiban kerahasiaan, perlindungan data, pengelolaan konflik kepentingan, dan pembatasan khusus yang secara sah disepakati oleh Para Pihak.

19.5. Tidak Ada Pengambilalihan Fungsi Manajemen Secara Otomatis

Penyediaan Managed HR, Payroll, Fractional HR Management, HR Operational Support, atau layanan sejenis tidak dengan sendirinya menjadikan MNA sebagai pemberi kerja, pengurus, atau pengambil keputusan perusahaan Klien. Kewenangan dan tanggung jawab MNA dibatasi oleh Ruang Lingkup Jasa dan otorisasi yang secara tegas diberikan dalam Dokumen Penugasan, tanpa mengurangi tanggung jawab hukum yang melekat pada kegiatan yang sebenarnya dilaksanakan.

PASAL 20 – PENGALIHAN, SUBKONTRAK, DAN PIHAK KETIGA

20.1. Pengalihan Hak dan Kewajiban

Tidak ada Pihak yang dapat mengalihkan seluruh Perjanjian Penugasan atau secara material mengalihkan hak dan kewajibannya kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Pihak lainnya, yang tidak boleh ditahan secara tidak wajar. Persetujuan tersebut tidak diperlukan untuk pengalihan sebagai bagian dari merger, restrukturisasi korporasi, penggabungan usaha, atau pengalihan kegiatan usaha kepada penerus yang secara sah mengambil alih kewajiban terkait, sepanjang pengalihan tersebut diperbolehkan berdasarkan hukum dan tidak secara material mengurangi kemampuan pihak penerima untuk memenuhi kewajibannya. Pihak yang melakukan pengalihan wajib memberitahukan Pihak lainnya secara tertulis dalam waktu yang wajar dan memastikan bahwa kewajiban kerahasiaan, perlindungan data, serta ketentuan kontraktual lainnya tetap dipenuhi.

20.2. Penggunaan Consultant, Associate, dan Subkontraktor

MNA dapat melibatkan consultant, associate, specialist, vendor, atau subkontraktor untuk mendukung pelaksanaan Jasa tanpa dianggap sebagai pengalihan Perjanjian Penugasan, sepanjang keterlibatan tersebut sesuai dengan sifat engagement dan ketentuan yang disepakati. MNA tetap bertanggung jawab atas pelaksanaan Jasa oleh pihak yang bertindak atas

nama MNA dalam Ruang Lingkup Jasa. MNA wajib menerapkan kewajiban kerahasiaan, pengamanan informasi, dan perlindungan data yang relevan kepada pihak yang dilibatkan. Apabila penggunaan pihak tersebut melibatkan pemrosesan data pribadi sebagai Prosesor Data Pribadi lain, penggunaan tersebut wajib mengikuti persyaratan persetujuan Pengendali Data Pribadi sebagaimana diatur dalam Pasal 12 dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

20.3. Tidak Ada Hak Kontraktual bagi Pihak Ketiga

Kecuali secara tegas dinyatakan lain atau diwajibkan berdasarkan hukum, Perjanjian Penugasan dibuat untuk kepentingan Para Pihak dan tidak memberikan hak kontraktual langsung kepada pihak ketiga. Tidak ada ketentuan dalam Pasal ini yang dimaksudkan untuk menghapus hak pihak ketiga yang timbul secara langsung berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

20.4. Tanggung Jawab atas Penyedia Layanan Pihak Ketiga

Apabila suatu engagement melibatkan penyedia layanan yang berkontrak langsung dengan Klien, hak dan kewajiban berdasarkan kontrak tersebut berlaku antara Klien dan penyedia yang bersangkutan. MNA hanya bertanggung jawab atas koordinasi, pendampingan, implementasi, atau kegiatan lain yang secara tegas termasuk dalam Ruang Lingkup Jasa. Ketentuan ini tidak mengurangi tanggung jawab MNA atas kesalahan atau kelalaiannya sendiri dalam melaksanakan kewajiban yang telah disepakati.

PASAL 21 – PEMBERITAHUAN

21.1. Bentuk Pemberitahuan

Setiap pemberitahuan formal berdasarkan Perjanjian Penugasan harus dibuat secara tertulis dan disampaikan melalui surat elektronik, kurir, surat tercatat, penyerahan langsung, atau metode tertulis lainnya yang dapat dibuktikan penerimaannya. Pemberitahuan formal mencakup, antara lain, pemberitahuan pelanggaran, penangguhan, pengakhiran, perselisihan, perubahan kontak resmi, atau pemberitahuan lain yang secara khusus diwajibkan berdasarkan Ketentuan ini.

21.2. Alamat dan Kontak Pemberitahuan

Pemberitahuan formal disampaikan melalui alamat, kontak, atau surat elektronik resmi masing-masing Pihak sebagaimana dicantumkan dalam Dokumen Penugasan yang berlaku. Apabila kontak pemberitahuan MNA tidak secara khusus dicantumkan dalam Dokumen Penugasan, pemberitahuan dapat disampaikan melalui saluran kontak resmi MNA yang dipublikasikan pada website resminya, sepanjang dapat dibuktikan telah diterima oleh MNA. Masing-masing Pihak wajib memberitahukan perubahan alamat atau kontak pemberitahuan kepada Pihak lainnya secara tertulis. Perubahan kontak berlaku untuk kepentingan pemberitahuan setelah perubahan tersebut diterima atau dikonfirmasi oleh Pihak lainnya.

21.3. Waktu Penerimaan

Pemberitahuan dianggap telah diterima:

- untuk penyerahan langsung, pada saat diterima dan dibuktikan dengan tanda terima;
- untuk kurir atau surat tercatat, pada tanggal yang tercatat sebagai tanggal penerimaan; atau
- untuk surat elektronik, pada saat terkirim ke alamat email resmi yang berlaku tanpa terdapat pemberitahuan kegagalan pengiriman, sepanjang dapat dibuktikan pengirimannya.

Surat elektronik yang dikirim setelah pukul 17.00 waktu setempat penerima atau pada hari bukan Hari Kerja dianggap diterima pada Hari Kerja berikutnya, kecuali secara tegas ditentukan lain dalam Dokumen Penugasan atau ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal peraturan perundang-undangan menetapkan tata cara atau tenggat pemberitahuan khusus, persyaratan hukum tersebut tetap berlaku.

21.4. Komunikasi Operasional

Komunikasi operasional sehari-hari melalui email, aplikasi komunikasi bisnis, atau media lain yang disepakati tetap dapat digunakan untuk koordinasi, instruksi, feedback, konfirmasi, dan persetujuan operasional sesuai dengan Ketentuan ini. Komunikasi tersebut tidak menggantikan persyaratan pemberitahuan formal apabila suatu ketentuan secara khusus mensyaratkan pemberitahuan berdasarkan Pasal ini.

21.5. Dokumentasi Komunikasi dan Persetujuan

Masing-masing Pihak dapat menyimpan korespondensi, konfirmasi, persetujuan, dan catatan komunikasi yang relevan sebagai bukti pelaksanaan Perjanjian Penugasan, sepanjang sesuai dengan kewajiban kerahasiaan, perlindungan data pribadi, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PASAL 22 – HUKUM YANG BERLAKU DAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN

22.1. Hukum yang Berlaku

Ketentuan ini dan setiap Perjanjian Penugasan yang merujuk kepadanya ditafsirkan dan dilaksanakan berdasarkan hukum Republik Indonesia, kecuali Para Pihak secara tegas dan sah menyepakati pengaturan khusus yang berbeda.

22.2. Musyawarah

Apabila timbul perselisihan, perbedaan pendapat, atau klaim yang berasal dari atau berkaitan dengan Perjanjian Penugasan, Para Pihak terlebih dahulu akan berupaya menyelesaikannya melalui musyawarah dan negosiasi dengan itikad baik. Salah satu Pihak dapat menyampaikan pemberitahuan tertulis mengenai perselisihan tersebut. Para Pihak akan mengupayakan penyelesaian dalam waktu 30 (tiga puluh) Hari Kalender sejak pemberitahuan diterima, atau jangka waktu lain yang disepakati secara tertulis.

22.3. Penyelesaian melalui Pengadilan

Apabila perselisihan tidak dapat diselesaikan melalui musyawarah dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada Pasal 22.2, Para Pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan melalui pengadilan yang berwenang dan memilih domisili hukum yang tetap dan umum pada Kantor Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, tanpa mengurangi ketentuan mengenai kompetensi absolut yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Ketentuan ini berlaku kecuali Para Pihak secara tegas dan tertulis menyepakati mekanisme atau forum penyelesaian perselisihan lain yang sah dalam Dokumen Penugasan yang berlaku.

22.4. Tindakan Mendesak

Ketentuan mengenai musyawarah tidak membatasi hak suatu Pihak untuk meminta tindakan sementara, perlindungan mendesak, atau upaya hukum lain yang diperlukan untuk mencegah kerugian yang tidak dapat diperbaiki secara memadai, menjaga kerahasiaan, melindungi data pribadi, atau melindungi hak kekayaan intelektual.

22.5. Kelanjutan Pelaksanaan Kewajiban

Selama proses penyelesaian perselisihan berlangsung, Para Pihak akan tetap melaksanakan kewajiban yang tidak disengketakan dan secara wajar masih dapat dilaksanakan, sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan mengenai penangguhan, pengakhiran, atau kewajiban hukum yang berlaku. Adanya perselisihan tidak dengan sendirinya menangguhkan kewajiban pembayaran atas bagian invoice yang tidak disengketakan.

PASAL 23 – BAHASA

23.1. Versi Bahasa Indonesia

Ketentuan ini disusun dan diterbitkan dalam Bahasa Indonesia. Versi Bahasa Indonesia merupakan versi utama untuk penafsiran dan pelaksanaan Ketentuan ini serta Perjanjian Penugasan yang menggunakannya, sepanjang diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

23.2. Terjemahan Bahasa Inggris

Untuk kepentingan Klien dan pihak lainnya, MNA dapat menyediakan terjemahan Bahasa Inggris dari Ketentuan ini melalui website resmi atau media lainnya. Terjemahan tersebut dimaksudkan untuk memberikan padanan isi Ketentuan dalam Bahasa Inggris dan tidak dengan sendirinya mengubah substansi versi Bahasa Indonesia. MNA akan mengupayakan agar versi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris yang diterbitkan dengan nomor versi yang sama memiliki substansi yang sepadan.

23.3. Perbedaan Penafsiran

Apabila terdapat perbedaan, ketidaksesuaian, atau perbedaan penafsiran antara versi Bahasa Indonesia dan terjemahan Bahasa Inggris, versi Bahasa Indonesia berlaku sepanjang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan. Dalam hal terdapat ketentuan hukum yang mewajibkan penggunaan bahasa tertentu atau Para Pihak secara sah menyepakati pengaturan bahasa yang berbeda, ketentuan tersebut berlaku sesuai dengan cakupan yang ditetapkan.

23.4. Pemahaman Para Pihak

Dengan menyetujui Dokumen Penugasan yang secara tegas merujuk pada Ketentuan ini, masing-masing Pihak menyatakan telah memperoleh kesempatan yang memadai untuk membaca, memahami, meminta klarifikasi, memperoleh penerjemahan, atau meminta nasihat profesional independen mengenai isi Ketentuan sebelum memberikan persetujuan.

23.5. Penggunaan Dokumen Bilingual

Apabila suatu Perjanjian Penugasan diterbitkan dalam lebih dari satu bahasa, pengaturan mengenai bahasa yang berlaku dalam hal terjadi perbedaan penafsiran dapat ditetapkan secara khusus dalam Dokumen Penugasan tersebut, sepanjang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ketentuan khusus tersebut hanya berlaku terhadap dokumen atau engagement yang secara tegas dicakup olehnya.

PASAL 24 – KETENTUAN LAIN-LAIN

24.1. Keseluruhan Perjanjian

Ketentuan ini, bersama Dokumen Penugasan yang telah disetujui, termasuk Proposal & Quotation, Surat Konfirmasi Penugasan, Statement of Work, Lampiran, Permintaan Perubahan yang disetujui, dan dokumen lain yang secara tegas dinyatakan sebagai bagian darinya, membentuk keseluruhan Perjanjian Penugasan antara MNA dan Klien mengenai engagement yang bersangkutan. Perjanjian Penugasan tersebut menggantikan komunikasi, pemahaman, atau kesepakatan sebelumnya mengenai pokok yang sama, baik lisan maupun tertulis, kecuali dokumen tertentu secara tegas dinyatakan tetap berlaku. Perjanjian kerahasiaan, Data Processing Addendum, atau dokumen lain yang secara sah disepakati untuk tetap berlaku tidak dengan sendirinya dibatalkan oleh ketentuan ini.

24.2. Perubahan Perjanjian Penugasan

Setiap perubahan terhadap ketentuan material Perjanjian Penugasan hanya berlaku apabila dibuat atau dikonfirmasi secara tertulis oleh pihak yang berwenang dari masing-masing Pihak. Pengecualian berlaku terhadap perubahan operasional atau Permintaan Perubahan yang berdasarkan Ketentuan ini dapat disetujui melalui mekanisme lain yang secara khusus ditentukan. Perubahan terhadap satu engagement tidak dengan sendirinya mengubah engagement lain antara Para Pihak.

24.3. Keterpisahan Ketentuan

Apabila suatu ketentuan dalam Perjanjian Penugasan dinyatakan tidak sah, tidak berlaku, atau tidak dapat dilaksanakan oleh pihak yang berwenang, ketentuan lainnya tetap berlaku sepanjang masih dapat dilaksanakan secara sah. Para Pihak akan berupaya mengganti ketentuan yang tidak berlaku tersebut dengan ketentuan yang sah dan sedekat mungkin dengan maksud komersial semula.

24.4. Tidak Ada Pelepasan Hak secara Tersirat

Kegagalan atau keterlambatan suatu Pihak untuk menggunakan hak berdasarkan Perjanjian Penugasan tidak dianggap sebagai pelepasan hak tersebut. Pelepasan suatu hak hanya berlaku apabila dinyatakan secara tertulis oleh Pihak yang berwenang dan terbatas pada keadaan yang secara khusus disebutkan.

24.5. Hak Bersifat Kumulatif

Hak dan upaya yang tersedia berdasarkan Perjanjian Penugasan bersifat kumulatif dan tidak meniadakan hak atau upaya lain yang tersedia berdasarkan hukum, kecuali secara tegas dan sah dinyatakan lain.

24.6. Persetujuan dan Tanda Tangan Elektronik

Dokumen Penugasan dapat disetujui atau ditandatangani secara fisik maupun elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal digunakan tanda tangan elektronik atau persetujuan melalui sistem elektronik, Para Pihak wajib memperhatikan identitas dan kewenangan pihak yang memberikan persetujuan serta keandalan bukti persetujuan yang digunakan. Dokumen Penugasan dapat dibuat dan ditandatangani dalam beberapa rangkap atau counterpart yang secara bersama-sama merupakan satu kesepakatan yang sama, sepanjang memenuhi ketentuan hukum yang berlaku. Ketentuan ini sendiri tidak mensyaratkan tanda tangan terpisah dari setiap Klien, sepanjang versi Ketentuan yang relevan telah secara tegas dirujuk dan disetujui sebagai bagian dari Dokumen Penugasan yang mengikat Para Pihak.

24.7. Etika, Anti-Penyuapan, dan Kepatuhan

Masing-masing Pihak wajib melaksanakan Perjanjian Penugasan dengan itikad baik dan tidak akan menawarkan, memberikan, meminta, atau menerima pembayaran, keuntungan, atau manfaat yang melanggar peraturan perundang-undangan mengenai anti-penyuapan, anti-korupsi, atau ketentuan kepatuhan lainnya yang berlaku. Masing-masing Pihak berhak menolak instruksi atau tindakan yang secara wajar dinilai melanggar hukum atau kewajiban profesional yang relevan.

24.8. Biaya Penyusunan dan Bea Meterai

Masing-masing Pihak menanggung biaya penasihat profesional atau biaya internalnya sendiri sehubungan dengan penelaahan dan persetujuan Dokumen Penugasan, kecuali disepakati lain. Bea meterai atau biaya formalitas lainnya atas Dokumen Penugasan dipenuhi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau kesepakatan Para Pihak. Publikasi Ketentuan ini dalam bentuk elektronik tidak dengan sendirinya mengharuskan adanya pembubuhan meterai atau penandatanganan terpisah pada setiap salinan Ketentuan.

24.9. Publikasi dan Identifikasi Versi Ketentuan

MNA dapat mempublikasikan Ketentuan ini melalui website resminya dalam format elektronik, termasuk sebagai dokumen yang dapat diunduh. Setiap versi Ketentuan akan diidentifikasi berdasarkan nomor versi dan Tanggal Berlaku. Dokumen Penugasan yang menginkorporasikan Ketentuan ini harus mengidentifikasi versi yang berlaku secara memadai, termasuk nomor versi dan/atau tanggal berlakunya. MNA akan mengupayakan tersedianya salinan versi Ketentuan yang telah digunakan dalam suatu engagement untuk kepentingan dokumentasi, pembuktian, dan penanganan perselisihan. Penerbitan versi baru tidak dengan sendirinya mengubah Perjanjian Penugasan yang telah berlaku sebelumnya, kecuali Para Pihak secara tegas menyepakati perubahan tersebut.

24.10. Hubungan dengan Ketentuan Penggunaan Website

Ketentuan ini mengatur hubungan kontraktual sehubungan dengan penyediaan Jasa profesional MNA. Ketentuan mengenai penggunaan website, akses terhadap konten publik, dan aktivitas pengguna website yang tidak berkaitan langsung dengan Perjanjian Penugasan dapat diatur secara terpisah melalui Terms of Use, Privacy Notice, atau kebijakan website lainnya. Akses terhadap website, pengunduhan dokumen, atau komunikasi awal dengan MNA tidak dengan sendirinya dianggap sebagai persetujuan untuk membentuk Perjanjian Penugasan.

24.11. Hierarki Dokumen

Apabila terdapat perbedaan atau pertentangan antara Ketentuan ini dan Dokumen Penugasan atau Lampiran, Ketentuan ini berlaku sebagai ketentuan umum utama, kecuali Para Pihak secara tegas menyepakati secara tertulis bahwa ketentuan khusus tertentu mengubah atau mengesampingkan bagian tertentu dari Ketentuan ini. Ketentuan khusus yang disepakati tersebut hanya berlaku terhadap engagement, pokok pengaturan, dan cakupan yang secara tegas ditentukan.

Apabila terdapat pertentangan antara Dokumen Penugasan yang telah disetujui, urutan prioritas dokumen adalah sebagai berikut:

- 1) Addendum atau Permintaan Perubahan yang disepakati kemudian dan secara tegas mengubah ketentuan sebelumnya;
- 2) Surat Konfirmasi Penugasan (Engagement Confirmation);
- 3) Proposal & Quotation; dan
- 4) Statement of Work, Service Schedule, Service Level Agreement, atau Lampiran lainnya.

Ketentuan yang lebih khusus mengenai parameter teknis atau operasional tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam dokumen yang memiliki prioritas lebih tinggi. Urutan prioritas ini tidak mengesampingkan kedudukan Ketentuan ini sebagaimana diatur pada paragraf sebelumnya, kecuali perubahan terhadap Ketentuan ini telah disepakati secara tegas dan tertulis oleh Para Pihak. Dalam hal Data Processing Addendum atau dokumen lain mengatur suatu pokok secara lebih khusus dan secara tegas dinyatakan berlaku terhadap engagement, pengaturan khusus tersebut diterapkan sesuai dengan ruang lingkup dan ketentuan keberlakuannya. Tidak ada perubahan terhadap Ketentuan ini yang dianggap berlaku semata-mata berdasarkan kebiasaan, praktik sebelumnya, atau komunikasi yang tidak memenuhi mekanisme persetujuan yang relevan.

PASAL 25 – PENUTUP

25.1. Kedudukan Ketentuan

Ketentuan ini merupakan syarat dan ketentuan standar yang diterbitkan oleh PT Mitra Nara Artha untuk mengatur penyediaan Jasa profesional MNA Advisory. Ketentuan ini berlaku sebagai bagian dari Perjanjian Penugasan apabila secara tegas dirujuk dan disetujui melalui Dokumen Penugasan yang sah antara MNA dan Klien.

25.2. Keberlakuan terhadap Engagement

Dengan menyetujui Dokumen Penugasan yang menginkorporasikan versi Ketentuan ini, Para Pihak sepakat untuk tunduk pada hak, kewajiban, tanggung jawab, pembatasan, dan ketentuan lainnya sebagaimana diatur dalam Ketentuan ini, sepanjang berlaku terhadap engagement yang bersangkutan. Keberlakuan Ketentuan terhadap suatu engagement tidak bergantung pada penandatanganan terpisah atas dokumen Ketentuan ini, sepanjang proses persetujuan dan penginkorporasiannya memenuhi persyaratan hukum yang berlaku.

25.3. Publikasi dan Pembaruan

Ketentuan ini mulai berlaku sejak Tanggal Berlaku yang tercantum pada bagian awal dokumen dan dapat diperbarui oleh MNA dari waktu ke waktu. Setiap pembaruan akan diterbitkan dengan identifikasi versi yang sesuai. Perubahan atau pembaruan tidak berlaku secara otomatis terhadap Perjanjian Penugasan yang telah disepakati sebelumnya, kecuali Para Pihak secara tegas menyetujui penggunaan versi yang diperbarui.

25.4. Ketentuan Akhir

Ketentuan ini harus dibaca sebagai satu kesatuan dengan Dokumen Penugasan yang secara tegas merujuk kepadanya. Hal-hal yang bersifat khusus bagi suatu engagement, termasuk identitas Klien, Ruang Lingkup Jasa, Deliverables, jangka waktu, Biaya Jasa Profesional, jadwal layanan, dan persyaratan komersial lainnya, akan diatur dalam Dokumen Penugasan yang berlaku.

DITERBITKAN OLEH:
PT MITRA NARA ARTHA
MNA Advisory

Dokumen: Syarat dan Ketentuan Jasa Profesional
Versi: 1.0
Tanggal Berlaku: 17 Oktober 2026

Dokumen ini tersedia secara elektronik sebagai ketentuan standar layanan profesional MNA Advisory.