

## SERVICE GENERAL TERMS AND CONDITIONS

This Services General Terms and Conditions Agreement ("Agreement") is effective as of the Effective Date of the relevant Order Form and is entered into by and between SAP and Licensee.

### RECITALS

WHEREAS, Licensee licensed from SAP (or an SAP SE Affiliate, or an authorized reseller of SAP), the right to use SAP Software or Cloud Services pursuant to a License Agreement or Cloud Service Order Form. For purposes of this Agreement, Licensee may alternately mean an Affiliate or Subsidiary that has a right under such License Agreement or Order Form to use the SAP Software or Cloud Service. Some versions of SAP agreements use the term "Customer" in place of "Licensee". For purposes of this Agreement including Order Form and referenced Service Descriptions and Scope Document attached thereto, references to "Customer" shall mean "Licensee".

WHEREAS, SAP provides certain Services in Indonesia which Licensee desires to obtain on the basis of certain Service Descriptions as attached hereto. Such Services will be set forth in an Order Form referencing and incorporating this Agreement (each an "Order Form").

NOW, THEREFORE, the parties agree as follows:

### 1. Definitions

- 1.1 "Cloud Materials" means any materials related to SAP Cloud Services produced by or with SAP pursuant to this Agreement or a Cloud Service Order Form.
- 1.2 "Confidential Information" means, with respect to SAP, all information which SAP protects against unrestricted disclosure to others, including but not limited to: (a) the SAP Software, documentation, Work Product and Cloud Materials or other SAP materials, including without limitation the following information regarding the SAP software: (i) computer software (object and source codes), programming techniques and programming concepts, methods of processing, system designs embodied in the software or SAP hosted or on demand services; (ii) benchmark results, manuals, program listings, data structures, flow charts, logic diagrams, functional specifications, file formats; and (iii) discoveries, inventions, concepts, designs, flow charts, documentation, product specifications, application program interface specifications, techniques and processes relating to the software; (b) the research and development or investigations of SAP; (c) product offerings, content partners, product pricing, product availability, technical drawings, algorithms, processes, ideas, techniques, formulas, data, schematics, trade secrets, know-how, improvements, marketing plans, forecasts and strategies; and (d) any information about or concerning any third party (which information was provided to SAP subject to an applicable confidentiality obligation to such third party). With respect to Licensee, "Confidential Information" means all information which Licensee protects against unrestricted disclosure to others and which (i) in tangible form, Licensee clearly identifies as

## SYARAT DAN KETENTUAN UMUM LAYANAN

Perjanjian Syarat dan Ketentuan Umum Layanan ("Perjanjian") ini mulai berlaku sejak Tanggal Efektif Formulir Pemesanan terkait dan ditandatangani oleh dan antara SAP dan Penerima Lisensi.

### PENDAHULUAN

BAHWA, Penerima Lisensi yang mendapat lisensi dari SAP (atau Afiliasi SAP SE, atau penjual kembali resmi SAP), berhak untuk menggunakan perangkat lunak SAP atau Layanan Cloud sesuai dengan Perjanjian Lisensi atau Formulir Pemesanan Layanan Cloud. Untuk tujuan Perjanjian ini, Penerima Lisensi dapat bergantian mengartikan Afiliasi atau Anak Perusahaan yang memiliki hak sesuai dengan Perjanjian Lisensi atau Formulir Pemesanan untuk menggunakan Perangkat Lunak SAP atau Layanan Cloud. Beberapa versi perjanjian SAP menggunakan istilah "Pelanggan" menggantikan "Penerima Lisensi". Untuk tujuan Perjanjian ini termasuk Formulir Pemesanan dan Deskripsi Layanan yang dirujuk serta Dokumen Cakupan yang terlampir di sini yang merujuk pada "Pelanggan" berarti "Penerima Lisensi".

BAHWA, SAP menyediakan Layanan tertentu di Indonesia yang mana Penerima Lisensi berkeinginan untuk memperolehnya berdasarkan Deskripsi Layanan tertentu sebagaimana yang terlampir di sini. Layanan tersebut akan ditetapkan dalam Formulir Pemesanan yang merujuk dan tergabung dalam Perjanjian ini (masing-masing "Formulir Pemesanan").

ADAPUN, OLEH KARENA ITU, para pihak sepakat sebagai berikut:

### 1. Definisi

- 1.1 "Material Cloud" berarti material terkait Layanan Cloud SAP yang diproduksi oleh atau dengan SAP sesuai dengan Perjanjian ini atau Formulir Pemesanan Layanan Cloud.
- 1.2 "Informasi Rahasia" berarti, yang terkait dengan SAP, semua informasi yang dilindungi oleh SAP dari pengungkapan yang tidak terbatas kepada para pihak lainnya, termasuk namun tidak terbatas pada: (a) Perangkat Lunak SAP, dokumentasi, Hasil Kerja dan Material Cloud atau dan material-material SAP lainnya, termasuk namun tidak terbatas pada informasi berikut mengenai perangkat lunak SAP: (i) perangkat lunak komputer (kode objek dan kode sumber), teknik dan konsep pemrograman, metode pemrosesan, rancangan sistem yang termasuk dalam perangkat lunak atau hos SAP atau layanan berdasarkan permintaan; (ii) hasil tolok ukur, manual, daftar program, struktur data, bagan alir, diagram logika, spesifikasi fungsional, format file; dan (iii) penemuan, invensi, konsep, desain, bagan alir, dokumentasi, spesifikasi produk serta spesifikasi, teknik, dan proses antarmuka program aplikasi yang terkait dengan perangkat lunak; (b) penelitian dan pengembangan atau penyelidikan oleh SAP; (c) penawaran produk, mitra konten, penetapan harga produk, ketersediaan produk, gambar teknik, algoritma, proses, ide, teknik, formula, data, bagan, rahasia dagang, keterampilan teknis, perbaikan, rencana pemasaran, ramalan, dan strategi; dan (d) setiap informasi tentang atau yang terkait dengan pihak ketiga (informasi telah diberikan kepada SAP kepada pihak ketiga tersebut dengan tunduk kepada kewajiban kerahasiaan yang berlaku). Terkait dengan Penerima Lisensi, "Informasi Rahasia" berarti semua informasi yang dilindungi oleh Penerima

confidential or proprietary at the time of disclosure; and (ii) if in intangible form (including disclosure made orally or visually), Licensee identifies as confidential at the time of disclosure, summarizes the Confidential Information in writing, and delivers such summary within thirty (30) calendar days of any such disclosure.

- 1.3 "Consultants" means employees and third party contractors which SAP utilizes to provide Services to Licensee.
- 1.4 "Deliverables" means those specific Work Products which are identified under the applicable Order Form for delivery to Licensee.
- 1.5 "Intellectual Property Rights" means patents of any type, design rights, utility models or other similar invention rights, copyrights, mask work rights, trade secret, know-how or confidentiality rights, trademarks, trade names and service marks and any other intangible property rights, including applications and registrations for any of the foregoing, in any country, arising under statutory or common law or by contract and whether or not perfected, now existing or hereafter filed, issued, or acquired.
- 1.6 "License Agreement" means the agreement between SAP (or an SAP SE Affiliate, or an authorized reseller of the SAP software) and Licensee under which Licensee procured the license rights to use SAP software or SAP hosted or on demand service.
- 1.7 "Licensee Data" means any content, materials, data and information that Customer or its Authorized Users enter into HEC Service or Customer-specific data that is derived from Customer's use of the HEC Service (e.g. Customer-specific reports) as long as such derivative work is not a component of the HEC Service itself or furnished by SAP under the Agreement. Customer Data shall not include any component of the Services or material provided by or on behalf of SAP.
- 1.8 "Material Defect" means a defect causing serious interruptions in normal operations (important tasks cannot be performed due to a malfunction or an unavailable function in the respective Deliverables that is urgently required to deal with the current situation).
- 1.9 "Order Form" means all written order forms or other ordering documentation entered into by SAP and Customer containing the pricing and other specific terms and conditions applicable for each of the Services under an applicable Order Form.
- 1.10 "Residuals" means information in non-tangible form which may be retained in the unaided memory by persons who have had access to the Confidential Information so long as such persons have not studied the information for the purpose of replicating the same from memory.
- 1.11 "SAP Software" means (i) any and all software products SAP hosted or on demand service licensed

Lisensi dari pengungkapan yang tidak terbatas kepada para pihak lainnya dan yang (i) jika dalam bentuk yang berwujud, Penerima Lisensi menetapkan secara jelas sebagai informasi rahasia atau miliknya pada saat informasi diungkapkan dan (ii) jika dalam bentuk yang tak berwujud (termasuk pengungkapan yang dibuat secara lisan atau visual), Penerima Lisensi menetapkan sebagai informasi rahasia pada saat informasi diungkapkan, membuat ringkasan mengenai Informasi Rahasia secara tertulis, dan menyerahkan ringkasan tersebut dalam jangka waktu tiga puluh hari kalender sejak pengungkapan tersebut dilakukan.

- 1.3 "Konsultan" berarti para karyawan dan kontraktor pihak ketiga yang digunakan oleh SAP untuk memberikan Layanan kepada Penerima Lisensi.
- 1.4 "Deliverables" berarti Hasil Kerja tertentu yang diidentifikasi sesuai dengan Formulir Pemesanan yang berlaku untuk pengiriman ke Penerima Lisensi.
- 1.5 "Hak Kekayaan Intelektual" berarti hak paten dengan tipe, hak desain, model kegunaan atau hak invensi apa pun yang serupa lainnya, hak cipta, hak atas rancangan gambar, rahasia dagang, keterampilan teknis atau hak kerahasiaan, merek dagang, nama dagang dan merek Layanan serta hak kekayaan tak berwujud lainnya, termasuk aplikasi dan pendaftaran untuk setiap hal yang disebutkan di atas, di negara mana pun, yang timbul berdasarkan hukum yang tidak tertulis atau tertulis atau berdasarkan kontrak dan baik yang telah disahkan maupun yang belum, yang ada pada saat ini atau yang diajukan, diterbitkan, atau diperoleh di masa yang akan datang.
- 1.6 "Perjanjian Lisensi" berarti perjanjian antara SAP (atau Afiliasi SAP SE atau penjual kembali perangkat lunak SAP yang resmi) dan Penerima Lisensi yang menjadi dasar Penerima Lisensi memperoleh hak-hak lisensi untuk menggunakan perangkat lunak SAP atau hos SAP atau layanan berdasarkan permintaan.
- 1.7 "Data Penerima Lisensi" berarti setiap isi, material, data, dan informasi yang dimasukkan oleh Pelanggan atau Pengguna Resmi ke Layanan HEC atau data khusus Pelanggan yang berasal dari penggunaan Pelanggan akan Layanan HEC (misalnya laporan khusus Pelanggan) selama pekerjaan turunan tersebut bukan merupakan komponen dari Layanan HEC itu sendiri atau yang diselesaikan oleh SAP berdasarkan Perjanjian. Data Pelanggan tidak termasuk komponen Layanan atau material yang disediakan oleh atau atas nama SAP.
- 1.8 "Kerusakan Material" berarti kerusakan yang menyebabkan gangguan yang serius dalam pengoperasian normal (tugas-tugas penting tidak dapat dilakukan karena tidak berfungsinya atau ketidakterediaan fungsi yang terkait dengan Hasil yang Dapat Dikirimkan yang sangat diperlukan untuk menangani situasi terkini).
- 1.9 "Formulir Pemesanan" berarti semua formulir pemesanan tertulis atau dokumentasi pemesanan yang dibuat oleh SAP dan Pelanggan yang mencakup penentuan harga serta syarat dan ketentuan khusus yang berlaku untuk setiap Layanan berdasarkan Formulir Pemesanan yang berlaku.
- 1.10 "Residu" berarti informasi dalam bentuk yang tidak nyata, yang mungkin disimpan tanpa bantuan dalam ingatan seseorang yang telah mengakses ke Informasi Rahasia sejauh orang tersebut tidak mempelajari informasi untuk tujuan menggandakan hal yang sama dari ingatan.
- 1.11 "Perangkat Lunak SAP" berarti (i) setiap dan semua produk perangkat lunak dengan hos SAP atau

to Licensee under the License Agreement as specified in software order forms (or other order forms, schedules or appendices as applicable) thereto; (ii) any new releases thereof made available through unrestricted shipment pursuant to the respective support agreement and (iii) any complete or partial copies of any of the foregoing.

- 1.12 "Scope Document" means the document that is provided with and becomes part of the Order Form which further defines the scope of Services to be provided and other engagement specifics
- 1.13 "Services" mean those service(s) as further defined by those specific Service Descriptions and Scope Document provided to Licensee under an Order Form that references this Agreement.
- 1.14 "Service Description" means pre-defined descriptions of services found at <http://www.sap.com/servicedescriptions> in effect as of the Order Form Effective date.
- 1.15 "Taxes" means federal, state or local sales, VAT, GST, foreign withholding, use, property, excise, service or similar taxes now or hereafter levied all of which shall be for Licensee's account.
- 1.16 "Work Product" means any work product or tangible results produced by or with SAP pursuant to this Agreement or any Order Form, including, but not limited to, works created for or in cooperation with Licensee.
- 1.17 "SAP SE" means SAP Societas Europaea, a European corporation, with offices located in Walldorf, Germany.
- 1.18 "SAP SE Affiliate" means a subsidiary of SAP SE

## 2. Provision of Services.

- 2.1. SAP will provide the Services in accordance with the Order Form.
- 2.2. SAP shall be responsible for the performance of the Services of such third party contractors to the same extent as SAP is liable for its own Consultants.
- 2.3. If any Service, in whole or in part, cannot be provided by SAP due to a Licensee issue and Licensee fails to provide SAP with reasonable advance notice, the time agreed to be spent by SAP resources on such Service will be charged to Licensee.
- 2.4. The selection of SAP resources assigned or deployed to deliver Services is at SAP's sole discretion and SAP reserves the right to replace any SAP resource at any time at its sole discretion with an SAP resource with equivalent skills.
- 2.5. Any services, Deliverables, and work products provided by SAP to Licensee prior to the execution of an applicable Order Form or a Change Request are the sole property and Confidential Information of SAP and shall be governed by the terms of this Agreement. If no Order Form is completed, all Services, Work

layanan berdasarkan permintaan yang dilisensikan untuk Penerima Lisensi berdasarkan Perjanjian Lisensi sebagaimana ditetapkan dalam formulir pemesanan Perangkat Lunak (atau formulir pemesanan, lampiran atau ketentuan tambahan lainnya sebagaimana berlaku) Perjanjian Lisensi tersebut; (ii) setiap rilis yang baru dari Perangkat Lunak SAP yang disediakan melalui pengiriman yang tidak terbatas berdasarkan masing-masing perjanjian dukungan, dan (iii) seluruh atau sebagian salinan dari setiap hal yang disebutkan di atas.

- 1.12 "Dokumen Cakupan" berarti dokumen yang disediakan dengan dan menjadi bagian dari Formulir Pemesanan yang lebih lanjut menjelaskan cakupan Layanan yang akan diberikan dan spesifikasi keterlibatan lain
- 1.13 "Layanan" berarti layanan(-layanan) yang lebih lanjut dijelaskan oleh Deskripsi Layanan khusus dan Dokumen Cakupan yang diberikan kepada Penerima Lisensi berdasarkan Formulir Pemesanan yang merujuk pada Perjanjian ini.
- 1.14 "Deskripsi Layanan" berarti deskripsi layanan yang dijelaskan sebelumnya yang ditemukan di <http://www.sap.com/servicedescriptions> yang berlaku sejak tanggal Efektif Formulir Pemesanan.
- 1.15 "Pajak" berarti pajak penjualan, PPN, Pajak Barang dan Jasa, pajak pungutan luar negeri, pajak penggunaan, pajak properti, pajak cukai, pajak jasa atau pajak-pajak serupa yang dikenakan pada saat ini atau selanjutnya di mana semua pajak tersebut akan ditanggung oleh Penerima Lisensi.
- 1.16 "Hasil Pekerjaan" berarti setiap hasil pekerjaan atau hasil yang berwujud yang dibuat oleh atau dengan SAP sesuai dengan Perjanjian ini atau Formulir Pemesanan apa pun, termasuk namun tidak terbatas pada, pekerjaan-pekerjaan yang dibuat untuk atau bersama dengan Penerima Lisensi.
- 1.17 "SAP SE" berarti SAP Societas Europaea, suatu perusahaan Eropa, dengan lokasi kantor di Walldorf, Jerman.
- 1.18 "Afiliasi SAP SE" berarti suatu anak perusahaan dari SAP SE.

## 2. Ketentuan Layanan.

- 2.1 SAP akan memberikan Layanan sesuai dengan Formulir Pemesanan.
- 2.2 SAP akan bertanggung jawab atas kinerja Layanan dari para kontraktor pihak ketiga tersebut sepanjang SAP bertanggung jawab atas Konsultannya sendiri.
- 2.3 Jika Layanan, baik seluruhnya maupun sebagian, tidak dapat diberikan oleh SAP karena masalah Penerima Lisensi dan Penerima Lisensi tidak menyampaikan pemberitahuan terlebih dahulu yang wajar kepada SAP, waktu yang disepakati untuk digunakan oleh sumber daya SAP untuk Layanan tersebut akan dibebankan kepada Penerima Lisensi.
- 2.4 Pemilihan sumber daya SAP yang ditentukan atau disebarkan untuk memberikan Layanan merupakan kebijakan SAP satu-satunya dan SAP berhak menggantikan setiap sumber daya SAP sewaktu-waktu atas kebijakannya sendiri dengan sumber daya SAP dengan keterampilan yang setara.
- 2.5 Setiap layanan, Deliverables, dan hasil pekerjaan yang diberikan SAP kepada Penerima Lisensi sebelum penandatanganan Formulir Pemesanan yang berlaku atau Permintaan Perubahan adalah sepenuhnya menjadi hak milik dan Informasi Rahasia SAP serta akan diatur oleh ketentuan Perjanjian ini. Apabila Formulir Pemesanan tidak dipenuhi, semua

Products and Deliverables must be returned or deleted and must not be used.

- 2.6. Acceptance. If there is an Order Form with Deliverables and the Order Form expressly states that such Deliverables are subject to acceptance procedures, the following language applies, unless otherwise agreed upon in an Order Form: Deliverable Acceptance Period. Upon delivery by SAP of a completed Deliverable, Licensee shall have 10 calendar days to accept or reject ("Acceptance Period") the Deliverable, due to a material defect using reasonable discretion, based on the acceptance criteria set forth in the Order Form for that Deliverable. A "material defect" means the Deliverable fails to substantially comply with the applicable and corresponding acceptance criteria for that Deliverable set forth in the Order Form. If the relevant Deliverable passes the agreed acceptance criteria set forth in the Order Form, Licensee will accept the Deliverable. Acceptance will not be unreasonably withheld by Licensee. If Licensee notifies SAP that it has rejected the Deliverable due to a material defect, Licensee shall provide written notice, within such 10 day period, specifying the basis of the deficiency. SAP shall have a reasonable period to cure such deficiency and redeliver the Deliverable for an additional Acceptance Period. If Licensee fails to reject any Deliverable within the Acceptance Period, in a written document specifying the deficiency, Licensee shall be deemed to have accepted such Deliverable as of the 10th day of the Acceptance Period. Upon acceptance of a Deliverable, all Services associated with such Deliverable shall be deemed accepted and SAP shall have no further obligation with respect to an accepted Deliverable. A Deliverable shall not be made available for Licensee's productive use, unless it has been accepted by Licensee (either expressly or by passage of time). Where acceptance criteria is not specified in the Order Form for a Deliverable, such Deliverable will be deemed complete and accepted by Licensee the day after SAP performs it or delivers it.

### 3. Licensee's General Responsibilities.

- 3.1. Licensee is responsible for making the necessary arrangements to allow SAP to perform the Services.
- 3.2. Licensee shall provide and make available all Licensee personnel that SAP reasonably requires in connection with performance of the Services and as may be further addressed in an applicable Order Form.
- 3.3. If the Services are performed at Licensee's site, Licensee agrees to provide necessary access to its site including, but not limited to, appropriate access to Licensee premises, computer systems and other facilities.

Layanan, Hasil Pekerjaan, dan Deliverables harus dikembalikan atau dihapus dan tidak boleh digunakan.

- 2.6. Penerimaan. Jika terdapat suatu Formulir Pemesanan dengan Deliverables dan Formulir Pemesanan dengan tegas menyatakan bahwa Deliverables tersebut tunduk pada prosedur penerimaan, maka kalimat berikut ini berlaku, kecuali disetujui lain dalam suatu Formulir Pemesanan:

Jangka Waktu Penerimaan Deliverable. Setelah SAP mengirimkan suatu Deliverable dengan lengkap, Penerima Lisensi memiliki 10 hari kalender untuk menerima atau menolak Deliverable ("Jangka Waktu Penerimaan") karena kerusakan materi dengan menggunakan kebijakan yang wajar, berdasarkan kriteria penerimaan yang tercantum dalam Formulir Pemesanan untuk Deliverable tersebut. Suatu "kerusakan materi" adalah Deliverable yang pada dasarnya tidak sesuai dengan kriteria penerimaan yang berlaku dan terkait untuk Deliverable tersebut yang tercantum dalam Formulir Pemesanan. Jika Deliverable terkait lolos kriteria penerimaan yang disepakati yang tercantum dalam Formulir Pemesanan, Penerima Lisensi akan menerima Deliverable. Penerimaan tidak akan ditahan dengan cara yang tidak wajar oleh Penerima Lisensi. Jika Penerima Lisensi memberitahu SAP bahwa pihaknya telah menolak Deliverable karena kerusakan materi, Penerima Lisensi akan menyampaikan pemberitahuan tertulis, dalam jangka waktu 10 hari tersebut, yang menjelaskan dasar kerusakan. SAP akan memiliki jangka waktu yang wajar untuk memperbaiki kerusakan tersebut dan memberikan kembali Deliverable selama Jangka Waktu Penerimaan tambahan. Jika Penerima Lisensi tidak menolak Deliverable apapun selama Jangka Waktu Penerimaan, dalam dokumen tertulis yang menjelaskan kerusakan, Penerima Lisensi akan dianggap telah menerima Deliverable tersebut sejak hari ke-10 dari Jangka Waktu Penerimaan. Setelah Deliverable diterima, semua Layanan yang terkait dengan Deliverable tersebut akan dianggap diterima dan SAP tidak memiliki kewajiban tambahan apa pun yang terkait dengan Deliverable yang telah diterima. Suatu Deliverable tidak akan disediakan untuk digunakan secara produktif oleh Penerima Lisensi, kecuali jika Deliverable tersebut telah diterima oleh Penerima Lisensi (secara tegas atau dengan berlalunya waktu). Jika kriteria penerimaan untuk Deliverable tidak ditetapkan dalam Formulir Pemesanan, Deliverable tersebut akan dianggap telah dipenuhi dan diterima oleh Penerima Lisensi pada hari setelah SAP menyediakan atau menyerahkan Deliverable tersebut.

### 3. Tanggung Jawab Umum Penerima Lisensi.

- 3.1. Penerima Lisensi bertanggung jawab untuk membuat pengaturan yang diperlukan untuk memperbolehkan SAP menyediakan Layanan.
- 3.2. Penerima Lisensi akan memberikan dan menyediakan semua personel Penerima Lisensi yang diperlukan oleh SAP secara wajar yang terkait dengan penyediaan Layanan dan sebagaimana dapat dibahas lebih lanjut dalam Formulir Pemesanan yang berlaku.
- 3.3. Jika Layanan disediakan di lokasi Penerima Lisensi, Penerima Lisensi setuju untuk memberikan akses yang diperlukan ke lokasinya termasuk, namun tidak terbatas pada, akses yang tepat ke tempat, sistem komputer, dan sarana lainnya milik Penerima Lisensi.
- 3.4. Penerima Lisensi akan menunjuk pihak penghubung untuk memberikan kepada SAP setiap informasi yang

- 3.4. Licensee shall appoint a contact person to supply SAP with any necessary or relevant information and who shall have the authority to make decisions or obtain decisions from others expeditiously.
- 3.5. Licensee ensures to have all necessary license rights including third party license rights required for the Services.
- 3.6. Before commencing live operation with any provided Service and/or Deliverable (including any Services provided to remedy a defect Licensee should test the provided work thoroughly for freedom from defects and for suitability in the situation. Licensee is responsible for appropriate precautions against the possibility that the works may have or cause faults and take precautions including, for example, data backups, error diagnosis, and regular results monitoring (including data quality). Except where otherwise expressly stated in writing in each individual case, SAP Consultants are always entitled to act on the assumption that all data with which they come into contact has met these precautions.
4. **Change Request Procedures.**
- 4.1. Either party can request changes to the Service in accordance with the change request form attached to the Order Form ("Change Request").
- 4.2. SAP will not perform under a Change Request until agreed to and signed by the parties.
5. **Satisfaction with Personnel.**
- If at any time Licensee or SAP is dissatisfied with the material performance of an assigned Consultant or a Licensee project team member, the dissatisfied party shall promptly report such dissatisfaction to the other party in writing and may request a replacement. The other party shall use its reasonable discretion in accomplishing any such change (which also, in the case of SAP, shall be subject to staffing availability).
6. **Compensation of SAP.**
- 6.1. SAP will provide an invoice specifying the fees for each of the Services in accordance with the terms of the Order Form. Payment is due thirty (30) days after the invoice is issued. SAP reserves the right to apply late payment interest in accordance with applicable law.
- 6.2. Fees and other charges described in this Agreement do not include Taxes. Any applicable direct pay permits or valid tax-exempt certificates must be provided to SAP prior to the execution of this Agreement. If SAP is required to pay Taxes, Licensee shall reimburse SAP for such amounts. Licensee hereby agrees to indemnify SAP for any Taxes and related costs (including those related to the long term assignment of SAP employees), interest and penalties paid or payable by SAP. This Section shall not apply to taxes based on SAP's income.
- diperlukan atau terkait dan yang akan memiliki wewenang untuk membuat keputusan atau mendapatkan keputusan dari para pihak lainnya secara efisien.
- 3.5. Penerima Lisensi memastikan untuk memiliki semua hak lisensi termasuk hak lisensi pihak ketiga yang diperlukan untuk Layanan.
- 3.6. Sebelum operasional langsung dimulai dengan setiap Layanan dan/atau Deliverable yang disediakan (termasuk setiap Layanan yang disediakan untuk memperbaiki suatu cacat Penerima Lisensi hasu menguji pekerjaan yang disediakan secara menyeluruh agar terbebas dari cacat dan untuk penyesuaian terhadap situasi. Penerima Lisensi bertanggung jawab dalam melakukan pencegahan yang tepat terhadap kemungkinan bahwa pekerjaan dapat atau dapat mengakibatkan kesalahan dan melakukan pencegahan termasuk, contohnya, cadangan data, diagnose yang salah, dan hasil pengawasan biasa (termasuk kualitas data). Kecuali bila dinyatakan dengan tegas secara tertulis dalam setiap kasus individu, SAP Consultants selalu berhak untuk bertindak dengan asumsi bahwa seluruh data yang mereka sentuh telah memenuhi tindakan pencegahan ini.
4. **Prosedur Permintaan Perubahan.**
- 4.1. Setiap pihak dapat meminta perubahan Layanan sesuai dengan formulir permintaan perubahan yang dilampirkan pada Formulir Pemesanan ("Permintaan Perubahan").
- 4.2. SAP tidak akan melakukan tindakan apa pun berdasarkan suatu Permintaan Perubahan hingga Permintaan Perubahan tersebut disepakati dan ditandatangani oleh para pihak.
5. **Kepuasan terhadap Personel.**
- Jika sewaktu-waktu Penerima Lisensi atau SAP secara material tidak puas terhadap kinerja Konsultan yang ditunjuk atau anggota tim proyek Penerima Lisensi, pihak yang tidak puas harus melaporkan ketidakpuasan tersebut dengan segera kepada pihak lainnya secara tertulis dan dapat meminta seorang pengganti. Pihak lainnya akan menggunakan kebijakannya yang wajar dalam menyelesaikan perubahan tersebut (yang juga, dalam hal SAP, akan tergantung pada staf yang tersedia).
6. **Kompensasi dari SAP.**
- 6.1. SAP akan memberikan faktur yang merinci biaya untuk setiap Layanan sesuai dengan ketentuan Formulir Pemesanan. Pembayaran akan jatuh tempo dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari setelah faktur diberikan. SAP berhak untuk memberlakukan bunga pembayaran atas keterlambatan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
- 6.2. Biaya dan pengeluaran lainnya yang disebutkan dalam Perjanjian ini tidak termasuk Pajak. Setiap izin pembayaran langsung yang berlaku atau sertifikat bebas pajak yang berlaku harus diberikan kepada SAP sebelum penandatanganan Perjanjian ini. Jika SAP diharuskan untuk membayar Pajak, Penerima Lisensi wajib mengembalikan kepada SAP sebesar jumlah tersebut. Penerima Lisensi dengan ini sepakat untuk mengganti SAP atas setiap pajak dan biaya terkait (termasuk yang terkait dengan penetapan jangka panjang karyawan SAP), bunga, dan denda dibayarkan atau harus dibayarkan oleh SAP. Pasal ini tidak akan berlaku untuk pajak-pajak penghasilan SAP.

## 7 Term and Termination.

- 7.1 Term of the Agreement. This Agreement shall remain in effect unless terminated earlier by either party in accordance with this Section 0.
- 7.2 Termination of the Agreement for Convenience. Either party may terminate this Agreement for convenience upon thirty (30) days' prior written notice to the other party. If this Agreement is terminated for convenience prior to the completion of one or more Order Forms, such termination will not affect the continuation of any such Order Form as governed by this Agreement.
- 7.3 Term of an Order Form or Service. Each Order Form and Service shall be effective on the effective date set forth in that Order Form, and shall remain in effect until end of term or completion of the Services in accordance with the Order Form or the respective Service Description or terminated earlier by either party in accordance with Section 0. For the avoidance of doubt, the termination of any particular Service in accordance with this Section 7 shall not cause or result in the termination of any other Services ordered under the same Order Form nor reduce Licensee's liability for payments to SAP.
- 7.4 Termination of an Order Form for Convenience. Except as otherwise agreed in an Order Form, each Order Form (excluding fixed-price Services) may be terminated by either party upon thirty (30) days' prior written notice to the other party.
- 7.5 Termination of Agreement and/or an Order Form for cause.  
Either party may terminate this Agreement and/or an Order Form for cause:
- 7.5.1 upon thirty (30) days prior written notice of the other party's material breach of any provision (including more than thirty (30) days delinquency in Licensee's payment of any money due hereunder or any Order Form) of the Agreement or Order Form, as applicable, unless such party has cured such breach during such thirty (30) day period; or
- 7.5.2 immediately if the other party files for bankruptcy, becomes insolvent, or makes an assignment for the benefit of creditors, or otherwise breaches materially its obligations in Confidential Information or Assignment.
- 7.6 Effect of Termination. Licensee shall be liable for all payments to SAP, including fees for all Services, including expenses, incurred in the performance of such Services up to the date on which any termination of an Order Form or the Agreement takes effect. All Confidential Information of the other party provided in connection with this Agreement or Order Form, as applicable, in the possession of such party shall be

## 7 Jangka Waktu dan Pengakhiran.

- 7.1 Jangka Waktu Perjanjian. Perjanjian ini akan tetap berlaku kecuali diakhiri oleh salah satu pihak sesuai dengan Pasal ini. 0.
- 7.2 Pengakhiran Perjanjian secara Sepihak. Salah satu pihak dapat mengakhiri Perjanjian ini secara sepihak dengan pemberitahuan tertulis tiga puluh (30) hari sebelumnya kepada pihak lainnya. Jika Perjanjian ini diakhiri oleh salah satu pihak sebelum penyelesaian satu atau lebih Formulir Pemesanan, pengakhiran tersebut tidak akan memengaruhi keberlanjutan Formulir Pemesanan tersebut sebagaimana diatur dalam Perjanjian ini.
- 7.3 Jangka Waktu Formulir Pemesanan atau Layanan. Setiap Formulir Pemesanan dan Layanan akan mulai berlaku pada tanggal efektif yang ditetapkan dalam Formulir Pemesanan, dan akan tetap berlaku sampai akhir jangka waktu atau Penyelesaian Layanan sesuai dengan Formulir Pemesanan atau masing-masing Deskripsi Layanan atau diakhiri oleh salah satu pihak sesuai dengan Pasal 0. Untuk menghindari keraguan, pengakhiran setiap Layanan tertentu sesuai dengan Pasal 7 ini tidak boleh menyebabkan atau mengakibatkan pengakhiran setiap Layanan lainnya yang dipesan berdasarkan Formulir Pemesanan yang sama atau mengurangi kewajiban Penerima Lisensi atas pembayaran ke SAP.
- 7.4 Pengakhiran Formulir Pemesanan secara Sepihak. Kecuali jika disepakati lain dalam Formulir Pemesanan, masing-masing Formulir Pemesanan (tidak termasuk Layanan dengan harga tetap) dapat diakhiri oleh salah satu pihak dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari sebelumnya kepada pihak lainnya.
- 7.5 Pengakhiran Perjanjian dan/atau suatu Formulir Pemesanan karena suatu alasan.  
Salah satu pihak dapat mengakhiri Perjanjian ini dan/atau suatu Formulir Pemesanan karena alasan:
- 7.5.1 dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari sebelumnya tentang pelanggaran material oleh pihak lainnya terhadap ketentuan apa pun (termasuk Penerima Lisensi telah menunggak selama lebih dari tiga puluh (30) hari dalam melakukan pembayaran untuk setiap jumlah yang jatuh tempo berdasarkan Perjanjian ini atau Formulir Pemesanan) dari Perjanjian atau Formulir Pemesanan, jika ada, kecuali jika pihak lainnya telah memperbaiki pelanggaran tersebut selama jangka waktu tiga puluh (30) hari tersebut; atau
- 7.5.2 dengan segera jika pihak lainnya mengalami kebangkrutan, menjadi pailit, atau melakukan pengalihan untuk kepentingan para kreditornya, atau dengan cara lain, melanggar kewajiban-kewajibannya secara material dalam Informasi Rahasia atau Pengalihan.
- 7.6 Dampak dari Pengakhiran. Penerima Lisensi akan bertanggung jawab atas semua pembayaran kepada SAP, termasuk imbalan-imbalan untuk semua Layanan, termasuk pengeluaran, yang ditimbulkan dalam penyediaan Layanan tersebut hingga tanggal pada saat pengakhiran suatu Formulir Pemesanan atau Perjanjian berlaku. Seluruh Informasi Rahasia pihak lain yang diberikan sehubungan dengan Perjanjian atau Formulir Pemesanan ini, sebagaimana berlaku, yang merupakan milik salah

returned to the disclosing party or destroyed with certification of such destruction from an individual of authority to bind the respective party.

satu pihak akan dikembalikan kepada pihak yang mengungkapkan atau dimusnahkan dengan bukti tentang pemusnahan tersebut dari individu yang berwenang untuk mengikat masing-masing pihak.

## **8 Work Product.**

- 8.1 All title to and rights in the Services, Deliverables and Work Products, and all Intellectual Property Rights embodied therein, including techniques, knowledge or processes of the Services and/or Deliverables (whether or not developed for Licensee), shall be the sole and exclusively property of SAP and SAP SE. Licensee agrees to execute and to ensure its third parties execute such documentation as reasonably necessary to secure SAP's or SAP SE's title over such rights.
- 8.2 Once all amounts due under an Order Form are paid in full and all claims have been satisfied, Licensee is granted a non-exclusive, non-transferable license for the duration of the license granted under the License Agreement, so long as Licensee complies with the terms of the License Agreement and this Agreement to use any Deliverables and Work Products provided to it by SAP under a relevant Order Form under this Agreement in order to run Licensee's and its Affiliates' internal business operations, and otherwise to the same extent as Licensee is granted a license to use the SAP Software, documentation and SAP Confidential Information in the License Agreement.
- 8.3 Licensee must immediately notify SAP in writing if any third party gains unauthorized access to SAP proprietary materials or Confidential Information. Licensee shall take all reasonable steps to stop such unauthorized access.

## **9 Confidentiality**

- 9.1 Use of Confidential Information. Confidential Information shall not be reproduced in any form except as required by the receiving party to perform its obligations under this Agreement and/or an Order Form. Any reproduction of any Confidential Information of the other shall remain the property of the disclosing party and shall contain any and all confidential or proprietary notices or legends which appear on the original. With respect to the Confidential Information of the other, each party: (a) shall take all Reasonable Steps (defined below) to keep all Confidential Information strictly confidential; and (b) shall not disclose any Confidential Information of the other to any person other than its bona fide individuals whose access is necessary to enable it to exercise its rights hereunder. As used herein "Reasonable Steps" means those steps the receiving party takes to protect its own similar proprietary and confidential information, which shall not be less than a reasonable standard of care. Confidential Information of either party disclosed prior to execution of this Agreement shall be subject to the protections afforded hereunder.

## **8 Hasil Pekerjaan.**

- 8.1 Semua hak milik atas dan hak dalam Layanan, Deliverables, dan Hasil Pekerjaan serta semua Hak Kekayaan Intelektual yang termasuk dalam Layanan, Hasil yang Dapat Dikirimkan, dan Hasil Pekerjaan tersebut, termasuk teknik, pengetahuan atau proses Layanan dan/atau Deliverables (baik yang dikembangkan untuk Penerima Lisensi maupun tidak), akan menjadi milik SAP dan SAP SE sendiri dan secara eksklusif. Penerima Lisensi menyetujui untuk menandatangani dan memastikan agar pihak ketiganya menandatangani dokumentasi tersebut sebagaimana diperlukan secara wajar untuk melindungi hak milik SAP atau SAP SE atas hak-hak tersebut.
- 8.2 Setelah semua jumlah yang jatuh tempo berdasarkan suatu Formulir Pemesanan dibayarkan sepenuhnya dan semua klaim dilunasi, Penerima Lisensi mendapatkan sebuah lisensi yang tidak eksklusif dan tidak dapat ditransfer selama jangka waktu lisensi yang diberikan berdasarkan Perjanjian Lisensi, sepanjang Penerima Lisensi mematuhi ketentuan Perjanjian Lisensi dan Perjanjian ini untuk menggunakan Deliverables dan Hasil Pekerjaan apa pun yang diberikan kepada Penerima Lisensi oleh SAP berdasarkan Formulir Pemesanan terkait berdasarkan Perjanjian ini untuk menjalankan kegiatan-kegiatan operasional bisnis internal Penerima Lisensi dan Para Afiliasinya, dan sepanjang Penerima Lisensi mendapatkan lisensi untuk menggunakan Perangkat Lunak SAP, dokumentasi, dan Informasi Rahasia SAP dalam Perjanjian Lisensi.
- 8.3 Penerima Lisensi harus segera memberitahukan SAP secara tertulis apabila pihak ketiga memperoleh akses tidak sah ke material-material hak milik atau Informasi Rahasia SAP. Penerima Lisensi harus melakukan seluruh langkah-langkah yang wajar untuk menghentikan akses tidak sah tersebut.

## **9 Kerahasiaan**

- 9.1 Penggunaan Informasi Rahasia. Informasi Rahasia tidak akan diperbanyak dalam bentuk apa pun, kecuali sebagaimana diperlukan oleh pihak yang menerima untuk melaksanakan kewajiban-kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini dan/atau suatu Formulir Pemesanan. Setiap perbanyakan dari setiap Informasi Rahasia dari pihak lain akan tetap menjadi milik pihak yang mengungkapkan dan akan berisi setiap dan semua pemberitahuan atau catatan rahasia atau kepemilikan yang muncul pada dokumen aslinya. Terkait dengan Informasi Rahasia pihak lainnya, masing-masing pihak : (a) akan mengambil semua Langkah-Langkah yang Wajar (yang ditentukan di bawah ini) untuk merahasiakan semua Informasi Rahasia; dan (b) tidak akan mengungkapkan Informasi Rahasia pihak lainnya kepada siapa pun selain orang-orangnya yang dapat dipercaya yang memiliki akses yang diperlukan untuk memungkinkan pihak tersebut untuk melakukan hak-haknya berdasarkan Perjanjian ini. Sebagaimana digunakan dalam Perjanjian ini "Langkah-Langkah yang Wajar" berarti langkah-langkah yang dilakukan pihak penerima untuk melindungi informasi kepemilikan dan informasi rahasianya sendiri yang

- 9.2 Exceptions. The above restrictions on the use or disclosure of the Confidential Information shall not apply to any Confidential Information that: (a) is independently developed by the receiving party without reference to the disclosing party's Confidential Information, or is lawfully received free of restriction from a third party having the right to furnish such Confidential Information; (b) has become generally available to the public without breach of this Agreement by the receiving party; (c) at the time of disclosure, was known to the receiving party free of restriction; or (d) the disclosing party agrees in writing is free of such restrictions.
- 9.3 Confidential Terms and Conditions; Publicity. Licensee shall not disclose the terms and conditions of this Agreement or the pricing contained in an Order Form to any third party. Neither party shall use the name of the other party in publicity, advertising, or similar activity, without the prior written consent of the other, except that Licensee agrees that SAP may use Licensee's name in customer listings and to analyze and leverage details from this Agreement and/or Order Forms respectively (e.g., to forecast product demand), as part of SAP's marketing efforts (including without limitation reference calls and site visits at times mutually agreeable to the parties, , press testimonials, site visits, SAPPHIRE participation). SAP will make reasonable efforts to avoid having the reference activities unreasonably interfere with Licensee's business.
- 9.4 Residuals. Notwithstanding this section, a receiving party may use in its business activities the ideas, concepts and know-how related to information technology which are contained in the other party's Confidential Information and retained in the unaided memories of the receiving party's employees who have had access to such Confidential Information in connection with this Agreement.

## 10 **Feedback**

Licensee may be invited to participate in certain evaluations, presentations, meetings, surveys or discussions (collectively, "Discussions") for the purpose of informing Licensee of SAP's business and technology direction, and to allow Licensee (or as used herein includes Licensee's affiliates), at its sole discretion, to provide SAP (or as used herein SAP SE or other SAP entity) with input, comments or suggestions from Licensee, regarding SAP's business and technology direction and/or the possible creation, modification, correction, improvement or enhancement of the software, products and/or services of SAP, (collectively "Feedback"). Licensee grants to SAP a non-exclusive, perpetual, irrevocable, worldwide, transferable, royalty-free license, with the right to sublicense through multiple tiers, under all relevant Licensee Intellectual Property Rights, to use, publish, disclose, perform, copy, make, have made, use, modify, create

serupa, yang tidak boleh kurang dari standar perhatian yang layak. Informasi Rahasia salah satu pihak yang diungkapkan sebelum Perjanjian ini ditandatangani akan tunduk kepada perlindungan yang diberikan berdasarkan Perjanjian ini.

- 9.2 Pengecualian. Pembatasan-pembatasan di atas mengenai penggunaan atau pengungkapan Informasi Rahasia tidak berlaku untuk Informasi Rahasia yang: (a) secara mandiri dikembangkan oleh pihak penerima tanpa mengacu pada Informasi Rahasia pihak yang diungkapkan, atau secara sah diterima dengan bebas dari batasan dari pihak ketiga yang berhak memberikan Informasi Rahasia tersebut; (b) secara umum telah menjadi tersedia untuk publik tanpa adanya pelanggaran terhadap Perjanjian ini oleh pihak penerima; (c) pada saat pengungkapan, diketahui oleh pihak yang menerima bahwa hal tersebut bebas dari pembatasan, atau (d) pihak yang mengungkapkan menyetujui secara tertulis bebas dari pembatasan-pembatasan tersebut.
- 9.3 Syarat dan Ketentuan Kerahasiaan; Publisitas. Penerima Lisensi tidak boleh mengungkapkan syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini atau penetapan harga yang tercantum suatu Formulir Pemesanan kepada pihak ketiga mana pun. Salah satu pihak tidak akan menggunakan nama pihak lainnya dalam publisitas, iklan atau kegiatan serupa, tanpa adanya persetujuan tertulis sebelumnya dari pihak lainnya, kecuali apabila Penerima Lisensi menyetujui bahwa SAP dapat menggunakan nama Penerima Lisensi dalam daftar pelanggan serta untuk menganalisis dan memaksimalkan data dari Perjanjian ini dan/atau Formulir Pemesanan secara berturut-turut (sebagai contoh, untuk memperkirakan permintaan produk), sebagai bagian dari upaya pemasaran SAP (termasuk namun tidak terbatas pada telepon referensi dan kunjungan lokasi pada waktu yang disepakati bersama oleh para pihak, kesaksian pers, kunjungan ke lokasi, dan partisipasi SAPPHIRE). SAP akan melakukan upaya-upaya yang wajar untuk menghindari kegiatan-kegiatan acuan yang mengganggu bisnis Penerima Lisensi secara tidak wajar.
- 9.4 Residu. Tanpa mengabaikan pasal ini, pihak yang menerima dapat menggunakan pada kegiatan usahanya ide-ide, konsep dan keahlian yang terkait dengan teknologi informasi yang terdapat pada Informasi Rahasia dari pihak yang lain dan tersimpan tanpa bantuan dalam ingatan pegawai pihak yang menerima yang mendapat akses atas Informasi Rahasia dalam kaitannya dengan Perjanjian ini.

## 10 **Umpan Balik**

Penerima Lisensi dapat diundang untuk berpartisipasi dalam evaluasi, presentasi, rapat, survey atau diskusi tertentu (bersama "Diskusi") yang bertujuan menginformasikan Penerima Lisensi mengenai arahan usaha dan teknologi SAP, dan untuk memberi kesempatan bagi Penerima Lisensi (atau sebagaimana dipergunakan disini termasuk afiliasi Penerima Lisensi), atas kebijakannya sendiri, menyediakan SAP (atau sebagaimana dipergunakan disini SAP SE atau badan SAP lainnya) masukan, komentar atau usulan dari Penerima Lisensi, mengenai arahan usaha dan teknologi SAP dan/atau kreasi, modifikasi, koreksi, perbaikan atau peningkatan yang dimungkinkan atas perangkat lunak, produk dan/atau layanan SAP, (bersama "Umpan Balik"). Penerima Lisensi dengan ini memberikan kepada SAP lisensi bebas royalti yang non-eksklusif, permanen, tidak dapat dihentikan, dan berlaku di seluruh dunia, dengan hak untuk



derivative works, distribute, sell, offer for sale and otherwise benefit from Feedback in any manner and via any media. Content of Discussions may include areas outside the scope of Services and may relate to any SAP software, products, solutions and/or services. Confidential Information disclosed or made available by SAP, or Licensee during Discussions may only be used for the purpose of the Discussions and shall be protected from unauthorized use and disclosure in accordance with Section 9 of this Agreement. Licensee acknowledges that the information related to software, products, services, business or technology plans of SAP, disclosed during the Discussions, is only intended as possible strategies, developments, and functionalities and is not intended to bind SAP to any particular course of business, product strategy, and/or development.

mensublisensikan dalam berbagai tingkatan, berdasarkan Hak Kekayaan Intelektual Penerima Lisensi yang relevan, untuk menggunakan, mempublikasikan, mengungkapkan, melaksanakan, menyalin, membuat, untuk membuat, menggunakan, memodifikasi, membuat karya turunan, distribusi, menjual, menawarkan untuk menjual dan keuntungan lainnya dari Umpan Balik tersebut dengan cara apa pun dan melalui media apapun. Isi Diskusi dapat termasuk area diluar dari cakupan Layanan dan dapat terkait dengan perangkat lunak, produk, solusi dan/atau layanan SAP apapun. Informasi Rahasia yang diungkapkan atau disediakan oleh SAP, atau Penerima Lisensi selama Diskusi hanya dapat dipergunakan untuk tujuan Diskusi dan akan dilindungi terhadap penggunaan dan pengungkapan tidak sah sebagaimana Pasal 9 Perjanjian ini. Penerima Lisensi menyatakan bahwa informasi yang terkait dengan Perangkat Lunak, produk, layanan, rencana bisnis atau teknologi dari SAP, yang diungkapkan selama Diskusi ini hanya dimaksudkan sebagai kemungkinan strategi, pengembangan, dan fungsi produk dan layanan SAP dan tidak dimaksudkan untuk mengikat SAP atas setiap kegiatan usaha, strategi produk dan/atau pengembangan tertentu.

## 11 **Warranty**

### 11.1 **Warranty**

SAP warrants that its Services shall be performed in a professional workman-like manner by Consultants with the skills reasonably required for the Services. SAP warrants that for ninety (90) days following completion of the Service the Deliverables will materially conform with specifications in accordance with the respective Service Description or Scope Document. However SAP does not warrant error-free or uninterrupted operation of any Service or Deliverable or that SAP will correct all non-conformities. Licensee shall notify SAP in writing of any Material Defects within the warranty period and provide SAP with a precise description of the problem and all relevant information reasonably necessary for SAP in order to rectify such Material Defect. The warranty shall not apply:

- a. if the Work Products are not used in accordance with the Documentation, or
- b. if the defect is caused by a modification to the Work Product, Licensee or third-party software. SAP does not warrant that the Work Product will operate uninterrupted or that they will be free from minor defects or errors that do not materially affect such performance or that the applications contained in the Work Product are designed to meet all of Licensee's business requirements.

11.2 Provided that within ninety (90) days of completion of the non-conforming Service Licensee notifies SAP in writing with a specific description of the material Services warranty breach within the warranty period and SAP validates the existence of such material breach or non-conformance, SAP will, at its option:

- 11.2.1 re-perform the applicable Services or Deliverable;
- 11.2.2 refund the fee paid or reallocate quota for the specific non-conforming Service or Deliverable;

## 11 **Jaminan**

### 11.1 **Jaminan**

SAP menjamin bahwa Layanannya akan dilaksanakan secara profesional oleh Konsultan dan dengan keterampilan yang diperlukan secara wajar untuk Layanan. SAP menjamin bahwa selama sembilan puluh (90) hari setelah penyelesaian Layanan, Deliverables secara material akan sesuai dengan spesifikasi sesuai dengan Deskripsi Layanan atau Dokumen Cakupan masing-masing. Namun, SAP tidak menjamin operasi tidak terganggu atau bebas kesalahan atas setiap Layanan atau Deliverable atau bahwa SAP akan memperbaiki semua ketidaksesuaian. Penerima Lisensi akan memberi tahu SAP secara tertulis perihal setiap Kerusakan Material dalam masa garansi dan memberikan kepada SAP gambaran yang tepat mengenai permasalahan dan semua informasi terkait yang diperlukan secara wajar oleh SAP untuk memperbaiki Kerusakan Material tersebut. Jaminan tidak akan berlaku:

- a. jika Hasil Pekerjaan tidak dipergunakan sesuai dengan Dokumentasi, atau
- b. jika cacat dikarenakan oleh suatu modifikasi terhadap Hasil Pekerjaan, Penerima Lisensi atau perangkat lunak pihak ketiga. SAP tidak akan menjamin bahwa Hasil Pekerjaan akan berfungsi tanpa gangguan atau bahwa akan terbebas dari cacat atau kesalahan minor yang tidak berpengaruh secara material terhadap kinerja atau bahwa aplikasi yang terdapat dalam Hasil Pekerjaan memenuhi seluruh persyaratan usaha Penerima Lisensi.

11.2 Dengan syarat bahwa dalam Sembilan puluh (90) hari penyelesaian dari Layanan yang tidak sesuai, Penerima Lisensi memberitahukan SAP secara tertulis dengan keterangan khusus akan pelanggaran jaminan Layanan material dalam masa jaminan dan SAP mengesahkan keberadaan pelanggaran material atau ketidaksesuaian tersebut, SAP akan, atas opsinya sendiri:

- 11.2.1 melakukan ulang Layanan atau Deliverable yang berlaku;
- 11.2.2 mengembalikan biaya yang dibayarkan atau mengalokasikan kuota untuk Deliverable atau Layanan yang tidak sesuai tertentu;

This is Licensee's sole and exclusive remedy for a warranty breach.

- 11.3 SAP and its licensors disclaim all warranties express or implied or statutory, including without limitation, any implied warranties of merchantability or fitness for a particular purpose except to the extent that any warranties implied by law cannot be validly waived.

## 12 Third Party Claims

- 12.1 SAP shall defend (at its sole expense) Licensee against claims brought against Licensee by any third party alleging that Licensee's use of the Deliverables, in accordance with the terms and conditions of these GTCs, constitutes a direct infringement or misappropriation of a patent claim(s), copyright, or trade secret rights. SAP will pay damages finally awarded against Licensee (or the amount of any settlement SAP enters into) with respect to such claims, and will pay reasonable attorney's fees in connection with such defense. This obligation of SAP shall not apply if the alleged infringement or misappropriation results from (a) use of the Deliverables in conjunction with any other software or service or to free (no fee) or trial licenses (b) anything Licensee provides including but not limited to software, Licensee Data or Licensee provided configurations; or (c) a Licensee modification of the Deliverable which SAP did not provide, either directly or indirectly; or (d) the combination, operation, or use of with any product, data, or apparatus that SAP did not provide; or (e) as a result of SAP's compliance with the instructions, directives, or specifications of the Licensee.
- 12.2 In the event a claim under Section 12.1 is made or in SAP's reasonable opinion is likely to be made, SAP may, at its sole option and expense: (i) procure for Licensee the right to continue using the Deliverable under the terms of these GTCs; or (ii) replace or modify the Deliverable to be non-infringing without material decrease in functionality. If SAP provides written notice to Licensee that the foregoing options are not reasonably available, SAP or Licensee may terminate these GTCs.
- 12.3 Licensee shall defend SAP and its affiliated companies against claims brought against SAP by any third party arising from or related to (i) any use of the Services in violation of any applicable law or regulation; or (ii) an allegation that the Licensee Data or Licensee's use of the Services in violation of these GTCs violates, infringes or misappropriates the rights of a third party. The foregoing shall apply regardless of whether such damage is caused by the conduct of Licensee and/or its named users or by the conduct of a third party using Licensee's access credentials. If SAP fails to give Licensee timely notification in writing of any such claim Licensee shall be relieved of its obligations under this Section to the extent that Licensee is prejudiced by SAP's failure to provide or delay in providing such notice. Licensee is permitted to fully control the defense

Hal ini merupakan upaya hukum Penerima Lisensi sendiri dan khusus untuk pelanggaran terhadap garansi.

- 11.3 SAP dan para pemberi lisensinya menolak semua jaminan, secara tegas atau tersirat atau berdasarkan undang-undang, termasuk namun tidak terbatas pada, setiap jaminan secara tersirat tentang kelayakan untuk diperjualbelikan atau kesesuaian untuk tujuan tertentu, kecuali apabila setiap jaminan yang dinyatakan secara tersirat oleh undang-undang tidak dapat dilepaskan secara sah.

## 12 Klaim Pihak Ketiga

- 12.1 SAP harus membela (atas tanggungannya sendiri) Penerima Lisensi terhadap klaim yang diajukan terhadap Penerima Lisensi oleh pihak ketiga yang menduga bahwa penggunaan Deliverables oleh Penerima Lisensi, sesuai dengan syarat dan ketentuan GTC ini, merupakan pelanggaran langsung atau penyalahgunaan klaim(-klaim) hak paten, hak cipta, atau hak rahasia dagang. SAP akan membayar ganti rugi yang akhirnya diberikan terhadap Penerima Lisensi (atau jumlah setiap penyelesaian yang dilakukan SAP) sehubungan dengan klaim tersebut, dan akan membayar biaya pengacara yang wajar sehubungan dengan pembelaan tersebut. Kewajiban SAP ini tidak berlaku jika dugaan pelanggaran atau penyalahgunaan disebabkan oleh (a) penggunaan Deliverables bersama dengan perangkat lunak atau layanan lain atau untuk menggratiskan (tanpa biaya) atau memberikan lisensi percobaan (trial) (b) apa pun yang Penerima Lisensi sediakan termasuk namun tidak terbatas kepada perangkat lunak, Data Penerima Lisensi atau konfigurasi oleh Penerima Lisensi; atau (c) modifikasi Deliverable oleh Penerima Lisensi yang tidak diberikan oleh SAP, baik secara langsung maupun tak langsung; atau (d) kombinasi, operasi, atau penggunaan dengan produk, data, atau peralatan lain yang tidak diberikan oleh SAP; atau (e) sebagai hasil dari ketaatan SAP pada petunjuk, arahan, atau spesifikasi Penerima Lisensi.
- 12.2 Jika klaim berdasarkan Pasal 12.1 dibuat atau berdasarkan pendapat SAP yang wajar kemungkinan akan dibuat, SAP dapat, atas pilihan dan tanggungannya sendiri: (i) mendapatkan hak untuk Penerima Lisensi untuk tetap menggunakan Deliverables berdasarkan ketentuan GTC ini; atau (ii) mengganti atau memodifikasi Deliverables agar tidak melanggar tanpa mengurangi fungsionalitas secara material. Jika SAP memberikan pemberitahuan tertulis kepada Penerima Lisensi bahwa pilihan sebelumnya tidak tersedia secara wajar, SAP atau Penerima Lisensi dapat mengakhiri GTC ini.
- 12.3 Penerima Lisensi harus membela SAP dan perusahaan afiliasinya atas klaim yang dilakukan terhadap SAP oleh pihak ketiga yang timbul dari atau terkait dengan (i) setiap penggunaan Layanan yang melanggar undang-undang atau peraturan yang berlaku; atau (ii) dugaan bahwa Data Penerima Lisensi atau penggunaan Penerima Lisensi atas Layanan yang melanggar GTC ini melanggar, menyalahi atau menyalahgunakan hak dari pihak ketiga. Hal berikut ini akan berlaku kecuali apabila kerusakan tersebut disebabkan oleh tindakan Penerima Lisensi dan/atau pengguna yang ditentukannya atau dilakukan oleh pihak ketiga yang menggunakan kredensial akses Penerima Lisensi. Jika SAP gagal untuk memberikan pemberitahuan tertulis tepat waktu kepada Penerima Lisensi atas klaim tersebut Penerima Lisensi harus melepaskan

and any settlement of any such claim as long as such settlement does not include a financial obligation on or admission of liability by SAP or otherwise obligates SAP to specific performance. In the event SAP declines Licensee's proffered defense, or otherwise fails to cede full control of the defense to Licensee's designated counsel, then SAP waives Licensee's obligations under this Section 12.3. SAP shall reasonably cooperate in the defense of such claim and may appear, at its own expense, through counsel reasonably acceptable to Licensee.

12.4 The obligations under this Section 12 are conditioned on (a) the party against whom a third party claim is brought timely notifying the other party in writing of any such claim, provided however that a party's failure to provide or delay in providing such notice shall not relieve a party of its obligations under this Section 12 except to the extent such failure or delay prejudices the defense; (b) the party who is obligated hereunder to defend a claim having the right to fully control the defense of such claim; and (c) the party against whom a third party claim is brought reasonably cooperating in the defense of such claim. Any settlement of any claim shall not include a financial or specific performance obligation on or admission of liability by the party against whom the claim is brought, provided however that SAP may settle any claim on a basis requiring SAP to substitute for the Services any alternative substantially equivalent non-infringing services. The party against whom a third party claim is brought may appear, at its own expense, through counsel reasonably acceptable to the party obligated to defend claims hereunder. Neither party shall undertake any action in response to any infringement or misappropriation, or alleged infringement or misappropriation, that is prejudicial to the other party's rights.

12.5 The provisions of this Section 12 state the sole, exclusive, and entire liability of the parties, their affiliates and their licensors to the other party, and is the other party's sole remedy, with respect to third party claims covered hereunder and to the infringement or misappropriation of third-party intellectual property rights.

### 13 **Limitation of Liabilities**

Notwithstanding anything herein to the contrary, except for damages resulting from (I) unauthorized use to disclosure of Confidential Information (including Customer Data), (II) damages resulting from death or bodily injury arising from either party's gross negligence or willful misconduct, and (III) SAP's right to collect unpaid fees due hereunder, under no circumstances and regardless of the nature of the claim shall either party (or their respective affiliates or SAP's licensor's) be liable to each other to or any other person or entity under the Agreement for an amount of damages in excess of the fees paid for the applicable Services under the relevant Order Form or in the case of HEC managed services, the fees paid

kewajibannya sesuai dengan Pasal ini sejauh bahwa Penerima Lisensi terpengaruh oleh kegagalan SAP untuk menyediakan atau menunda memberikan pemberitahuan tersebut. Penerima Lisensi diizinkan untuk mengendalikan pembelaan secara penuh serta setiap penyelesaian dari klaim tersebut selama penyelesaian tersebut tidak mencakup kewajiban finansial atas atau penetapan kewajiban dari SAP atau dengan kata lain mewajibkan SAP atas kinerja tertentu. Apabila SAP menolak pembelaan yang diajukan oleh Penerima Lisensi, atau lalai menyerahkan kendali penuh atas pembelaan kepada penasihat hukum Penerima Lisensi yang ditunjuk, maka SAP mengesampingkan kewajiban Penerima Lisensi berdasarkan Pasal 12.3 ini. SAP akan bekerja sama secara wajar dalam pembelaan terhadap klaim tersebut dan dapat menghadap, atas biayanya sendiri melalui penasihat hukum yang dapat diterima secara wajar oleh Penerima Lisensi.

12.4 Kewajiban berdasarkan Pasal 12 ini dikondisikan pada (a) pihak terhadap siapa klaim pihak ketiga dibawa tepat waktu yang memberitahukan kepada pihak lain secara tertulis atas setiap klaim tersebut, sejauh bagaimanapun kegagalan suatu pihak untuk memberikan atau menunda dalam memberikan pemberitahuan tersebut tidak boleh meringankan suatu pihak atas kewajibannya berdasarkan Pasal 12 ini kecuali sejauh kegagalan dan keterlambatan tersebut merugikan pembelaan, (b) pihak yang wajib bawah ini untuk membela klaim memiliki hak untuk sepenuhnya mengendalikan pembelaan terhadap klaim tersebut, dan (c) pihak terhadap siapa klaim pihak ketiga tersebut diajukan cukup bekerja sama dalam pembelaan klaim tersebut. Setiap penyelesaian dari setiap klaim tidak akan mencakup kewajiban finansial atau kinerja spesifik pada atau pengakuan kewajiban oleh pihak yang diberi klaim, akan tetapi jika SAP dapat menyelesaikan setiap klaim dengan basis permintaan SAP untuk mengganti Layanan dengan setiap layanan setara alternatif yang tidak melanggar secara substansial. Pihak yang diberi klaim oleh pihak ketiga dapat bertindak, atas tanggungannya sendiri, melalui saran yang dapat diterima secara layak kepada pihak yang wajib untuk membela klaim berdasarkan perjanjian ini. Tidak ada pihak yang akan melakukan tindakan dalam menanggapi setiap pelanggaran atau penyalahgunaan, atau dugaan pelanggaran atau penyalahgunaan, yang merugikan hak-hak pihak lain.

12.5 Ketentuan dalam Pasal 12 ini menyatakan mengenai tanggung jawab, eksklusif, dan seluruhnya dari para pihak, afiliasinya dan pemberi lisensi kepada pihak lain, dan ganti rugi sepenuhnya terhadap pihak lain, terkait dengan klaim pihak ketiga yang dicakup di sini dan terhadap pelanggaran atau penyalahgunaan hak kepemilikan intelektual pihak ketiga.

### 13 **Batasan Tanggung Jawab**

Tanpa mengabaikan hal yang bertentangan di sini, kecuali untuk kerusakan yang diakibatkan dari (I) penggunaan yang tidak sah untuk pengungkapan Informasi Rahasia (termasuk Data Pelanggan), (II) kerusakan akibat kematian atau luka fisik yang timbul baik dari kelalaian atau perbuatan tercela yang disengaja oleh salah satu pihak, dan (III) hak SAP untuk mengumpulkan biaya belum dibayar yang jatuh tempo, dalam keadaan apa pun dan terlepas dari sifat klaim tidak ada satu pihak pun (atau afiliasi mereka masing-masing atau pemberi lisensi SAP) yang bertanggung jawab satu sama lain atau terhadap orang lain atau badan berdasarkan Perjanjian ini untuk jumlah kerusakan melebihi biaya yang dibayar untuk

in the twelve (12) month period preceding the date of the incident giving rise to the liability, or, any special, incidental, consequential, or indirect damages, loss of good will or business profits, work stoppage or for exemplary or punitive damages.

#### 14 **Assignment**

Licensee may not, without SAP's prior written consent, assign, delegate, pledge, or otherwise transfer this Agreement, or any of its rights or obligations under this Agreement, or the Work Products and Deliverables or SAP Confidential Information, to any party, whether voluntarily or by operation of law, including by way of sale of assets, merger or consolidation. SAP may (i) assign this Agreement to any of the SAP SE affiliates or (ii) subcontract all or part of the work to be performed under this Agreement or a relevant Order Form to a qualified third party.

#### 15 **General Provisions**

15.1 **Severability.** It is the intent of the parties that in case any one or more of the provisions contained in this Agreement shall be held to be invalid or unenforceable in any respect, such invalidity or unenforceability shall not affect the other provisions of this Agreement, and this Agreement shall be construed as if such invalid or unenforceable provision had never been contained herein.

15.2 **No Waiver.** If either party should waive any breach of any provision of this Agreement, it shall not thereby be deemed to have waived any preceding or succeeding breach of the same or any other provision hereof.

15.3 **Notice.** All notices or reports which are required or may be given pursuant to this Agreement shall be in writing and shall be deemed to be duly given when delivered to the respective executive offices of SAP and Licensee at the addresses first set forth above. Where in this Section 15.3 or elsewhere in this Agreement written form is required, that requirement can be met by facsimile transmission, exchange of letters or other written form.

15.4 **Independent Contractor.** The relationship of SAP and Licensee established by this Agreement is that of an independent contractor and no employment, agency, trust, partnership or fiduciary relationship is created by this Agreement.

15.5 **Force Majeure.** Any delay or nonperformance of any provision of this Agreement (other than for the payment of amounts due hereunder) caused by conditions beyond the reasonable control of the performing party shall not constitute a breach of this Agreement, and the time for performance of such provision, if any, shall be deemed to be extended for a period equal to the duration of the conditions preventing performance.

15.6 **Governing Law.** This Agreement and any claims arising out of or relating to this Agreement and its

Layanan yang berlaku berdasarkan Formulir Pemesanan terkait atau dalam kasus layanan dikelola HEC, biaya yang dibayar dalam jangka waktu dua belas (12) bulan sebelum tanggal insiden yang menimbulkan kewajiban, atau, kerusakan khusus, insidental, konsekuensial, maupun kerusakan tidak langsung, kehilangan itikad baik atau keuntungan bisnis, penghentian pekerjaan atau untuk kerusakan contoh atau hukuman.

#### 14 **Pengalihan**

Penerima Lisensi tidak dapat, tanpa adanya persetujuan tertulis sebelumnya dari SAP, mengalihkan, mendelegasikan, menggadaikan, atau mentransfer Perjanjian ini, atau setiap hak atau kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini, atau Hasil Pekerjaan dan Deliverables atau Informasi Rahasia SAP, kepada pihak mana pun, baik secara sukarela atau demi hukum, termasuk dengan cara penjualan aset, merger atau konsolidasi. SAP dapat (i) mengalihkan Perjanjian ini kepada salah satu afiliasi SAP SE atau (ii) mensubkontrakkan semua atau sebagian pekerjaan yang akan dilaksanakan berdasarkan Perjanjian ini atau suatu Formulir Pemesanan terkait kepada pihak ketiga yang memenuhi syarat.

#### 15 **Ketentuan Umum**

15.1 **Keterpisahan.** Para pihak bermaksud agar dalam hal salah satu atau lebih ketentuan dalam Perjanjian ini dianggap tidak sah atau tidak dapat dilaksanakan dalam segala hal ketidakabsahan atau ketidakberlakuan tersebut tidak memengaruhi ketentuan-ketentuan lain dari Perjanjian ini, dan Perjanjian ini harus ditafsirkan seolah-olah ketentuan yang tidak sah atau tidak dapat diberlakukan tersebut tidak pernah tercantum dalam perjanjian ini.

15.2 **Tidak ada Pengabaian.** Jika salah satu pihak mengabaikan setiap pelanggaran atas ketentuan apa pun dalam Perjanjian ini, pelanggaran tersebut tidak dianggap telah mengabaikan pelanggaran sebelum atau sesudahnya atas ketentuan yang sama atau ketentuan yang lain dalam perjanjian ini.

15.3 **Pemberitahuan.** Semua pemberitahuan atau laporan yang diperlukan atau dapat diberikan berdasarkan Perjanjian ini akan dibuat secara tertulis dan akan dianggap diberikan sebagaimana mestinya pada saat pemberitahuan atau laporan tersebut diberikan kepada masing-masing pejabat eksekutif SAP dan Penerima Lisensi di alamat-alamat yang tercantum pertama kali di atas. Jika dalam Pasal ini 15.3 atau di mana pun dalam Perjanjian ini mensyaratkan adanya pemberitahuan tertulis, persyaratan tersebut dapat dipenuhi melalui transmisi faksimile, pertukaran surat atau bentuk tertulis lainnya.

15.4 **Kontraktor Independen.** Hubungan antara SAP dan Penerima Lisensi yang ditetapkan oleh Perjanjian ini adalah hubungan kontraktor yang independen dan tidak ada hubungan ketenagakerjaan, keagenan, perwalian, kemitraan atau fidusia yang dibuat oleh Perjanjian ini.

15.5 **Keadaan Kahar.** Setiap penundaan atau tidak terlaksananya setiap ketentuan Perjanjian ini (selain untuk pembayaran jumlah-jumlah yang harus dibayarkan berdasarkan Pernyataan Kerja ini) yang disebabkan oleh ketentuan-ketentuan di luar kendali yang wajar dari pihak yang melaksanakan tidak akan merupakan pelanggaran terhadap Perjanjian ini dan waktu untuk pelaksanaan ketentuan tersebut jika ada akan dianggap diperpanjang selama periode yang sama dengan jangka waktu ketentuan yang mencegah terjadinya pelaksanaan.

subject matter shall be governed by and construed under the laws of Indonesia, without reference to its conflicts of law principles. In the event of any conflicts between foreign law, rules, and regulations, and Indonesian law, rules, and regulations, Indonesian law, rules, and regulations shall prevail and govern. The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods shall not apply to this Agreement. The Uniform Computer Information Transactions Act as enacted shall not apply. Licensee must initiate a cause of action for any claim(s) arising out of or relating to this Agreement and its subject matter within one (1) year from the date when Licensee knew, or should have known after reasonable investigation, of the facts giving rise to the claim(s).

Except for the right of either Party to apply to an Indonesian court of competent jurisdiction for any interim relief where the arbitral tribunal to be constituted in accordance with the provisions below is unable or unwilling to act, the Parties agree that notwithstanding any term of this Agreement, any disputes, differences or questions between the Parties with respect to any matter or thing arising out of or relating to this Agreement will be referred to and settled by arbitration in Jakarta, Indonesia in accordance with the Arbitration Rules of the Singapore International Arbitration Centre ("SIAC Rules") for the time being in force which rules are deemed to be incorporated by reference into this clause. Arbitration shall be conducted in the English language by a panel of three (3) members (the "Panel"), one member selected by SAP, one member selected by End User and the third member, who shall be chairman, selected by agreement between the other (2) members. The chairman shall be a solicitor of at least 15 years experience in the area of computer law or IT field, and the other arbitrators shall have a background or training in computer law, computer science, or marketing of computer industry products. Where this Agreement, the SIAC Rules, or the Arbitration Laws and Regulations are silent as to the conduct of the arbitration proceedings, the Panel shall decide as to how the proceedings will be conducted.

15.7 Non-Solicitation. Neither party shall knowingly solicit or hire, any of the other party's employees involved in the Services during the term of the applicable Order Form and for a period of six (6) months from the termination thereof, without the express consent of the other party. This provision shall not restrict the right of either party to solicit or recruit generally in the media.

15.8 Time.  
All dates with respect to performance of the Services are estimated and Time shall not be deemed of the essence.

15.6 Undang-undang yang Mengatur. Perjanjian ini dan klaim apa pun yang timbul karena atau yang terkait dengan Perjanjian ini dan pokok materinya akan diatur oleh dan ditafsirkan berdasarkan undang-undang Indonesia, tanpa mengacu pada kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip hukum. Jika terdapat ketidaksesuaian antara undang-undang, aturan, dan peraturan luar negeri dan undang-undang, aturan, dan peraturan Indonesia, maka undang-undang, aturan, dan peraturan Indonesia akan berlaku dan mengatur. Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Kontrak Jual Beli Barang secara Internasional tidak berlaku terhadap Perjanjian ini. The Uniform Computer Information Transactions Act yang berlaku tidak dapat diterapkan. Penerima Lisensi harus mengajukan dasar gugatan untuk klaim(-klaim) yang timbul karena atau yang terkait dengan Perjanjian ini dan pokok materinya dalam jangka waktu satu (1) tahun sejak tanggal pada saat Penerima Lisensi telah mengetahui, atau seharusnya telah mengetahui setelah melakukan penyelidikan yang wajar, fakta-fakta yang menyebabkan timbulnya klaim(-klaim). Kecuali untuk hak dari masing-masing Pihak untuk mengajukan kepada suatu pengadilan Indonesia yang berwenang suatu penetapan atau upaya hukum lain yang setara dimana dewan arbitrase yang diatur sesuai dengan ketentuan dibawah tidak dapat atau tidak bersedia untuk bertindak, Para Pihak setuju bahwa tanpa mengabaikan ketentuan apapun pada Perjanjian ini, setiap perselisihan, perbedaan atau pertanyaan antara Para Pihak terkait dengan setiap masalah atau hal yang timbul dari atau berkaitan dengan Perjanjian ini akan dirujuk ke dan diselesaikan pada arbitrase di Jakarta, Indonesia sesuai dengan Peraturan Arbitrase dari Singapore International Arbitration Centre ("Peraturan SIAC") yang saat itu sedang berlaku dimana peraturannya dianggap merupakan bagian dari pasal ini sebagai referensi. Arbitrase akan dilakukan dalam bahasa Inggris oleh majelis dengan tiga (3) anggota ("Majelis"), satu anggota dipilih oleh SAP, satu anggota dipilih oleh Pengguna Akhir, dan anggota ketiga, yang akan menjadi ketua, yang dipilih berdasarkan perjanjian antara (2) anggota lainnya. Ketua panel adalah pengacara dengan pengalaman sekurangnya 15 tahun di bidang hukum komputer dan TI, dan arbiter lainnya harus memiliki latar belakang atau pelatihan dalam bidang hukum komputer, ilmu komputer atau pemasaran produk-produk industri komputer. Bilamana Perjanjian ini, Peraturan SIAC, atau Hukum dan Peraturan Arbitrase tidak mengatur suatu proses arbitrase, maka Majelis yang akan memutuskan bagaimana proses tersebut akan dilakukan.

15.7 Larangan untuk Mempekerjakan Personel Perusahaan Lain. Salah satu pihak tidak akan secara sengaja mempekerjakan atau merekrut, setiap karyawan pihak lainnya yang terlibat dalam Layanan selama jangka waktu Formulir Pemesanan yang berlaku dan selama jangka waktu enam (6) bulan sejak Formulir Pemesanan tersebut diakhiri, tanpa adanya persetujuan tertulis secara tegas dari pihak lainnya. Ketentuan ini tidak akan membatasi hak salah satu pihak untuk mempekerjakan atau merekrut secara umum melalui media.

15.8 Waktu.  
Semua tanggal terkait kinerja Layanan merupakan perkiraan dan Waktu tidak akan dianggap sebagai intinya.

- 15.9 Entire Agreement: Written Form: Hierarchy. This Agreement, including all applicable Order Forms and Service Descriptions thereto, constitutes the entire agreement with respect to the subject matter hereof and supersedes all prior agreements between the parties, whether written or oral, relating to the same subject matter.
- 15.9.1 No modifications, amendments, or supplements to this Agreement shall be effective for any purpose unless in writing and signed by the authorized signatories of the parties. The foregoing provision also applies to any waiver of the written-form requirement. Where in this Section and elsewhere in this Agreement or an Order Form written form is required, that requirement can be met by facsimile transmission, exchange of letters, or other written form (excluding emails).
- 15.9.2 In the event of any inconsistencies between the Agreement and an Order Form, the Order Form shall take precedence over the Agreement. The Agreement and the Order Form prevails over any Service Description.
- 15.9.3 No conflicting or other conditions, including Licensee's general terms and conditions, form any part of the Agreement or Order Form, even where SAP has performed Services without expressly rejecting such conditions. Any purchase order or other document issued by Licensee is for administrative convenience only. If, for reasons related to Licensee's internal arrangements or otherwise, Licensee's conditions of purchase or other standard terms are included by insertion, reference, enclosure, attachment or otherwise in Licensee's acceptance of SAP's offer (for example, in Licensee's purchase order), Licensee cannot rely on those conditions or terms and they are not incorporated in and do not form any part of the Agreement or Order Form, and failure to expressly exclude them does not imply their acceptance.
- 15.10 Regulatory Matters. The SAP Confidential Information inclusive of all Services, Work Product and Deliverables and other SAP Materials are subject to the export control laws of various countries, including without limit the laws of the United States and Germany and Indonesia. Licensee agrees that it will not submit the SAP Services, Work Product, Deliverables, other SAP Materials or SAP Confidential Information to any government agency for licensing consideration or other regulatory approval without the prior written
- 15.9 Keseluruhan Perjanjian: Bentuk Tertulis: Tata Urutan. Perjanjian ini, termasuk semua Formulir Pemesanan dan Deskripsi Layanan di dalamnya, merupakan keseluruhan perjanjian yang terkait dengan pokok material Perjanjian ini dan menggantikan semua perjanjian sebelumnya antara para pihak, baik tertulis atau lisan, yang terkait dengan pokok material yang sama.
- 15.9.1 Modifikasi, amendemen atau suplemen pada Perjanjian ini tidak akan berlaku untuk tujuan apa pun, kecuali jika dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh para penanda tangan yang berwenang dari para pihak. Ketentuan di atas juga berlaku untuk setiap pengabaian persyaratan dalam bentuk tertulis. Jika dalam Pasal ini dan di mana pun dalam Perjanjian ini atau suatu Formulir Pemesanan mensyaratkan adanya pemberitahuan tertulis, persyaratan tersebut dapat dipenuhi melalui transmisi faksimile, pertukaran surat atau bentuk tertulis lainnya (tidak termasuk surat elektronik).
- 15.9.2 Jika terdapat ketidakkonsistenan antara Perjanjian dan suatu Formulir Pemesanan, Formulir Pemesanan tersebut akan berlaku terhadap Perjanjian. Perjanjian ini dan Formulir Pemesanan berlaku atas Deskripsi Layanan apa pun.
- 15.9.3 Tidak ada ketentuan yang bertentangan atau ketentuan lainnya, termasuk syarat dan ketentuan umum Penerima Lisensi, yang merupakan bagian dari Perjanjian atau Formulir Pemesanan, bahkan jika SAP telah menyediakan Layanan tanpa menolak ketentuan-ketentuan tersebut secara tegas. Setiap formulir pembelian atau dokumen lainnya yang diterbitkan oleh Penerima Lisensi adalah hanya untuk kemudahan administratif. Apabila, karena alasan-alasan yang terkait dengan pengaturan internal Penerima Lisensi atau lainnya, ketentuan-ketentuan pembelian Penerima Lisensi atau ketentuan standar lainnya dimasukkan melalui sisipan, acuan, tambahan, lampiran atau lainnya dalam penerimaan Penerima Lisensi atas tawaran SAP (sebagai contoh, dalam formulir pemesanan Penerima Lisensi), Penerima Lisensi tidak dapat mendasarkan pada ketentuan atau syarat tersebut serta ketentuan atau ketentuan atau syarat tersebut tidak dimasukkan ke dalam dan tidak merupakan bagian dari Perjanjian atau Formulir Pemesanan, dan kegagalan untuk tidak memasukkan ketentuan atau syarat tersebut secara tegas tidak menyatakan penerimaan Penerima Lisensi secara tersirat.
- 15.10 Hal yang Mengatur. Informasi Rahasia SAP termasuk juga semua Layanan, Hasil Pekerjaan dan Deliverables serta Material SAP lainnya tunduk pada undang-undang pengawasan ekspor dari banyak negara, termasuk tanpa batasan undang-undang Amerika Serikat dan Jerman dan Indonesia. Penerima Lisensi menyetujui bahwa pihaknya tidak akan memberikan Layanan SAP, Hasil Pekerjaan, Deliverables, Material SAP lainnya atau Informasi Rahasia SAP kepada instansi pemerintah mana pun untuk pertimbangan

consent of SAP, and will not export the Confidential Information to countries, persons or entities prohibited by such laws. Licensee shall also be responsible for complying with all applicable governmental regulations of the country where Licensee is registered, and any foreign countries with respect to the use of the Confidential Information by Licensee and/or its subsidiaries or authorized users.

15.11 Survival.

Sections 7 (Term), 8 (Work Product), 9 (Confidentiality), 13 (Limitation of Liabilities), 15.6 (Governing Law), and 15.7 (Non-Solicitation) shall survive any termination of this Agreement.

**16 System Security and Data Safeguards.**

When SAP is given access to Licensee's systems and data, SAP shall comply with Licensee's reasonable administrative, technical, and physical safeguards to protect such data and guard against unauthorized access. In connection with such access, Licensee shall be responsible for providing SAP Consultants with user authorizations and passwords to access its systems and revoking such authorizations and terminating such access, as Licensee deems appropriate from time to time. Licensee shall not grant SAP access to Licensee systems or personal information (of Licensee or any third party) unless such access is essential for the performance of Services under the Agreement. The parties agree that no breach of this provision shall be deemed to have occurred in the event of SAP non-conformance with the aforementioned safeguard but where no personal information has been compromised.

pemberian lisensi atau persetujuan yang diwajibkan oleh undang-undang lainnya, tanpa adanya persetujuan tertulis sebelumnya dari SAP, dan tidak akan memberikan Informasi Rahasia ke negara, individu atau badan usaha yang dilarang oleh undang-undang tersebut. Penerima Lisensi juga akan bertanggung jawab untuk mematuhi semua peraturan pemerintah yang berlaku di suatu negara di mana Penerima Lisensi terdaftar, dan setiap negara asing yang terkait dengan penggunaan Informasi Rahasia oleh Penerima Lisensi dan/atau anak-anak perusahaan atau pengguna resminya.

15.11 Tetap Berlaku.

Pasal 7 (Jangka Waktu), Pasal 8 (Hasil Pekerjaan), Pasal 9 (Kerahasiaan), Pasal 13 (Batasan Tanggung Jawab), 15.6 (Undang-undang yang Mengatur), dan 15.7 (Larangan untuk Mempekerjakan Personel Perusahaan Lain) akan tetap berlaku meskipun Perjanjian ini berakhir.

**16 Keamanan Sistem dan Perlindungan Data.**

Jika SAP mendapatkan akses ke sistem dan data Penerima Lisensi, SAP akan mematuhi aturan perlindungan administratif, teknis, dan fisik Penerima Lisensi yang wajar untuk melindungi data tersebut dan melindungi dari akses yang tidak sah. Terkait dengan akses tersebut, Penerima Lisensi akan bertanggung jawab untuk memberikan otorisasi dan kata sandi pengguna kepada Konsultan SAP untuk mengakses sistem-sistemnya dan mencabut otorisasi tersebut serta mengakhiri akses tersebut, sebagaimana dianggap tepat oleh Penerima Lisensi dari waktu ke waktu. Penerima Lisensi tidak akan memberikan kepada SAP akses ke sistem-sistem Penerima Lisensi atau informasi pribadi (Penerima Lisensi atau pihak ketiga), kecuali jika akses tersebut penting untuk pemberian Layanan berdasarkan Perjanjian. Para pihak menyetujui bahwa tidak akan dianggap telah terjadi pelanggaran terhadap ketentuan ini jika SAP tidak mematuhi aturan perlindungan yang disebutkan di atas, kecuali jika terdapat informasi pribadi yang hilang/dicuri.