

**SAP PartnerEdge  
Terms and Conditions for  
VAR Delivered Support for SAP Business One  
("Support Annex")**

**Preamble**

**Whereas**, this Support Annex establishes the terms and conditions for VAR Delivered Support for SAP Business One offered by SAP.

**Whereas**, Partner wishes to deliver VAR Delivered Support for SAP Business One distributed under the Sell On Premise Model.

**Now therefore**, for good and valuable consideration, the Parties hereto agree as follows:

**Definitions and Interpretation**

**1. Definitions**

**"Delivery"** is defined in Article 4 (Delivery of Software) of the Sell On Premise Model.

**"Incident"** means a fault, an error or a malfunction of the Supported Software perceived by the Supported End User for which assistance is required and that is reported to SAP's or Partner's support organization via the official communication channel.

**"Incident Root Cause Analysis"** means the analysis and classification of an Incident as a hardware problem, handling issue, data quality issue, software fault, etc. Treatment and routing of such Incident is dependent on the result of the Incident classification.

**"Maintenance Services"** with regard to this Support Annex means VAR Delivered Support.

**"Ongoing Partner Requirements"** means the ongoing partner requirements set out in Part 1 - Pasal 3 no. 2.

**"Price List"** with regard to this Support Annex means the "SAP List of Prices and Conditions (indirect sales)" consisting of the "SAP Pricing & Licensing Principles", "SUR" and "SAP Price List for PartnerEdge Channel Partners" for the Sell On Premise Model applicable to the country in which End User is located which is published on SAP's partner-dedicated website or directly provided to Partner by SAP.

**"SAP Service Marketplace"** means SAP's web-based information repository for customers, end users and partners which is made available on <http://service.sap.com>.

**"Sell On Premise Model"** means the "SAP PartnerEdge – Sell On Premise Specific Terms and Conditions" that SAP and Partner have agreed on by signing the Sell On Premise Schedule under which Partner is granted, inter alia, the right to market and distribute certain Software.

**"Sell On Premise Schedule"** means the "SAP PartnerEdge – Sell On Premise Schedule" that SAP and Partner signed and that refers to the "SAP PartnerEdge – Sell On Premise Specific Terms and Conditions".

**"Supported End User"** means any End User for which Partner and SAP concluded a SAP Support Sales Order which has not been terminated.

**"Supported Software"** with regard to this Support Annex means SAP Business One.

**SAP PartnerEdge  
Syarat dan Ketentuan untuk  
Dukungan Yang Diberikan VAR untuk SAP Business One  
("Tambahan Dukungan")**

**Pendahuluan**

**Bahwa**, Tambahan Dukungan ini menetapkan syarat dan ketentuan untuk Dukungan Yang Diberikan VAR untuk SAP Business One yang ditawarkan oleh SAP.

**Bahwa**, Mitra akan memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk SAP Business One yang didistribusikan sesuai Model Sell On Premise.

**Adapun oleh karena itu**, untuk pertimbangan yang baik dan bernilai, dengan ini Para Pihak menyetujui sebagai berikut:

**Definisi dan Interpretasi**

**1. Definisi**

**"Pengiriman"** didefinisikan dalam Pasal 4 (Pengiriman Perangkat Lunak) dalam Model Sell On Premise.

**"Insiden"** berarti kesalahan atau gangguan fungsi pada Perangkat Lunak yang Didukung yang diketahui oleh Pengguna Akhir yang Didukung yang memerlukan bantuan dan yang dilaporkan ke organisasi dukungan SAP atau Mitra melalui jalur komunikasi resmi.

**"Analisis Akar Masalah Insiden"** berarti analisis dan klasifikasi sebuah Insiden sebagai masalah perangkat keras, masalah penanganan, masalah kualitas data, gangguan perangkat lunak, dll. Penanganan dan penelusuran Insiden semacam ini bergantung pada hasil dari klasifikasi Insiden.

**"Layanan Pemeliharaan"** terkait dengan Tambahan Dukungan ini berarti Dukungan Yang Diberikan VAR.

**"Persyaratan Mitra yang Sedang Berlangsung"** berarti persyaratan mitra yang sedang berlangsung yang ditetapkan dalam Bagian 1 - Pasal 3 no. 2.

**"Daftar Harga"** dalam kaitannya dengan Tambahan Dukungan ini berarti "Daftar Harga dan Ketentuan (penjualan tidak langsung) SAP" yang terdiri atas "Prinsip Penetapan Harga & Pemberian Lisensi SAP", "SUR" dan "Daftar Harga SAP untuk Mitra Jalur PartnerEdge" untuk Model Sell on Premise ini, yang berlaku di negara-negara tempat Pengguna Akhir berada, yang ditampilkan pada situs web khusus SAP untuk mitra, atau disediakan secara langsung oleh SAP bagi Mitra.

**"SAP Service Marketplace"** berarti penyimpanan informasi berbasis web milik SAP bagi pelanggan, pengguna akhir, dan mitra yang terdapat di <http://service.sap.com>.

**"Model Sell On Premise"** berarti "SAP PartnerEdge – Syarat dan Ketentuan Khusus Sell On Premise" bahwa SAP dan Mitra telah menyetujui dengan menandatangani Lampiran On Premise yang atas dasarnya Mitra diberikan, beberapa diantaranya, hak untuk memasarkan dan mendistribusikan Perangkat Lunak tertentu.

**"Lampiran Sell On Premise"** berarti "SAP PartnerEdge – Lampiran Sell On Premise" yang ditandatangani SAP dan Mitra dan bahwa hal tersebut merujuk pada "SAP PartnerEdge – Syarat dan Ketentuan Khusus Sell On Premise".

**"Pengguna Akhir yang Didukung"** berarti setiap Pengguna Akhir yang untuknya Mitra dan SAP menandatangani Pemesanan Pembelian Dukungan SAP yang belum diakhiri.

**"Perangkat Lunak yang Didukung"** terkait dengan Tambahan Dukungan ini berarti SAP Business One.

**"Dukungan Yang Diberikan VAR"** terkait dengan Tambahan Dukungan ini berarti dukungan untuk Perangkat Lunak yang

"VAR Delivered Support" with regard to this Support Annex means support for the Supported Software as set out in detail in this Support Annex.

2. Any terms not defined in this Support Annex will have the meaning ascribed to them in any other part of the Agreement or the Sell On Premise Model.

3. The headings in this Support Annex are for convenience only and are to be ignored in construing this Support Annex.

4. Any reference in this Support Annex to a defined document is a reference to that defined document as amended, varied, novated or supplemented from time to time.

5. Where the context so admits, the singular includes the plural and vice versa.

## **PART 1 – General Terms and Conditions**

### **Article 1 Engagement Model**

1. Subject to the terms and conditions set out in this Support Annex and only as long as Partner is authorized to market and distribute Software under the Sell On Premise Model and has achieved and continues to uphold the Ongoing Partner Requirements, SAP hereby grants to Partner and Partner hereby accepts from SAP the right to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Supported Software distributed under the Sell On Premise Model in its own name, at its own risk, and for its own account to End Users located in the Territory (as defined in the Sell On Premise Schedule).

2. Partner will use its best efforts to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Supported Software distributed under the Sell On Premise Model.

3. Partner acknowledges that SAP provides VAR Delivered Support to the Partner solely on the basis set out in this Support Annex and the Price List.

### **Article 2 Introduction to VAR Delivered Support**

1. Under this Support Annex, Partner will be the primary support provider for the Supported Software. In a nutshell, this means that Partner will receive Incidents from Supported End Users and will be obliged to provide Support Level 1 and Support Level 2 (as further defined and explained in Part 2 - Pasal 5 (Support Levels and Priorities) no. 1a) and b).

2. SAP will be the subsequent support provider for the Supported Software and will, after Partner provided Support Level 1 and Support Level 2, receive Incidents from Partner and perform Support Level 3 (as further defined and explained in Part 2 - Pasal 5 (Support Levels and Priorities) no. 1c).

3. Partner will explain to each End User interested in receiving VAR Delivered Support the scope and values of SAP's support offering.

4. The exact scope of VAR Delivered Support is set out in Part 2 - Pasal 2 (VAR Delivered Support for Supported End Users).

### **Article 3 Prerequisites for VAR Delivered Support**

In order to be authorized to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Supported Software, Partner needs to fulfill all of the following prerequisites:

Didukung sebagaimana dijelaskan secara terperinci dalam Tambahan Dukungan ini.

2. Istilah apa pun yang tidak dijelaskan dalam Tambahan Dukungan ini akan dijelaskan maknanya dalam bagian lain dari Perjanjian atau Model Sell On Premise ini.

3. Judul pada Tambahan Dukungan ini hanya untuk tujuan kemudahan dan akan diabaikan dalam menafsirkan Tambahan Dukungan ini.

4. Rujukan apa pun dalam Tambahan Dukungan ini yang mengacu ke suatu dokumen tertentu adalah rujukan ke dokumen yang ditentukan tersebut sebagai rujukan yang diamandemen, dibedakan, diganti, atau dilengkapi dari waktu ke waktu.

5. Bila konteksnya menyatakan demikian, maka bentuk tunggal mencakup bentuk jamak, dan sebaliknya.

## **BAGIAN 1 – Syarat dan Ketentuan Umum**

### **Pasal 1 Model Perikatan**

1. Sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam Tambahan Dukungan ini dan hanya jika Mitra berwenang untuk memasarkan dan mendistribusikan Perangkat Lunak sesuai Model Sell On Premise, serta telah mencapai dan terus mempertahankan Persyaratan Mitra yang Sedang Berlangsung, dengan ini SAP memberikan kepada Mitra dan dengan ini Mitra menerima dari SAP hak untuk memasarkan, menjual, dan memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Perangkat Lunak yang Didukung yang didistribusikan sesuai Model Sell On Premise ini atas namanya sendiri, atas risikonya sendiri, serta atas tanggung jawabnya sendiri untuk Pengguna Akhir yang berada di Wilayah (sebagaimana dinyatakan dalam Lampiran Sell On Premise).

2. Mitra harus berupaya sebaik mungkin untuk memasarkan, menjual, dan menyediakan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Perangkat Lunak yang Didukung yang didistribusikan sesuai Model Sell On Premise.

3. Mitra mengakui bahwa SAP menyediakan Dukungan Yang Diberikan VAR kepada Mitra hanya pada basis yang ditetapkan dalam Tambahan Dukungan dan Daftar Harga.

### **Pasal 2 Pengantar Dukungan Yang Diberikan VAR**

1. Dalam Tambahan Dukungan ini, Mitra akan menjadi penyedia dukungan utama untuk Perangkat Lunak yang Didukung. Secara singkat, hal ini berarti bahwa Mitra akan menerima laporan Insiden dari Pengguna Akhir yang Didukung dan akan diharuskan untuk memberikan Tingkat Dukungan 1 dan Tingkat Dukungan 2 (sebagaimana dinyatakan dan dijelaskan lebih lanjut di Bagian 2 - Pasal 5 (Tingkat Dukungan dan Prioritas) no. 1a) dan b).

2. SAP akan menjadi penyedia dukungan berikutnya untuk Perangkat Lunak yang Didukung dan, setelah Mitra memberikan Tingkat Dukungan 1 dan Tingkat Dukungan 2, akan menerima laporan Insiden dari Mitra dan melakukan Tingkat Dukungan 3 (sebagaimana dinyatakan dan dijelaskan lebih lanjut dalam Bagian 2 - Pasal 5 (Tingkat Dukungan dan Prioritas) no. 1c).

3. Mitra harus menjelaskan kepada setiap Pengguna Akhir yang tertarik untuk menerima Dukungan Yang Diberikan VAR tentang cakupan dan nilai dari penawaran dukungan SAP.

4. Cakupan pasti Dukungan Yang Diberikan VAR dijelaskan dalam Bagian 2 - Pasal 2 (Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Pengguna Akhir yang Didukung).

### **Pasal 3 Prasyarat untuk Dukungan Yang Diberikan VAR**

Agar dapat berwenang untuk memasarkan, menjual, dan memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Perangkat Lunak yang Didukung, Mitra harus memenuhi semua prasyarat berikut:

### 1. Sell On Premise Model

Partner and SAP must have concluded a Sell On Premise Model and Partner must be authorized to market and distribute Software thereunder.

### 2. Ongoing Partner Requirements

Partner must ensure that at least the minimum number of its employees has the required certifications or qualifications as further set out in detail on the relevant section of the SAP partner-dedicated website. Further technical prerequisites are set out in Part 2 - Pasal 6 no. 2a) (Initial Setup).

### 3. SAP Support Sales Order

Partner and SAP must have concluded a SAP Support Sales Order (as defined below) for each Supported Software order placed for an End User for which Partner wants to provide VAR Delivered Support.

## Article 4 Conclusion of SAP Support Sales Order

1. Partner must place an order with SAP for VAR Delivered Support together with each Supported Software order placed for an End User who wants to receive VAR Delivered Support from Partner (both orders may be included in one order form). Partner will use and fill out completely such forms and minimum order requirements as SAP may prescribe from time to time and must comply with any then-current order process for VAR Delivered Support. Where available, Partner agrees to use the electronic means provided by SAP for placing orders.

2. Orders by Partner for VAR Delivered Support are binding, non-cancellable, non-revocable, and non-transferable. All orders by Partner are subject to SAP's acceptance which SAP will give via the order process, through the Delivery of the relevant Supported Software or by sending an invoice concerning Partner's order for VAR Delivered Support, whichever occurs first.

3. Every accepted order for VAR Delivered Support for a specific End User represents a separate contract between SAP and Partner (each a "SAP Support Sales Order").

4. For any additional Supported Software that Supported End User has acquired and is subject to VAR Delivered Support, Partner must conclude a separate SAP Support Sales Order.

5. Any orders for VAR delivered support between SAP and Partner that were concluded or continued under or in connection with the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" for VAR Delivered Support (as defined therein) relating to SAP Business One will continue as SAP Support Sales Orders under this Support Annex if they were still valid at the Effective Date stated in the Sell On Premise Schedule. With regard to these, the terms and conditions of this Support Annex apply.

6. Any orders for VAR delivered support between SAP and Partner that were concluded under or in connection with an old SMB reseller agreement or other former SAP partner resale agreement for that Partner provided support relating to SAP Business One will continue as SAP Support Sales Orders under this Support Annex if they were still valid at the Effective Date stated in the Sell On Premise Schedule. With regard to these, the terms and conditions of this Support Annex apply.

### 1. Model Sell On Premise

Mitra dan SAP harus menandatangani Model Sell On Premise dan Mitra harus berwenang memasarkan dan mendistribusikan Perangkat Lunak berdasarkan dokumen ini.

### 2. Persyaratan Mitra yang Sedang Berlangsung

Mitra harus memastikan bahwa sekurangnya karyawan dalam jumlah terendah memiliki sertifikasi atau kualifikasi yang diperlukan sebagaimana dijelaskan lebih lanjut pada bagian terkait di situs web SAP khusus untuk mitra. Prasyarat teknis selanjutnya ditetapkan dalam Bagian 2 - Pasal 6 no. 2a) (Pengaturan Awal).

### 3. Pemesanan Penjualan Dukungan SAP

Mitra dan SAP harus menandatangani Pemesanan Penjualan Dukungan SAP (sebagaimana dinyatakan di bawah ini) untuk setiap pemesanan Perangkat Lunak yang Didukung yang diajukan untuk setiap Pengguna Akhir yang untuknya Mitra akan memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR.

## Pasal 4 Penandatanganan Pemesanan Penjualan Dukungan SAP

1. Mitra harus mengajukan pemesanan kepada SAP atas Dukungan Yang Diberikan VAR beserta setiap pemesanan Perangkat Lunak yang Didukung yang diajukan untuk Pengguna Akhir yang akan menerima Dukungan Yang Diberikan VAR dari Mitra (kedua pemesanan dapat digabungkan dalam satu formulir pemesanan). Mitra akan menggunakan dan mengisi lengkap formulir tersebut dan persyaratan pemesanan minimal yang diberikan oleh SAP dari waktu ke waktu, dan harus mematuhi semua proses pemesanan yang berlaku pada saat itu untuk produk Dukungan Yang Diberikan VAR. Apabila berlaku, Mitra menyetujui untuk menggunakan sarana elektronik yang disediakan oleh SAP untuk mengajukan pemesanan.

2. Pemesanan Mitra atas Dukungan Yang Diberikan VAR bersifat mengikat, tidak dapat dibatalkan, tidak dapat ditarik kembali, dan tidak dapat dialihkan. Semua pemesanan oleh Mitra bergantung pada penerimaan SAP yang akan diberikan SAP melalui proses pemesanan, Pengiriman Perangkat Lunak yang Didukung terkait, atau dengan mengirimkan tagihan terkait pemesanan Dukungan Yang Diberikan VAR oleh Mitra, yang mana pun yang terjadi terlebih dahulu.

3. Setiap pemesanan yang diterima untuk Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Pengguna Akhir tertentu mewakili kontrak terpisah antara SAP dan Mitra (masing-masing disebut "Pemesanan Penjualan Dukungan SAP").

4. Untuk setiap Perangkat Lunak Yang Didukung tambahan yang telah diperoleh Pengguna Akhir yang Didukung dan sesuai dengan Dukungan Yang Diberikan VAR, Mitra harus menandatangani Pemesanan Pembelian Dukungan SAP yang terpisah.

5. Setiap pemesanan atas Dukungan Yang Diberikan VAR antara SAP dan Mitra yang ditandatangani, dilanjutkan sesuai, atau berkaitan dengan "Perjanjian Channel PartnerEdge VAR" lama untuk Dukungan Yang Diberikan VAR (sebagaimana didefinisikan dalam dokumen ini) terkait SAP Business One akan berlanjut sebagai Pemesanan Penjualan Dukungan SAP sesuai Tambahan Dukungan ini jika hal-hal tersebut masih berlaku pada Tanggal Berlaku yang dinyatakan dalam Lampiran Sell On Premise. Terkait dengan hal ini, syarat dan ketentuan Tambahan Dukungan ini berlaku.

6. Setiap pemesanan atas dukungan Yang Diberikan VAR antara SAP dan Mitra yang ditandatangani berdasarkan atau dalam kaitannya dengan perjanjian penjual kembali SMB terdahulu atau perjanjian penjualan kembali mitra SAP sebelumnya untuk dukungan yang diberikan Mitra terkait SAP Business One akan berlanjut sebagai Pemesanan Penjualan Dukungan SAP sesuai Tambahan Dukungan ini jika masih berlaku pada Tanggal Berlaku yang dinyatakan dalam Lampiran Sell On Premise. Terkait dengan hal ini, syarat dan ketentuan Tambahan Dukungan ini berlaku.

## Article 5 Fee for VAR Delivered Support

1. Payment and invoicing of fees
  - a) The general calculation basis for VAR Delivered Support is described in the Price List and will be specified in each SAP Support Sales Order.
  - b) The fee for each SAP Support Sales Order as originally set out in the SAP Support Sales Order or as increased according to this Support Annex must be paid by Partner annually in advance.
  - c) For the Initial Term (as defined in Part 1 - Pasal 8 no. 0 (Term) a), SAP will send a first invoice for the fee as set out in the SAP Support Sales Order for the period starting on the first day of the month following the Delivery of the Supported Software until December 31st of the current year and a second invoice for the period starting on January 1st and ending on December 31st of the next calendar year.
  - d) For each Renewal Term (as defined in Part 1 - Pasal 8 no. 0 (Term) b), fees as originally set out in the SAP Support Sales Order or as increased according to this Support Annex are invoiced for the period of the Renewal Term.
  - e) SAP recommends that the Partner should offer VAR Delivered Support to End Users according to SAP's recommended prices.
2. Fee Increase
  - a) SAP agrees that the fee for VAR Delivered Support will remain unchanged for the Initial Term and the 1st Renewal Term (as defined in Part 1 - Pasal 8 no. 0 (Term)).
  - b) Thereafter, SAP reserves the right to increase the fee for each SAP Support Sales Order once during a calendar year upon three months' prior notice to Partner ("**Fee Increase**"). In case of a Fee Increase, Partner may terminate all SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User by giving one month's prior notice to the effective date of the Fee Increase.
  - c) The first Fee Increase must not exceed the percentage by which the Index as defined in Part 2 – Article 9 (Index) of the PartnerEdge GTCS has increased (calculated on a cumulative year-over-year basis) compared to the value of the Index as of the start date of the Initial Term of an SAP Support Sales Order. Any subsequent Fee Increase will be limited to the percentage by which the Index has increased (calculated on a cumulative year-over-year basis) compared to the value of the Index that was used as the basis for the last prior fee increase for a SAP Support Sales Order. If the Index ceases to be existent, SAP may choose to replace the Index by applying a reasonably equivalent price index as published by any governmental agency or non-partner agency ("**Replacement Index**"). SAP will inform Partner of a change to a Replacement Index in writing. Partner may terminate all SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User by giving one month's prior notice to the effective date of a Fee Increase based on a Replacement Index.

## Pasal 5 Imbalan untuk Dukungan Yang Diberikan VAR

1. Pembayaran dan penagihan imbalan
  - a) Dasar perhitungan umum untuk Dukungan Yang Diberikan VAR dijelaskan dalam Daftar Harga dan akan dijelaskan dalam setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP.
  - b) Imbalan untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP sebagaimana yang mulanya ditetapkan dalam Pemesanan Penjualan Dukungan SAP atau yang ditingkatkan sesuai dengan Tambahan Dukungan ini harus dibayar di muka oleh Mitra setiap tahun.
  - c) Untuk Jangka Waktu Awal (sebagaimana dinyatakan dalam Bagian 1 - Pasal 8 no. 0 (Jangka Waktu) a), SAP akan mengirimkan tagihan pertama untuk imbalan sebagaimana ditetapkan dalam Pemesanan Penjualan Dukungan SAP untuk periode yang dimulai pada hari pertama pada bulan setelah Pengiriman Perangkat Lunak yang Didukung hingga tanggal 31 Desember tahun tersebut dan tagihan kedua untuk periode yang dimulai pada 1 Januari dan berakhir pada 31 Desember pada tahun kalender berikutnya.
  - d) Untuk setiap Jangka Waktu Pembaruan (sebagaimana dinyatakan dalam Bagian 1 - Pasal 8 no. 0 (Jangka Waktu) b), imbalan yang mulanya ditetapkan dalam Pemesanan Penjualan Dukungan SAP atau yang ditingkatkan berdasarkan Tambahan Dukungan ini ditagih untuk periode Jangka Waktu Pembaruan.
  - e) SAP merekomendasikan bahwa Mitra harus menawarkan Dukungan Yang Diberikan VAR kepada Pengguna Akhir berdasarkan harga yang direkomendasikan SAP.
2. Kenaikan Imbalan.
  - a) SAP menyetujui bahwa imbalan untuk Dukungan Yang Diberikan VAR akan tetap sama untuk Jangka Waktu Awal dan Jangka Waktu Pembaruan Ke-1 (sebagaimana dinyatakan dalam Bagian 1 - Pasal 8 no. 0 (Jangka Waktu)).
  - b) Selanjutnya, SAP berhak untuk meningkatkan imbalan untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP satu kali selama suatu tahun kalender setelah pemberitahuan tiga bulan sebelumnya kepada Mitra ("**Kenaikan Imbalan**"). Dalam hal Kenaikan Imbalan, Mitra dapat mengakhiri semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP terkait seorang Pengguna Akhir yang Didukung dengan memberikan pemberitahuan satu bulan sebelum tanggal mulai berlaku Kenaikan Imbalan.
  - c) Kenaikan Imbalan pertama tidak dapat melebihi persentase yang atas dasarnya Indeks, sebagaimana yang dinyatakan dalam Bagian 2 – Pasal 9 (Indeks) tentang GTC PartnerEdge, yang telah dinaikan (yang dihitung pada basis tahun-per-tahun kumulatif) dari nilai Indeks pada tanggal dimulainya Jangka Waktu Awal Pemesanan Penjualan Dukungan SAP. Setiap peningkatan imbalan yang mengikuti akan dibatasi untuk persentase peningkatan Indeks (dihitung pada basis tahun demi tahun kumulatif) dibandingkan dengan nilai Indeks yang digunakan sebagai basis untuk peningkatan imbalan terakhir sebelumnya untuk Pemesanan Penjualan SAP Enterprise Support. Jika Indeks tidak lagi ada, SAP dapat memilih untuk mengganti Indeks dengan menerapkan indeks harga setara yang wajar sebagaimana dipublikasikan oleh badan pemerintah atau badan non-mitra mana pun ("**Indeks Pengganti**"). SAP akan memberi tahu Mitra secara tertulis tentang perubahan pada Indeks Pengganti. Mitra dapat mengakhiri semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP terkait seorang Pengguna Akhir yang Didukung dengan memberikan pemberitahuan satu bulan sebelum tanggal berlaku Kenaikan Imbalan berdasarkan Indeks Pengganti.
  - d) Tidak menaikkan imbalan pada suatu tahun tertentu bukanlah pengabaian atas hak SAP untuk melakukannya.

- d) Not raising fees in any given year is not a waiver of SAP's right to do so.
  - e) SAP recommends that the terms and conditions set out in this Pasal 5 no. 2 (Fee Increase) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.
3. The provisions of this Pasal 5 no. 2 (Fee Increase) will not apply to any orders for VAR delivered support between SAP and Partner that were concluded or continued under or in connection with the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" for VAR Delivered Support (as defined therein), an old SMB reseller agreement or similar former SAP partner resale agreement for that Partner provided support in each case relating to SAP Business One that continue as SAP Support Sales Orders under this Support Annex as set out in Pasal 4 (Conclusion of SAP Support Sales Order) no. 5 and 6.

#### 4. Fee per Incident

- a) Under this Support Annex, Partner is responsible for providing Support Level 1 and Support Level 2. If an Incident is forwarded by a Supported End User or Partner to SAP for which Partner failed to fulfill any of its Support Level 1 and/or Support Level 2 duties and if such Incident has been processed by SAP's support organization, Partner must pay to SAP a fee per Incident as further outlined in the Price List ("Payment for non-standard and/or other maintenance services").

SAP will not invoice Partner if the number of Incidents eligible for invoicing is five or fewer Incidents per quarter. SAP will issue invoices to Partner on a quarterly basis. Such invoices will comprise a list of Incidents processed by SAP's support organization. Invoices will only include Incidents that are closed (with status "Confirmed" by Partner/Supported End User or with status "Confirmed Automatically" by SAP).

- b) Partner must ensure that the remote support platform for SAP Business One ("RSP") is used for the resolution of such Incidents that require the usage of RSP. Information on which Incidents are subject to the usage of RSP is published on the partner-dedicated website (e.g. the SAP PartnerEdge Portal) under the SAP Business One Section, currently under Support/Remote Support Platform. If an Incident requires the usage of RSP for its resolution but such Incident is forwarded to SAP by Partner without the usage of RSP, Partner must pay to SAP a fee per Incident as further outlined in the Price List ("Payment for non-standard and/or other maintenance services"). SAP will issue invoices to Partner on a quarterly basis.

#### Article 6 Tax

1. Each Party will be responsible for the payment of its own taxes.
2. All taxes based on income that are imposed, or may be imposed, by any federal, state or local government entities for payments received under or in connection with any part of this Agreement will be borne by the recipient of the payment ("**Recipient**").
3. If the Party making such payments ("**Payer**") is required by law to withhold income or corporation tax or a similar tax ("**Withholding Tax**") from any gross payment to the Recipient under or in connection with any part of this Agreement, Payer will be entitled to withhold or deduct such tax from the gross amount to be paid if and to the extent that the Recipient may offset the withholding income and corporate tax liabilities according to the law the country of residence of the Recipient against its income or corporate tax liabilities. However,

- e) SAP merekomendasikan agar syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam Pasal 5 no. 2 (Kenaikan Imbalan) ini diikuti oleh Mitra dalam perjanjian dukungan dan pemeliharaannya dengan Pengguna Akhir yang Didukung.

3. Ketentuan dalam Pasal 5 no. 2 (Kenaikan Imbalan) ini tidak akan berlaku untuk setiap pemesanan atas dukungan Yang Diberikan VAR antara SAP dan Mitra yang ditandatangani, dilanjutkan sesuai, atau berkaitan dengan "Perjanjian Channel PartnerEdge VAR" lama untuk Dukungan Yang Diberikan VAR (sebagaimana dinyatakan dalam dokumen ini), perjanjian penjualan kembali SMB terdahulu atau perjanjian penjualan kembali mitra SAP sebelumnya yang serupa untuk dukungan yang diberikan Mitra tersebut yang masing-masing berkaitan dengan SAP Business One yang berlanjut sebagai Pemesanan Penjualan Dukungan SAP dalam Tambahan Dukungan ini sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 4 (Penandatanganan Pemesanan Penjualan Dukungan SAP) no. 5 dan 6.

#### 4. Imbalan per Insiden

- a) Berdasarkan Tambahan Dukungan ini, Mitra bertanggung jawab untuk memberikan Tingkat Dukungan 1 dan Tingkat Dukungan 2. Jika laporan Insiden diteruskan oleh Pengguna Akhir yang Didukung atau Mitra kepada SAP yang kepadanya Mitra gagal memenuhi kewajibannya di Tingkat Dukungan 1 dan/atau Tingkat Dukungan 2 dan jika Insiden tersebut telah diproses oleh organisasi dukungan SAP, Mitra harus membayar imbalan per Insiden kepada SAP sebagaimana dijabarkan lebih lanjut dalam Daftar Harga ("Pembayaran untuk layanan non-standar dan/atau pemeliharaan lainnya").

SAP tidak akan menagih Mitra jika jumlah Insiden yang memenuhi syarat untuk ditagih adalah lima atau lebih sedikit Insiden per kuartal. SAP akan mengeluarkan tagihan kepada Mitra setiap kuartal. Tagihan semacam ini terdiri dari daftar Insiden-Insiden yang diproses oleh organisasi dukungan SAP. Insiden hanya akan mencakup Insiden yang diselesaikan (dengan status "Dikonfirmasi" oleh Mitra/Pengguna Akhir yang Didukung atau dengan status "Dikonfirmasi secara Otomatis" oleh SAP).

- b) Mitra harus memastikan bahwa platform dukungan jarak jauh untuk SAP Business One ("**RSP**") digunakan untuk menyelesaikan Insiden tersebut yang memerlukan penggunaan RSP. Informasi tentang Insiden yang mana yang bergantung pada penggunaan RSP ditampilkan pada situs khusus mitra (misalnya Portal SAP PartnerEdge) pada Pasal SAP Business One, yang saat ini terdapat di Platform Dukungan Jarak Jauh/Dukungan. Jika Insiden memerlukan penggunaan RSP untuk penyelesaian namun laporan Insiden tersebut diteruskan ke SAP oleh Mitra tanpa penggunaan RSP, Mitra harus membayar imbalan per Insiden kepada SAP sebagaimana dijabarkan dalam Daftar Harga ("Pembayaran untuk layanan non-standar dan/atau pemeliharaan lainnya"). SAP akan mengeluarkan tagihan kepada Mitra setiap kuartal.

#### Pasal 6 Pajak

1. Setiap pihak bertanggung jawab atas pembayaran pajaknya sendiri.
2. Semua pajak berdasarkan penghasilan yang diberlakukan, atau mungkin diberlakukan, oleh entitas pemerintahan lokal, negara bagian, atau federal mana pun atas pembayaran yang diterima berdasarkan atau dalam kaitannya dengan bagian mana pun dari Perjanjian ini akan menjadi tanggungan penerima pembayaran ("**Penerima**").
3. Jika hukum mengharuskan Pihak yang melakukan pembayaran ("**Pembayar**") untuk memungut pajak penghasilan atau pajak perusahaan atau pajak lain yang serupa ("**Pajak Penghasilan**") dari setiap pembayaran bruto kepada Penerima berdasarkan atau dalam kaitannya dengan bagian mana pun dari Perjanjian ini, maka Pembayar berwenang untuk memungut atau memotong pajak tersebut dari pembayaran bruto yang akan dibayarkan jika dan sepanjang Penerima dapat mengimbangi kewajiban pemungutan pajak penghasilan dan perusahaan berdasarkan hukum yang berlaku di negara tempat tinggal Penerima terhadap kewajiban pajak penghasilan atau pajak perusahaannya. Namun, Pembayar harus melakukan segala upaya untuk mengurangi pemungutan terutang

Payer must use all endeavours to reduce any such withholding payable to the lowest possible rate subject to compliance with all applicable laws and double taxation treaties. Recipient will cooperate with Payer to the extent that is necessary to apply for such reduction, especially by, but not limited to, providing necessary forms to Payer or the relevant tax authority. Otherwise, Payer is entitled to withhold tax at standard rates according to the relevant laws. The Payer will in the case of any withholding of any Withholding Tax provide to the Recipient a receipt from the relevant tax authority to which such Withholding Tax has been paid. In case the Recipient under or in connection with any part of this Agreement is not entitled to offset the withholding income and corporate tax liability according to the law of the country of residence, Recipient and Payer will mutually agree in writing whether the Payer will be entitled to withhold taxes on account of the Recipient from the contractually agreed payments. The fact that such offset is not possible (or not possible in a specific year) must be notified by Recipient to the Payer.

4. All other taxes or charges of any kind (including but not limited to, customs duties, tariffs, excise, gross receipts, sales and use and value added tax) except income tax or corporation tax (or similar taxes) will be borne by the Payer. Partner must communicate to SAP its VAT or GST identification number(s) attributed by the country where Partner has established its business. SAP shall consider the support for the Supported Software provided under or in connection with this Support Annex to be for Partner's business operations and provided to the location(s) of the Partner in accordance with the provided VAT or GST identification number(s). If any such tax or duty has to be withheld or deducted from any payment under or in connection with any part of this Agreement, Payer must increase payment under or in connection with any part of this Agreement by such amount to ensure that after such withholding or deduction, Recipient has received an amount equal to the payment otherwise required. Any applicable direct pay permits or valid tax-exempt certificates must be provided to SAP prior to the execution of the Sell On Premise Schedule.

hingga serendah mungkin sesuai semua hukum dan persetujuan pajak berganda yang berlaku. Penerima harus bekerjasama dengan Pembayar apabila diperlukan untuk melakukan pengurangan tersebut, terutama dengan, namun tidak terbatas pada, memberikan formulir yang diperlukan bagi Pembayar atau otoritas perpajakan terkait. Jika hal ini tidak dilakukan, Pembayar berwenang untuk memungut pajak pada tarif standar sesuai hukum yang berlaku. Dalam memungut Pajak Penghasilan apa pun, pembayar harus memberikan kepada Penerima tanda terima dari otoritas perpajakan terkait yang kepadanya Pajak Penghasilan tersebut telah dibayarkan. Jika berdasarkan atau dalam kaitannya dengan bagian mana pun dari Perjanjian ini Penerima tidak berwenang untuk mengimbangi kewajiban pemungutan pajak pendapatan dan perusahaan berdasarkan hukum yang berlaku di negara tempat tinggalnya, maka Penerima dan Pembayar harus bersama-sama menyetujui secara tertulis apakah Pembayar berwenang untuk memungut pajak atas nama Penerima dari pembayaran yang disepakati dalam kontrak. Apabila pengimbangan tersebut tidak dimungkinkan (atau tidak dimungkinkan pada tahun tertentu), hal tersebut harus diberitahukan oleh Penerima kepada Pembayar.

4. Semua pajak atau imbalan-imbalan apa pun (termasuk namun tidak terbatas pada, bea cukai, pajak, cukai, penerimaan bruto, pajak penjualan dan penggunaan dan pajak pertambahan nilai), kecuali pajak penghasilan atau pajak perusahaan (atau pajak lain yang serupa) akan menjadi tanggungan Pembayar. Mitra harus memberitahukan nomor identitas Pajak Pertambahan Nilai (PPN) atau PBJ-nya (Pajak Barang dan Jasa) kepada SAP sesuai nomor yang diberikan oleh negara tempat Mitra menjalankan bisnisnya. SAP menganggap bahwa Perangkat Lunak yang didistribusikan atau disediakan berdasarkan atau dalam kaitannya dengan Tambahan Dukungan ini adalah untuk kegiatan bisnis Mitra, serta disediakan di lokasi(-lokasi) Mitra berdasarkan nomor identitas PPN atau PBJ yang diberikan. Jika pajak atau kewajiban tersebut harus dipotong atau dipotong dari pembayaran mana pun berdasarkan atau dalam kaitannya dengan bagian mana pun dari Perjanjian ini, Pembayar harus meningkatkan pembayaran berdasarkan atau dalam kaitannya dengan bagian mana pun dari Perjanjian ini sebanyak jumlah tertentu untuk memastikan bahwa setelah pemungutan atau pemotongan tersebut, Penerima akan menerima dana senilai dengan pembayaran yang seharusnya. Semua surat izin pembayaran langsung atau sertifikat bebas pajak yang berlaku harus diberikan kepada SAP sebelum pemberlakuan Lampiran Sell On Premise.

## Article 7 Continuous Support

1. Every Supported End User must always have all of its Supported Software installations covered by VAR Delivered Support. If this is not the case, Partner must terminate its support and maintenance agreements relating to VAR Delivered Support with such Supported End User in their entirety. A partial termination is not permitted.

2. If Partner does not order VAR Delivered Support for an End User immediately after the order of the Supported Software for the End User, but orders it later e.g. to obtain a new Software release, or VAR Delivered Support is otherwise terminated e.g. pursuant to Pasal 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) no. 2, or declined for some period of time and is subsequently requested or reinstated, Partner can obtain VAR Delivered Support for such End User only upon payment of the fee for VAR Delivered Support that it would (pursuant to the Price List) have had to pay had it agreed to take VAR Delivered Support immediately after the order of the Supported Software. In such case, SAP will invoice Partner such accrued fee for VAR Delivered Support plus a reinstatement fee. Payment of the accrued fee and the reinstatement fee is immediately due and payable in full. The same applies, if this Support Annex was rescinded, terminated according to Pasal 9 (Term and Termination of this Support Annex) or otherwise terminated and re-activated or concluded anew.

3. For the avoidance of any doubt: Pasal 7 (Continuous Support) no. 0 will also apply to:

- a) any orders for VAR delivered support between SAP and Partner that were originally concluded or continued under or in connection with the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" for VAR Delivered Support (as defined therein) relating to SAP Business One but that were later terminated under the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" and are now subsequently requested, concluded anew or reinstated under this Support Annex; and
- b) any orders for VAR delivered support between SAP and Partner that were concluded under or in connection with an old SMB reseller agreement or other former SAP partner resale agreement for that Partner provided support relating to SAP Business One but that were later terminated under the old SMB reseller agreement or other former SAP partner resale agreement and are now subsequently requested, concluded anew or reinstated under this Support Annex.

## Article 8 Term and Termination of SAP Support Sales Orders

1. Term

- a) VAR Delivered Support for a SAP Support Sales Order will commence and the initial term for a SAP Support Sales Order will start as of the first day of the month following the Delivery of the Supported Software and will end on December, 31st of the next full calendar year (except if the first day of the month following the Delivery of the Supported Software falls on January, 1st of a respective calendar year, in which case the initial term will run until December, 31st of the respective calendar year) ("**Initial Term**").
- b) After the Initial Term and subject to this Support Annex each SAP Support Sales Order will automatically renew for subsequent periods of one year (each a "**Renewal Term**"), whereby the first

## Pasal 7 Dukungan Berkelanjutan

1. Setiap Pengguna Akhir yang Didukung harus selalu memiliki semua instalasi Perangkat Lunak yang Didukungnya yang tercakup dalam Dukungan Yang Diberikan VAR. Jika hal tersebut tidak terjadi, Mitra harus sepenuhnya mengakhiri perjanjian dukungan dan pemeliharannya terkait Dukungan Yang Diberikan VAR dengan Pengguna Akhir yang Didukung tersebut. Pembatalan secara parsial tidak diperbolehkan.

2. Jika Mitra tidak memesan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk seorang Pengguna Akhir segera setelah adanya pemesanan Perangkat Lunak yang Didukung untuk Pengguna Akhir, namun memesannya di lain waktu misalnya untuk mendapatkan rilis Perangkat Lunak yang baru, atau Dukungan Yang Diberikan VAR diakhiri misalnya sesuai dengan Pasal 8 (Jangka Waktu dan Pengakhiran Pemesanan Penjualan Dukungan SAP) no. 2, atau ditolak untuk periode waktu tertentu dan kemudian diminta atau dikembalikan, Mitra dapat memperoleh Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Pengguna Akhir tersebut hanya setelah adanya pembayaran imbalan Dukungan Yang Diberikan VAR (sesuai dengan Daftar Harga) yang harus dibayarkannya bila Mitra menyetujui untuk mengambil Dukungan Yang Diberikan VAR segera setelah pemesanan Perangkat Lunak yang Didukung. Dalam hal tersebut, SAP akan menagih Mitra atas imbalan terakumulasi untuk Dukungan Yang Diberikan VAR ditambah imbalan pengembalian. Pembayaran imbalan terakumulasi dan imbalan pengembalian tersebut segera jatuh tempo dan dibayarkan lunas. Hal yang sama berlaku, jika Tambahan Dukungan ini dibatalkan, diakhiri berdasarkan Pasal 9 (Jangka Waktu dan Pengakhiran Tambahan Dukungan) atau diakhiri dan diaktifkan kembali atau ditandatangani lagi.

3. Untuk menghindari keragu-raguan: Pasal 7 (Dukungan Berkelanjutan) no. 0 akan berlaku untuk:

- a) setiap pemesanan atas dukungan Yang Diberikan VAR antara SAP dan Mitra yang awalnya ditandatangani, dilanjutkan sesuai, atau berkaitan dengan "Perjanjian Channel PartnerEdge VAR" lama untuk Dukungan Yang Diberikan VAR (sebagaimana dinyatakan dalam dokumen ini) terkait SAP Business One namun yang kemudian diakhiri sesuai "Perjanjian Channel PartnerEdge VAR" lama dan yang kemudian pada saat ini diminta, ditandatangani lagi, atau dikembalikan sesuai Tambahan Dukungan ini; dan
- b) setiap pemesanan atas dukungan Yang Diberikan VAR antara SAP dan Mitra yang ditandatangani sesuai atau dalam kaitannya dengan perjanjian penjual kembali SMB terdahulu atau bentuk perjanjian penjualan kembali mitra SAP terdahulu lainnya untuk dukungan yang diberikan Mitra tersebut terkait SAP Business One, namun yang kemudian diakhiri sesuai perjanjian penjual kembali SMB terdahulu atau perjanjian penjualan kembali SMB terdahulu lainnya dan yang kemudian pada saat ini diminta, ditandatangani lagi, atau dikembalikan sesuai Tambahan Dukungan ini.

## Pasal 8 Jangka Waktu dan Pengakhiran Pemesanan Penjualan Dukungan SAP

1. Jangka Waktu

- a) Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Pemesanan Penjualan Dukungan SAP akan dimulai dan jangka waktu awal untuk Pemesanan Penjualan Dukungan SAP akan dimulai pada hari pertama suatu bulan setelah Pengiriman Perangkat Lunak yang Didukung dan akan berakhir pada tanggal 31 Desember pada tahun kalender penuh berikutnya (kecuali jika hari pertama pada bulan setelah Pengiriman Perangkat Lunak yang Didukung jatuh pada 1 Januari pada tahun kalender terkait, yang pada kasus tersebut jangka waktu awal akan berjalan hingga 31 Desember pada tahun kalender terkait ("**Jangka Waktu Awal**").
- b) Setelah Jangka Waktu Awal dan tunduk pada Tambahan Dukungan ini, setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP akan secara otomatis diperbarui untuk periode berikutnya selama satu tahun (masing-masing disebut "**Jangka Waktu Pembaruan**"), di mana periode satu tahun pertama setelah Jangka Waktu Awal disebut dengan "**Jangka Waktu Pembaruan Ke-1**".

one year period immediately following the Initial Term will be defined as "1st Renewal Term".

## 2. Termination

- a) Partner may terminate all SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User by giving three months' prior written notice to the end of the Initial Term or any Renewal Term. For the avoidance of any doubt: termination by Partner strictly applies to all SAP Support Sales Orders of a Supported End User; any partial termination of SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User is not permitted.
  - b) When Partner terminates any SAP Support Sales Orders, Partner will provide SAP with the name and customer identification number of the relevant Supported End User to which the SAP Support Sales Orders pertained, the reason for termination, the effective date of termination and a copy of the termination notice relating to the support and maintenance agreement between the Supported End User and the Partner.
  - c) SAP may terminate SAP Support Sales Orders by giving three months' prior written notice to the end of the Initial Term or any Renewal Term. If Partner does not pay on the due date any amount payable to SAP under or in connection with a SAP Support Sales Order at the place at and in the currency in which it is expressed to be payable, SAP will be entitled to terminate the relevant SAP Support Sales Order unless payment is made within thirty days of the due date.
  - d) If SAP Support Sales Orders are terminated, SAP will endeavor to transfer all affected SAP Support Sales Orders to another SAP partner who is authorized to provide VAR Delivered Support. Partner agrees to actively support the transfer of the affected SAP Support Sales Orders to another SAP partner who is authorized to provide VAR Delivered Support. Partner authorizes SAP to disclose the fee (maintenance percentage and maintenance base and thereby the software partner buy price) for each SAP Support Sales Order to the relevant SAP partner to whom the SAP Support Sales Orders will be transferred. Partner must ensure in its support and maintenance agreements with each Supported End User that SAP may contact the affected End Users immediately after receipt or sending of the termination notice concerning SAP Support Sales Orders.
  - e) Upon termination of a SAP Support Sales Order or termination of this Support Annex, Partner shall return to each affected Supported End User all information provided to Partner which is relevant for the provision of support for the Supported Software.
3. SAP recommends that the terms and conditions set out in this Pasal 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

## Article 9 Term and Termination of this Support Annex

1. Term. This Support Annex is an integral part of the Sell On Premise Model. Thus, it comes into effect as of the Effective Date defined in the Sell On Premise Schedule and remains in full force and effect until the Sell On Premise Model is terminated,

## 2. Pengakhiran

- a) Mitra dapat mengakhiri semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP terkait seorang Pengguna Akhir yang Didukung dengan cara memberikan pemberitahuan tertulis tiga bulan sebelum berakhirnya Jangka Waktu Awal atau Jangka Waktu Pembaruan mana pun. Untuk menghindari keragu-raguan: pengakhiran oleh Mitra berlaku dengan tegas untuk semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP oleh Pengguna Akhir yang Didukung; setiap pengakhiran sebagian atas Pemesanan Penjualan Dukungan SAP terkait seorang Pengguna Akhir yang Didukung tidak diperbolehkan.
  - b) Jika Mitra mengakhiri Pemesanan Penjualan Dukungan SAP apa pun, Mitra harus memberikan kepada SAP nama dan nomor identifikasi pelanggan dari Pengguna Akhir yang Didukung yang relevan yang untuknya Pemesanan Penjualan Dukungan SAP memiliki keterkaitan, alasan pengakhiran, tanggal berlaku pengakhiran, dan salinan pemberitahuan pengakhiran terkait dengan perjanjian dukungan dan pemeliharaan antara Pengguna Akhir yang Didukung dan Mitra.
  - c) SAP dapat mengakhiri Pemesanan Penjualan Dukungan SAP dengan cara memberikan pemberitahuan tertulis tiga bulan sebelum berakhirnya Jangka Waktu Awal atau Jangka Waktu Pembaruan mana pun. Jika Mitra tidak membayar jumlah terutang pada tanggal pada tanggal jatuh tempo kepada SAP berdasarkan atau sesuai dengan Pemesanan Penjualan Dukungan SAP yang ada dan dalam mata uang yang akan digunakan untuk pembayaran, SAP akan berhak untuk mengakhiri Pemesanan Penjualan Dukungan SAP terkait kecuali jika pembayaran dilakukan dalam waktu tiga puluh hari sejak tanggal jatuh tempo.
  - d) Jika Pemesanan Penjualan Dukungan SAP diakhiri, SAP akan berupaya untuk mengalihkan semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP yang berdampak ke Mitra SAP lainnya yang berwenang untuk memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR. Mitra menyetujui untuk mendukung secara aktif pengalihan Pemesanan Penjualan Dukungan SAP yang berdampak ke Mitra SAP lainnya yang berwenang untuk memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR. Mitra mengizinkan SAP untuk mengungkapkan imbalan (persentase pemeliharaan dan basis pemeliharaan serta harga beli perangkat lunak bagi mitra) untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP kepada mitra SAP terkait yang akan menerima pengalihan Pemesanan Penjualan Dukungan SAP. Mitra harus memastikan dalam perjanjian dukungan dan pemeliharaannya dengan setiap Pengguna Akhir yang Didukung bahwa SAP dapat menghubungi Pengguna Akhir yang berdampak segera setelah menerima atau mengirim pemberitahuan pengakhiran terkait Pemesanan Penjualan Dukungan SAP.
  - e) Setelah pengakhiran Pemesanan Penjualan Dukungan SAP atau pengakhiran Tambahan Dukungan ini, Mitra harus mengembalikan kepada setiap Pengguna Akhir yang Didukung yang berdampak, semua informasi yang diberikan kepada Mitra yang relevan untuk pemberian dukungan Perangkat Lunak yang Didukung.
3. SAP merekomendasikan agar syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam Pasal 8 no. (Jangka Waktu dan Pengakhiran Pemesanan Penjualan Dukungan SAP) ini diikuti oleh Mitra dalam perjanjian dukungan dan pemeliharaannya dengan Pengguna Akhir yang Didukung.

## Pasal 9 Jangka Waktu dan Pengakhiran Tambahan Dukungan ini

1. Jangka Waktu. Tambahan Dukungan ini adalah bagian tak terpisahkan dari Model Sell On Premise. Maka, Tambahan ini berlaku pada Tanggal Berlaku yang dinyatakan dalam Lampiran Sell On Premise dan tetap berlaku sepenuhnya hingga Model Sell On Premise diakhiri, dibatalkan, atau berhenti dengan cara lain, yang dengan cara lain di mana Tambahan Dukungan ini otomatis diakhiri pada saat yang sama.
2. Konsekuensi Pengakhiran.



rescinded or ends in any other way in which case this Support Annex is automatically terminated at the same time.

## 2. Consequences of Termination.

- a) If this Support Annex is terminated, Partner's right to market, sell and provide VAR Delivered Support to any End User under this Support Annex as set out in Pasal 1 (Engagement Model) immediately ends.
- b) If this Support Annex is terminated, SAP will endeavor to transfer all affected SAP Support Sales Orders to another SAP partner who is authorized to provide VAR Delivered Support. Partner agrees to actively support the transfer of all SAP Support Sales Orders to another SAP partner who is authorized to provide VAR Delivered Support. Partner authorizes SAP to disclose the fee (maintenance percentage and maintenance base and thereby the software partner buy price) for each SAP Support Sales Order to the relevant SAP partner to whom the SAP Support Sales Order will be transferred. Partner must ensure in its support and maintenance agreements with each Supported End User that SAP may contact such Supported End Users immediately after receipt or sending of a termination notice concerning this Support Annex.

3. SAP recommends that the terms and conditions set out in this Pasal 9 (Term and Termination of this Support Annex) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

## PART 2 – Support Services

### Article 1 Supported Software

1. VAR Delivered Support will be provided by SAP for the most recent Supported Software currently being shipped. SAP will provide VAR Delivered Support for older Supported Software in accordance with the SAP release strategy posted on the SAP Service Marketplace.

2. SAP will not provide VAR Delivered Support for any problem:

- a) that arises (i) because Partner, Supported End User or any third party has altered the Supported Software or (ii) from the use of the Supported Software in breach of license provisions, or (iii) from the use of the Supported Software on a hardware environment or in connection with a software environment other than as described in the pertinent documentation. SAP does not provide VAR Delivered Support and shall not be required to provide VAR Delivered Support for any databases, on which SQL-queries were executed manually or via triggers, which modify datasets or data structures within a Supported Software database. These queries include update-, delete- and drop-statements.
- b) that arises in connection with the use of software that was not distributed by SAP as part of the Supported Software, even if such products are delivered together with the Software.
- c) that results from inappropriate installation, unsatisfactory Supported End User training, lack of or incorrect business design, incorrect operation, or faulty hardware.

### Article 2 VAR Delivered Support for Supported End Users

1. VAR Delivered Support currently includes:

- a) Jika Tambahan Dukungan ini diakhiri, hak Mitra untuk memasarkan, menjual, dan menyediakan Dukungan Yang Diberikan VAR kepada Pengguna Akhir mana pun dalam Tambahan Dukungan ini sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 1 (Model Pengikatan) segera berakhir.
  - b) Jika Tambahan Dukungan ini diakhiri, SAP akan berupaya untuk mengalihkan semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP yang berdampak ke Mitra SAP lainnya yang berwenang untuk memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR. Mitra menyetujui untuk mendukung secara aktif pengalihan semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP ke Mitra SAP lainnya yang berwenang untuk memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR. Mitra mengizinkan SAP untuk mengungkapkan imbalan (persentase pemeliharaan dan basis pemeliharaan serta harga beli perangkat lunak bagi mitra) untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP kepada mitra SAP terkait yang akan menerima pengalihan Pemesanan Penjualan Dukungan SAP. Mitra harus menegakkan dalam perjanjian dukungan dan pemeliharaannya dengan setiap Pengguna Akhir yang Didukung bahwa SAP dapat menghubungi Pengguna Akhir yang Didukung tersebut segera setelah menerima atau mengirimkan pemberitahuan pengakhiran terkait Tambahan Dukungan ini.
3. SAP merekomendasikan agar syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam Pasal 9 no. (Jangka Waktu dan Pengakhiran Tambahan Dukungan ini) diikuti oleh Mitra dalam perjanjian dukungan dan pemeliharaannya dengan Pengguna Akhir yang Didukung.

## BAGIAN 2 – Layanan Dukungan

### Pasal 1 Perangkat Lunak Dukungan

1. Dukungan Yang Diberikan VAR akan disediakan oleh SAP untuk Perangkat Lunak yang Didukung terbaru saat ini yang sedang dikirim. SAP akan memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Perangkat Lunak yang Didukung terdahulu sesuai dengan strategi rilis SAP yang ditampilkan di SAP Service Marketplace.

2. SAP tidak akan memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk setiap masalah yang:

- a) muncul (i) karena Mitra, Pengguna Akhir yang Didukung, atau pihak ketiga mana pun telah mengubah Perangkat Lunak yang Didukung atau (ii) dari penggunaan Perangkat Lunak yang Didukung yang melanggar ketentuan lisensi, atau (iii) dari penggunaan Perangkat Lunak yang Didukung pada lingkungan perangkat keras atau dalam kaitannya dengan lingkungan perangkat lunak selain dari yang dijelaskan dalam dokumen yang bersangkutan. SAP tidak menyediakan Dukungan Yang Diberikan VAR dan tidak diwajibkan untuk menyediakan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk setiap basis data, di mana permintaan SQL dieksekusi secara manual atau melalui pemicu, yang memodifikasi set data atau struktur data dalam basis data Perangkat Lunak yang Didukung. Permintaan ini termasuk memperbarui, menghapus, dan memasukkan pernyataan.
- b) muncul dalam kaitannya dengan penggunaan perangkat lunak yang tidak didistribusikan oleh SAP sebagai bagian dari Perangkat Lunak yang Didukung, bahkan jika produk tersebut disampaikan bersama dengan Perangkat Lunak.
- c) yang disebabkan instalasi yang tidak tepat, pelatihan Pengguna Akhir yang Didukung yang tidak memuaskan, kurang atau tidak tepatnya desain bisnis, pengoperasian yang tidak benar, atau perangkat keras yang rusak.

### Pasal 2 Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Pengguna Akhir yang Didukung

1. Pada saat ini Dukungan Yang Diberikan VAR mencakup:

- a) Peningkatan berkelanjutan (paket koreksi - paket dukungan dan patch, pemutakhiran ke rilis Perangkat Lunak yang Didukung baru, manajemen perubahan);
- b) Penyelesaian Masalah sebagaimana dijelaskan dalam deskripsi Tingkat Dukungan dalam Pasal 5 (Tingkat Dukungan dan Prioritas) no. 1;

- a) Continuous improvement (correction packages - support packages and patches, upgrades to new Supported Software releases, change management);
  - b) Problem Resolution as set out in the Support Level description under Pasal 5 (Support Levels and Priorities) no. 1;
  - c) Quality Management (monitoring tools, Proactive Remote Services – remote support platform for SAP Business One as described in the Services Operational Guide); and
  - d) Knowledge Transfer (SAP Marketplace).
2. SAP will make the most recent releases (incl. new versions, updates and upgrades) and correction packages of the Supported Software available to Partner to such degree as SAP makes such services for the Supported Software generally available in the relevant Territory. SAP continuously develops the quality and updates the technology of the Supported Software, eliminates defects, and provides the resulting work to customers in new Supported Software releases. Minor functional enhancements are included. Alternatively, SAP may introduce extended capabilities as new software products. However, Partner has no right to have any particular additional functions adopted in the Supported Software, and SAP will determine the scope and content of the most recent releases of the Supported Software at its own discretion. The most recent releases of the Supported Software are usually made available by electronic means (electronic delivery) but can be supplied by mail if an administration charge is paid.
3. SAP will make correction packages (in the form of support packages or patches) available to Partner. Correction Packages contain improvements to the Supported Software and are supplied independently of releases and outside the release cycle. Correction packages will be made available as downloads via the password-protected support areas in the SAP Service Marketplace or by other electronic means.
4. SAP will grant Partner access to the password-protected SAP Service Marketplace, in turn giving access to the technical notes ("SAP Notes") database, incident-processing system, and support communication area, as a means of supporting the operation of Partner's own Supported End User hotline. SAP will determine the scope and content of the SAP Notes database at its own discretion. Supported End Users and Partner may at any time contribute comments and remarks, as well as submit suggestions for improvement. Partner must therefore review all information for plausibility before using it in live operation and instruct its Supported End Users accordingly. SAP may modify the content of this Support Annex, especially the scope of the VAR Delivered Support (from time to time at its own discretion in accordance with Article 12 (Changes to Terms) of the PartnerEdge GTCs).
5. The channel for VAR Delivered Support provided by SAP will be the SAP Service Marketplace. The access to the SAP Service Marketplace will allow Partner to submit Incidents to SAP and to communicate with SAP regarding Incidents. Where available, VAR Delivered Support will be rendered to Partner in local language. Outside local business hours or where such local language support is not available, maintenance services will be rendered in English. Details about Incidents and Support Levels are stipulated below in Pasal 5 (Support Levels and Priorities). SAP will use the SAP Service Marketplace to provide Partner with updates regarding the progress of the Incident resolution process. Partner can call up the status of the Incident resolution process at any time in the SAP Service Marketplace.
6. SAP targets initial response (without providing the solution for an Incident) of one hour for Incidents with priority "very high" as defined in Pasal 5 no. 2 (Incident priorities) a) and twenty-four hours for all other priorities defined in Pasal 5 no. 2 (Incident priorities) b) to d).
- c) Manajemen Mutu (tool pemantauan, Layanan Jarak Jauh Proaktif – platform dukungan jarak jauh untuk SAP Business One seperti yang dijelaskan dalam Panduan Operasional Layanan); dan
  - d) Transfer Pengetahuan (SAP Marketplace)
2. SAP akan menyediakan rilis terbaru (termasuk versi baru, pembaruan, dan pemutakhiran) dan paket koreksi Perangkat Lunak yang Didukung kepada Mitra sedemikian rupa sehingga SAP secara umum menyediakan layanan tersebut untuk Perangkat Lunak yang Didukung di Wilayah terkait. SAP terus mengembangkan kualitas dan memperbarui teknologi Perangkat Lunak yang Didukung, menghilangkan kecacatan, dan memberikan hasil akhir untuk pelanggan pada Rilis Perangkat Lunak baru. Peningkatan fungsional tambahan kecil disertakan. Atau, SAP dapat memperkenalkan kemampuan diperpanjang sebagai produk perangkat lunak baru. Namun, Mitra tidak memiliki hak untuk memiliki fungsi tambahan tertentu yang digunakan dalam Perangkat Lunak yang Didukung, dan SAP akan menentukan cakupan dan konten rilis terbaru dari Perangkat Lunak yang Didukung atas kebijakannya sendiri. Rilis terbaru dari Perangkat Lunak yang Didukung biasanya tersedia melalui sarana elektronik (penyampaian elektronik) namun dapat diberikan melalui pos jika membayar imbalan administrasi.
3. SAP akan menyediakan paket koreksi (dalam bentuk paket dukungan atau patch) yang tersedia untuk Mitra. Paket Koreksi berisi perbaikan untuk Perangkat Lunak yang Didukung dan disediakan secara independen dari rilis dan di luar siklus rilis. Paket Koreksi akan tersedia sebagai unduhan melalui daerah dukungan yang dilindungi kata sandi dalam SAP Service Marketplace Layanan atau melalui sarana elektronik lainnya.
4. SAP akan memberikan Mitra akses ke SAP Service Marketplace yang dilindungi kata sandi, yang pada gilirannya memberikan akses ke basis data catatan teknis ("SAP Notes"), sistem pemrosesan insiden, dan area komunikasi dukungan, sebagai sarana untuk menunjang pengoperasian hotline Pengguna Akhir yang Didukung sendiri pada Mitra. SAP akan menentukan ruang lingkup dan isi dari basis data Catatan SAP atas kebijakannya sendiri. Pengguna Akhir yang Didukung dan Mitra dapat setiap saat memberikan komentar dan keterangan, serta menyampaikan saran untuk perbaikan. Maka Mitra harus meninjau semua informasi yang masuk akal sebelum digunakan dalam pengoperasian langsung dan menginstruksikan Pengguna Akhir yang Didukung sesuai dengan hal tersebut. SAP dapat memodifikasi isi dari Tambahan Dukungan ini, terutama cakupan Dukungan Yang Diberikan VAR setiap saat atas kebijakannya sendiri sesuai dengan Pasal 12 (Perubahan Persyaratan) dalam GTC PartnerEdge ini.
5. Channel untuk Dukungan Yang Diberikan VAR yang diberikan oleh SAP akan berupa SAP Service Marketplace. Akses ke SAP Service Marketplace akan memungkinkan Mitra untuk mengirimkan laporan Insiden ke SAP dan untuk berkomunikasi dengan SAP tentang Insiden. Bila tersedia, Dukungan Yang Diberikan VAR akan diberikan kepada Mitra dalam bahasa lokal. Di luar jam kerja lokal atau jika dukungan bahasa lokal tersebut tidak tersedia, layanan pemeliharaan akan diberikan dalam bahasa Inggris. Rincian tentang Insiden dan Tingkat Dukungan ditetapkan di bawah dalam Pasal 5 (Tingkat Dukungan dan Prioritas). SAP akan menggunakan SAP Service Marketplace untuk memberikan pembaruan kepada Mitra tentang kemajuan proses resolusi Insiden. Mitra dapat mencari tahu tentang status proses resolusi Insiden sewaktu-waktu di SAP Service Marketplace.
6. SAP menargetkan respons awal (tanpa memberikan solusi untuk Insiden) selama satu jam untuk Insiden dengan tingkat "sangat tinggi" sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 5 no. 2 (Prioritas Insiden) a) dan 24 jam untuk semua prioritas lainnya yang dinyatakan dalam Pasal 5 no. 2 (Prioritas Insiden) b) hingga d).
7. SAP menawarkan model dukungan berikut untuk Dukungan Yang Diberikan VAR.
- Mitra harus memberikan Tingkat Dukungan 1 dan Tingkat Dukungan 2 untuk Perangkat Lunak yang Didukung; dan
  - SAP akan menyediakan Tingkat Dukungan 3 untuk Perangkat Lunak yang Didukung.

7. SAP offers the following support model for VAR Delivered Support.

- Partner shall provide Support Levels 1 and Support Level 2 for the Supported Software; and
- SAP will provide Support Level 3 for the Supported Software.

### **Article 3 SAP Partner Support**

1. SAP's partner support line is available to Partner in response to Incidents on workdays from 9 A.M. to 6 P.M. local time. SAP may – at SAP's sole discretion – support Partner outside of these hours upon reasonable request of Partner if such support is required for the Incident remedy.

2. Communication between Partner and SAP must be made by using the support infrastructure provided by SAP and the current SAP Notes in the SAP Service Marketplace.

### **Article 4 Partner's general obligations**

1. Partner must make available all new releases (incl. new versions, updates and upgrades) and correction packages it receives from SAP to its Supported End Users without undue delay. Partner must operate its own Supported End User hotline on workdays from 9.00 A.M. to 6.00 P.M. local time at Partner's office in the Supported End User's official national language.

2. SAP and Partner will log all relevant information in the SAP Service Marketplace. Partner and SAP are responsible to monitor the SAP Service Marketplace for Incidents to meet their agreed response times. Furthermore, Partner shall ensure that it is at all times capable to access and monitor the SAP Service Marketplace.

3. Within the SAP Service Marketplace, SAP has created designated SAP product components ("Queues") for all products under SAP maintenance. Partner shall forward all Incidents to SAP via a corresponding Queue, and Partner will respond to SAP and to the Supported End User by using the SAP Service Marketplace. Partner shall monitor any Queue regularly and assure, for the Incidents attributed to that Queue, the availability of technical support agreed on between both parties under this Support Annex.

4. Partner shall check the partner-dedicated website (e.g. the SAP PartnerEdge Portal) for SAP Hotnews published by SAP regarding the Supported Software. SAP recommends that such checks are conducted on a daily basis.

5. Partner will run test systems to simulate and analyze problems for all releases of the Supported Software.

6. Partner will deploy SAP's remote support platform for the Supported Software to its Supported End Users (provided free of charge by SAP) and will ensure that it is implemented and used by its Supported End Users.

7. Partner must deploy the troubleshooting utilities that are suitable to remedy faults in the Supported Software and that SAP makes available to Partner as part of this Support Annex, at its own site and on its Supported End Users' systems, in accordance with the current SAP Notes in the SAP Service Marketplace. To use these utilities, it is necessary to have a functioning telecommunications connection between the Supported End User and Partner or, if Support Levels are provided by SAP, between the Supported End User and SAP.

8. Partner must, when providing VAR Delivered Support, take due care and must ensure all required information is properly documented via the incident-processing system before forwarding an Incident to SAP.

### **Pasal 3 Dukungan Mitra SAP**

1. Jalur dukungan mitra SAP tersedia bagi Mitra dalam menanggapi laporan Insiden pada hari kerja mulai pukul 09:00 hingga 18:00 waktu setempat. SAP dapat – atas kebijakan tunggalnya – mendukung Mitra di luar jam tersebut terhadap permintaan yang wajar dari Mitra jika dukungan tersebut diperlukan untuk pemulihan Insiden.

2. Komunikasi antara Mitra dan SAP harus dilakukan menggunakan infrastruktur pendukung yang disediakan oleh SAP dan SAP Notes terkini di SAP Service Marketplace.

### **Pasal 4 Kewajiban umum Mitra**

1. Mitra harus menyediakan semua rilis baru (termasuk versi baru, pembaruan, dan pemutakhiran) dan paket koreksi yang diterimanya dari SAP untuk Pengguna Akhir yang Didukungnya tanpa penundaan yang tidak semestinya. Mitra harus mengoperasikan hotline Pengguna Akhir yang Didukungnya sendiri pada hari kerja mulai pukul 09:00 hingga 18:00 waktu setempat di kantor Mitra dalam bahasa nasional resmi Pengguna Akhir yang Didukung.

2. SAP dan Mitra akan mencatat semua informasi yang relevan dalam SAP Service Marketplace. Mitra dan SAP bertanggung jawab untuk memantau SAP Service Marketplace atas laporan Insiden guna memenuhi waktu reaksi mereka yang disepakati. Selain itu, Mitra harus memastikan bahwa setiap saat ia mampu mengakses dan memantau SAP Service Marketplace.

3. Dalam SAP Service Marketplace, SAP telah menciptakan komponen produk SAP yang ditetapkan ("Antrian") untuk semua produk dalam pemeliharaan SAP. Mitra harus meneruskan semua laporan Insiden untuk SAP melalui Antrian yang sesuai, dan Mitra akan merespons SAP dan Pengguna Akhir yang Didukung dengan menggunakan SAP Service Marketplace. Mitra harus memantau setiap Antrian secara teratur dan meyakinkan, untuk laporan Insiden yang disebabkan oleh Antrian tersebut, ketersediaan dukungan teknis disetujui antara kedua belah pihak berdasarkan Tambahan Dukungan ini.

4. Mitra harus memeriksa sistem web khusus mitra (misalnya Portal SAP PartnerEdge) untuk SAP Hotnews yang dipublikasikan oleh SAP terkait Perangkat Lunak yang Didukung. SAP merekomendasikan bahwa pemeriksaan tersebut dilakukan setiap hari.

5. Mitra harus menjalankan sistem pengujian untuk menyimulasikan dan menganalisis masalah untuk semua rilis Perangkat Lunak yang Didukung.

6. Mitra akan menempatkan platform dukungan jarak jauh SAP untuk Perangkat Lunak yang Didukung kepada para Pengguna Akhir yang Didukungnya (disediakan secara gratis oleh SAP) dan akan memastikan bahwa hal ini diterapkan dan digunakan oleh Pengguna Akhir yang Didukung.

7. Mitra harus menempatkan perangkat penyelesaian masalah yang sesuai untuk memperbaiki kesalahan dalam Perangkat Lunak yang Didukung dan bahwa SAP menyediakannya untuk Mitra sebagai bagian dari Tambahan Dukungan, pada lokasinya sendiri dan pada sistem Pengguna Akhir yang Didukung, sesuai dengan SAP Notes terkini di SAP Service Marketplace. Untuk menggunakan perangkat ini, koneksi telekomunikasi yang berfungsi diperlukan antara Pengguna Akhir yang Didukung dan Mitra atau, jika Tingkat Dukungan disediakan oleh SAP, antara Pengguna Akhir yang Didukung dan SAP.

8. Saat memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR, Mitra harus berhati-hati dan memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan didokumentasikan dengan tepat melalui sistem pemrosesan insiden sebelum meneruskan Insiden ke SAP.

9. Setelah implementasi Perangkat Lunak yang Didukung pada lokasi Pengguna Akhir yang Didukung selesai, Mitra harus menyerahkan data sistem Pengguna Akhir yang Didukung yang diperlukan SAP untuk mendukung Mitra dalam bentuk yang disediakan oleh SAP di SAP Service Marketplace dan memelihara data sistem Pengguna Akhir yang Didukung dan bila diperlukan harus memperbarui data ini dalam SAP Service Marketplace,

9. After completion of the implementation of the Supported Software at Supported End User's site Partner must hand over the Supported End User system data required by SAP to support Partner in the form made available by SAP in the SAP Service Marketplace and maintain the Supported End User system data and where necessary must update this data in the SAP Service Marketplace, at the latest at the time support is to be provided by SAP.

10. Partner must, as a provision in its Supported End User software maintenance agreements, obtain appropriate written data protection consents from its Supported End Users. Furthermore, Partner must ensure in its Supported End User agreements that SAP is entitled to access the Supported End User systems in order to render any VAR Delivered Support services, especially Support Level 2, as described hereunder.

11. For satisfactory remote support, Partner must ensure that the Supported End User sets up and maintains an internet connection which meets SAP's technical specifications for remote support for the Supported Software and has obtained a separate license for a web browsing software that allows the proper rendering of the VAR Delivered Support. Furthermore, Partner must ensure that Partner's and Supported End Users' hardware and software installation always meet the requirements published on the SAP Service Market Place updated from time to time. Such installation shall include but are not limited to remote connection software and database analyzing tools.

12. Upon SAP's request, Partner shall report to SAP the total number of Incidents received (Incidents related to Supported Software) from Supported End Users during a given period of time regardless of the communication channel through which the Incident was received. However, such period of time shall not exceed a maximum of twelve months prior to the date of SAP's request. Partner shall provide this information to SAP latest thirty days after receipt of such request.

13. Partner shall make available to SAP's support organization a backup of End User's productive SAP Business One database whenever the processing of an Incident requires in-house investigation. Partner is responsible to obtain End User's consent to a hand over and End User is likewise responsible to obtain consent to a hand over from individuals whose personal data is stored in such database.

## Article 5 Support Levels and Priorities

### 1. Support Levels

VAR Delivered Support for End Users shall comply with the following levels of support ("**Support Levels**"):

#### a) Support Level 1

Support Level 1 includes the following tasks ("**Support Level 1**"):

- i. Collect and document in the Incident report the complete name and contact details of the person reporting the Incident;
- ii. Check if Incident report from Supported End User is complete, including Supported End User's customer number and, if necessary, obtain missing data and information from Supported End User. Such data shall include a meaningful Incident header, technical information on the Incident context (e.g. log files) and technical information on the technical system related to the Incident (system ID, system type, system name, installation number, product version (release) and correction packages) of each involved product, software development kit, add-ons, customizations, database and

selambat-lambatnya pada dukungan waktu yang akan diberikan SAP.

10. Sebagai ketentuan dalam perjanjian pemeliharaan perangkat lunak Pengguna Akhir yang Didukungnya, Mitra harus memperoleh persetujuan perlindungan data tertulis yang tepat dari Pengguna Akhir yang Didukung. Selanjutnya, Mitra harus memastikan dalam perjanjian Pengguna Akhir yang Didukung tersebut bahwa SAP berhak untuk mengakses sistem Pengguna Akhir yang Didukung untuk memberikan setiap Layanan Dukungan Yang Diberikan VAR, terutama di Tingkat Dukungan 2 sebagaimana yang dijelaskan di bawah ini.

11. Untuk dukungan jarak jauh yang memuaskan, Mitra harus memastikan bahwa Pengguna Akhir yang Didukung mengatur dan menjaga koneksi internet yang memenuhi spesifikasi teknis SAP untuk dukungan jarak jauh untuk Perangkat Lunak yang Didukung dan telah memperoleh lisensi terpisah untuk perangkat lunak web browsing yang memungkinkan pemberian secara tepat Dukungan Yang Diberikan VAR. Selain itu, Mitra harus memastikan bahwa instalasi perangkat keras dan perangkat lunak Mitra dan Pengguna Akhir yang Didukung selalu memenuhi persyaratan yang ditampilkan pada SAP Service Market Place yang diperbarui dari waktu ke waktu. Instalasi tersebut termasuk namun tidak terbatas pada perangkat lunak koneksi jarak jauh dan basis data yang menganalisis alat-alat.

12. Atas permintaan SAP, Mitra harus melaporkan kepada SAP jumlah total laporan Insiden yang diterima (Insiden yang terkait Perangkat Lunak yang Didukung) dari Pengguna Akhir yang Didukung selama jangka waktu tertentu, terlepas dari jalur komunikasi yang digunakan untuk menerima laporan Insiden tersebut. Namun, periode waktu tersebut tidak dapat melebihi maksimum dua belas (12) bulan sebelum tanggal permintaan SAP. Mitra harus menyediakan informasi ini kepada SAP selambat-lambatnya tiga puluh (30) hari setelah menerima permintaan tersebut.

13. Mitra harus menyediakan cadangan basis data SAP Business One yang produktif milik Pengguna Akhir kepada organisasi dukungan SAP kapan pun pemrosesan Insiden memerlukan investigasi internal. Mitra bertanggung jawab untuk mendapatkan persetujuan Pengguna Akhir untuk penyerahan dan Pengguna Akhir juga bertanggung jawab untuk mendapatkan persetujuan untuk penyerahan dari individu yang data personalnya disimpan di basis data tersebut.

## Pasal 5 Tingkat Dukungan dan Prioritas

### 1. Tingkat Dukungan

Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Pengguna Akhir harus tunduk pada berbagai tingkat dukungan berikut ini ("**Tingkat Dukungan**"):

#### a) Tingkat Dukungan 1

Tingkat Dukungan 1 mencakup tugas-tugas berikut ini ("**Tingkat Dukungan 1**"):

- i. Mengumpulkan dan mendokumentasikan dalam laporan Insiden nama lengkap dan rincian kontak orang yang melaporkan Insiden;
- ii. Memeriksa apakah laporan Insiden dari Pengguna Akhir yang Didukung sudah lengkap, termasuk nomor pelanggan Pengguna Akhir yang Didukung dan, bila perlu, mendapatkan data dan informasi yang hilang dari Pengguna Akhir yang Didukung. Data tersebut harus mencakup header Insiden yang bermakna, informasi teknis pada konteks Insiden (misalnya file log) dan informasi teknis pada sistem Insiden (ID sistem, jenis sistem, nama sistem, nomor instalasi, versi produk (rilis) dan paket koreksi) dari masing-masing produk yang terlibat, alat pengembangan perangkat lunak, add-on, kustomisasi, basis data dan data server basis data, data server aplikasi, sistem pengoperasian, antarmuka pengguna grafis atau versi browser, pelokalan dan pengaturan bahasa dll.;
- iii. Menyiapkan gambaran yang komprehensif tentang masalah yang mendasari Insiden, yang harus mencakup semua langkah yang menyebabkan terjadinya Insiden, sintaksis

database server data, application server data, operating system, graphical user interface or browser version, localization and language settings etc.;

- iii. Prepare a comprehensive description of the problem which is the basis of the Incident, which shall include all steps that led to occurrence of the Incident, full syntax of the Incident and surrounding factors (recent upgrades or other);
- iv. Check priority of Incidents based on the definitions set out in this Pasal 5 (Support Levels and Priorities) no. 2 below;
- v. Assignment of an Incident to a specific Queue in SAP's support system;
- vi. Search for available SAP Notes and assign them to the Incident;
- vii. Search for available documentation on the partner-dedicated website (e.g. the SAP PartnerEdge Portal) regarding possible solutions and assign them to the Incident;
- viii. Check other knowledge sources such as SAP Business One forums on SAP customer network;
- ix. Ensure a working internet connection at Supported End User's site for remote support; and
- x. Summarize status when forwarding the Incident to Support Level 2.

b) Support Level 2

Support Level 2 is sub-sequent to Support Level 1 and includes the following tasks ("Support Level 2"):

- i. Search for errors using the data provided by Supported End User;
- ii. Analyze the Incident-specific technical data and document the progress of the Incident;
- iii. Access Supported End User system, if necessary;
- iv. Reproduce and isolate the Incident in:
  - a) Supported End User's productive system (with the current release family and latest minor release and latest patch installed); and
  - b) a demo database (with the current release family and latest minor release and latest patch installed);
- v. Reproduce and isolate the Incident in Partner's own test environment (if it can still be reproduced) including:
  - a) a copy of Supported End User's productive system (with software upgraded to the latest release and its most appropriate patch. Installing the latest patch might solve the issue due to new functionalities); and
  - b) a demo database (with the latest release and its most appropriate patch. Installing the latest patch might solve the issue due to new functionalities);
- vi. Enable and coordinate seamless access for SAP Business One Support to the required data in order to analyze the issue;
- vii. Propose appropriate system configuration or workaround for Supported Software if the Incident cannot be attributed to a defect of the Supported Software;

penuh Insidens dan faktor-faktor pendukungnya (pemutakhiran terkini atau lainnya);

- iv. Memeriksa prioritas Insiden berdasarkan definisi yang ditetapkan dalam Pasal 5 (Tingkat Dukungan dan Prioritas) no. 2 di bawah ini;
- v. Mengalihkan laporan Insiden ke Antrian tertentu dalam sistem dukungan SAP;
- vi. Mencari SAP Notes yang tersedia dan menetapkannya untuk Insiden;
- vii. Mencari dokumen yang tersedia di situs web khusus mitra (misalnya Portal SAP PartnerEdge) terkait kemungkinan solusi dan menetapkannya untuk Insiden;
- viii. Memeriksa sumber informasi lainnya seperti forum SAP Business One di jaringan pelanggan SAP;
- ix. Memastikan sambungan internet yang berfungsi di lokasi Pengguna Akhir yang Didukung untuk dukungan jarak jauh; dan
- x. Merangkul status saat meneruskan laporan Insiden ke Tingkat Dukungan 2.

b) Tingkat Dukungan 2

Tingkat Dukungan 2 adalah lanjutan dari Tingkat Dukungan 1 dan mencakup tugas berikut ("**Tingkat Dukungan 2**"):

- i. Mencari kesalahan dengan menggunakan data yang disediakan oleh Pengguna Akhir yang Didukung;
- ii. Menganalisis data teknis khusus Insiden dan mendokumentasikan progres Insiden;
- iii. Mengakses sistem Pengguna Akhir yang Didukung, bila diperlukan;
- iv. Mengulangi dan mengisolasi Insiden dalam:
  - a) Sistem produktif Pengguna Akhir yang Didukung (dengan kelompok rilis terkini, rilis minor terbaru, dan patch terbaru terinstal); dan
  - b) basis data demo (dengan kelompok rilis terkini, rilis minor terbaru, dan patch terbaru terinstal);
- v. Mengulangi dan mengisolasi Insiden dalam lingkungan pengujian Mitra sendiri (jika masih dapat diulangi) yang mencakup:
  - a) salinan sistem produktif Pengguna Akhir yang Didukung (dengan perangkat lunak dimutakhirkan ke rilis terbaru dan patch-nya yang paling tepat. Menginstal patch terbaru dapat menyelesaikan masalah yang disebabkan fungsi baru); dan
  - b) basis data demo (dengan rilis terbaru dan patch-nya yang paling tepat. Menginstal patch terbaru dapat menyelesaikan masalah yang diakibatkan fungsi baru);
- vi. Mengaktifkan dan mengoordinasikan akses tanpa henti bagi Dukungan SAP Business One ke data yang diperlukan untuk menganalisis masalah;
- vii. Mengusulkan konfigurasi sistem yang tepat atau perbaikan sementara untuk Perangkat Lunak yang Didukung jika Insiden tidak dapat dikaitkan dengan kecacatan Perangkat Lunak yang Didukung;
- viii. Meneruskan laporan Insiden ke Tingkat Dukungan 3 jika Insiden dapat dikaitkan dengan cacat pada Perangkat Lunak dan jika tidak ada SAP Note yang tersedia untuk menyelesaikan Insiden.

- viii. Forward Incident to Support Level 3 if the Incident can be attributed to a defect of the Supported Software and if no SAP Note is available to solve the Incident; and
  - ix. Summarize current status of the investigations and listing the actions taken to troubleshoot the Incident, before forwarding the Incident to Support Level 3.
- c) Support Level 3 (development support)
- Support Level 3 is subsequent to Support Level 2 and includes the following tasks ("**Support Level 3**"):
- i. Analyze in detail all Incident related data;
  - ii. Analyze and reproduce the reported Incident;
  - iii. Perform any or all of the following, with Partner's assistance:
    - a) access Supported End User system for analysis of the reported Incident;
    - b) request a copy of Supported End User's productive database, if deemed necessary; and
    - c) access the Supported End User's system in order to perform the required and applicable incident remedy by using workaround recommendations, or fixes, if available and deemed necessary;
  - iv. Assist Supported End User in order to perform the required and applicable Incident remedy by using workaround recommendations or fixes if available and deemed necessary;
  - v. Determine the planned defect correction time line and delivery;
  - vi. Recommend workarounds, change coding and provide fixes, if available and if deemed necessary and applicable;
  - vii. Recommend workarounds, if available and deemed necessary; and
  - viii. Create new or modify existing SAP Notes, or other related documentation resources, if relevant.
- d) Partner must continually update the Supported End User on the progress of the Incident and notify the Supported End User whenever an Incident is forwarded to the next Support Level.
2. Incident priorities
- a) Very high:
- An Incident is categorized with the priority "very high" if the problem has very serious consequences for business transactions, resulting in serious losses with high business impact. This is generally caused by the following circumstances:
- i. Absolute loss of a system;
  - ii. Malfunctions of central SAP system functions in Supported End User's productive system; or
  - iii. Delays to a production startup or upgrade that is planned within the next three workdays.
- b) High:
- An Incident is categorized with the priority "high" if business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions
- ix. Merangkul status terkini investigasi dan membuat daftar tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan Insiden, sebelum meneruskan laporan Insiden ke Tingkat Dukungan 3.
- c) Tingkat Dukungan 3 (dukungan pengembangan)
- Tingkat Dukungan 3 adalah lanjutan dari Tingkat Dukungan 2 dan mencakup tugas berikut ("**Tingkat Dukungan 3**"):
- i. Menganalisis secara terperinci semua data yang terkait Insiden;
  - ii. Menganalisis dan memperbanyak laporan Insiden;
  - iii. Melakukan setiap atau semua hal berikut, dengan bantuan Mitra:
    - a) mengakses sistem Pengguna Akhir yang Didukung untuk menganalisis laporan Insiden;
    - b) meminta salinan basis data produktif Pengguna Akhir yang Didukung, jika dianggap perlu; dan
    - c) mengakses sistem Pengguna Akhir yang Didukung untuk melakukan pemulihan insiden yang diperlukan dan berlaku dengan menggunakan rekomendasi sementara, atau perbaikan, jika tersedia dan dianggap perlu;
  - iv. Membantu Pengguna Akhir yang Didukung untuk melakukan pemulihan Insiden yang diperlukan dan berlaku dengan menggunakan rekomendasi sementara atau perbaikan jika tersedia dan dianggap perlu;
  - v. Menentukan rencana jadwal perbaikan kecacatan dan penyampiannya;
  - vi. Merekomendasikan perbaikan sementara, pengkodean perubahan dan memberikan perbaikan, jika tersedia dan jika dianggap diperlukan dan berlaku;
  - vii. Merekomendasikan perbaikan sementara, jika tersedia dan dianggap perlu; dan
  - viii. Membuat SAP Notes baru atau memodifikasi yang sudah ada, atau sumber daya dokumen terkait lainnya, jika berlaku.
- d) Mitra harus terus memberitahukan perkembangan Insiden kepada Pengguna Akhir yang Didukung, serta memberi tahu Pengguna Akhir yang Didukung setiap kali laporan Insiden diteruskan ke Tingkat Dukungan berikutnya.
2. Prioritas Insiden
- a) Sangat tinggi:
- Suatu Insiden dikategorikan dengan prioritas "sangat tinggi" jika masalah tersebut berdampak sangat serius terhadap transaksi bisnis, yang mengakibatkan kerugian serius dengan dampak bisnis yang tinggi. Hal ini umumnya disebabkan oleh keadaan berikut:
- i. Kerugian mutlak dari suatu sistem;
  - ii. Gangguan fungsi pada fungsi sistem SAP pusat dalam sistem produksi Pengguna Akhir; atau
  - iii. Penundaan dalam memulai atau memutakhirkan produksi yang direncanakan dalam waktu tiga hari kerja berikutnya.
- b) Tinggi:
- Sebuah Insiden dikategorikan dengan prioritas "tinggi" jika transaksi bisnis terdampak serius dan tugas-tugas penting tidak dapat dilakukan. Hal ini disebabkan oleh fungsi yang tidak tepat atau tidak dapat dioperasikan dalam perangkat lunak SAP yang diperlukan untuk transaksi bisnis dan tugas-tugas dalam situasi nyata.

in the SAP software that are necessary for business transactions and tasks in the actual situation.

The Incident requires immediate processing because the malfunction can seriously disrupt parts of the productive business flow.

c) Medium:

An Incident is categorized with the priority "medium" if normal business transactions are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system.

d) Low:

An Incident is categorized with the priority "low" if the problem causes few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are not required daily, or which are rarely used.

e) After consultation with Partner and affected End User, SAP is entitled to change the priority of an Incident.

### 3. Escalations

a) In case of a critical situation in which an Incident may result in a major negative business impact for an Supported End User and in which SAP determines that such Incident cannot be solved in time with the SAP and Partner support procedures as set out in this document ("**Escalated Case**"), SAP and Partner will jointly endeavor to solve the issue.

b) The escalation process may be initiated by the Supported End User, Partner or SAP. SAP reserves the right to decide whether such escalation process is justified and will be processed. Escalated Cases are processed according to their priority as per definitions this Pasal 5 (Support Levels and Priorities) no. 2 above.

c) SAP decides whether an Escalated Case remains classified as such depending on whether the Incident is reasonably solved or the Supported End User situation reasonably no longer requires special attention. The Escalated Case is closed by the Supported End User. SAP and Partner agree to initially bear their own costs that might arise from the Escalated Case.

## Article 6 Partner Support

### 1. Partner Responsibilities

In addition to Partner's general obligations set out in Pasal 4 (Partner's general obligations), Partner shall assume the following responsibilities:

a) Partner will receive the Incidents from the End User.

b) If an Incident Root Cause Analysis at Support Level 2 indicates that the problem is attributable to the Supported Software, Partner shall forward the Incident to SAP via the SAP Service Marketplace.

c) If after transfer of an Incident to SAP it is detected that the problem is in fact attributable to software code which has been programmed either by Partner, Supported End User or any third party and not by SAP or any other member of the SAP Group, or to other customizations and not to the Supported Software, SAP shall notify Partner. Partner shall then notify the Supported End User that such problem is not attributable to the Supported Software. In such case, Partner shall follow up such problem itself or with the third party and shall close the Incident in the SAP Service Marketplace. SAP shall not have any further obligations with regard to such Incident. SAP may, however, offer Partner to resolve such Incident in accordance with SAP's then current terms and conditions for consulting services.

Insiden harus segera diproses karena kegagalan fungsi dapat mengakibatkan gangguan serius terhadap bagian-bagian dari alur bisnis produktif.

c) Menengah:

Sebuah Insiden dikategorikan dengan prioritas "menengah" jika transaksi bisnis normal terdampak. Masalah ini disebabkan oleh fungsi yang salah atau tidak bisa dioperasikan dalam sistem SAP.

d) Rendah:

Sebuah Insiden dikategorikan dengan prioritas "rendah" jika masalah tersebut menyebabkan sedikit atau tidak ada dampak terhadap transaksi bisnis normal. Masalah disebabkan oleh fungsi yang tidak benar atau tidak dapat dioperasikan pada sistem SAP yang tidak diperlukan setiap hari, atau sudah jarang digunakan.

e) Setelah berkonsultasi dengan Mitra dan Pengguna Akhir yang terdampak, SAP berhak untuk mengubah prioritas Insiden.

### 3. Meningkatkan

a) Dalam hal situasi kritis di mana Insiden mengakibatkan dampak bisnis negatif mayor bagi Pengguna Akhir yang Didukung dan apabila SAP menentukan bahwa Insiden tersebut pada akhirnya tidak dapat diselesaikan dengan prosedur dukungan SAP dan Mitra sebagaimana dijelaskan dalam dokumen ini ("**Kasus yang Dieskalasi**"), SAP dan Mitra akan bersama-sama berupaya untuk menyelesaikan masalah tersebut.

b) Proses eskalasi dapat dimulai oleh Pengguna Akhir yang Didukung, Mitra atau SAP. SAP berhak untuk memutuskan apakah proses eskalasi tersebut dibenarkan dan akan diproses. Kasus-kasus yang Dieskalasi diproses sesuai dengan prioritasnya seperti didefinisikan dalam Pasal 5 (Tingkat Dukungan dan Prioritas) no. 2 di atas.

c) SAP memutuskan apakah Kasus yang Dieskalasi tetap diklasifikasikan seperti demikian, yang bergantung pada apakah Insiden diselesaikan secara wajar atau situasi Pengguna Akhir yang Didukung secara wajar tidak lagi memerlukan perhatian khusus. Kasus yang Dieskalasi ditutup oleh Pengguna Akhir yang Didukung. SAP dan Mitra menyetujui untuk mulai menanggung imbalannya masing-masing yang dapat timbul dari Kasus yang Dieskalasi.

## Pasal 6 Dukungan Mitra

### 1. Tanggung jawab Mitra

Selain kewajiban umum Mitra yang ditetapkan dalam Pasal 4 (Kewajiban umum Mitra), Mitra harus mengemban tanggung jawab berikut:

a) Mitra akan menerima laporan Insiden dari Pengguna Akhir.

b) Jika Analisis Akar Masalah Insiden pada Tingkat Dukungan 2 menunjukkan bahwa masalah ini disebabkan oleh Perangkat Lunak yang Didukung, Mitra harus meneruskan laporan Insiden ke SAP melalui SAP Service Marketplace.

c) Jika setelah transfer laporan Insiden ke SAP, terdeteksi bahwa masalah pada kenyataannya disebabkan oleh kode perangkat lunak yang telah diprogram oleh Mitra, Pengguna Akhir yang Didukung atau pihak ketiga mana pun, dan bukan oleh SAP atau anggota lain dari SAP Group, atau oleh kustomisasi dan bukan oleh Perangkat Lunak yang didukung, SAP akan memberi tahu Mitra. Mitra kemudian harus memberitahu Pengguna Akhir yang Didukung bahwa masalah tersebut tidak disebabkan oleh Perangkat Lunak yang Didukung. Dalam hal tersebut, Mitra harus menindaklanjuti problem tersebut sendiri atau dengan pihak ketiga dan harus menutup laporan Insiden di SAP Service Marketplace. SAP tidak akan memiliki kewajiban lebih lanjut terkait dengan Insiden tersebut. Namun, SAP dapat menawarkan Mitra untuk menyelesaikan Insiden tersebut sesuai dengan Syarat dan Ketentuan SAP yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Konsultasi.

## 2. Technical Prerequisites

Partner may only provide VAR Delivered Support after having fulfilled the following technical prerequisites:

### a) Initial Setup

- i. Partner shall set-up a hotline and Incident logging functions for each Supported End User.
- ii. Partner shall provide at least remote support and update connections between its hotline and each Supported End User's hotline as follows:
  - telephone system with call forwarding feature or preferably with automatic call distribution (ACD), voice mail, e-mail and a fax machine;
  - one call center agent to operate the Supported End User hotline as set forth in Pasal 4 (Partner's general obligations);
  - test system for testing and reproduction of Supported End User's Incidents;
  - communication connections and internet connections with sufficient response times as set out as technical minimum requirements on the SAP Service Marketplace; and
  - a suitable application sharing tool for the provision of reasonable Supported End User remote support.

### b) Support Evaluation

At SAP's request, Partner shall provide all information reasonably requested by SAP which enables SAP to verify that Partner's maintenance and support structure and processes meet the requirements set forth in Pasal 6 no. 1a) (Initial Setup) above. Partner agrees to compensate SAP for all costs reasonably incurred by SAP in connection with such verification process and to implement SAP's reasonable recommendations following such assessment if this is necessary to meet the requirements set forth in Pasal 6 no. 1a) (Initial Setup) above.

### c) Operations

- i. At SAP's own discretion, SAP may review Partner's performance in the provision of VAR Delivered Support services.
- ii. Partner shall deploy procedures, methods and tools provided by SAP which are suitable for the proactive detection and correction of typical errors in the Supported Software and shall ensure that they are implemented and used by Supported End Users. Partner shall ensure that the remote support platform for the Supported Software is used at least monthly at Supported End Users' installations.

## 3. Support Level to be provided by Partner

Partner must comply with the Initial Response Times and Maximum Processing Times, when communicating with the Supported End User and any member of the SAP Group.

### a) Initial Response Time

## 2. Prasyarat Teknis

Mitra hanya dapat memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR setelah memenuhi prasyarat teknis berikut ini:

### a) Pengaturan Awal

- i. Mitra harus mengatur fungsi hotline dan pencatatan Insiden untuk setiap Pengguna Akhir yang Didukung.
- ii. Mitra harus menyediakan sekurangnya dukungan jarak jauh dan memperbarui sambungan antara hotlinenya dan setiap Pengguna Akhir yang Didukung sebagai berikut:
  - sistem telepon dengan fitur penerusan panggilan atau lebih baik dengan distribusi panggilan otomatis/automatic call distribution (ACD), pesan suara, email dan mesin faks;
  - satu agen pusat panggilan untuk mengoperasikan hotline Pengguna Akhir yang Didukung sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 4 (kewajiban umum Mitra);
  - sistem pengujian untuk pengujian dan reproduksi Insiden Pengguna Akhir yang Didukung;
  - koneksi komunikasi dan koneksi internet dengan waktu respons yang cukup sebagaimana ditetapkan sebagai persyaratan minimum teknis pada SAP Service Marketplace; dan
  - aplikasi tool berbagi yang cocok untuk pengadaan dukungan jarak jauh Pengguna Akhir yang Didukung yang wajar.

### b) Evaluasi Dukungan

Atas permintaan SAP, Mitra harus menyediakan semua informasi yang diminta oleh SAP secara wajar yang memungkinkan SAP untuk memverifikasi bahwa pemeliharaan, struktur dukungan, dan proses Mitra memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Pasal 6 no. 1a) (Pengaturan Awal) di atas. Mitra menyetujui untuk mengganti rugi SAP atas semua imbalan yang secara wajar dikeluarkan oleh SAP sehubungan dengan proses verifikasi tersebut dan untuk melaksanakan rekomendasi SAP yang wajar setelah penilaian tersebut jika hal ini diperlukan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Pasal 6 no. 1a) (Pengaturan Awal) di atas.

### c) Pengoperasian

- i. Atas kebijakan SAP sendiri, SAP dapat meninjau kinerja Mitra dalam pengadaan layanan Dukungan Yang Diberikan VAR.
- ii. Mitra harus menempatkan prosedur, metode dan tool yang disediakan oleh SAP yang sesuai untuk deteksi proaktif dan koreksi kesalahan khas dalam Perangkat Lunak yang Didukung dan harus memastikan bahwa kesemuanya itu diimplementasikan dan digunakan oleh Pengguna Akhir yang Didukung. Mitra harus memastikan bahwa platform dukungan jarak jauh untuk Perangkat Lunak yang Didukung digunakan setidaknya setiap bulan pada instalasi Pengguna Akhir yang Didukung.

## 3. Tingkat Dukungan akan disediakan oleh Mitra

Saat berkomunikasi dengan Pengguna Akhir yang Didukung dan anggota mana pun dari SAP Group, Mitra harus tunduk pada Waktu Respons Awal dan Waktu Pemrosesan Maksimum.

### a) Waktu Respons Awal

Mitra harus mengkonfirmasi penerimaan laporan Insiden dan memberikan respons awal yang memenuhi syarat kepada Pengguna Akhir yang Didukung dalam Waktu Respons Awal yang dinyatakan dalam tabel di bawah ini.



Partner must confirm receipt of an Incident and provide Supported End User with an initial qualified response within the Initial Response Time set out in the table below.

b) Maximum Processing Time

Partner must provide a solution or a workaround within the Maximum Processing Time set out in the table below. In case the Incident Root Cause Analysis indicates a problem in the SAP source code, Partner must forward an Incident to SAP's Support Level 3 support within the Maximum Processing Time set out in the table below.

c) Time measurement

If an Incident is categorized with the priority "very high", the Initial Response Time and the Maximum Processing Time set out in the table below is measured in real time irrespective of Partner's regular office hours starting with receipt of an Incident.

If an Incident is categorized with another priority than "very high", the Initial Response Time and the Maximum Processing Time set out in the table below is measured in business hours that fall in Partner's regular office hours starting with receipt of an Incident.

b) Waktu Pemrosesan Maksimum

Mitra harus memberikan solusi atau perbaikan sementara dalam Waktu Pemrosesan Maksimum yang dinyatakan di tabel di bawah ini. Apabila Analisis Akar Masalah Insiden mengindikasikan masalah dalam kode sumber SAP, Mitra harus meneruskan laporan Insiden ke dukungan pada Tingkat Dukungan 3 di SAP dalam Waktu Pemrosesan Maksimum yang dinyatakan di tabel di bawah ini.

c) Pengukuran waktu

Jika suatu Insiden dikategorikan dengan prioritas "sangat tinggi", Waktu Respons Awal dan Waktu Pemrosesan Maksimum yang dinyatakan di tabel di bawah ini diukur dalam waktu nyata, terlepas dari jam kerja reguler Mitra yang dimulai dengan penerimaan Insiden.

Jika suatu Insiden dikategorikan dengan prioritas selain "sangat tinggi", Waktu Respons Awal dan Waktu Pemrosesan Maksimum yang dinyatakan di tabel di bawah ini diukur dalam jam kerja yang sesuai dengan jam kerja normal Mitra yang dimulai dengan penerimaan Insiden.

Priority/ Prioritas	Severity/ Keparahan	Initial Response Time/ Waktu Respons Awal	Maximum Processing Time/ Waktu Pemrosesan Maksimum
Very high/ Sangat tinggi	Emergency/ Darurat	60 minutes (real time)/ 60 menit (waktu nyata)	8 hours (real time)/ 8 jam (real time)
High/ Tinggi	Critical/ Penting	4 business hours/ 4 jam kerja	2 business days/ 2 hari kerja
Medium/ Menengah	Non-critical/ Tidak Penting	8 business hours/ 8 jam kerja	4 business days/ 4 hari kerja
Low/ Rendah	Minor/ Kecil	16 business hours/ 16 jam kerja	8 business days/ 8 hari kerja

4. SAP Responsibilities

After receipt of an Incident from Partner and only after Partner provided Support Level 1 and Support Level 2, will SAP provide Support Level 3 for the Supported Software via the SAP Service Marketplace.

4. Tanggung jawab SAP

Setelah laporan Insiden diterima dari Mitra dan hanya setelah Mitra memberikan Tingkat Dukungan 1 dan Tingkat Dukungan 2, SAP akan memberikan Tingkat Dukungan 3 untuk Perangkat Lunak yang Didukung melalui SAP Service Marketplace.