

## SAP SERVICES GENERAL TERMS AND CONDITIONS

## SYARAT DAN KETENTUAN UMUM LAYANAN SAP

These SAP Services General Terms and Conditions ("GTC") are effective as of the Effective Date of the relevant Order Form and are entered into by and between PT. SAP Indonesia WTC II, 9th Floor Metropolitan Complex JI. Jend. Sudirman Kav. 29-31 Jakarta 12920, Indonesia, (hereinafter "SAP") and Prime Contractor.

Syarat dan Ketentuan Umum Layanan SAP ("GTC") ini berlaku sejak Tanggal Berlaku Formulir Pemesanan terkait dan ditandatangani oleh dan antara PT. SAP Indonesia WTC II, 9th Floor Metropolitan Complex JI. Jend. Sudirman Kav. 29-31 Jakarta 12920, Indonesia, (selanjutnya dalam dokumen ini disebut "SAP") dan Kontraktor Utama.

### RECITALS

WHEREAS, Prime Contractor has obtained or may obtain contracts to provide professional services to Customers who have acquired from SAP (or an SAP SE Affiliate, or an authorized SAP reseller) a license to use certain SAP Software or SAP Cloud Services.

WHEREAS, SAP provides certain services in Indonesia which Prime Contractor desires to obtain on the basis of certain Scope Documents as provided under an Order Form referencing and incorporating these GTC (each an "Order Form").

WHEREAS, Prime Contractor as the prime contractor to the Customer wishes to involve SAP as a subcontractor for such services.

NOW, THEREFORE, the parties agree as follows:

#### 1. Definitions.

- 1.1 "Agreement" means an Order Form for Services governed by these GTC, including any documents attached to and/or referred to in the Order Form and/or GTC.
- 1.2 "Affiliate" of a party means any legal entity in which and as long as a party, directly or indirectly, holds more than fifty percent (50%) of the entity's shares or voting rights. Any such legal entity shall be considered an Affiliate for only such time as such interest is maintained.
- 1.3 "Cloud Materials" means any materials produced by SAP in the course of providing Cloud Services.
- 1.4 "Cloud Service" means any subscription based, hosted, supported and operated on demand solution provided by SAP, or a SAP SE Affiliate or a reseller of SAP SE or an SAP SE Affiliate, under a Cloud Service Order Form.
- 1.5 "Cloud Service Order Form" means all written order forms or other ordering documentation for Cloud Services entered into by SAP, or a SAP SE Affiliate or a reseller of SAP SE or an SAP SE Affiliate, and Prime Contractor.

### PENDAHULUAN

BAHWA, Kontraktor Utama telah atau mungkin memperoleh kontrak untuk menyediakan layanan profesional kepada Pelanggan yang telah memperoleh lisensi dari SAP (atau Afiliasi SAP SE, atau penjual kembali SAP yang resmi) untuk menggunakan Perangkat Lunak SAP atau Layanan Cloud SAP tertentu.

BAHWA, SAP memberikan layanan tertentu di Indonesia yang ingin diperoleh oleh Kontraktor Utama dengan basis Dokumen Cakupan tertentu sebagaimana yang diberikan berdasarkan Formulir Pemesanan yang merujuk dan menggabungkan GTC ini (masing-masing disebut "Formulir Pemesanan").

BAHWA, Kontraktor Utama sebagai kontraktor utama bagi Pelanggan menginginkan SAP untuk terlibat sebagai subkontraktor untuk layanan tersebut.

SEKARANG, OLEH KARENA ITU, para pihak menyetujui sebagai berikut:

#### 1. Definisi.

- 1.1 "Perjanjian" berarti Formulir Pemesanan untuk Layanan yang diatur oleh GTC ini, termasuk setiap dokumen yang dilampirkan ke dan/atau yang dirujuk dalam Formulir Pemesanan dan/atau GTC.
- 1.2 "Afiliasi" dari suatu pihak berarti badan hukum apa pun di mana dan apabila suatu pihak, baik secara langsung atau tidak langsung, memiliki lebih dari lima puluh persen (50%) saham atau hak suara atas badan hukum tersebut. Setiap badan hukum tersebut akan dianggap sebagai Afiliasi hanya untuk jangka waktu tertentu di mana kepentingan tersebut tetap dipertahankan.
- 1.3 "Materi Cloud" berarti setiap materi yang diproduksi oleh SAP selama memberikan Layanan Cloud.
- 1.4 "Layanan Cloud" berarti setiap solusi berdasarkan permintaan yang di-host, didukung, dioperasikan, dan berbasis langganan oleh SAP, atau Afiliasi SAP SE atau penjual kembali SAP SE atau Afiliasi SAP SE, sesuai Formulir Pemesanan Layanan Cloud.
- 1.5 "Formulir Pemesanan Layanan Cloud" berarti semua formulir pemesanan tertulis atau dokumentasi pemesanan lainnya untuk Layanan Cloud yang dibuat oleh SAP, Afiliasi SAP SE, atau penjual kembali SAP SE, atau Afiliasi SAP SE, dan Kontraktor Utama.

- 1.6 "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, Cloud Service, documentation, Work Product, Cloud Materials, SAP hosted or on-demand solution and 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 Prime Contractor, "Confidential Information" means all information which Prime Contractor or Customer protects against unrestricted disclosure to others and which: (i) if in tangible form, Prime Contractor or Customer clearly identifies as confidential or proprietary at the time of disclosure; and (ii) if in intangible form (including disclosure made orally or visually), Prime Contractor or Customer identifies as confidential at the time of disclosure, summarizes the Confidential Information in writing, and delivers such summary to SAP within thirty (30) calendar days of any such disclosure.
- 1.7 "Consultants" means employees and third party contractors which SAP utilizes to provide Services to Prime Contractor.
- 1.8 "Customer" means the end customer of the Prime Contractor, with such Customer to be identified in the relevant Order Form.
- 1.9 "Customer Data" means any content, materials, data and information that Prime Contractor or its authorized users enter into managed services or Customer-specific data that is derived from Prime Contractor's use of
- 1.6 "Informasi Rahasia" berarti, yang terkait dengan SAP, semua informasi yang dilindungi oleh SAP dari pengungkapan tidak terbatas kepada pihak lain, termasuk namun tidak terbatas pada: (a) Perangkat Lunak SAP, Layanan Cloud, dokumentasi, Produk Kerja, Materi Cloud, solusi berdasarkan permintaan atau yang di-host SAP dan materi 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, desain sistem yang termasuk dalam perangkat lunak atau layanan yang di-host 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, 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 teknis, algoritme, 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 mana pun (yang informasinya telah diberikan kepada SAP dengan tunduk pada kewajiban kerahasiaan yang berlaku untuk pihak ketiga tersebut). Terkait dengan Kontraktor Utama, "Informasi Rahasia" berarti semua informasi yang dilindungi oleh Kontraktor Utama atau Pelanggan dari pengungkapan tidak terbatas kepada pihak lain dan yang (i) jika dalam bentuk yang berwujud, Kontraktor Utama atau Pelanggan menetapkan secara jelas sebagai informasi rahasia atau informasi miliknya pada saat informasi diungkapkan dan (ii) jika dalam bentuk yang tidak berwujud (termasuk pengungkapan yang dilakukan secara lisan atau visual), Kontraktor Utama atau Pelanggan menetapkan sebagai informasi rahasia pada saat informasi diungkapkan, meringkas Informasi Rahasia tersebut secara tertulis, dan menyampaikan ringkasan tersebut kepada SAP dalam waktu tiga puluh (30) hari kalender sejak setiap pengungkapan tersebut dilakukan.
- 1.7 "Konsultan" berarti para karyawan dan kontraktor pihak ketiga yang digunakan oleh SAP untuk memberikan Layanan kepada Kontraktor Utama.
- 1.8 "Pelanggan" berarti pelanggan akhir dari Kontraktor Utama, yang akan tersebut dalam Formulir Pemesanan terkait.
- 1.9 "Data Pelanggan" berarti setiap konten, materi, data dan informasi yang dimasukkan oleh Kontraktor Utama atau pengguna resminya ke dalam layanan terkelola atau data khusus Pelanggan yang berasal dari

the managed services (e.g. Customer-specific reports) as long as such derivative work is not a component of the managed services 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.

- 1.10 "Deliverables" means those specific Work Products which are explicitly identified as a deliverable under the applicable Order Form for delivery to Prime Contractor.
- 1.11 "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.
- 1.12 "License Agreement" means the agreement between SAP (or an SAP SE Affiliate, or an authorized reseller of the SAP Software) and the Customer under which Customer procured or will procure the license rights to use SAP Software or SAP Cloud Services.
- 1.13 "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.
- 1.14 "Order Form" means all written order forms for Services entered into by SAP and Prime Contractor containing the pricing and other specific terms and conditions applicable for each of the Services under an applicable Order Form.
- 1.15 "SAP Software" means: (i) any and all software products and Cloud Services licensed to Customer under the License Agreement as specified in software order forms or Cloud Service Order Forms (or other order forms, schedules or appendices as applicable) thereto; (ii) any new releases, updates or versions thereof made available through unrestricted shipment pursuant to the respective support agreement or warranty obligation and (iii) any complete or partial copies of any of the foregoing.
- 1.10 "Deliverables" berarti Produk Kerja tertentu yang diidentifikasi secara tegas sebagai *Deliverables* sesuai dengan Formulir Pemesanan yang berlaku untuk disampaikan ke Kontraktor Utama.
- 1.11 "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 tidak berwujud lainnya, termasuk aplikasi dan pendaftaran untuk setiap hal yang disebutkan sebelumnya, 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.
- 1.12 "Perjanjian Lisensi" berarti perjanjian antara SAP (atau Afiliasi SAP SE, atau penjual kembali resmi Perangkat Lunak SAP) dan Pelanggan yang berdasarkan perjanjian tersebut Pelanggan memperoleh atau akan memperoleh hak-hak lisensi untuk menggunakan Perangkat Lunak SAP atau Layanan Cloud SAP.
- 1.13 "Kerusakan Materiiil" berarti bahwa *Deliverables* gagal secara substansial untuk memenuhi kriteria penerimaan terkait yang berlaku untuk *Deliverables* tersebut yang ditetapkan dalam Formulir Pemesanan.
- 1.14 "Formulir Pemesanan" berarti semua formulir pemesanan tertulis untuk Layanan yang dibuat oleh SAP dan Kontraktor Utama yang mencakup penentuan harga serta syarat dan ketentuan khusus yang berlaku untuk setiap Layanan berdasarkan suatu Formulir Pemesanan yang berlaku.
- 1.15 "Perangkat Lunak SAP" adalah (i) setiap dan semua produk perangkat lunak dan Layanan Cloud yang dilisensikan untuk Pelanggan berdasarkan Perjanjian Lisensi sebagaimana ditetapkan dalam formulir pemesanan perangkat lunak atau Formulir Pemesanan Layanan Cloud (atau formulir pemesanan, lampiran atau ketentuan tambahan lainnya sebagaimana berlaku) dalam dokumen tersebut; (ii) setiap rilis, pembaruan atau versi terbaru daripadanya yang disediakan melalui pengiriman yang tidak terbatas berdasarkan masing-masing perjanjian dukungan atau kewajiban jaminan dan (iii) seluruh atau sebagian salinan apa pun dari setiap hal yang disebutkan sebelumnya.

- 1.16 "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.
- 1.17 "Services" mean those service(s) as further defined by those specific Scope Documents provided to Prime Contractor under an Order Form that references this GTC.
- 1.18 "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 Prime Contractor's account.
- 1.19 "Work Product" means any work product or tangible results produced by or with SAP pursuant to this Agreement, including, but not limited to, works created for or in cooperation with Prime Contractor or Customer.
- 1.20 "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.
- 1.21 "SAP SE" means SAP Societas Europaea, a German corporation, with offices located in Walldorf, Germany.
- 1.22 "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 may utilize third party contractors to perform SAP's duties. 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 Prime Contractor issue or a Customer issue and Prime Contractor fails to provide SAP with reasonable advance notice, the time agreed to be spent by SAP resources on such Service will be billable to Prime Contractor.
- 2.4. The selection of Consultants assigned or deployed to deliver Services is at SAP's sole discretion, and SAP reserves the right to replace any Consultant at any time at its sole discretion with a Consultant with equivalent skills.

- 1.16 "Dokumen Cakupan" berarti dokumen yang disediakan dengan dan menjadi bagian dari Formulir Pemesanan yang lebih lanjut menjelaskan cakupan Layanan yang akan diberikan dan spesifikasi pengikatan lainnya.
- 1.17 "Layanan" berarti layanan(-layanan) tersebut yang lebih lanjut dijelaskan dalam Dokumen Cakupan khusus tersebut yang diberikan kepada Kontraktor Utama sesuai dengan Formulir Pemesanan yang merujuk ke GTC ini.
- 1.18 "Pajak" berarti pajak penjualan, PPN, Pajak Penjualan Barang, pemungutan pajak luar negeri, pajak penggunaan, pajak properti, pajak cukai, pajak layanan negara federal, negara bagian atau pajak lokal atau pajak-pajak serupa yang dikenakan pada saat ini atau selanjutnya di mana semua pajak tersebut akan ditanggung oleh Kontraktor Utama.
- 1.19 "Produk Kerja" adalah setiap produk kerja atau hasil yang berwujud yang dihasilkan oleh atau dengan SAP sesuai dengan Perjanjian ini, termasuk, namun tidak terbatas pada, pekerjaan-pekerjaan yang dibuat untuk atau bersama dengan Kontraktor Utama atau Pelanggan.
- 1.20 "Residu" berarti informasi dalam bentuk yang tidak nyata, yang dapat disimpan dalam memori tanpa alat bantu oleh seseorang yang telah mengakses Informasi Rahasia sepanjang orang tersebut tidak mempelajari informasi tersebut untuk tujuan menggandakan informasi yang sama dari memori.
- 1.21 "SAP SE" berarti SAP Societas Europaea, sebuah perusahaan Jerman, yang berkantor di Walldorf, Jerman.
- 1.22 "Afiliasi SAP SE" berarti anak perusahaan SAP SE.

## **2. Pemberian Layanan.**

- 2.1. SAP akan memberikan Layanan sesuai dengan Formulir Pemesanan.
- 2.2. SAP dapat menggunakan para kontraktor pihak ketiga untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban SAP. SAP akan bertanggung jawab atas pelaksanaan Layanan dari para kontraktor pihak ketiga tersebut dalam cakupan yang sama dengan SAP yang bertanggung jawab atas Konsultannya sendiri.
- 2.3. Jika Layanan apa pun, baik seluruhnya atau sebagian, tidak dapat diberikan oleh SAP karena masalah Kontraktor Utama atau masalah Pelanggan dan Kontraktor Utama tidak menyampaikan pemberitahuan terlebih dahulu yang wajar kepada SAP, waktu yang disepakati yang akan digunakan oleh sumber daya SAP untuk Layanan tersebut akan ditagihkan kepada Kontraktor Utama.
- 2.4. Pemilihan Konsultan yang ditunjuk atau ditempatkan untuk memberikan Layanan merupakan kebijakan mutlak SAP dan SAP berhak menggantikan Konsultan mana pun sewaktu-waktu atas kebijakan mutlak sendiri dengan Konsultan SAP dengan keterampilan yang setara.

- 2.5. Any services, Deliverables, and Work Products provided by SAP 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 Products and Deliverables must be returned or deleted and must not be used.
- 2.6. Acceptance
- a) If there are any Deliverables, the parties may agree in such Order Form that specific Deliverables can be subject to acceptance procedures.
- b) Deliverable Acceptance Procedure.
- i. Upon delivery by SAP of a completed Deliverable, Prime Contractor shall have 10 calendar days to accept or reject ("Acceptance Period") the Deliverable, due to a Material Defect. If the relevant Deliverable passes the agreed acceptance criteria set forth in the Order Form, Prime Contractor shall accept the Deliverable. Acceptance will not be unreasonably withheld by Prime Contractor.
- ii. If Prime Contractor notifies SAP that it has rejected the Deliverable due to a Material Defect, Prime Contractor shall provide written notice, within such 10 day period ("Rejection"), specifying the basis of the Material Defect. SAP shall have a reasonable period to cure and redeliver the Deliverable for an additional Acceptance Period. If Prime Contractor fails to Reject any Deliverable within the Acceptance Period Prime Contractor shall be deemed to have accepted such Deliverable as of the 10th day of the Acceptance Period.
- iii. 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 Prime Contractor's productive use, unless it has been accepted by Prime Contractor (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 Prime Contractor the day after SAP performs it or delivers it.
- 2.5. Setiap layanan, *Deliverables*, dan Produk Kerja yang diberikan oleh SAP sebelum penandatanganan Formulir Pemesanan atau Permintaan Perubahan yang berlaku adalah sepenuhnya menjadi hak milik dan Informasi Rahasia SAP dan akan diatur oleh aturan Perjanjian ini. Jika Formulir Pemesanan tidak dipenuhi, semua Layanan, Produk Kerja dan *Deliverables* harus dikembalikan atau dihapus dan tidak dapat digunakan.
- 2.6. Penerimaan
- a) Apabila terdapat *Deliverables*, para pihak dapat menyetujui dalam Formulir Pemesanan tersebut bahwa *Deliverables* khusus dapat dikenai prosedur penerimaan.
- b) Prosedur Penerimaan *Deliverables*.
- i. Setelah *Deliverables* yang lengkap disampaikan oleh SAP, Kontraktor Utama akan memiliki 10 hari kalender untuk menerima atau menolak ("Periode Penerimaan") *Deliverables* yang dikarenakan adanya Kerusakan Materiil. Jika *Deliverables* terkait lolos kriteria penerimaan yang disepakati yang ditetapkan dalam Formulir Pemesanan, Kontraktor Utama akan menerima *Deliverables*. Penerimaan tidak akan ditahan dengan cara yang tidak wajar oleh Kontraktor Utama.
- ii. Jika Kontraktor Utama memberi tahu SAP bahwa pihaknya telah menolak *Deliverables* karena adanya Kerusakan Materiil, Kontraktor Utama harus menyampaikan pemberitahuan tertulis, dalam periode 10 hari tersebut ("Penolakan"), yang menjelaskan penyebab Kerusakan Materiil. SAP akan memiliki jangka waktu yang wajar untuk memperbaiki kerusakan tersebut dan menyampaikan kembali *Deliverables* selama Jangka Waktu Penerimaan tambahan. Jika Kontraktor Utama tidak Menolak *Deliverables* dalam Periode Penerimaan, Kontraktor Utama akan dianggap telah menerima *Deliverables* tersebut pada hari kerja ke-10 setelah Periode Penerimaan.
- iii. Setelah *Deliverables* diterima, semua Layanan yang terkait dengan *Deliverables* tersebut akan dianggap diterima dan SAP tidak akan memiliki kewajiban tambahan apa pun yang terkait dengan *Deliverables* yang telah diterima. *Deliverables* tidak akan disediakan untuk digunakan secara produktif oleh Kontraktor Utama, kecuali jika *Deliverables* tersebut telah diterima oleh Kontraktor Utama (secara tegas atau dengan berlalunya waktu). Jika kriteria penerimaan untuk *Deliverables* tidak ditetapkan dalam Formulir Pemesanan, *Deliverables* tersebut akan dianggap telah dipenuhi dan diterima oleh Kontraktor Utama pada hari setelah SAP melaksanakan atau menyampaikan *Deliverables* tersebut.

### **3. Prime Contractor's General Responsibilities.**

- 3.1. Prime Contractor is responsible for making the necessary arrangements to allow SAP to perform the Services.
- 3.2. Prime Contractor shall provide and make available all Prime Contractor personnel that SAP reasonably requires in connection with performance of the Services and as may be further addressed in an applicable Order Form. Prime Contractor shall procure the availability of any Customer personnel that SAP reasonably requires in connection with performance of the Services.
- 3.3. If the Services are performed at Prime Contractor's site or remotely on Prime Contractor's resources, Prime Contractor agrees to provide necessary access including, but not limited to, appropriate access to Prime Contractor premises, computer systems and other facilities. If the Services are performed at Customer's site or remotely on Customer's resources, Prime Contractor agrees to procure necessary access including, but not limited to, appropriate access to Customer premises, computer systems and other facilities.
- 3.4. Prime Contractor 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. Prime Contractor may instead appoint an employee of the Customer, however subject always to the condition that the employee of the Customer shall be given full authority to make decisions on behalf of the Prime Contractor in relation to this Agreement and as required by this section. In such a case, SAP shall be entitled to fully rely on the decisions of the employee of the Customer as an authorized representative of the Prime Contractor.
- 3.5. Prime Contractor ensures to have all necessary license rights including third party license rights required for the Services. Prime Contractor agrees to ensure that Customer has all necessary license rights including third party license rights required for SAP's performance of the Services.
- 3.6. Before commencing live operation with any provided Service and/or Deliverable (including any Services provided to remedy a Material Defect) Prime Contractor - who shall have a use right for test purposes only - should test the provided Services and Deliverables thoroughly for defect resolution and for suitability in the situation.

### **3. Tanggung Jawab Umum dari Kontraktor Utama.**

- 3.1. Kontraktor Utama bertanggung jawab untuk membuat pengaturan yang diperlukan untuk memungkinkan SAP melaksanakan Layanan.
- 3.2. Kontraktor Utama akan memberikan dan menyediakan semua personel Kontraktor Utama yang diperlukan oleh SAP secara wajar terkait dengan pelaksanaan Layanan dan sebagaimana dapat dibahas lebih lanjut dalam Formulir Pemesanan yang berlaku. Kontraktor Utama akan memperoleh ketersediaan dari setiap personel Pelanggan yang diperlukan secara wajar oleh SAP sehubungan dengan kinerja Layanan.
- 3.3. Apabila Layanan dilakukan di situs Kontraktor Utama atau dari jarak jauh di sumber daya Kontraktor Utama, Kontraktor Utama setuju untuk menyediakan akses yang diperlukan, termasuk, namun tidak terbatas pada, akses yang sesuai ke lokasi, sistem komputer dan fasilitas Kontraktor Utama yang lain. Apabila Layanan dilakukan di situs Pelanggan atau dari jarak jauh di sumber daya Pelanggan, Pelanggan setuju untuk menyediakan akses yang diperlukan, termasuk, namun tidak terbatas pada, akses yang sesuai ke lokasi, sistem komputer dan fasilitas Pelanggan yang lain.
- 3.4. Kontraktor Utama akan menunjuk seorang narahubung untuk memberikan kepada SAP setiap informasi yang diperlukan atau relevan dan yang akan memiliki wewenang untuk mengambil keputusan atau mendapatkan keputusan dari para pihak lainnya secara efisien. Kontraktor Utama dapat sebaliknya menunjuk karyawan Pelanggan, tetapi selalu tunduk pada ketentuan bahwa karyawan Pelanggan harus telah diberi wewenang penuh untuk mengambil keputusan atas nama Kontraktor Utama dalam kaitannya dengan Perjanjian ini dan sebagaimana yang diwajibkan berdasarkan pasal ini. Dalam hal tersebut, SAP akan memiliki wewenang untuk sepenuhnya mengandalkan keputusan dari karyawan Pelanggan sebagai perwakilan resmi dari Kontraktor Utama.
- 3.5. Kontraktor Utama memastikan untuk memiliki semua hak lisensi penting termasuk hak lisensi pihak ketiga yang diperlukan untuk Layanan. Kontraktor Utama setuju untuk memastikan bahwa Pelanggan memiliki semua hak lisensi yang diperlukan yang meliputi hak-hak lisensi pihak ketiga yang diperlukan untuk kinerja SAP atas Layanan.
- 3.6. Sebelum memulai operasi langsung dengan Layanan dan/atau *Deliverables* apa pun yang diberikan (termasuk setiap Layanan yang diberikan untuk mengganti rugi Kerusakan Materiil), Kontraktor Utama - yang akan memiliki hak penggunaan hanya untuk tujuan pengujian - harus menguji Layanan dan *Deliverables* yang diberikan secara menyeluruh untuk penyelesaian kerusakan dan untuk kesesuaian dalam situasi tersebut.

3.7. Prime Contractor 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.

3.8. Contractual collaboration requires a high level of trust, interaction and willingness to agree. Except in emergencies, a limited time fixed by Prime Contractor pursuant to the law or this Agreement and/or an Order Form must not be less than 10 working days. If, from a failure to comply with any fixed time limit, a right accrues to Prime Contractor to be released from the Agreement and/or an Order Form (e. g. by rescission, termination, or claim for damages in lieu of performance) or to a price reduction for breach, SAP is entitled, after the expiration of the time limit, to give notice requiring Prime Contractor to exercise that right not later than two weeks after receiving the notice.

#### **4. Change Request Procedures.**

4.1. Either party can request changes to the Service in accordance with the change request form made available by SAP from time to time ("Change Request").

4.2. SAP is not required to perform under a Change Request until agreed to and signed by the parties.

#### **5. Satisfaction with Personnel.**

If at any time Prime Contractor or SAP is dissatisfied with the material performance of an assigned Consultant or a Prime Contractor project team member, the dissatisfied party shall promptly report such dissatisfaction to the other party in writing and may request a replacement. In the case of SAP dissatisfaction with a Customer project team member, SAP shall report such dissatisfaction to the Prime Contractor. 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

3.7. Kontraktor Utama bertanggung jawab atas tindakan pencegahan yang tepat terhadap kemungkinan bahwa pekerjaan tersebut mungkin memiliki atau menyebabkan kesalahan dan melakukan tindakan pencegahan termasuk, misalnya, pencadangan data, diagnosis kesalahan, dan pemantauan hasil secara berkala (termasuk kualitas data). Kecuali jika dinyatakan secara tegas dan tertulis dalam setiap kasus individual, Konsultan SAP selalu berhak untuk bertindak atas asumsi bahwa semua data yang mereka gunakan telah memenuhi tindakan pencegahan ini.

3.8. Kolaborasi kontrak membutuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi, interaksi dan kesediaan untuk menyetujui. Kecuali dalam keadaan darurat, waktu terbatas yang ditetapkan oleh Kontraktor Utama sesuai dengan undang-undang atau Perjanjian ini dan/atau Formulir Pemesanan tidak dapat kurang dari 10 hari kerja. Jika, dari kegagalan untuk mematuhi batas waktu tetap, suatu hak ditambahkan kepada Kontraktor Utama yang akan dibebaskan dari Perjanjian dan/atau Formulir Pemesanan (misalnya dengan pembatalan, pemutusan, atau klaim untuk kerugian sebagai pengganti pelaksanaan) atau pengurangan harga akibat pelanggaran, SAP berhak, setelah habisnya batas waktu, untuk memberikan pemberitahuan yang mengharuskan Kontraktor Utama untuk menggunakan hak itu selambat-lambatnya dua minggu setelah menerima pemberitahuan tersebut.

#### **4. Prosedur Permintaan Perubahan.**

4.1. Salah satu pihak dapat meminta perubahan pada Layanan sesuai dengan formulir permintaan perubahan yang disediakan oleh SAP dari waktu ke waktu ("Permintaan Perubahan").

4.2. SAP tidak diwajibkan untuk melaksanakan apa pun berdasarkan Permintaan Perubahan hingga Permintaan Perubahan tersebut disepakati dan ditandatangani oleh para pihak.

#### **5. Kepuasan terhadap Personel.**

Jika sewaktu-waktu Kontraktor Utama atau SAP tidak puas dengan kinerja materiil Konsultan yang ditunjuk atau anggota tim proyek Kontraktor Utama, pihak yang tidak puas harus segera melaporkan ketidakpuasan tersebut kepada pihak lainnya secara tertulis dan dapat meminta seorang pengganti. Apabila SAP merasa tidak puas dengan anggota tim proyek Pelanggan, SAP harus melaporkan ketidakpuasan tersebut kepada Kontraktor Utama. 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 tagihan yang memperinci imbalan untuk setiap Layanan sesuai dengan syarat-syarat Formulir

(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 the 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 the Agreement. If SAP is required to pay Taxes, Prime Contractor shall reimburse SAP for such amounts. Prime Contractor 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.
- 6.3 SAP's remuneration (or SAP's receipt of such remuneration) shall not in any way be conditioned upon the Prime Contractor receiving payment from the Customer.

## **7. Term and Termination.**

- 7.1 Term of the GTC. These GTC shall remain in effect for three (3) years from the Effective Date, unless terminated earlier by either party in accordance with this Section 7.
- 7.2 Termination of the GTC for Convenience. Either party may terminate this GTC for convenience thirty (30) days prior written notice to the other party. If these GTC are 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 these GTC.
- 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, the respective Scope Document, or terminated earlier by either party in accordance with this Section 7. 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 Prime Contractor'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 and excluding subscription based Services) may be terminated by either party (except for customer development projects

Pemesanan. Pembayaran akan jatuh tempo dalam waktu tiga puluh (30) hari setelah tagihan diterbitkan. SAP berhak untuk memperlakukan bunga keterlambatan pembayaran sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

- 6.2 Imbalan dan biaya lainnya yang dijelaskan dalam Perjanjian ini tidak termasuk Pajak. Setiap surat izin pembayaran langsung atau sertifikat bebas pajak yang berlaku harus diberikan kepada SAP sebelum Perjanjian ini ditandatangani. Jika SAP diwajibkan untuk membayar Pajak, Kontraktor Utama harus mengganti sebesar jumlah tersebut kepada SAP. Kontraktor Utama dengan ini setuju untuk mengganti rugi SAP atas setiap Pajak dan biaya terkait (termasuk yang terkait dengan penugasan jangka panjang karyawan SAP), bunga dan denda yang dibayarkan atau harus dibayarkan oleh SAP. Pasal ini tidak akan berlaku untuk pajak-pajak penghasilan SAP.
- 6.3 Remunerasi SAP (atau penerimaan SAP atas remunerasi tersebut) dalam cara apa pun tidak akan disyaratkan setelah Kontraktor Utama menerima pembayaran dari Pelanggan.

## **7. Jangka Waktu dan Pengakhiran.**

- 7.1 Jangka Waktu GTC. GTC ini akan tetap berlaku selama tiga (3) tahun dari Tanggal Mulai Berlaku, kecuali apabila diakhiri lebih awal oleh salah satu pihak sesuai dengan Pasal 7 ini.
- 7.2 Pengakhiran GTC secara Sepihak. Salah satu pihak dapat mengakhiri GTC ini secara sepihak dengan pemberitahuan tertulis tiga puluh (30) hari sebelumnya kepada pihak lainnya. Jika GTC ini diakhiri secara sepihak sebelum penyelesaian satu atau beberapa Formulir Pemesanan, pengakhiran tersebut tidak akan memengaruhi keberlanjutan Formulir Pemesanan tersebut sebagaimana diatur oleh GTC ini.
- 7.3 Jangka Waktu Formulir Pemesanan atau Layanan. Setiap Formulir Pemesanan dan Layanan akan berlaku pada tanggal berlaku yang ditetapkan dalam Formulir Pemesanan tersebut, dan akan tetap berlaku sampai akhir jangka waktu atau penyelesaian Layanan sesuai dengan Formulir Pemesanan, Dokumen Cakupan terkait, atau diakhiri lebih awal oleh salah satu pihak sesuai dengan Pasal 7 ini. Untuk menghindari keragu-raguan, penghentian setiap Layanan tertentu sesuai dengan Pasal 7 ini tidak dapat menyebabkan atau mengakibatkan penghentian setiap Layanan lainnya yang dipesan berdasarkan Formulir Pemesanan yang sama atau mengurangi kewajiban pembayaran Kontraktor Utama kepada SAP.
- 7.4 Pengakhiran Formulir Pemesanan secara Sepihak. Kecuali jika disepakati lain dalam Formulir Pemesanan, masing-masing Formulir Pemesanan (tidak termasuk Formulir Layanan dengan harga tetap dan Layanan berbasis langganan) dapat diakhiri oleh salah satu



which can only be terminated by SAP), 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 these GTC 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 Prime Contractor's payment of any money due hereunder or any Order Form) of the Agreement 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. Prime Contractor shall be liable for all payments to SAP, including all fees and expenses for all Services incurred in the performance of such Services up to the date on which any termination takes effect. All Confidential Information of the other party provided in connection with this Agreement in the possession of such party shall, subject to any legal retention rights and upon request of the other party be returned to the disclosing party or destroyed with certification of such destruction from an individual of authority to bind the respective party. The obligation to return or destroy Confidential Information does not apply to Work Products that are provided by SAP to Prime Contractor, unless the Order Form or Agreement is terminated by SAP in accordance with section 7.5 herein.

**8. Intellectual Property Rights.**

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 Prime Contractor'), shall be the sole and exclusively property of SAP and SAP SE. Prime Contractor 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.

pihak (kecuali untuk proyek pengembangan pelanggan yang hanya dapat diakhiri oleh SAP), dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis dalam waktu tiga puluh (30) hari sebelumnya kepada pihak lainnya.

7.5 Pengakhiran Perjanjian dan/atau suatu Formulir Pemesanan karena suatu alasan yang sah.

Salah satu pihak dapat mengakhiri GTC ini dan/atau suatu Formulir Pemesanan karena alasan yang sah:

7.5.1 dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis dalam waktu tiga puluh (30) hari sebelumnya tentang pelanggaran materiil oleh pihak lainnya terhadap ketentuan apa pun dari Perjanjian (termasuk tunggakan pembayaran Kontraktor Utama selama lebih dari tiga puluh (30) hari atas jumlah apa pun yang jatuh tempo berdasarkan dokumen ini atau Formulir Pemesanan mana pun), kecuali jika pihak lainnya telah memperbaiki pelanggaran tersebut selama tiga puluh (30) hari tersebut; atau

7.5.2 dengan segera jika pihak lainnya mengalami kebangkrutan, mengajukan pailit, atau melakukan pengalihan untuk kepentingan para kreditornya, atau melakukan pelanggaran materiil terhadap kewajibannya dalam Informasi Rahasia atau pengalihan.

7.6 Dampak dari Pengakhiran. Kontraktor Utama akan bertanggung jawab atas semua pembayaran kepada SAP, termasuk imbalan dan pengeluaran untuk semua Layanan yang ditanggung dalam pelaksanaan Layanan tersebut hingga tanggal pada saat pengakhiran apa pun berlaku. Seluruh Informasi Rahasia milik pihak lain yang diberikan sehubungan dengan Perjanjian ini yang dimiliki pihak tersebut, dengan tunduk pada hak retensi secara hukum dan atas permintaan pihak lain, akan dikembalikan kepada pihak yang mengungkapkan atau dimusnahkan dengan bukti tentang pemusnahan tersebut dari individu yang berwenang untuk mengikat masing-masing pihak. Kewajiban untuk mengembalikan atau memusnahkan Informasi Rahasia tidak berlaku untuk Produk Kerja yang diberikan oleh SAP kepada Kontraktor Utama kecuali jika Formulir Pemesanan atau Perjanjian diakhiri oleh SAP sesuai dengan pasal 7.5 dalam dokumen ini.

**8. Hak Kekayaan Intelektual.**

8.1 Semua hak milik dan hak dalam Layanan, Deliverables dan Produk Kerja, serta semua Hak Kekayaan Intelektual yang terkandung di dalamnya, termasuk teknik, pengetahuan atau proses Layanan dan/atau Deliverables (baik yang dikembangkan atau tidak untuk Kontraktor Utama), akan menjadi kepemilikan tunggal dan eksklusif dari SAP dan SAP SE. Kontraktor Utama setuju untuk menandatangani dan memastikan agar para pihak ketiganya menandatangani

- 8.2 Once all amounts due under an Order Form are paid in full and all claims have been satisfied, Prime Contractor is granted a non-exclusive, non-transferable license in SAP Deliverables and Work Product solely to permit Prime Contractor to sub-license such SAP Deliverables and Work Product to the Customer for the duration of the license granted to Customer under the License Agreement to run Customer's and its Affiliates' internal business operations to the same extent as Customer is granted a license to use the SAP Software, documentation and SAP Confidential Information in the License Agreement, so long as: (i) Prime Contractor complies with the terms of this Agreement; and (ii) Customer complies with the terms of the License Agreement.
- 8.3 Prime Contractor must immediately notify SAP in writing if any third party gains unauthorized access to SAP proprietary materials or Confidential Information. Prime Contractor shall take all reasonable steps to stop such unauthorized access. Prime Contractor shall also undertake such notification and informing duties on behalf of the Customer and shall ensure that the Customer takes all necessary 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. 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.

dokumentasi tersebut sebagaimana diperlukan secara wajar untuk melindungi hak milik SAP atau SAP SE atas hak-hak tersebut.

- 8.2 Setelah semua jumlah jatuh tempo berdasarkan Formulir Pemesanan dibayarkan penuh dan semua klaim telah dibayar, Kontraktor Utama diberi lisensi noneksklusif dan tidak dapat dialihkan dalam *Deliverables* dan Produk Kerja SAP hanya untuk mengizinkan Kontraktor Utama untuk mensublisensikan *Deliverables* dan Produk Kerja SAP selama durasi lisensi yang diberikan kepada Pelanggan berdasarkan Perjanjian Lisensi untuk menjalankan operasi bisnis internal Pelanggan dan Afiliasinya sejauh Pelanggan diberi lisensi untuk menggunakan Perangkat Lunak SAP, dokumentasi dan Informasi Rahasia SAP dalam Perjanjian Lisensi, sepanjang (i) Kontraktor Utama mematuhi syarat-syarat Perjanjian ini; dan (ii) Pelanggan mematuhi syarat-syarat Perjanjian Lisensi.
- 8.3 Kontraktor Utama harus segera memberitahukan SAP secara tertulis apabila pihak ketiga memperoleh akses tidak sah ke material-material berhak milik atau Informasi Rahasia SAP. Kontraktor Utama harus melakukan semua tindakan yang wajar untuk menghentikan akses tidak sah tersebut. Kontraktor Utama juga harus melakukan kewajiban memberikan informasi dan pemberitahuan atas nama Pelanggan dan harus memastikan bahwa Pelanggan melakukan semua langkah yang diperlukan untuk menghentikan akses yang tidak sah tersebut.

## 9. Kerahasiaan.

- 9.1 Penggunaan Informasi Rahasia. Informasi Rahasia tidak dapat diperbanyak dalam bentuk apa pun, kecuali sebagaimana diperlukan oleh pihak yang menerima untuk melaksanakan kewajiban-kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini. Setiap perbanyakkan Informasi Rahasia apa pun milik 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 milik pihak lain, masing-masing pihak: (a) harus melakukan semua Tindakan yang Wajar (yang ditentukan di bawah) untuk menjaga kerahasiaan semua Informasi Rahasia; dan (b) tidak dapat mengungkapkan Informasi Rahasia apa pun milik pihak lain kepada siapa pun selain personelnnya yang dapat dipercaya yang memiliki akses yang diperlukan untuk memungkinkan pihak tersebut untuk melakukan hak-haknya berdasarkan dokumen ini. Sebagaimana digunakan dalam Perjanjian ini "Langkah-langkah yang Wajar" berarti langkah-langkah yang dilakukan pihak penerima informasi untuk melindungi informasi kepemilikan dan informasi rahasianya sendiri yang serupa, yang tidak

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. Prime Contractor shall not disclose the terms and conditions of this Agreement including the pricing contained in an Order Form to any third party including the Customer (save for any practical, non-commercial terms required by SAP to be passed through to the Customer by the Prime Contractor). 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 Prime Contractor agrees that SAP may use Prime Contractor's name in customer listings and to analyze and leverage details from this Agreement (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 to reference activities that unreasonably interfere with Prime Contractor's business. Prime Contractor will take reasonable steps to procure similar rights for SAP in relation to the use of Customer's name and Customer information if required. Prime Contractor agrees that SAP may share such information with its Affiliates for marketing and other business purposes and that it has secured appropriate authorizations to share Prime Contractor and Customer employee contact information with SAP as needed.

dapat kurang dari standar perawatan yang wajar. Informasi Rahasia milik salah satu pihak yang diungkapkan sebelum penandatanganan Perjanjian ini harus tunduk pada perlindungan yang diberikan berdasarkan dokumen ini.

9.2 Pengecualian. Pembatasan-pembatasan di atas mengenai penggunaan atau pengungkapan Informasi Rahasia tidak akan berlaku untuk Informasi Rahasia yang: (a) dikembangkan secara mandiri oleh pihak penerima tanpa mengacu kepada Informasi Rahasia milik 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 informasi tersebut bebas dari pembatasan, atau (d) pihak yang mengungkapkan menyetujui secara tertulis bebas dari pembatasan tersebut.

9.3 Syarat dan Ketentuan Rahasia; Publisitas. Kontraktor Utama tidak akan mengungkapkan syarat dan ketentuan Perjanjian ini, termasuk penentuan harga yang terdapat dalam Formulir Pemesanan kepada pihak ketiga mana pun, termasuk Pelanggan (kecuali untuk syarat-syarat praktis dan non-komersial yang diwajibkan oleh SAP untuk disampaikan kepada Pelanggan melalui Kontraktor Utama). Tidak ada pihak yang dapat menggunakan nama pihak lainnya dalam publisitas, iklan, atau kegiatan serupa, tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari pihak lainnya, kecuali apabila Kontraktor Utama menyetujui bahwa SAP dapat menggunakan nama Kontraktor Utama dalam daftar pelanggan serta untuk menganalisis dan memaksimalkan perincian dari Perjanjian ini (sebagai contoh, untuk memperkirakan permintaan produk), sebagai bagian dari upaya pemasaran SAP (termasuk, namun tidak terbatas pada panggilan referensi dan kunjungan lokasi pada waktu yang disepakati bersama oleh para pihak, kesaksian pers, kunjungan ke lokasi, dan partisipasi SAPPHIRE). SAP akan melakukan upaya yang wajar untuk menghindari kegiatan referensi yang mengganggu usaha Kontraktor Utama tanpa alasan yang jelas. Kontraktor Utama akan mengambil langkah yang wajar guna memperoleh hak-hak yang sama untuk SAP sehubungan dengan penggunaan nama Pelanggan dan informasi Pelanggan apabila diperlukan. Kontraktor Utama menyetujui bahwa SAP dapat membagi informasi tersebut dengan Afiliasinya untuk pemasaran dan tujuan bisnis lainnya dan bahwa SAP telah memiliki otorisasi yang tepat untuk membagi informasi pihak penghubung karyawan Kontraktor Utama dan Pelanggan kepada SAP bila diperlukan.

## **10. Feedback.**

Prime Contractor may be invited to participate in certain evaluations, presentations, meetings, surveys or discussions (collectively, "Discussions") for the purpose of informing Prime Contractor of SAP's business and technology direction, and to allow Prime Contractor (or as used herein includes Prime Contractor'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 Prime Contractor, 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"). Prime Contractor grants to SAP SE a non-exclusive, perpetual, irrevocable, worldwide, transferable, royalty-free license, with the right to sublicense through multiple tiers, under all relevant Prime Contractor Intellectual Property Rights, to use, publish, disclose, perform, copy, make, have made, use, modify, create 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 Prime Contractor 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 these GTC. Prime Contractor 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. In the event that Customer may be invited to participate in such Discussions and to provide Feedback, Prime Contractor shall make all reasonable efforts to assist SAP in acquiring Customer's written agreement to substantially similar terms, as a pre-requisite to Customer participation. For clarity, Customer shall not participate in such Discussions unless such agreement is provided in writing.

## **11. Warranty.**

11.1 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 provision of the Service the Deliverables will materially conform with the specifications for that Deliverable in

## **10. Umpan Balik.**

Kontraktor Utama dapat diundang untuk berpartisipasi dalam beberapa evaluasi, presentasi, rapat, survei atau diskusi tertentu (secara bersama-sama disebut, "Diskusi") untuk tujuan menginformasikan Kontraktor Utama tentang arah bisnis dan teknologi SAP, dan untuk mengizinkan Kontraktor Utama (atau seperti yang digunakan dalam dokumen ini mencakup afiliasi Kontraktor Utama), atas kebijakannya sendiri, untuk memberikan kepada SAP (atau seperti yang digunakan dalam dokumen ini mencakup SAP SE atau entitas SAP lainnya) input, komentar atau saran dari Kontraktor Utama, terkait dengan arah bisnis dan teknologi SAP dan/atau kemungkinan kreasi, modifikasi, koreksi, perbaikan atau peningkatan perangkat lunak, produk dan/atau layanan SAP (secara bersama-sama disebut "Umpan Balik"). Kontraktor Utama memberikan lisensi noneksklusif, permanen, tidak dapat dibatalkan, berlaku di seluruh dunia, dapat dialihkan, bebas royalti kepada SAP SE, dengan hak untuk mensublisensikan melalui berbagai tingkat, sesuai dengan semua Hak Kekayaan Intelektual yang relevan milik Kontraktor Utama, untuk menggunakan, memublikasikan, mengungkapkan, menjalankan, menyalin, membuat, telah membuat, menggunakan, memodifikasi, membuat karya turunan, mendistribusikan, menjual, menawarkan untuk dijual dan diuntungkan dari Umpan Balik dengan cara apa pun dan melalui media apa pun. Konten Diskusi dapat mencakup area di luar cakupan Layanan dan dapat terkait dengan setiap perangkat lunak, produk, solusi dan/atau layanan SAP. Informasi Rahasia yang diungkapkan atau disediakan oleh SAP atau Kontraktor Utama selama Diskusi hanya dapat digunakan untuk tujuan Diskusi tersebut dan akan dilindungi dari penggunaan dan pengungkapan yang tidak sah sesuai dengan Pasal 9 dalam GTC ini. Kontraktor Utama menyatakan bahwa informasi yang terkait dengan perangkat lunak, produk, layanan, rencana usaha atau teknologi SAP, yang diungkapkan selama Diskusi, hanya dimaksudkan sebagai kemungkinan strategi, pengembangan, dan fungsi dan tidak dimaksudkan untuk mengikat SAP dengan setiap kegiatan usaha, strategi produk, dan/atau pengembangan tertentu. Apabila Pelanggan mungkin diundang untuk berpartisipasi dalam Diskusi tersebut dan memberikan Umpan Balik, Kontraktor Utama harus melakukan upaya yang wajar untuk membantu SAP memperoleh perjanjian tertulis Pelanggan terhadap syarat-syarat yang pada hakikatnya serupa, sebagai prasyarat agar Pelanggan dapat berpartisipasi. Untuk tujuan kejelasan, Pelanggan tidak akan berpartisipasi dalam Diskusi tersebut kecuali apabila perjanjian tersebut disediakan secara tertulis.

## **11. Jaminan.**

11.1 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 pemberian Layanan, *Deliverables* secara material akan mematuhi spesifikasi *Deliverables* tersebut yang sesuai dengan

accordance with the respective Scope Document. For clarity, the warranty period for Deliverables (if any) resulting from any subscription based Services will in no event exceed the termination date of the subscription based Services.

11.2 SAP does not warrant error-free or uninterrupted operation of any Service or Deliverable or that SAP will correct all non-conformities. SAP does not warrant that the Deliverables are designed to meet all of Customer's business requirements.

11.3 Prime Contractor shall notify SAP within ninety (90) days of provision of the Service or in writing of the alleged warranty breach and provide SAP with a precise description of the problem and all relevant information reasonably necessary for SAP in order to rectify such warranty breach.

11.4 Provided Prime Contractor has notified SAP in accordance with section 11.3 of a warranty breach and SAP validates the existence of such warranty breach, SAP will, at its option:

- a) re-perform the applicable Services or Deliverable; and
- b) refund the fee paid or reallocate quota for the specific non-conforming Service or Deliverable.

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

11.5 The warranty shall not apply:  
a) if the Deliverables are not used in accordance with the Documentation; or  
b) if the alleged warranty breach is caused by a modification to the Deliverable, Prime Contractor or third-party software.

11.6 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 Claims Brought Against Prime Contractor. SAP shall defend (at its sole expense) Prime Contractor against claims brought against Prime Contractor by any third party alleging that Prime Contractor's pass-on of the Deliverable, in accordance with the terms and

Dokumen Cakupan terkait. Untuk tujuan kejelasan, periode jaminan untuk *Deliverables* (jika ada) yang dihasilkan dari setiap Layanan berbasis langganan, dalam keadaan apa pun, tidak dapat melewati tanggal pengakhiran Layanan berbasis langganan.

11.2 SAP tidak menjamin bahwa pengoperasian setiap Layanan atau *Deliverables* tidak terganggu atau bebas kesalahan atau bahwa SAP akan memperbaiki semua ketidaksesuaian. SAP tidak menjamin bahwa *Deliverables* dirancang untuk memenuhi semua persyaratan bisnis Pelanggan.

11.3 Kontraktor Utama harus memberi tahu SAP dalam waktu sembilan puluh (90) hari sejak pemberian Layanan atau secara tertulis tentang dugaan pelanggaran garansi dan memberikan SAP deskripsi yang tepat tentang masalah dan semua informasi terkait yang diperlukan secara wajar oleh SAP untuk memperbaiki pelanggaran jaminan tersebut.

11.4 Apabila Kontraktor Utama telah memberi tahu SAP sesuai dengan pasal 11.3 tentang pelanggaran jaminan dan SAP mengesahkan adanya pelanggaran jaminan tersebut, SAP akan, atas pilihannya sendiri:

- a) menjalankan ulang Layanan atau *Deliverables* yang berlaku; dan
- b) mengembalikan imbalan yang dibayarkan atau mengalokasikan ulang kuota untuk Layanan atau *Deliverables* spesifik yang tidak sesuai.

Hal ini merupakan upaya hukum tunggal dan eksklusif Kontraktor Utama atas pelanggaran jaminan.

11.5 Jaminan tidak akan berlaku:  
a) jika *Deliverables* tidak digunakan sesuai dengan Dokumentasi; atau  
b) jika dugaan pelanggaran jaminan disebabkan oleh modifikasi terhadap *Deliverables*, Kontraktor Utama atau perangkat lunak pihak ketiga.

11.6 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 Klaim yang Diajukan Terhadap Kontraktor Utama. SAP harus membela (atas tanggungannya sendiri) Kontraktor Utama dari klaim yang diajukan terhadap Kontraktor Utama oleh pihak ketiga mana pun yang menduga bahwa *Deliverables* yang diedarkan

conditions of the Agreement, constitutes an infringement or misappropriation of a patent claim(s), copyright, or trade secret rights. SAP will indemnify Prime Contractor against all damages finally awarded by a court of competent jurisdiction against Prime Contractor (or the amount of any settlement SAP enters into) with respect to such claims. This obligation of SAP shall not apply if the alleged infringement or misappropriation results from: (a) use of the Deliverable in conjunction with any other software, services, or any product, data or apparatus that SAP did not provide; or (b) anything Prime Contractor or Customer provides including configurations, instructions or specifications; (c) a modification of the Deliverable by Prime Contractor or Customer or by a third party on behalf of Prime Contractor or (d) any use not permitted by the Agreement.

12.2 Remedies. In the event of 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 Prime Contractor the right to continue using the Deliverable under the terms of the Agreement; or (ii) replace or modify the Deliverable to be non-infringing without material decrease in functionality. If SAP provides written notice to Prime Contractor that the foregoing options are not reasonably available, Prime Contractor shall be entitled to a refund for the infringing portion of the Deliverable subject to return or cessation of use of the refunded Deliverable.

12.3 Claims Brought Against SAP. Prime Contractor shall defend SAP and its affiliated companies against claims brought against SAP by any third party arising from or related to: (i) any Prime Contractor or Customer use of the Services in violation of any applicable law or regulation; (ii) an allegation that the Customer Data, Prime Contractor's use of the Services, Customer's use of the Services or anything Prime Contractor has provided to SAP including access to third party software or proprietary information 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 Prime Contractor, Customer, and/or its named users or by the conduct of a third party using Prime Contractor's or Customer's access credentials.

12.4 Procedure. The obligations under this Section 12 are conditioned on: (a) the party against

oleh Kontraktor Utama, sesuai dengan syarat dan ketentuan Perjanjian ini, merupakan pelanggaran langsung atau penyalahgunaan klaim(-klaim) hak paten, hak cipta, atau hak rahasia dagang. SAP akan mengganti rugi Kontraktor Utama atas semua kerugian yang pada akhirnya diputuskan oleh pengadilan yang berwenang terhadap Kontraktor Utama (atau biaya penyelesaian apa pun yang disepakati oleh SAP) terkait dengan klaim-klaim tersebut. Kewajiban SAP ini tidak akan berlaku jika dugaan pelanggaran atau penyalahgunaan diakibatkan oleh (a) penggunaan *Deliverables* bersama dengan perangkat lunak, layanan lainnya, atau produk, data atau alat apa pun yang tidak disediakan SAP; atau (b) apa pun yang diberikan oleh Kontraktor Utama atau Pelanggan termasuk konfigurasi, instruksi, atau spesifikasi; (c) modifikasi *Deliverables* oleh Kontraktor Utama atau Pelanggan atau oleh pihak ketiga atas nama Kontraktor Utama atau (d) penggunaan apa pun yang tidak diperbolehkan dalam Perjanjian.

12.2 Ganti Rugi. Jika klaim berdasarkan Pasal 12.1 diajukan atau berdasarkan pendapat SAP yang wajar mungkin diajukan, SAP dapat, atas pilihan dan tanggungannya sendiri: (i) mendapatkan hak untuk Kontraktor Utama untuk tetap menggunakan *Deliverables* berdasarkan aturan Perjanjian ini; atau (ii) mengganti atau memodifikasi *Deliverables* agar tidak melanggar tanpa mengurangi fungsionalitas secara materiil. Apabila SAP memberikan pemberitahuan tertulis kepada Kontraktor Utama bahwa opsi sebelumnya tidak disediakan secara layak, Kontraktor Utama akan berhak atas pengembalian dana untuk bagian yang melanggar *Deliverables* sesuai dengan pengembalian atau penghentian penggunaan atas *Deliverables* yang dikembalikan.

12.3 Klaim yang Diajukan terhadap SAP. Kontraktor Utama harus membela SAP dan perusahaan afiliasinya dari klaim yang diajukan terhadap SAP oleh pihak ketiga mana pun yang timbul dari atau terkait dengan (i) setiap penggunaan Layanan oleh Kontraktor Utama atau Pelanggan yang melanggar undang-undang atau peraturan yang berlaku; atau (ii) dugaan bahwa Data Pelanggan, Penggunaan Layanan oleh Kontraktor Utama, penggunaan Layanan oleh Pelanggan atau apa pun yang telah diberikan oleh Kontraktor Utama kepada SAP termasuk akses ke perangkat lunak atau informasi berhak milik pihak ketiga melanggar, menyalahi atau menyalahgunakan hak dari pihak ketiga. Hal-hal di atas akan berlaku, tanpa memerhatikan apakah ganti rugi tersebut disebabkan oleh perilaku Kontraktor Utama, Pelanggan, dan/atau pengguna yang ditentukannya atau perilaku pihak ketiga yang menggunakan kredensial akses Kontraktor Utama atau Pelanggan.

12.4 Prosedur. Kewajiban berdasarkan Pasal 12 ini tergantung pada: (a) pihak yang terdapatnya

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 Exclusive Remedy. 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.**

- 13.1 Notwithstanding anything herein to the contrary, except for damages resulting from (i) unauthorized use or disclosure of Confidential Information (including Customer Data), or (ii) damages resulting from death or bodily injury arising from either party's gross negligence or willful misconduct, or (iii) SAP's right to collect unpaid fees, 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 subscription based Services including managed services, the fees paid in the twelve (12) month period preceding the date of the incident giving rise to the liability,

klaim pihak ketiga diajukan secara tepat waktu yang memberitahukan kepada pihak lain secara tertulis tentang setiap klaim tersebut, namun dengan ketentuan bahwa kegagalan suatu pihak untuk memberikan atau menunda memberikan pemberitahuan tersebut tidak akan membebaskan suatu pihak atas kewajibannya berdasarkan Pasal 12 ini, kecuali jika kegagalan atau penundaan tersebut merugikan pembelaan; (b) pihak yang diwajibkan untuk membela klaim berdasarkan dokumen ini memiliki hak untuk sepenuhnya mengendalikan pembelaan terhadap klaim tersebut; dan (c) pihak yang terhadapnya klaim pihak ketiga tersebut diajukan bekerja sama secara wajar dalam pembelaan klaim tersebut. Setiap penyelesaian dari klaim apa pun tidak akan mencakup pelaksanaan kewajiban finansial atau kewajiban khusus atau pengakuan tanggung jawab oleh pihak yang terhadapnya klaim diajukan, namun dengan ketentuan bahwa SAP dapat menyelesaikan setiap klaim pada basis yang mewajibkan SAP untuk mengganti Layanan dengan setiap layanan alternatif yang secara substansial setara dan tidak melanggar. Atas tanggungannya sendiri, pihak yang terhadapnya klaim pihak ketiga diajukan dapat diwakili oleh konsul yang dapat diterima secara wajar oleh pihak yang diwajibkan untuk membela klaim berdasarkan dokumen ini. Tidak satu pihak pun yang dapat melakukan tindakan apa pun untuk merespons setiap pelanggaran atau penyalahgunaan atau dugaan pelanggaran atau penyalahgunaan, yang merugikan hak-hak pihak lain.

- 12.5 Upaya Hukum Eksklusif. Ketentuan dalam Pasal 12 ini menyatakan tanggung jawab tunggal, eksklusif, dan sepenuhnya dari para pihak, Afiliasinya dan pemberi lisensinya kepada pihak lain, dan merupakan ganti rugi tunggal pihak lain, terkait dengan klaim pihak ketiga yang dicakup di sini dan dengan pelanggaran atau penyalahgunaan hak kekayaan intelektual pihak ketiga.

### **13. Batasan Tanggung Jawab.**

- 13.1 Meskipun terdapat ketentuan yang bertentangan dalam dokumen ini, kecuali untuk kerugian yang diakibatkan oleh (i) penggunaan atau pengungkapan Informasi Rahasia (termasuk Data Pelanggan) secara tidak sah, atau (ii) kerugian akibat kematian atau cedera fisik yang timbul baik dari kelalaian atau kesalahan yang disengaja oleh salah satu pihak, atau (iii) hak SAP untuk menarik imbalan belum dibayarkan, dalam keadaan apa pun dan terlepas dari sifat klaim, tidak ada satu pihak pun (atau masing-masing afiliasi mereka atau pemberi lisensi SAP) yang akan bertanggung jawab satu sama lain atau terhadap orang atau badan lain berdasarkan Perjanjian ini untuk jumlah kerugian yang melebihi imbalan yang dibayarkan untuk Layanan yang berlaku berdasarkan Formulir Pemesanan terkait atau dalam kasus Layanan

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.**

Prime Contractor 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 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 Electronic signature. Signatures sent by electronic means (facsimile, scanned and sent via e-mail, or signed by electronic signature service where legally permitted) shall be deemed original signatures.

15.4 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 Prime Contractor at the addresses first set forth in the applicable Order Form. Where in this Section 15.4 or elsewhere in this Agreement written form is required, that requirement can be met by email, facsimile transmission, exchange of letters or other written form.

berbasis langganan termasuk layanan terkelola, biaya yang dibayar dalam waktu dua belas (12) bulan sebelum tanggal insiden yang menimbulkan kewajiban, atau, setiap kerusakan khusus, insidental, sebagai akibat, atau tidak langsung, hilangnya itikad baik atau keuntungan bisnis, penghentian pekerjaan atau kompensasi kerugian yang diputuskan oleh hakim.

#### **14. Pengalihan.**

Kontraktor Utama tidak dapat, tanpa adanya persetujuan tertulis sebelumnya dari SAP, mengalihkan, mendelegasikan, menjanjikan, atau mentransfer Perjanjian ini, atau setiap hak atau kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini, atau Produk Kerja dan *Deliverables* atau Informasi Rahasia SAP, kepada pihak mana pun, baik secara sukarela atau melalui penegakan 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 kepada pihak ketiga yang memenuhi syarat.

#### **15. Ketentuan Umum.**

15.1 Keterpisahan. Para pihak bermaksud bahwa apabila salah satu atau beberapa ketentuan dalam Perjanjian ini dianggap tidak sah atau tidak dapat diberlakukan dengan cara apa pun, ketidakabsahan atau ketidakberlakuan tersebut tidak akan memengaruhi ketentuan-ketentuan lain dalam 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 Adanya Pengabaian. Jika salah satu pihak harus mengabaikan pelanggaran terhadap ketentuan apa pun dalam Perjanjian ini, pihak tersebut tidak dianggap telah mengabaikan pelanggaran sebelum atau sesudahnya terhadap ketentuan yang sama atau yang lainnya dalam Perjanjian ini.

15.3 Tanda tangan elektronik. Tanda tangan yang dikirimkan secara elektronik (facsimile, hasil pemindaian dan dikirimkan melalui email, atau ditandatangani dengan layanan tanda tangan elektronik bila diperbolehkan secara hukum) akan dianggap sebagai tanda tangan asli.

15.4 Pemberitahuan. Semua pemberitahuan atau laporan yang diwajibkan atau dapat diberikan sesuai dengan Perjanjian ini harus dalam bentuk tertulis dan dianggap resmi untuk diberikan saat dikirim ke kantor masing-masing eksekutif SAP dan Kontraktor Utama di alamat yang dinyatakan terlebih dahulu dalam setiap Formulir Pemesanan yang berlaku. Jika dalam Pasal 15.4 ini atau pasal mana pun dalam Perjanjian ini mewajibkan adanya pemberitahuan tertulis, persyaratan tersebut dapat dipenuhi melalui email, transmisi facsimile, surat-menyurat atau bentuk tertulis lainnya.



- 15.5 Independent Contractor. The relationship of SAP and Prime Contractor established by this Agreement is that of an independent contractor and no employment, agency, trust, partnership or fiduciary relationship is created by this Agreement.
- 15.6 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.
- 15.7 Governing Law. This Agreement and any claims arising out of or relating to this Agreement and its 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
- 15.5 Kontraktor Independen. Hubungan antara SAP dan Kontraktor Utama 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.
- 15.6 Keadaan Kahar. Setiap penundaan atau tidak terlaksananya ketentuan apa pun dalam Perjanjian ini (selain untuk pembayaran jumlah terutang berdasarkan Perjanjian ini) yang disebabkan oleh kondisi di luar kendali yang wajar dari pihak pelaksana tidak akan merupakan pelanggaran terhadap Perjanjian ini, dan waktu untuk pelaksanaan ketentuan tersebut, jika ada, akan dianggap diperpanjang untuk periode yang sama dengan kondisi yang menghambat pelaksanaan.
- 15.7 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 ketidaksesuaiannya dengan prinsip-prinsip hukum. Jika terdapat ketidaksesuaian antara undang-undang, peraturan, dan regulasi luar negeri dengan undang-undang, peraturan, dan regulasi Indonesia, undang-undang, peraturan, dan regulasi Indonesia akan berlaku dan mengatur. Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Kontrak Jual Beli Barang Internasional tidak berlaku untuk Perjanjian ini. 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 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 salah satu Pihak yang diterapkan ke pengadilan Indonesia yang berwenang untuk memberikan bantuan (*interim relief*) apa pun di mana pengadilan arbitrase akan dibentuk sesuai dengan ketentuan di bawah ini tidak dapat atau tidak mau bertindak, Para Pihak menyetujui bahwa meskipun terdapat syarat-syarat apa pun dari Perjanjian ini, setiap perselisihan, perbedaan atau pertanyaan antara Para Pihak sehubungan dengan materi atau hal yang timbul dari atau yang berkaitan dengan Perjanjian ini akan dirujuk dan diselesaikan melalui arbitrase di Jakarta, Indonesia sesuai dengan Peraturan arbitrase dari *Singapore International Arbitration Centre* ("SIAC Rules") untuk sementara waktu yang berlaku yang memandang bahwa aturan dimasukkan sebagai referensi dalam klausul ini. Arbitrase akan diadakan dalam bahasa Inggris oleh panel dengan anggota sejumlah tiga (3) orang

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.

15.8 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 written consent of the other party. This provision shall not restrict the right of either party to solicit or recruit generally in the media. Where legally enforceable, Prime Contractor shall put in place contractual provisions with the Customer that the Customer shall not knowingly solicit to hire any of SAP's employees involved in this Agreement during the term of this Agreement and for a period of six (6) months from the termination thereof, without the express written consent of SAP.

15.9 Entire Agreement; Written Form. Each Agreement, as defined in an applicable Order Form, constitutes the complete and exclusive statement of the agreement between SAP and Prime Contractor with respect to the subject matter hereof and all previous representations, discussions and writings are merged in, and superseded by each such Agreement and the parties disclaim any reliance on any such representations, discussions and writings. An Agreement may be modified only by a writing signed by both parties. An Agreement shall prevail over any additional, conflicting or inconsistent terms and conditions which may appear on any purchase order or other document furnished by Prime Contractor to SAP.

15.10 Hierarchy. In the event of any inconsistencies between these GTC and an Order Form, the Order Form shall take precedence over the GTC. The Scope Document prevails over any Order Form.

15.11 Regulatory Matters. The SAP Confidential Information inclusive of all Services, Work Product and Deliverables and other SAP Materials, are subject to the

("Panel"), satu anggota dipilih oleh SAP, satu anggota dipilih oleh Pengguna Akhir, dan anggota ketiga yang akan menjadi ketua dipilih oleh kesepakatan antara (2) anggota lainnya. Ketua harus memiliki pengalaman sebagai pengacara minimal selama 15 tahun dalam bidang hukum komputer atau bidang IT, dan arbiter lainnya harus memiliki latar belakang atau pelatihan dalam hukum komputer, ilmu komputer, atau pemasaran produk industri komputer. Apabila Perjanjian ini, Aturan SIAC, atau Undang-undang dan Peraturan Arbitrase tidak berlaku terhadap pelaksanaan proses arbitrase, Panel harus memutuskan cara pelaksanaan proses tersebut.

15.8 Larangan untuk Memperkerjakan Personel Perusahaan Lain. Tidak ada satu pihak pun yang dapat dengan sengaja memperkerjakan 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 memperkerjakan atau merekrut secara umum melalui media. Apabila dapat diberlakukan secara hukum, Kontraktor Utama harus mempersiapkan ketentuan kontrak dengan Pelanggan bahwa Pelanggan tidak akan secara sadar berusaha menyewa karyawan SAP mana pun yang terlibat dalam Perjanjian ini selama jangka waktu Perjanjian ini dan selama periode enam (6) bulan sejak Perjanjian tersebut diakhiri, tanpa persetujuan tertulis dari SAP.

15.9 Keseluruhan Perjanjian; Bentuk Tertulis. Setiap Perjanjian, sebagaimana yang dinyatakan dalam Formulir Pemesanan yang berlaku, merupakan pernyataan perjanjian yang lengkap dan eksklusif antara SAP dan Kontraktor Utama yang berkaitan dengan pokok materi ini, serta semua pernyataan, diskusi dan tulisan sebelumnya digabungkan dan digantikan oleh setiap Perjanjian tersebut dan para pihak melepaskan ketergantungan pada setiap pernyataan, diskusi dan tulisan tersebut. Suatu Perjanjian dapat dimodifikasi hanya melalui tulisan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. Perjanjian ini berlaku di atas setiap syarat dan ketentuan tambahan, yang bertentangan atau yang tidak konsisten yang mungkin muncul pada setiap pesanan pembelian atau dokumen lain yang diberikan oleh Kontraktor Utama kepada SAP.

15.10 Hierarki. Jika terdapat ketidakkonsistenan antara GTC ini dan Formulir Pemesanan, Formulir Pemesanan tersebut akan berlaku di atas GTC. Dokumen Cakupan berlaku di atas Formulir Pemesanan mana pun.

15.11 Masalah Peraturan. Informasi Rahasia SAP termasuk semua Layanan, Produk Kerja dan *Deliverables* serta Materi SAP lainnya tunduk pada undang-

export control laws of various countries, including without limit the laws of the United States, Germany and Indonesia. Prime Contractor agrees that it will not, and will ensure that Customer agrees that it will also 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 consent of SAP, and will not export the Confidential Information to countries, persons or entities prohibited by such laws. Prime Contractor shall also be responsible for complying with all applicable governmental regulations and laws of the country where Prime Contractor is registered, and any foreign countries with respect to the use of the Confidential Information and provision of Customer Data by Prime Contractor and/or its subsidiaries, Customer and/or its subsidiaries, or authorized users.

15.12 Survival.

Sections 7 (Term and Termination), 8 (Intellectual Property Rights), 9 (Confidentiality), 13 (Limitation of Liabilities), 15.7 (Governing Law), and 15.8 (Non-Solicitation) shall survive any termination of this Agreement.

**16. System Security and Data Safeguards.**

When SAP is given access to Prime Contractor or Customer's systems and data, SAP shall comply with Prime Contractor or Customer's (as applicable) reasonable administrative, technical, and physical safeguards to protect such data and guard against unauthorized access. In connection with such access, Prime Contractor 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 Prime Contractor deems appropriate from time to time. Prime Contractor shall ensure that Customer will be responsible for providing SAP Consultants with user authorizations and passwords to access its systems and revoking such authorizations and terminating such access, as Customer deems appropriate from time to time. Prime Contractor shall not grant SAP access to Prime Contractor systems or personal information (of Prime Contractor or any third party) unless such access is essential for the performance of Services under the Agreement and Prime Contractor shall ensure that Customer agrees to the same in relation to Customer systems or personal information (of Customer or any third party). 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.

undang pengendalian ekspor sejumlah negara, termasuk namun tidak terbatas pada undang-undang Amerika Serikat, Jerman dan Indonesia. Kontraktor Utama menyetujui bahwa pihaknya tidak akan, dan akan memastikan bahwa Pelanggan menyetujui bahwa pihaknya juga tidak akan menyerahkan Layanan SAP, Produk Kerja, *Deliverables*, dan Materi SAP lainnya atau Informasi Rahasia SAP kepada instansi pemerintah mana pun untuk pertimbangan 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 hukum yang dilarang oleh undang-undang tersebut. Kontraktor Utama juga harus bertanggung jawab untuk mematuhi semua regulasi dan undang-undang pemerintah yang berlaku di suatu negara di mana Kontraktor Utama terdaftar, dan setiap negara asing terkait dengan penggunaan Informasi Rahasia dan pemberian Data Pelanggan oleh Kontraktor Utama dan/atau anak-anak perusahaannya, Pelanggan dan/atau anak-anak perusahaannya, atau pengguna resminya.

15.12 Tetap Berlaku setelah Pengakhiran.

Pasal 7 (Jangka Waktu dan Pengakhiran), Pasal 8 (Hak Kekayaan Intelektual), Pasal 9 (Kerahasiaan), Pasal 13 (Batasan Tanggung Jawab), 15.7 (Undang-undang yang Mengatur), dan 15.8 (Larangan untuk Memperkerjakan Personel Perusahaan Lain) akan tetap berlaku setelah pengakhiran Perjanjian ini.

**16. Keamanan Sistem dan Perlindungan Data.**

Jika SAP mendapatkan akses ke sistem dan data Kontraktor Utama atau Pelanggan, SAP akan mematuhi aturan perlindungan yang wajar secara administratif, teknis, dan fisik milik Kontraktor Utama atau Pelanggan (apabila berlaku) untuk melindungi data tersebut dan melindungi dari akses yang tidak sah. Terkait dengan akses tersebut, Kontraktor Utama akan bertanggung jawab untuk memberikan otorisasi dan kata sandi pengguna kepada Konsultan SAP untuk mengakses sistem-sistemnya dan mencabut otorisasi serta mengakhiri akses tersebut, sebagaimana dianggap tepat oleh Kontraktor Utama dari waktu ke waktu. Kontraktor Utama akan memastikan bahwa Pelanggan akan bertanggung jawab untuk memberikan otorisasi dan kata sandi pengguna kepada Konsultan SAP untuk mengakses sistem-sistemnya dan mencabut otorisasi serta mengakhiri akses tersebut, sebagaimana dianggap tepat oleh Pelanggan dari waktu ke waktu. Kontraktor Utama tidak akan memberikan akses SAP untuk sistem Kontraktor Utama atau informasi pribadi (dari Kontraktor Utama atau pihak ketiga mana pun), kecuali apabila akses tersebut sangat penting bagi kinerja Layanan berdasarkan Perjanjian dan Kontraktor Utama harus memastikan bahwa Pelanggan juga menyetujui, sehubungan dengan sistem Pelanggan atau informasi pribadi (dari Pelanggan atau pihak ketiga mana pun). Para pihak

menyetujui bahwa pelanggaran terhadap ketentuan ini dianggap tidak pernah terjadi jika SAP tidak mematuhi aturan perlindungan yang disebutkan di atas, kecuali jika terdapat informasi pribadi yang hilang/dicuri.