

SAP PartnerEdge

VAR Delivered Support Specific Terms and Conditions

("VAR Delivered Support Model")

Definitions and Interpretation

1. Definitions

"Custom Code" means software code which has been programmed either by Partner, Supported End User or any third party and not by SAP.

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

"Go-Live" marks the point in time from when, after implementation of the Supported Software or an upgrade of the Supported Software, the Supported Software can be used by Supported End User for processing of real data in live operation mode and for running Supported End User's internal business operations in accordance with the applicable license terms (e.g. the EULA).

"Incident" means the earliest of SAP's or Partner's support organization being informed about a support event starting with a malfunction or functional impairment of the Supported Software which – with reasonable probability – is based on a defect or error of the Supported Software.

"Incident Remedy" means the remedy for an Incident taking the form of eliminating the defect, providing a new program version, or demonstrating how to avoid the effects of the defect with reasonable effort. Incident Remedy corresponds to error corrections, patches, bug fixes, workarounds, replacement deliveries, or any other type of Software or Documentation corrections or Modifications.

"Local Office Time" means the regular working hours as observed by SAP's local registered office during regular working days, in accordance with the applicable public holidays, as observed by SAP's local registered office. Local Office Time shall consist of at least 8 consecutive hours each working day (e.g. 9:00 am to 17:00 pm). Both parties can mutually agree upon a different registered office of one of SAP's affiliates to apply and serve as reference for the Local Office Time.

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

"Priority 1 Incident" means an Incident with the Priority "Very High" as defined in Part 2 - Section B. 0 no.0a) (SLA for Initial Response Time).

"Price List" with regard to this VAR Delivered Support Model 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.

"Product Family" means an SAP product family which may comprise one or several SAP software products or services as further set out in the applicable RSPI.

"Production System" means a live SAP system used for running Supported End User's internal business operations and where Supported End User's data is recorded.

"SAP Delivered Support" means SAP's support offering to directly provide support to End Users subject to the terms and conditions set out in an "SAP Delivered Support Agreement" which will in such case be directly concluded between SAP and End User.

SAP PartnerEdge

Syarat dan Ketentuan Khusus Dukungan Yang Diberikan VAR

("Model Dukungan Yang Diberikan VAR")

Definisi dan Interpretasi

1. Definisi

"Kode Kustom" berarti kode perangkat lunak yang telah diprogram oleh Mitra, Pengguna Akhir yang Didukung atau pihak ketiga mana pun, dan bukan oleh SAP.

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

"Go-Live" menandakan waktu saat, setelah implementasi Perangkat Lunak yang Didukung atau pemutakhiran untuk Perangkat Lunak yang Didukung, Perangkat Lunak yang Didukung dapat digunakan oleh Pengguna Akhir yang Didukung untuk memproses data nyata dalam mode pengoperasian langsung dan untuk menjalankan kegiatan bisnis internal Pengguna Akhir yang Didukung sesuai dengan persyaratan lisensi yang berlaku (misalnya EULA).

"Insiden" berarti waktu terawal organisasi dukungan SAP atau Mitra diberitahukan tentang peristiwa dukungan yang dimulai dengan gangguan fungsi atau kerusakan fungsi Perangkat Lunak yang Didukung yang – dengan kemungkinan yang wajar – disebabkan oleh kecacatan atau kesalahan Perangkat Lunak yang Didukung.

"Penyelesaian Insiden" berarti penyelesaian untuk sebuah Insiden dengan cara mengatasi kerusakan, menyediakan versi program yang baru, atau memperagakan cara untuk menghindari efek kerusakan dengan upaya yang wajar. Penyelesaian Insiden berkaitan dengan koreksi kesalahan, patch, perbaikan bug, solusi sementara, pengiriman produk pengganti, atau tipe Perangkat lunak lain, atau koreksi atau modifikasi terhadap Dokumen.

"Jam Kerja Lokal" berarti jam kerja biasa yang dilaksanakan oleh kantor SAP terdaftar setempat selama hari-hari kerja biasa, disesuaikan dengan hari libur nasional yang berlaku, sebagaimana yang dirayakan oleh kantor SAP terdaftar setempat. Jam Kerja Lokal terdiri dari sekurangnya 8 jam berurutan setiap hari kerja (misalnya pukul 9:00 hingga 17:00). Kedua pihak dapat menyetujui sebuah kantor terdaftar yang berbeda dari salah satu afiliasi SAP untuk memberlakukan dan dijadikan sebagai referensi Jam Kerja Lokal.

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

"Insiden Prioritas 1" berarti suatu Insiden dengan Prioritas "Sangat Tinggi" sebagaimana dinyatakan dalam Bagian 2 - Ayat B. 0 no.0a) (SLA untuk Waktu Respons Awal).

"Daftar Harga" dalam kaitannya dengan Model Dukungan Yang Diberikan VAR 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 tempat Pengguna Akhir berada, yang ditampilkan pada situs web khusus SAP untuk mitra, atau disediakan secara langsung oleh SAP untuk Mitra.

"Kelompok Produk" berarti kelompok produk SAP yang dapat terdiri atas satu atau beberapa produk perangkat lunak atau layanan SAP sebagaimana diatur lebih lanjut dalam RSPI yang berlaku.

"Sistem Produksi" berarti sistem SAP langsung yang digunakan untuk menjalankan kegiatan usaha internal Pengguna Akhir yang Didukung dan tempat di mana data Pengguna Akhir yang Didukung disimpan.

"Dukungan Yang Diberikan SAP" berarti tawaran dukungan SAP untuk menyediakan dukungan secara langsung kepada Pengguna Akhir sesuai dengan syarat dan ketentuan yang dinyatakan dalam "Perjanjian

Dukungan Yang Diberikan SAP" yang, dalam hal demikian, akan ditandatangani secara langsung antara SAP dan Pengguna Akhir.

"SAP EarlyWatch Alert" means a tool provided by SAP that monitors the essential administrative areas of SAP components and updates the user on their performance and stability which is described in more detail under <https://support.sap.com/ewa>.

"SAP Enterprise Support" means SAP's enterprise support offering called "SAP Enterprise Support" as set out in detail in this VAR Delivered Support Model and the Technical Support Guide.

"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>.

"SAP Software Solution" means a group of one or multiple Production Systems running Supported Software and focusing on a specific functional aspect of the Supported End User's business. Details and examples can be found on the SAP Service Marketplace (as specified in SAP Note 1324027 or any future SAP Note which replaces SAP Note 1324027).

"SAP Solution Manager" means a support application which is made available to Supported End User and/or Partner for VAR Delivered Support whereby the scope of usage depends on whether SAP Standard Support or SAP Enterprise Support was ordered. Further details are outlined on the SAP Service Marketplace under <http://support.sap.com/solutionmanager>.

"SAP Standard Support" means SAP's standard support offering called "SAP Standard Support" as set out in detail in this VAR Delivered Support Model and the Technical Support Guide.

"SAP Support Network" means SAP's global service and support backbone for managing end-to-end Incident management and software updates/life-cycle management consisting of SAP Technical Support Database, SAP Solution Manager and SAP Service Marketplace.

"SAP Support Organization" means SAP Group's support organization.

"SAP Technical Support Database" means a technical information database provided and maintained by SAP in which SAP posts technical support-related information, which are currently posted in the form of SAP Notes, SAP TopNotes, SAP Legal Change Notes, SAP Security Notes, SAP Knowledge Base Articles and SAP Hot News.

"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".

"Support Authorization" is defined in the Technical Support Guide.

"Support Delivery Model" means either SAP Delivered Support or VAR Delivered Support or any other delivery method of maintenance services offered by SAP in future.

"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 VAR Delivered Support Model means any Software that is distributed under the Sell On Premise Model except for SAP Business One.

"SAP EarlyWatch Alert" berarti suatu tool yang diberikan oleh SAP yang memantau bidang administratif penting pada komponen SAP dan memperbaiki pengguna terkait kinerja dan stabilitasnya yang dijelaskan secara lebih terperinci dalam <https://support.sap.com/ewa>.

"Dukungan SAP Enterprise" berarti tawaran dukungan enterprise SAP yang disebut "Dukungan SAP Enterprise" yang dijelaskan secara terperinci dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini dan Panduan Dukungan Teknis.

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

"Solusi Perangkat Lunak SAP" berarti sekelompok terdiri dari satu atau beberapa Sistem Produksi yang menjalankan Perangkat Lunak yang Didukung dan berfokus pada aspek fungsi khusus dari bisnis Pengguna Akhir yang Didukung. Rincian dan contoh dapat ditemukan pada SAP Service Marketplace (sebagaimana dijelaskan dalam SAP Note 1324027 atau SAP Note berikutnya yang nantinya menggantikan SAP Note 1324027).

"SAP Solution Manager" berarti suatu aplikasi dukungan yang disediakan untuk Pengguna Akhir yang Didukung dan/atau Mitra atas Dukungan Yang Diberikan VAR di mana cakupan penggunaan bergantung pada apakah Dukungan SAP Standard atau Dukungan SAP Enterprise dipesan atau tidak. Rincian lebih lanjut dijabarkan dalam SAP Service Marketplace di <http://support.sap.com/solutionmanager>.

"Dukungan SAP Standard" berarti tawaran dukungan standard SAP bernama "Dukungan SAP Standard" yang dijelaskan secara terperinci dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini dan Panduan Dukungan Teknis.

"SAP Support Network" berarti layanan global dan dasar utama dukungan SAP untuk secara menyeluruh menangani manajemen Insiden dan manajemen update pembaruan/siklus pakai perangkat lunak yang terdiri dari Basis Data Dukungan Teknis SAP, SAP Solution Manager, dan SAP Service Marketplace.

"Organsiasi Dukungan SAP" berarti organisasi dukungan SAP Group.

"Basis Data Dukungan Teknis SAP" berarti basis data informasi teknis yang disediakan dan dijaga oleh SAP di mana SAP memposting informasi terkait dukungan teknis, yang saat ini diposting dalam bentuk SAP Notes, SAP TopNotes, SAP Legal Change Notes, SAP Security Notes, SAP Knowledge Base Pasals dan SAP Hot News.

"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".

"Pengesahan Dukungan" dijelaskan dalam Panduan Dukungan Teknis.

"Model Penyampaian Dukungan" berarti Dukungan Yang Diberikan SAP atau Dukungan Yang Diberikan VAR atau metode penyampaian lainnya untuk layanan pemeliharaan yang ditawarkan oleh SAP di masa mendatang.

"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 Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini berarti Perangkat Lunak apa pun yang

“**Template**” means a qualified software solution – based on Software - created by Partner in accordance with the solution qualification guidelines for Software. For details contact your Partner Service Advisor.

“**Top-Issue**” means issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Partner in accordance with SAP standards which (i) endanger Go-Live of a pre-production system or (ii) have a significant business impact on a Production System.

“**Unrestricted Shipment**” means the phase of delivery during which a Software release is generally available to all Supported End Users.

“**VAR Delivered Support**” with regard to this VAR Delivered Support Model means support for the Supported Software in the form of either SAP Enterprise Support or SAP Standard Support, whichever is applicable, as set out in detail in this VAR Delivered Support Model.

2. Any terms not defined in this VAR Delivered Support Model 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 VAR Delivered Support Model are for convenience only and are to be ignored in construing this VAR Delivered Support Model.

4. Any reference in this VAR Delivered Support Model 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 VAR Delivered Support Model 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 Support Authorization, SAP hereby grants to Partner and Partner hereby accepts from SAP the right to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Software distributed under the Sell On Premise Model other than SAP Business One in its own name, at its own risk, and for its own account to End Users located in the Territory (as defined in the VAR Delivered Support Schedule).

2. Partner will use its best efforts to market and position SAP Delivered Support or to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Software distributed under the Sell On Premise Model other than SAP Business One.

3. Partner acknowledges that SAP provides VAR Delivered Support to the Partner solely on the basis set out in this VAR Delivered Support Model, the Technical Support Guide and the Price List. Partner acknowledges that there are some Software products for which VAR Delivered Support is not available.

Article 2 Introduction to VAR Delivered Support

1. Under this VAR Delivered Support Model, 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 perform its Partner Support Duties (as further defined and explained in Part 2 – Section C. Pasal 5 (Partner Support Duties)).

didistribusikan sesuai Model Sell On Premise kecuali untuk SAP Business One.

“**Templat**” berarti solusi perangkat lunak yang berkualifikasi – berbasis Perangkat lunak - yang dibuat oleh Mitra sesuai dengan panduan kualifikasi solusi untuk Perangkat lunak. Untuk informasi terperinci, hubungi Penasihat Layanan Mitra.

“**Masalah yang Sangat Penting**” berarti masalah dan/atau kegagalan yang diidentifikasi dan diprioritaskan secara bersama-sama oleh SAP dan Mitra sesuai standar SAP yang (i) membahayakan Go-Live dari sebuah sistem pra-produksi atau (ii) yang memiliki dampak bisnis yang signifikan terhadap Sistem Produksi.

“**Pengiriman Tak Terbatas**” berarti fase penyampaian yang pada saat itu sebuah Rilis Perangkat Lunak secara umum tersedia untuk semua Pengguna Akhir yang Didukung.

“**Dukungan Yang Diberikan VAR**” terkait dengan Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini berarti dukungan untuk Perangkat Lunak yang Didukung dalam bentuk Dukungan SAP Enterprise atau Dukungan SAP Standard, yang mana pun yang berlaku, yang dijelaskan secara terperinci dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini

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

3. Semua judul dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini dimaksudkan untuk kemudahan semata, dan harus diabaikan dalam menafsirkan Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini.

4. Rujukan apa pun dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini yang mengacu ke 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 Pengikatan

1. Sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini dan hanya jika Mitra berwenang untuk memasarkan dan mendistribusikan Perangkat Lunak sesuai Model Sell On Premise, serta telah memperoleh 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 selain SAP Business One ini atas namanya sendiri, atas risikonya sendiri, serta atas tanggung jawabnya sendiri untuk Pengguna Akhir yang berada di Wilayah (sebagaimana dinyatakan dalam Lampiran Dukungan Yang Diberikan VAR).

2. Mitra harus berupaya sebaik mungkin untuk memasarkan dan memberikan Dukungan Yang Diberikan SAP atau memasarkan, menjual, dan menyediakan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Perangkat Lunak yang didistribusikan sesuai Model Sell On Premise selain SAP Business One.

3. Mitra mengakui bahwa SAP menyediakan Dukungan Yang Diberikan VAR kepada Mitra hanya pada basis yang ditetapkan dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR, Panduan Dukungan Teknis, dan Daftar Harga. Mitra mengakui bahwa terdapat beberapa produk Perangkat Lunak yang tidak akan menerima Dukungan Yang Diberikan VAR.

Pasal 2 Pengantar untuk Dukungan Yang Diberikan VAR

1. Dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR 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 melakukan Kewajiban Dukungan Mitranya

2. SAP will be the subsequent support provider for the Supported Software and will, after Partner performed its Partner Support Duties, receive Incidents from Partner and perform Development Support (as further defined and explained in Part 2 – Section B. Pasal 1 (SAP's support tasks)).

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

4. The exact scope of VAR Delivered Support as well as the differences between SAP Enterprise Support and SAP Standard Support are set out in Part 2 - Section A. (Standard Services under VAR Delivered Support).

5. This VAR Delivered Support Model does not apply to SAP Business One. The prerequisites for VAR Delivered Support for SAP Business One are set out in the "SAP PartnerEdge - Terms and Conditions for VAR Delivered Support for SAP Business One" which are made available on <http://www.sap.com/company/legal>.

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:

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. Support Authorization

Partner must have achieved and continue to uphold Support Authorization as set out in Pasal 5 (Support Authorization).

3. SAP Support Sales Order

Partner and SAP must have concluded a SAP Support Sales Order (as defined below) for each 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 either SAP Enterprise Support or SAP Standard Support together with each 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 SAP Enterprise Support or SAP Standard Support. Where available, Partner agrees to use the electronic means provided by SAP for placing orders.

2. Orders by Partner for SAP Enterprise Support and for SAP Standard 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 Software or by sending an invoice concerning Partner's order for SAP Enterprise Support or SAP Standard Support, whichever occurs first.

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

(sebagaimana dinyatakan dan dijelaskan lebih lanjut di Bagian 2 – Ayat C. Pasal 5 (Kewajiban Dukungan Mitra)).

2. SAP akan menjadi penyedia dukungan berikutnya untuk Perangkat Lunak yang Didukung dan, setelah Mitra melakukan Kewajiban Dukungan Mitranya, akan menerima laporan Insiden dari Mitra dan melakukan Dukungan Pengembangan (sebagaimana dinyatakan dan dijelaskan lebih lanjut di Bagian 2 – Ayat B. Pasal 1 (tugas dukungan SAP)).

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

4. Cakupan pasti Dukungan Yang Diberikan VAR, serta perbedaan antara Dukungan SAP Enterprise dan Dukungan SAP Standard dijelaskan dalam Bagian 2 - Ayat A (Layanan Standar dalam Dukungan Yang Diberikan VAR).

5. Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini tidak berlaku untuk SAP Business One. Prasyarat untuk Dukungan Yang Diberikan VAR untuk SAP Business One ditetapkan dalam "SAP PartnerEdge - Syarat dan Ketentuan Tambahan untuk Dukungan VAR yang Dsampaikan untuk SAP Business One" yang tersedia di <http://www.sap.com/company/legal>.

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. Model Sell On Premise

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

2. Pengesahan Dukungan

Mitra harus memperoleh dan terus mempertahankan Pengesahan Dukungan sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 5 (Pengesahan Dukungan).

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 diajukan untuk setiap Pengguna Akhir yang utuknya Mitra akan memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR.

Pasal 4 Penandatanganan Pemesanan Penjualan Dukungan SAP

1. Mitra harus mengajukan pemesanan kepada SAP atas Dukungan SAP Enterprise atau Dukungan SAP Standard beserta setiap pemesanan Perangkat Lunak 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 Dukungan SAP Enterprise dan Dukungan SAP Standard. Apabila berlaku, Mitra menyetujui untuk menggunakan sarana elektronik yang disediakan oleh SAP untuk mengajukan pemesanan.

2. Pemesanan Mitra atas Dukungan SAP Enterprise dan Dukungan SAP Standard 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, Penyampaian Perangkat Lunak yang Didukung terkait, atau dengan mengirimkan tagihan terkait pemesanan Dukungan SAP Enterprise atau Dukungan SAP Standard oleh Mitra, yang mana pun yang terjadi terlebih dahulu.

3. Setiap pemesanan yang diterima untuk Dukungan SAP Enterprise atau Dukungan SAP Standard untuk Pengguna Akhir tertentu mewakili

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. In case Supported End User has more than one Support Delivery Model (SAP Delivered Support and VAR Delivered Support) within one solution area, Partner must ensure in its Supported End User maintenance agreements that the Supported End User installs and runs Software covered under a different Support Delivery Model on a separate technical installation from the one(s) already in place for an existing Support Delivery Model, including, without limitation, installs and runs any Software for which SAP Delivered Support is delivered directly by SAP on a separate technical installation from Software that is supported by a Partner via VAR Delivered Support.

6. Any orders for SAP enterprise support or SAP standard 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) but excluding any orders relating to SAP Business One will continue as SAP Support Sales Orders under this VAR Delivered Support Model if they were still valid at the Effective Date stated in the VAR Delivered Support Schedule. With regard to these, the terms and conditions of this VAR Delivered Support Model apply.

7. Any orders for SAP enterprise support or SAP standard 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 but excluding any orders relating to SAP Business One will continue as SAP Support Sales Orders under this VAR Delivered Support Model if they were still valid at the Effective Date stated in the VAR Delivered Support Schedule. With regard to these, the terms and conditions of this VAR Delivered Support Model apply.

Article 5 Support Authorization

1. Achievement of Support Authorization

In order to be authorized to market, sell and provide VAR Delivered Support, Partner must, inter alia, have achieved and continue to uphold Support Authorization. The Technical Support Guide explains in detail, what Partner needs to do to achieve and continue to uphold Support Authorization.

2. Consequences of losing Support Authorization

a) If Partner loses or otherwise does not continue to uphold Support Authorization ("**Loss Of Support Authorization**"):

- i. Partner will no longer be authorized to market and sell VAR Delivered Support to any End User;
- ii. Partner will remain entitled to provide VAR Delivered Support for those Supported End Users' SAP Support Sales Orders which were still valid and for that Partner was authorized to provide VAR Delivered Support at the point in time the Loss Of Support Authorization occurred but only as long as SAP offers VAR Delivered Support for a Software product; and
- iii. SAP will start billing the Partner at the SAP Delivered Support rate (including any prior fee increases) for those SAP Support Sales Orders for which Partner remains entitled to provide VAR Delivered Support as set out in this

kontrak terpisah antara SAP dan Mitra (masing-masing disebut "**Pemesanan Penjualan Dukungan SAP**").

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

5. Apabila Pengguna Akhir yang Didukung memiliki lebih dari satu Model Penyampaian Dukungan (Dukungan Yang Diberikan SAP dan Dukungan Yang Diberikan VAR) dalam satu bidang solusi, Mitra harus memastikan dalam perjanjian pemeliharaan Pengguna Akhir yang Didukung bahwa Pengguna Akhir yang Didukung menginstal dan menjalankan Perangkat Lunak yang tercakup dalam Model Penyampaian Dukungan yang berbeda pada instalasi teknis yang terpisah dari yang sudah siap untuk Model Penyampaian Dukungan yang sudah ada, termasuk namun tidak terbatas pada, penginstalan dan penggunaan Perangkat Lunak apa pun yang untuknya Dukungan Yang Diberikan SAP disampaikan secara langsung oleh SAP pada instalasi teknis yang terpisah dari Perangkat Lunak yang didukung oleh Mitra melalui Dukungan Yang Diberikan VAR.

6. Setiap pemesanan atas Dukungan SAP Enterprise atau Dukungan SAP Standard antara SAP dan Mitra yang ditandatangani, dilanjutkan sesuai, atau berkaitan dengan "VAR Perjanjian Jalur PartnerEdge" terdahulu untuk Dukungan Yang Diberikan VAR (seperti dinyatakan dalam dokumen ini) namun kecuali setiap pemesanan terkait SAP Business One yang akan berlanjut sebagai Pemesanan Penjualan Dukungan SAP sesuai Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini jika hal-hal tersebut masih berlaku pada Tanggal Mulai Berlaku yang dinyatakan dalam Lampiran Dukungan Yang Diberikan VAR. Terkait dengan hal ini, syarat dan ketentuan Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini berlaku.

7. Setiap pemesanan atas Dukungan SAP Enterprise atau Dukungan SAP Standard antara SAP dan Mitra yang ditandatangani sesuai atau berkaitan dengan perjanjian penjualan kembali Mitra SAP terdahulu atau perjanjian penjualan kembali mitra SAP sebelumnya untuk dukungan yang diberikan Mitra namun kecuali setiap pemesanan terkait SAP Business One yang akan berlanjut sebagai Pemesanan Penjualan Dukungan SAP sesuai Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini jika hal-hal tersebut masih berlaku pada Tanggal Mulai Berlaku yang dinyatakan dalam Lampiran Dukungan Yang Diberikan VAR. Terkait dengan hal ini, syarat dan ketentuan Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini berlaku.

Pasal 5 Pengesahan Dukungan

1. Pemerolehan Pengesahan Dukungan

Agar dapat diberi wewenang untuk memasarkan, menjual, dan menyediakan Dukungan Yang Diberikan VAR, Mitra harus, beberapa diantaranya, memperoleh dan terus mempertahankan Pengesahan Dukungan. Panduan Dukungan Teknis menjelaskan secara terperinci tentang yang harus dilakukan Mitra untuk memperoleh dan terus mempertahankan Pengesahan Dukungan.

2. Konsekuensi dari hilangnya Pengesahan Dukungan

a) Jika Mitra kehilangan atau tidak terus mempertahankan Pengesahan Dukungan ("**Hilangnya Pengesahan Dukungan**"):

- i. Mitra tidak lagi akan memiliki wewenang untuk memasarkan dan menjual Dukungan Yang Diberikan VAR kepada Pengguna Akhir mana pun;
- ii. Mitra akan tetap berhak untuk memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Pemesanan Penjualan Dukungan SAP milik Pengguna Akhir yang Didukung tersebut yang masih berlaku dan untuknya Mitra berwenang untuk memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR pada saat Hilangnya Pengesahan Dukungan yang terjadi namun hanya jika SAP menawarkan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk suatu produk Perangkat Lunak; dan
- iii. SAP akan mulai menagih Mitra dengan harga Dukungan Yang Diberikan SAP (termasuk setiap peningkatan biaya

Pasal 5 no. 2 a)ii. above from and including the first day after the Loss Of Support Authorization. From that point in time, Partner may also direct all requests for Partner Support Duties (as further described and defined in the Part 2 – Section C. Article 5 (Partner Support Duties)) for such Supported End Users' SAP Support Sales Orders directly to SAP. Partner must ensure in its Supported End User maintenance agreements that in such case SAP may contact each Supported End User directly. Any additional maintenance services agreed to by Partner with its End Users, which are supplementary to those offered under this VAR Delivered Support Model, will not be delivered by SAP. Partner will solely remain liable towards its End Users, including, without limitation, to deliver any VAR Delivered Support services as well as any additional maintenance services Partner has agreed to under its End User maintenance agreement.

- b) If Partner provided VAR Delivered Support (as defined in the "PartnerEdge Channel Agreement VAR") under or in connection with the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" but lost or otherwise did not continue to uphold Support Authorization (as defined in the "PartnerEdge Channel Agreement VAR"), this Pasal 5 no. 2a) i., ii. and iii. will apply analogously.
- c) If Partner provided support under a SMB reseller agreement or other former SAP partner resale agreement with SAP that originally did not require any "Partner Center Of Expertise" certification for Partner to be allowed to provide VAR Delivered Support and Partner:
 - i. has not achieved Support Authorization; or
 - ii. did achieve Support Authorization but did not continue to uphold it,
 this Pasal 5 no. 2a) i., ii. and iii. will apply analogously.
- d) If Partner actively provided partner support under a reselling agreement with a company that was acquired by a member of the SAP Group and has not achieved Support Authorization this Pasal 5 no. 2a) i., ii. and iii. will apply analogously.

3. Other Consequences

If Partner does not provide or ceases to provide VAR Delivered Support to a Supported End User or Partner loses or otherwise does not continue to uphold Support Authorization or both and SAP is approached directly by a Supported End User of such Partner, SAP will have the right (depending on Supported End User's choice) to:

- a) directly enter into a SAP Delivered Support agreement with the Supported End User and provide SAP Delivered Support; or
- b) recommend to the Supported End User other partners or third parties for the provision of VAR Delivered Support.

Article 6 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 VAR

sebelumnya) untuk Pemesanan Penjualan Dukungan SAP tersebut yang untuknya Mitra tetap berhak memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 5 no. 2 a)ii. di atas sejak dan termasuk hari pertama setelah Hilangnya Pengesahan Dukungan. Selanjutnya, Mitra juga dapat mengarahkan semua permintaan atas Kewajiban Dukungan Mitra (yang dinyatakan dan dijelaskan lebih lanjut dalam Bagian 2 – Ayat C. Pasal 5 (Kewajiban Dukungan Mitra)) untuk Pemesanan Penjualan Dukungan SAP dari Pengguna Akhir yang Didukung secara langsung kepada SAP. Mitra harus memastikan dalam perjanjian pemeliharaan Pengguna Akhir yang Didukung bahwa dalam kasus tersebut, SAP dapat menagih setiap Pengguna Akhir yang Didukung secara langsung. Setiap layanan pemeliharaan tambahan yang disetujui oleh Mitra dengan Pengguna Akhirnya, yang merupakan tambahan untuk tawaran dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini, tidak akan diberikan oleh SAP. Mitra akan tetap bertanggung jawab penuh terhadap Pengguna Akhirnya, termasuk namun tidak terbatas, untuk menyampaikan layanan Dukungan Yang Diberikan VAR apa pun serta setiap layanan pemeliharaan tambahan yang telah disetujui Mitra dalam perjanjian pemeliharaan Pengguna Akhirnya.

- b) Jika Mitra memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR (sebagaimana dinyatakan dalam "VAR Perjanjian Jalur PartnerEdge") berdasarkan atau terkait dengan "VAR Perjanjian Jalur PartnerEdge" terdahulu namun hilang atau tidak terus mempertahankan Pengesahan Dukungan (sebagaimana dinyatakan dalam "VAR Perjanjian Jalur PartnerEdge"), Pasal 5 no. 2a) i., ii. dan iii. ini akan berlaku secara setara.
- c) Jika Mitra memberikan dukungan berdasarkan perjanjian penjual kembali SMP atau perjanjian penjualan kembali mitra SAP dengan SAP yang pada dasarnya tidak memerlukan sertifikasi "Pusat Keahlian Mitra" agar Mitra dapat diizinkan untuk memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR dan Mitra:
 - i. belum memperoleh Pengesahan Dukungan; atau
 - ii. memperoleh Pengesahan namun tidak terus mempertahankannya,
 Pasal 5 no. 2a) i., ii. dan iii. ini akan berlaku secara setara.
- d) Jika Mitra secara aktif memberikan dukungan mitra sesuai perjanjian penjualan kembali dengan perusahaan yang diakuisisi oleh seorang anggota SAP Group dan belum memperoleh Pengesahan Dukungan, Pasal 5 no. 2a) i., ii. dan iii. ini akan berlaku secara setara.

3. Konsekuensi Lainnya

Jika Mitra tidak memberikan atau berhenti memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Pengguna Akhir yang Didukung, atau Mitra kehilangan atau tidak terus mempertahankan Pengesahan Dukungan, atau keduanya, dan SAP ditemui secara langsung oleh Pengguna Akhir yang Didukung dari Mitra tersebut, SAP akan berhak (tergantung dari pilihan Pengguna Akhir yang Didukung) untuk:

- a) secara langsung mengadakan perjanjian Dukungan Yang Diberikan SAP dengan Pengguna Akhir yang Didukung dan memberikan Dukungan Yang Diberikan SAP; atau
- b) merekomendasikan pemberian Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Pengguna Akhir yang Didukung, mitra, atau pihak ketiga lainnya.

Pasal 6 Biaya untuk Dukungan Yang Diberikan VAR

1. Pembayaran dan penagihan biaya
 - a) Dasar perhitungan umum untuk Dukungan Yang Diberikan VAR dijelaskan dalam Daftar Harga dan akan dijelaskan dalam setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP.

- Delivered Support Model must be paid by Partner annually in advance.
- c) For the Initial Term (but excluding the Initial Term for VAR Delivered Support for SAP Business Objects solutions only) as set out in Pasal 8 no. 0 (Term) a) i., 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 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 the Initial Term for VAR Delivered Support for SAP Business Objects solutions only as set out in Pasal 8 no. 0 (Term) a) ii., the fee as set out in the SAP Support Sales Order is invoiced for the period of the Initial Term.
- e) For each Renewal Term, fees as originally set out in the SAP Support Sales Order or as increased according to this VAR Delivered Support Model are invoiced for the period of the Renewal Term.
- f) SAP recommends that the Partner should offer SAP Enterprise Support and SAP Standard Support to End Users according to SAP's recommended prices.
2. Fee Increase
- a) SAP agrees that the fee for SAP Standard Support will remain unchanged for the Initial Term and the 1st Renewal Term.
- b) SAP agrees that the fee for SAP Enterprise Support will remain unchanged until December 31, 2020.
- c) After the applicable periods mentioned in this Pasal 6 no. 2a) and 0 above, 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.
- d) 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.
- e) Not raising fees in any given year is not a waiver of SAP's right to do so.
- f) The limitations in this Pasal 6 no. 20, 0 and 0 will not apply to the following notices and orders:
- i. notices to Partner for price increases provided to Partner prior to January 1st, 2010 (even if the price increase will become effective at one or multiple times after January 1st, 2010);
- b) Biaya untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP sebagaimana yang mulanya ditetapkan dalam Pemesanan Penjualan Dukungan SAP atau yang ditingkatkan sesuai dengan Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini harus dibayar di muka oleh Mitra setiap tahun.
- c) Untuk Jangka Waktu Awal (namun tidak termasuk Jangka Waktu Awal untuk Dukungan Yang Diberikan VAR hanya bagi solusi SAP Business Objects) sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 8 no. 0 (Jangka Waktu) a) i, SAP akan mengirimkan tagihan pertama untuk biaya yang ditetapkan dalam Pemesanan Penjualan Dukungan SAP untuk periode yang dimulai pada hari pertama pada bulan setelah Penyampaian Perangkat Lunak hingga tanggal 31 Desember pada tahun tersebut dan tagihan kedua untuk periode yang dimulai pada 1 Januari dan berakhir pada 31 Desember pada tahun kalender berikutnya.
- d) Untuk Jangka Waktu Awal untuk Dukungan Yang Diberikan VAR hanya bagi SAP Business Objects sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 8 no. 0 (Jangka Waktu) a) ii., biaya yang ditetapkan dalam Pemesanan Penjualan Dukungan SAP ditagih untuk periode Jangka Waktu Awal.
- e) Untuk setiap Jangka Waktu Pembaruan, biaya yang awalnya ditetapkan dalam Pemesanan Penjualan Dukungan SAP atau yang ditingkatkan berdasarkan Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini ditagih untuk periode Jangka Waktu Pembaruan.
- f) SAP merekomendasikan bahwa Mitra harus menawarkan Dukungan SAP Enterprise atau Dukungan SAP Standard kepada Pengguna Akhir berdasarkan harga yang direkomendasikan SAP.
2. Peningkatan Biaya.
- a) SAP menyetujui bahwa Dukungan SAP Standard akan tetap tidak berubah untuk Jangka Waktu Awal dan jangka waktu Baru Pertama.
- b) SAP menyetujui bahwa biaya untuk Dukungan SAP Enterprise akan tetap tidak berubah hingga 31 Desember 2020.
- c) Setelah periode yang berlaku yang dinyatakan dalam Pasal 6 no. 2a) ini dan 0 di atas, SAP berhak untuk meningkatkan biaya untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP satu kali selama suatu tahun kalender setelah pemberitahuan tiga bulan sebelumnya kepada Mitra ("**Peningkatan Biaya**"). Dalam hal Peningkatan Biaya, Mitra dapat mengakhiri semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP terkait seorang Pengguna Akhir yang Didukung dengan memberikan pemberitahuan satu bulan sebelum tanggal mulai berlaku Peningkatan Biaya.
- d) Peningkatan Biaya pertama tidak dapat melebihi persentase yang atas dasarnya, Indeks sebagaimana yang dinyatakan dalam Bagian 2 – Pasal 9 (Indeks) tentang GTC PartnerEdge, telah meningkat (yang dihitung pada basis tahun-per-tahun kumulatif) dari nilai Indeks pada tanggal dimulainya Jangka Waktu Awal Pemesanan Penjualan Dukungan SAP. Setiap peningkatan biaya 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 biaya terakhir sebelumnya untuk Pemesanan Penjualan Dukungan SAP Enterprise. 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 mulai berlaku Peningkatan Biaya berdasarkan Indeks Pengganti.
- e) Tidak menaikkan biaya pada suatu tahun tertentu bukanlah pengabaian atas hak SAP untuk melakukannya.
- f) Batasan dalam Pasal 6 no. 20, 0 dan 0 ini tidak akan berlaku untuk pemberitahuan dan pemesanan berikut:

- ii. notices to Partner that modify other notices provided prior to January 1st, 2010 to the advantage of Partner (e.g. by delaying or slowing down an already announced price increase); and
- iii. any notices to Partner regarding any SAP Support Sales Orders for SAP Enterprise Support that had not been priced at 22% of the Partner's software buy price but these will be capped at 22% of the Partner's software buy price until December 31, 2020.

SAP recommends that the terms and conditions set out in this Pasal 6 no. 2 (Fee Increase) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

3. Fee per Incident. Under this VAR Delivered Support Model, Partner is responsible for solving Incidents that do not require Development Support. If an Incident is forwarded by a Supported End User or Partner to SAP, and it does not meet the criteria below in a), b) and c), 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:

- a) for Incidents that were processed by SAP Development Support (as set out in Part 2 - Section B. Pasal 1 (SAP's support tasks));
- b) for Priority 1 Incidents for Supported End Users that have purchased SAP Enterprise Support; or
- c) 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 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).

Article 7 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, 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

- i. pemberitahuan kepada Mitra tentang peningkatan harga yang diberikan kepada Mitra sebelum 1 Januari 2010 (meskipun peningkatan harga akan mulai berlaku sebanyak satu atau beberapa kali setelah 1 Januari 2010);
- ii. pemberitahuan kepada Mitra yang mengubah pemberitahuan lainnya yang diberikan sebelum 1 Januari 2010 yang menguntungkan Mitra (misalnya dengan menunda atau memperlambat peningkatan harga yang telah diumumkan); dan
- iii. pemberitahuan apa pun kepada Mitra terkait Pemesanan Penjualan Dukungan SAP untuk Dukungan SAP Enterprise yang belum dikenai harga pada 22% dari harga beli perangkat lunak Mitra, namun pemesanan ini akan dibatasi pada 22% dari harga beli perangkat lunak Mitra hingga 31 Desember 2020.

SAP merekomendasikan agar syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam Pasal 6 no. 2 (Peningkatan Biaya) ini diikuti oleh Mitra dalam perjanjian dukungan dan pemeliharaannya dengan Pengguna Akhir yang Didukung.

3. Biaya per Insiden. Sesuai Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini, Mitra bertanggung jawab untuk menyelesaikan Insiden yang tidak memerlukan Dukungan Pengembangan. Jika suatu laporan Insiden diteruskan oleh Pengguna Akhir yang Didukung atau Mitra kepada SAP, dan tidak memenuhi kriteria di bawah ini dalam a), b) dan c), Mitra harus membayar biaya 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:

- a) atas Insiden yang diproses oleh Dukungan Pengembangan SAP (yang ditetapkan dalam Bagian 2 - Ayat B. Pasal 1 (tugas dukungan SAP));
- b) atas Insiden Prioritas 1 bagi Pengguna Akhir yang Didukung yang telah membeli Dukungan SAP Enterprise; atau
- c) 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 akan terdiri dari daftar 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).

Pasal 7 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 ("**Pemungutan Pajak**") 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 mengimbangi kewajiban pemungutan pajak penghasilan dan perusahaan sesuai semua hukum dan persetujuan pajak berganda yang berlaku. Penerima harus bekerja sama 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 melakukan Pemungutan Pajak apa pun, pembayar harus memberikan kepada Penerima tanda terima dari otoritas

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 Agreement 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 VAR Delivered Support Schedule.

Article 8 Term and Termination of SAP Support Sales Orders

1. Term

a) The initial term for SAP Support Sales Orders will be as follows ("Initial Term"):

i. for each SAP Support Sales Order relating to (i) Supported Software except for SAP BusinessObjects solutions only and (ii) joint transactions (sale of VAR Delivered Support for SAP BusinessObjects solutions together with VAR Delivered Support for one or more Supported Software products that are not SAP Business Objects solutions in one order), VAR Delivered Support will commence and the initial term will start as of the first day of the month following the Delivery of the 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 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); or

ii. for each SAP Support Sales Order relating only to SAP BusinessObjects solutions, VAR Delivered Support will commence and the initial term will start as of the day of Delivery of the Software and will end twelve months later (but excluding the date having the same day and month as the day of Delivery of the Software).

b) After the Initial Term and subject to this VAR Delivered Support Model each SAP Support Sales Order will automatically renew for subsequent twelve months periods:

i. for each SAP Support Sales Order relating to (i) Supported Software except for SAP BusinessObjects solutions only and (ii) joint transactions (sale of VAR Delivered Support for SAP BusinessObjects solutions together with VAR Delivered Support for one or more Supported Software products that are not SAP BusinessObjects solutions in one order), on January 1st of each calendar year; or

perpajakan terkait yang kepadanya Pemungutan Pajak 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 biaya-biaya 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 Didukung yang diberikan atau disediakan berdasarkan atau terkait dengan Perjanjian ini adalah untuk kegiatan bisnis Mitra, serta disediakan di lokasi(-lokasi) Mitra berdasarkan nomor identitas PPN atau Pajak Barang dan Jasa yang diberikan. Jika pajak atau kewajiban tersebut harus dipungut 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 Dukungan Yang Diberikan VAR.

Pasal 8 Jangka Waktu dan Pengakhiran Pemesanan Penjualan Dukungan SAP

1. Jangka Waktu

a) Jangka waktu awal untuk Pemesanan Penjualan Dukungan SAP adalah seperti berikut ("Jangka Waktu Awal"):

i. untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP terkait dengan (i) Perangkat Lunak yang Didukung kecuali hanya untuk solusi SAP BusinessObjects dan (ii) transaksi bersama (penjualan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk solusi SAP BusinessObjects bersama dengan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk satu atau lebih produk Perangkat Lunak yang Didukung yang bukan merupakan solusi Business Objects dalam satu pemesanan), Dukungan Yang Diberikan VAR akan dimulai dan jangka waktu awal akan dimulai pada hari pertama suatu bulan setelah Penyampaian Perangkat Lunak dan akan berakhir pada 31 Desember pada tahun kalender berikutnya secara menyeluruh (kecuali jika hari pertama suatu bulan setelah Penyampaian Perangkat Lunak jatuh pada 1 Januari pada tahun kalender tersebut, maka jangka waktu awal akan berlangsung hingga 31 Desember pada tahun kalender tersebut); atau

ii. untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP yang hanya terkait dengan solusi SAP BusinessObjects, Dukungan Yang Diberikan VAR akan dimulai dan jangka waktu awal akan dimulai pada hari Penyampaian Perangkat Lunak dan akan berakhir dua belas bulan berikutnya (namun tidak termasuk tanggal yang sama dengan hari dan bulan saat Penyampaian Perangkat Lunak).

b) Setelah Jangka Waktu Awal dan sesuai dengan Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini, setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP akan secara otomatis diperbarui untuk periode dua belas bulan berikutnya:

i. untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP yang terkait dengan (i) Perangkat Lunak yang Didukung kecuali hanya untuk solusi SAP BusinessObjects dan (ii) transaksi bersama (penjualan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk solusi SAP BusinessObjects bersama dengan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk satu atau lebih produk Perangkat Lunak yang

- ii. for each SAP Support Sales Order relating only to SAP BusinessObjects solutions, on each date having the same day and month as the day of Delivery of the Software.

(each a "Renewal Term"), whereby the first twelve months 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 SAP or another SAP partner who has Support Authorization, depending on each Supported End User's choice. Partner agrees to actively support the transfer of the affected SAP Support Sales Orders to SAP or another SAP partner who has Support Authorization, depending on Supported End User's choice. In case a Supported End User would like to receive VAR Delivered Support from another SAP partner who has Support Authorization, 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 VAR Delivered Support Model, 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 Change of Support Offering

Didukung yang bukan merupakan solusi SAP BusinessObjects dalam satu pemesanan), pada 1 Januari pada setiap tahun kalender; atau

- ii. untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP yang hanya terkait dengan solusi SAP BusinessObjects, pada setiap tanggal yang hari dan bulannya sama dengan hari Penyampaian Perangkat Lunak.

(masing-masing disebut "Jangka Waktu Pembaruan") di mana periode dua belas bulan pertama segera setelah Jangka Waktu Awal akan disebut sebagai "Jangka Waktu Pembaruan Ke-1".

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 Baru 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 parsial 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 Baru 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 memiliki Pengesahan Dukungan, tergantung pada pilihan setiap Pengguna Akhir yang Didukung. Mitra menyetujui untuk mendukung secara aktif pengalihan Pemesanan Penjualan Dukungan SAP yang berdampak kepada SAP atau mitra SAP lainnya yang memiliki Pengesahan Dukungan, tergantung pada pilihan Pengguna Akhir yang Didukung. Apabila Pengguna Akhir yang Didukung ingin menerima Dukungan Yang Diberikan VAR dari mitra SAP lainnya yang memiliki Pengesahan Dukungan, Mitra mengizinkan SAP untuk mengemukakan biaya (persentase pemeliharaan, basis pemeliharaan, serta harga beli perangkat lunak oleh mitra) atas setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP untuk mitra SAP terkait yang untuknya Pemesanan Penjualan Dukungan SAP akan dialihkan. Mitra harus memastikan dalam perjanjian dukungan dan pemeliharaannya dengan setiap Pengguna Akhir yang Didukung bahwa SAP dapat menghubungi Pengguna Akhir berdampak segera setelah menerima atau mengirim pemberitahuan pengakhiran terkait Pemesanan Penjualan Dukungan SAP.
- e) Setelah pengakhiran Pemesanan Penjualan Dukungan SAP atau pengakhiran Model Dukungan Yang Diberikan VAR 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.

1. Change of Support Offering from SAP Enterprise Support to SAP Standard Support

- a) Notwithstanding Partner's right under Pasal 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) no. 2 and provided Partner is not in default of any obligations with regard to the affected Supported End User, Partner may select SAP Standard Support instead of SAP Enterprise Support for the Supported End User under the following condition:
- i. Partner's first, still active SAP Support Sales Order for SAP Enterprise Support for the affected End User must have completed the Initial Term; and
- ii. Partner must provide SAP with three months' prior written notice:
- α) if all SAP Support Sales Orders for the affected Supported End User are solely on a calendar year renewal basis (renewing on January 1st of each calendar year) or if some of the SAP Support Sales Orders for the affected Supported End User are on a calendar year renewal basis and others on an anniversary renewal basis, to December 31st in any calendar year; or
- β) if all SAP Support Sales Orders for the affected Supported End User are solely on an anniversary renewal basis (renewing every twelve months after the day on that Delivery of the Software occurred), to the day before the anniversary date of the SAP Support Sales Order that is the first one to come up for renewal in any calendar year. As an example: Partner concluded three SAP Support Sales Order with SAP on the following dates: 30th June 2011, 2nd February 2012 and 13th March 2013. In such case, the first one to come up for renewal in any calendar year would be the one dated 2nd February 2012. Thus, 1st February of any calendar year would be the day before the anniversary date.
- b) Such selection shall be stated by Partner in the notice letter and shall terminate SAP Enterprise Support effective with the commencement of SAP Standard Support. Any selection of SAP Standard Support will apply to all Supported Software solutions currently under SAP Enterprise Support of the affected Supported End User and will be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Standard Support, including without limitation pricing. SAP may require Partner to execute one or multiple new SAP Support Sales Orders for the selection of SAP Standard Support as well as an amendment or other document memorializing Partner's selection and SAP's then-current terms and conditions. A new Initial Term will start with the commencement of SAP Standard Support.
- c) For the avoidance of any doubt: termination of SAP Enterprise Support and selection of SAP Standard Support instead of SAP Enterprise Support by Partner strictly applies to all SAP Support Sales Orders of a Supported End User; any partial termination of SAP Enterprise Support or partial selection of SAP Standard Support for certain SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User is not permitted.
- d) If Partner selects SAP Standard Support instead of SAP Enterprise Support for a Supported End User Pasal 6 (Fee for VAR Delivered Support) applies, but the period will start on the date that the new Initial Term starts as set out in this Pasal 9 no.1b).

Pasal 9 Perubahan Tawaran Dukungan

1. Perubahan Tawaran Dukungan dari Dukungan SAP Enterprise menjadi Dukungan SAP Standard

- a) Meskipun terdapat hak Mitra sesuai Pasal 8 (Jangka Waktu dan Pengakhiran Pemesanan Penjualan Dukungan SAP) no. 2 dan apabila Mitra tidak mengalami kegagalan dalam memenuhi kewajibannya terkait Pengguna Akhir yang Didukung yang terkait, Mitra dapat memilih Dukungan SAP Standard, bukan Dukungan SAP Enterprise, untuk Pengguna Akhir yang Didukung sesuai ketentuan berikut:
- i. Pemesanan Penjualan Dukungan SAP pertama untuk Dukungan SAP Enterprise yang masih aktif milik Mitra untuk Pengguna Akhir yang terdampak harus sudah memenuhi Jangka Waktu Awal; dan
- ii. Mitra harus memberikan pemberitahuan tertulis tiga bulan sebelumnya kepada SAP:
- α) jika semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP untuk Pengguna Akhir yang Didukung yang terdampak hanya pada basis pembaruan tahun kalender (yang diperbarui pada 1 Januari setiap tahun kalender) atau jika beberapa Pemesanan Penjualan Dukungan SAP untuk Pengguna Akhir yang Didukung yang terdampak berada pada basis pembaruan tahun kalender dan yang lainnya pada basis pembaruan tahunan, hingga 31 Desember setiap tahun kalender; atau
- β) jika semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP untuk Pengguna Akhir yang Didukung yang terdampak hanya pada basis pembaruan peringatan tahunan (diperbarui setiap dua belas bulan setelah hari Penyampaian Perangkat Lunak tersebut terjadi), hingga hari sebelum tanggal hari peringatan Pemesanan Penjualan Dukungan SAP yang muncul pertama kali untuk diperbarui pada tahun kalender mana pun. Sebagai contoh: Mitra menandatangani tiga Pemesanan Penjualan Dukungan SAP dengan SAP pada tanggal-tanggal berikut: 30 Juni 2011, 2 Februari 2012, dan 13 Maret 2013. Pada kasus tersebut, tanggal pertama yang akan diperbarui dalam tahun kalender mana pun adalah 2 Februari 2012. Maka, 1 Februari pada tahun kalender mana pun akan menjadi hari sebelum tanggal peringatan.
- b) Pilihan semacam itu dapat dinyatakan oleh Mitra dalam sebuah surat pemberitahuan, dan akan mengakhiri Dukungan SAP Enterprise secara efektif dengan dimulainya Dukungan SAP Standard. Pemilihan apa pun atas Dukungan SAP Standard akan berlaku untuk semua solusi Perangkat Lunak yang Didukung yang saat ini termasuk dalam Dukungan SAP Enterprise milik Pengguna Akhir yang Didukung yang terdampak, dan akan termasuk dalam syarat dan ketentuan SAP yang berlaku pada saat itu untuk Dukungan SAP Standard, termasuk namun tidak terbatas pada penentuan harga. SAP dapat mengharuskan Mitra untuk menandatangani satu atau beberapa Pemesanan Penjualan Dukungan SAP baru untuk pemilihan Dukungan SAP Standard serta amandemen atau dokumen lainnya yang mendokumentasikan pilihan Mitra dan syarat dan ketentuan SAP yang berlaku pada saat itu. Jangka Waktu Awal yang baru akan dimulai dengan dimulainya Dukungan SAP Standard.
- c) Untuk menghindari keragu-raguan: pengakhiran Dukungan SAP Enterprise dan pemilihan Dukungan SAP Standard, bukan Dukungan SAP Enterprise, oleh Mitra berlaku dengan tegas untuk semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP oleh Pengguna Akhir yang Didukung; setiap pengakhiran parsial Dukungan SAP Enterprise atau pemilihan parsial Dukungan SAP Standard untuk Pemesanan Penjualan Dukungan SAP tertentu terkait seorang Pengguna Akhir yang Didukung tidak diperbolehkan.
- d) Jika Mitra memilih Dukungan SAP Standard, bukan Dukungan SAP Enterprise, untuk Pengguna Akhir yang Didukung Pasal 6 (Biaya untuk Dukungan Yang Diberikan VAR) berlaku, namun periodenya akan dimulai pada tanggal Jangka Waktu Awal dimulai yang ditetapkan dalam Pasal 9 no.1b) ni.

2. Change of Support Offering from SAP Standard Support to SAP Enterprise Support

- a) Notwithstanding Partner's right under Pasal 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) no. 2 and provided Partner is not in default of any obligations with regard to the affected Supported End User, Partner may select SAP Enterprise Support instead of SAP Standard Support for the Supported End User with three months' prior written notice to SAP to the first day of any calendar month.
- b) Such selection shall be stated by Partner in the notice letter and shall terminate SAP Standard Support effective with the commencement of SAP Enterprise Support. Any selection of SAP Enterprise Support will apply to all Supported Software solutions currently under SAP Standard Support of the affected Supported End User and will be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Enterprise Support, including without limitation pricing. SAP may require Partner to execute one or multiple new SAP Support Sales Orders for the selection of SAP Enterprise Support as well as an amendment or other document memorializing Partner's selection and SAP's then-current terms and conditions. A new Initial Term will start with the commencement of SAP Enterprise Support.
- c) For the avoidance of any doubt: termination of SAP Standard Support and selection of SAP Enterprise Support instead of SAP Standard Support by Partner strictly applies to all SAP Support Sales Orders of a Supported End User; any partial termination of SAP Standard Support or partial selection of SAP Enterprise Support for certain SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User is not permitted.
- d) If Partner selects SAP Enterprise Support instead of SAP Standard Support for a Supported End User Pasal 6 (Fee for VAR Delivered Support) applies, but the period will start on the date that the new Initial Term starts as set out in this Pasal 9 no. 2a).

Article 10 Continuous Support

1. Every Supported End User must always have all of its Software installations covered by one type of VAR Delivered Support meaning either SAP Enterprise Support or SAP Standard Support. Partner must neither market, nor sell, nor provide SAP Enterprise Support to a Supported End User if such Supported End User operates its Software installations under SAP Standard Support, and vice versa, this includes instances where the support offering was changed from e.g. SAP Standard Support to SAP Enterprise 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. Partner is not permitted to deliver SAP Enterprise Support if that Supported End User operates Software installations under SAP Standard Support, and vice versa. In such case, Partner is required to change the support offering for the Supported End User in accordance with Pasal 9 (Change of Support Offering).

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

2. Perubahan Tawaran Dukungan dari Dukungan SAP Standard menjadi Dukungan SAP Enterprise

- a) Meskipun terdapat hak Mitra sesuai Pasal 8 (Jangka Waktu dan Pengakhiran Pemesanan Penjualan Dukungan SAP) no. 2 dan apabila Mitra tidak mengalami kegagalan dalam memenuhi kewajibannya terkait Pengguna Akhir yang Didukung yang terkait, Mitra dapat memilih Dukungan SAP Enterprise, bukan Dukungan SAP Standard, untuk Pengguna Akhir yang Didukung dengan pemberitahuan tertulis tiga bulan sebelumnya kepada SAP hingga hari pertama dari tahun kalender mana pun:
- b) Pilihan semacam itu dapat ditegaskan oleh Mitra dalam sebuah surat pemberitahuan, dan akan membatalkan Dukungan SAP Standard secara efektif dengan dimulainya Dukungan SAP Enterprise. Pemilihan apa pun atas Dukungan SAP Enterprise akan berlaku untuk semua solusi Perangkat Lunak yang Didukung yang saat ini termasuk dalam Dukungan SAP Standard milik Pengguna Akhir yang Didukung yang terdampak, dan akan termasuk dalam syarat dan ketentuan SAP yang berlaku pada saat itu untuk Dukungan SAP Enterprise, termasuk namun tidak terbatas pada penentuan harga. SAP dapat mengharuskan Mitra untuk menandatangani satu atau beberapa Pemesanan Penjualan Dukungan SAP baru untuk pemilihan Dukungan SAP Enterprise serta amandemen atau dokumen lainnya yang mendokumentasikan pilihan Mitra dan syarat dan ketentuan SAP yang berlaku pada saat itu. Jangka Waktu Awal yang baru akan dimulai dengan dimulainya Dukungan SAP Enterprise.
- c) Untuk menghindari keragu-raguan: pengakhiran Dukungan SAP Standard dan pemilihan Dukungan SAP Enterprise, bukan Dukungan SAP Standard, oleh Mitra berlaku dengan tegas untuk semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP oleh Pengguna Akhir yang Didukung; setiap pengakhiran parsial Dukungan SAP Standard atau pemilihan parsial Dukungan SAP Enterprise untuk Pemesanan Penjualan Dukungan SAP tertentu terkait seorang Pengguna Akhir yang Didukung tidak diperbolehkan.
- d) Jika Mitra memilih Dukungan SAP Enterprise, bukan Dukungan SAP Standard, untuk Pengguna Akhir yang Didukung Pasal 6 (Biaya untuk Dukungan Yang Diberikan VAR) berlaku, namun periodenya akan dimulai pada tanggal Jangka Waktu Awal dimulai yang ditetapkan dalam Pasal 9 no.2a) ini.

Pasal 10 Dukungan Berkelanjutan

1. Setiap Pengguna Akhir yang Didukung harus selalu memiliki semua instalasi Perangkat Lunaknya yang tercakup oleh suatu jenis Dukungan Yang Diberikan VAR yang berarti Dukungan SAP Enterprise atau Dukungan SAP Standard. Mitra tidak dapat memasarkan, menjual, atau menyediakan Dukungan SAP Enterprise kepada Pengguna Akhir yang Didukung jika Pengguna Akhir yang Didukung mengoperasikan instalasi Perangkat Lunaknya sesuai Dukungan SAP Standard, dan sebaliknya, hal ini mencakup contoh di mana tawaran dukungan diubah dari, misalnya Dukungan SAP Standard menjadi Dukungan SAP Enterprise. 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. Mitra tidak diperbolehkan untuk menyampaikan Dukungan SAP Enterprise jika Pengguna Akhir tersebut mengoperasikan instalasi Perangkat Lunak sesuai Dukungan SAP Standard, dan sebaliknya. Pada kasus tersebut, Mitra harus mengubah tawaran dukungan untuk Pengguna Akhir yang Didukung sesuai dengan Pasal 9 (Perubahan Tawaran Dukungan).

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 biaya Dukungan Yang Diberikan VAR (sesuai dengan Daftar Harga) yang harus dibayarkannya

applies, if this VAR Delivered Support Model was rescinded, terminated according to Pasal 13 (Term and Termination of this VAR Delivered Support Model) or otherwise terminated and re-activated or concluded anew.

3. For the avoidance of any doubt: Pasal 10 (Continuous Support) no. 2 will also apply to:

- a) any orders for SAP enterprise support or SAP standard 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), but excluding any orders relating to SAP Business One that were later terminated under the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" and are now subsequently requested, concluded anew or reinstated under this VAR Delivered Support Model; and
- b) any orders for SAP enterprise support or SAP standard 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 which Partner provided support, but excluding any orders relating to SAP Business One 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 VAR Delivered Support Model.

4. If Partner wants to provide VAR Delivered Support to End Users who currently receive SAP Delivered Support but wish to order VAR Delivered Support from Partner instead without buying any new Supported Software, Partner must maintain a certain minimum annual revenue as defined in the RSPI.

Article 11 Maintenance Phases

1. VAR Delivered Support is provided in accordance with the then applicable maintenance phases per Software release as stated on the SAP Service Marketplace at <http://support.sap.com/releasestrategy>.

2. The scope of services for VAR Delivered Support (as outlined in Part 2 – Section A. (Standard Services under VAR Delivered Support)) depends on the respective maintenance phase for the Software release. SAP will only provide the full scope of VAR Delivered Support during the first maintenance phase, so called "Mainstream Maintenance". After expiration of "Mainstream Maintenance", SAP may offer different services. For up-to-date release planning information and further information on services, please have a look at the product availability matrix (PAM) made available at <http://support.sap.com/pam>.

3. Partner acknowledges that SAP cannot support third party operating systems, databases or other middleware components which are no longer supported by their manufacturers. SAP is only able to support those third party operating systems, databases or other middleware components if and to the extent to which the relevant manufacturer offers maintenance and support for its product. Partner is obliged to inform Supported End Users that an upgrade to a newer version of the third party operating systems, databases or other middleware components may be necessary.

Article 12 Limitations

1. SAP will only support Supported Software distributed directly or via Partner to Supported End User for which SAP Enterprise Support or SAP Standard Support was ordered and will not provide support for any Incident that arises because Partner or Supported End User has altered the Supported Software without authorization by SAP or is in breach of the license provisions, or for any problem that arises in connection with

bila Mitra menyetujui untuk mengambil Dukungan Yang Diberikan VAR segera setelah pemesanan Perangkat Lunak yang Didukung. Dalam hal tersebut, SAP akan menagih Mitra atas biaya terakumulasi untuk Dukungan Yang Diberikan VAR ditambah biaya pengembalian. Pembayaran biaya terakumulasi dan biaya pengembalian tersebut segera jatuh tempo dan dibayarkan lunas. Hal yang sama berlaku, jika Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini dibatalkan, diakhiri berdasarkan Pasal 13 (Jangka Waktu dan Pengakhiran Model Dukungan Yang Diberikan VAR) atau diakhiri dan diaktifkan kembali atau ditandatangani lagi.

3. Untuk menghindari keragu-raguan: Pasal 10 (Dukungan Berkelanjutan) no. 2 akan berlaku untuk:

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

4. Jika Mitra ingin menyediakan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Pengguna Akhir yang saat ini menerima Dukungan Yang Diberikan SAP namun justru ingin memesan Dukungan Yang Diberikan VAR tanpa membeli Perangkat Lunak yang Didukung apa pun yang baru, Mitra harus memiliki pendapatan tahunan minimum tertentu sebagaimana ditetapkan dalam RSPI.

Pasal 11 Fase Pemeliharaan

1. Dukungan Yang Diberikan VAR disediakan sesuai dengan fase pemeliharaan yang berlaku pada saat itu per Rilis Perangkat Lunak sebagaimana dinyatakan dalam SAP Service Marketplace di <http://service.sap.com/releasestrategy>.

2. Cakupan layanan untuk Dukungan Yang Diberikan VAR (sepaimana dijabarkan dalam Bagian 2 – Ayat A. (Layanan Standar dalam Dukungan Yang Diberikan VAR)) bergantung pada fase pemeliharaan terkait untuk rilis Perangkat Lunak. SAP hanya akan memberikan cakupan penuh Dukungan Yang Diberikan VAR selama fase pemeliharaan pertama, yang disebut "Pemeliharaan Utama". Setelah habis masa berlaku "Pemeliharaan Utama", SAP dapat menawarkan layanan yang berbeda. Untuk informasi perencanaan rilis up-to-date dan informasi lebih lanjut mengenai layanan, lihat Matriks Ketersediaan Produk (Product Availability Matrix/PAM) yang terdapat di <http://service.sap.com/pam>.

3. Mitra mengakui bahwa SAP tidak dapat mendukung sistem pengoperasian, basis data, atau komponen middleware pihak ketiga lainnya yang tidak lagi didukung oleh produsennya. SAP hanya dapat mendukung sistem pengoperasian, basis data, dan komponen middleware pihak ketiga lainnya jika dan sepanjang produsen terkait menawarkan pemeliharaan dan dukungan untuk produknya. Mitra berkewajiban untuk menginformasikan pada Pengguna Akhir yang Didukung bahwa sebuah pemutakhiran versi terbaru dari sistem pengoperasian, basis data, atau komponen middleware pihak ketiga lainnya mungkin diperlukan.

Pasal 12 Batasan

1. SAP hanya akan mendukung Perangkat Lunak yang Didukung yang didistribusikan secara langsung atau melalui Mitra kepada Pengguna Akhir yang Didukung yang untuknya Dukungan SAP Enterprise atau Dukungan SAP Standard dipesankan dan tidak akan memberikan dukungan untuk Insiden apa pun yang muncul karena

the use of software that was not distributed by SAP as part of the Supported Software.

2. SAP will not provide any support services for third-party software that was not distributed by SAP as part of the Supported Software.

3. SAP will not provide any support services for Incidents that are in Partner's or Supported End User's area of responsibility and result, for example, from inappropriate installation, unsatisfactory Supported End User training, lack of or incorrect business design, incorrect operation or faulty hardware.

4. The scope of VAR Delivered Support only aims at the resolution of Incidents and problems caused by the Supported Software and does not include usage and operational questions, which is at Partner's discretion to provide.

5. SAP Enterprise Support or SAP Standard Support is only provided for Supported Software ordered for a Supported End User by the Partner and in accordance with the then current and applicable Price List and the maintenance phase per Software Release as currently outlined under <http://support.sap.com/releasestrategy>.

6. SAP will provide VAR Delivered Support on Third Party Software that SAP distributes directly or via Partner to Supported End User under the Sell On Premise Model only to the degree that the third party owning the Third Party Software makes such support available to SAP. SAP does not support operating systems, databases and other third-party components, which have run out of support by their suppliers/vendors. In order to receive VAR Delivered Support for such Third Party Software, Supported End Users may have to upgrade to more recent combinations of operating system, databases and other third-party components. SAP will only be able to support operating systems, databases and other third-party components if the respective suppliers/vendor offers an extension of support for its product. If this extension is defined as chargeable by the vendor, SAP may offer a chargeable extension of support for products of these vendors if licensed via SAP. Pricing is available upon request (details on vendor/supplier offerings will be published on SAP Service Marketplace at <http://support.sap.com/maintenance>).

7. Failure to use the maintenance services provided by SAP or Partner such as Remote Services, SAP Technical Quality Checks, SAP EarlyWatch Alert, and/or Remote Connection for Supported End Users can result in a situation where SAP is unable to identify potential problems and provide support in eliminating those problems. This, in turn, might result in unsatisfactory software performance for which SAP accepts no responsibility.

8. Partner shall not subcontract any or all parts of VAR Delivered Support to third parties without prior written approval by SAP. If SAP approved subcontracting by Partner, Partner shall remain solely responsible towards SAP for fulfillment of Partner's obligation stipulated in this VAR Delivered Support Model.

9. SAP does not provide any functional training concerning Third Party Software.

Article 13 Term and Termination of this VAR Delivered Support Model

1. Term. This VAR Delivered Support Model comes into effect as of the Effective Date defined in the VAR Delivered Support Schedule and remains in full force and effect until and including 31 December

Mitra atau Pengguna Akhir yang Didukung telah mengubah Perangkat Lunak yang Didukung tanpa izin AP atau yang melanggar ketentuan lisensi, atau atas masalah apa pun yang muncul terkait dengan penggunaan perangkat lunak yang tidak didistribusikan oleh SAP sebagai bagian dari Perangkat Lunak yang Didukung.

2. SAP tidak akan memberikan layanan dukungan apa pun untuk perangkat lunak pihak ketiga yang tidak didistribusikan oleh SAP sebagai bagian dari Perangkat Lunak yang Didukung.

3. SAP tidak akan menyediakan layanan dukungan apapun untuk Insiden yang berada di bawah tanggung jawab Mitra atau Pengguna Akhir yang Didukung dan yang merupakan akibat dari, misalnya, instalasi yang tidak tepat, pelatihan Pengguna Akhir yang Didukung yang tidak memuaskan, desain bisnis yang kurang atau tidak tepat, operasi yang tidak tepat atau perangkat keras yang mengalami gangguan.

4. Cakupan Dukungan Yang Diberikan VAR hanya ditujukan untuk penyelesaian Insiden dan masalah yang disebabkan oleh Perangkat Lunak yang Didukung dan tidak mencakup pertanyaan tentang penggunaan dan operasional, yang merupakan kebijakan Mitra untuk memberikannya.

5. Dukungan SAP Standard atau Dukungan SAP Enterprise hanya disediakan untuk Perangkat Lunak yang Didukung yang dipesan untuk Pengguna Akhir yang Didukung oleh Mitra dan sesuai dengan Daftar Harga yang tengah aktual dan berlaku dan fase pemeliharaan tiap Rilis Perangkat Lunak seperti yang dijabarkan dalam <http://support.sap.com/releasestrategy>.

6. SAP akan memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Perangkat Lunak Pihak Ketiga yang didistribusikan SAP secara langsung atau melalui Mitra untuk Pengguna Akhir yang Didukung sesuai Model Sell On Premise hanya apabila pihak ketiga yang memiliki Perangkat Lunak Pihak Ketiga menyediakan dukungan tersebut bagi SAP. SAP tidak mendukung sistem pengoperasian, basis data dan komponen pihak ketiga lainnya, yang tidak lagi didukung oleh pemasok/vendor-nya. Guna menerima Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Perangkat Lunak Pihak Ketiga, Pengguna Akhir yang Didukung harus memutakhirkan ke kombinasi dari sistem pengoperasian, basis data, dan komponen pihak ketiga lainnya. SAP hanya dapat mendukung sistem pengoperasian, basis data, dan komponen pihak ketiga lainnya jika masing-masing pemasok/vendor menawarkan perpanjangan dukungan untuk produknya. Jika vendor menetapkan perpanjangan ini dikenai biaya, SAP dapat menawarkan perpanjangan yang dikenai atas dukungan untuk produk vendor ini jika diilisensikan melalui SAP. Informasi harga akan disediakan berdasarkan permintaan (rincian tentang tawaran vendor/pemasok akan dipublikasikan di SAP Service Marketplace di <http://service.sap.com/maintenance>).

7. Ketidakkampuan dalam menggunakan layanan pemeliharaan yang disediakan oleh SAP seperti Layanan Jarak Jauh, Pemeriksaan Kualitas Teknis dari SAP, SAP EarlyWatch Alert, dan/atau untuk Pengguna Akhir, dapat mengakibatkan situasi di mana SAP tidak dapat mengidentifikasi potensi masalah dan menyediakan dukungan dalam mengatasi masalah tersebut. Hal ini akan memicu performa perangkat lunak yang tidak memuaskan yang tidak menjadi tanggung jawab SAP.

8. Mitra tidak dapat mensubkontrakan setiap atau semua Dukungan Yang Diberikan VAR kepada pihak ketiga tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari SAP. Jika SAP menyetujui subkontrak oleh Mitra, Mitra akan tetap bertanggung jawab penuh kepada SAP atas pemenuhan kewajiban Mitra yang ditetapkan dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini.

9. SAP tidak menyediakan pelatihan fungsional apa pun terkait Perangkat Lunak Pihak Ketiga.

Pasal 13 Jangka Waktu dan Pengakhiran Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini

1. Jangka Waktu. Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini berlaku sejak Tanggal Mulai Berlaku yang ditetapkan dalam Lampiran Dukungan Yang Diberikan VAR, dan tetap berlaku sepenuhnya hingga dan termasuk tanggal 31 Desember pada tahun yang sama.

of the same year. Thereafter, its term is automatically extended for subsequent periods of one year.

2. Termination for convenience. Either Party may terminate this VAR Delivered Support Model for convenience with three months' prior written notice to 31 December of each year.

3. Automatic termination. When the Sell On Premise Model is terminated, rescinded or ends in any other way this VAR Delivered Support Model is automatically terminated at the same time.

4. Termination for good cause: Besides the termination reasons set out in Article 10 (Termination for good cause) of Part 1 of the PartnerEdge GTCS, SAP may terminate this VAR Delivered Support Model immediately upon written notice to the Partner:

- a) if SAP has reasonable grounds to believe that Partner's conduct in providing VAR Delivered Support to End Users negatively affects SAP's legitimate interests. This includes cases where SAP's brand reputation is put at risk by the Partner deviating from SAP's then-current quality standards for VAR Delivered Support; and
- b) if Partner (i) markets or sells maintenance services of third parties for the SAP Product(s) or (ii) allows that third parties directly or indirectly provide maintenances services for the SAP Product(s) in both cases provided that SAP has reasonable grounds to believe that this conduct constitutes a risk to SAP's Intellectual Property Rights or SAP's Confidential Information.

5. Consequences of Termination.

- a) If this VAR Delivered Support Model is terminated, rescinded or ends in any other way, Partner's right to market, sell and provide VAR Delivered Support to any End User under this VAR Delivered Support Model as set out in Pasal 1 (Engagement Model) immediately ends. Neither Pasal 5 (Support Authorization) nor Pasal 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Order) apply in such case.
- b) If this VAR Delivered Support Model is terminated, rescinded or ends in any other way, SAP will endeavor to transfer all affected SAP Support Sales Orders to SAP or another SAP partner who has Support Authorization, depending on each Supported End User's choice. Partner agrees to actively support the transfer of all SAP Support Sales Orders to SAP or another SAP partner who has Support Authorization, depending on Supported End User's choice. In case a Supported End User would like to receive VAR Delivered Support from another SAP partner who has Support Authorization, 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 VAR Delivered Support Model.

For clarification: A Loss of Support Authorization does not automatically lead to a termination of this VAR Delivered Support Model and to a loss of the right to provide VAR Delivered Support. If Partner loses Support Authorization but this VAR Delivered Support Model is not terminated, Pasal 5 (Support Authorization) applies.

Setelah itu, jangka waktu akan diperpanjang secara otomatis untuk periode satu tahun berikutnya.

2. Pengakhiran secara sepihak. Setiap Pihak dapat mengakhiri Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini secara sepihak dengan memberikan pemberitahuan tertulis tiga bulan sebelum tanggal 31 Desember setiap tahunnya.

3. Pengakhiran otomatis. Saat Model Sell On Premise diakhiri, dibatalkan, atau dihentikan dengan cara apa pun, Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini akan secara otomatis berakhir pada saat yang sama.

4. Pengakhiran dengan alasan yang wajar: Selain alasan pengakhiran yang ditetapkan dalam Pasal 10 (Pengakhiran dengan alasan yang wajar) dari Bagian 1 GTC PartnerEdge, SAP dapat mengakhiri Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini segera tanpa pemberitahuan tertulis kepada Mitra:

- a) jika SAP memiliki alasan yang wajar untuk meyakini bahwa tindakan Mitra dalam memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR kepada Pengguna Akhir berdampak negatif terhadap kepentingan hukum SAP. Hal ini mencakup kasus-kasus dimana reputasi merek SAP terancam bahaya oleh penyimpangan Mitra dari standar kualitas SAP yang berlaku pada saat itu untuk Dukungan Yang Diberikan VAR; dan
- b) jika Mitra (i) memasarkan atau menjual layanan pemeliharaan milik pihak ketiga untuk Produk SAP atau (ii) memperbolehkan pihak ketiga tersebut secara langsung atau tidak langsung memberikan layanan pemeliharaan untuk Produk SAP pada kedua kasus tersebut apabila SAP memiliki alasan yang wajar untuk meyakini bahwa tindakan ini berisiko bagi Hak Kekayaan Intelektual SAP atau Informasi Rahasia SAP.

5. Konsekuensi Pengakhiran.

- a) Jika Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini diakhiri, dibatalkan, atau berhenti dengan cara apa pun, hak Mitra untuk memasarkan, menjual, dan menyediakan Dukungan Yang Diberikan VAR kepada Pengguna Akhir mana pun sesuai Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 1 (Model Pengikatan) segera berakhir. Pasal 5 (Pengesahan Dukungan) atau Pasal 8 (Jangka Waktu dan Pengakhiran Pemesanan Penjualan Dukungan SAP) tidak akan berlaku pada kasus tersebut.
- b) Jika Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini diakhiri, dibatalkan, atau berhenti dengan cara apa pun, SAP akan berupaya untuk mentransfer semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP yang terdampak kepada SAP atau mitra SAP lainnya yang memiliki Pengesahan Dukungan, tergantung pada pilihan Pengguna Akhir yang Didukung. Mitra menyetujui untuk mendukung secara aktif transfer semua Pemesanan Penjualan Dukungan SAP kepada SAP atau mitra SAP lainnya yang memiliki Pengesahan Dukungan, tergantung pada pilihan Pengguna Akhir yang Didukung. Apabila Pengguna Akhir yang Didukung ingin menerima Dukungan Yang Diberikan VAR dari mitra SAP lainnya yang memiliki Pengesahan Dukungan, Mitra mengizinkan SAP untuk mengemukakan biaya (persentase pemeliharaan, basis pemeliharaan, serta harga beli perangkat lunak oleh mitra) atas setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP untuk mitra SAP terkait yang untuknya Pemesanan Penjualan Dukungan SAP akan ditransfer. Mitra harus menegaskan 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 Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini.

Untuk klarifikasi: Hilangnya Pengesahan Dukungan tidak secara otomatis mengakibatkan berakhirnya Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini dan hilangnya hak untuk memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR. Jika Mitra kehilangan Pengesahan Dukungan namun Dukungan Yang Diberikan VAR ini tidak diakhiri, Pasal 5 (Pengesahan Dukungan) berlaku.

6. SAP merekomendasikan agar syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam Pasal 13 (Jangka Waktu dan Pengakhiran Model

6. SAP recommends that the terms and conditions set out in this Pasal 13 (Term and Termination of the VAR Delivered Support Model) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

PART 2 – Support Services

Under VAR Delivered Support, the Supported End User should receive at least the services set out below. Partner may provide additional services in addition to the services offered under this VAR Delivered Support Model.

All of the rights and obligations are between SAP and Partner. This VAR Delivered Support Model is not an agreement to the benefit of a specific End User and does not give any End User the right to sue SAP.

A. Standard Services under VAR Delivered Support

This Section A. (Standard Services under VAR Delivered Support) describes the standard services that Partner may request and SAP will provide to such degree as SAP makes such services generally available in the Territory to partners and that Supported End Users should receive from the Partner under VAR Delivered Support. The exact scope depends on the kind of VAR Delivered Support chosen by the Supported End User, the maintenance phase (please see Part 1 - Pasal 11 (Maintenance Phases) for further explanation) and the supported Product Family.

In general, the major difference between SAP Enterprise Support and SAP Standard Support lies in the scope of what is provided by SAP, whereas the Partner's duties to the End User and SAP are generally similar in both cases (see Section C. (Partner's duties towards SAP and Supported End User)).

Article 1 Scope of SAP Enterprise Support

The following scope listed under this Pasal 1 (Scope of SAP Enterprise Support) applies to SAP Enterprise Support and will be provided by SAP for each SAP Support Sales Order for SAP Enterprise Support:

Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Supported Software, as well as tools and procedures for upgrades. SAP supports upgrades to new Supported Software releases in "Mainstream Maintenance". SAP does not support upgrades to new Supported Software releases in extended or customer-specific maintenance, unless this is necessary as one step in a multi-step upgrade to a target Supported Software release in "Mainstream Maintenance". For maintenance phases see Part 1 – Pasal 11 (Maintenance Phases).
- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.
- For releases of SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.
- Technology updates to support third-party operating systems and databases. Available ABAP source code for SAP software

Dukungan Yang Diberikan VAR) diikuti oleh Mitra dalam perjanjian dukungan dan pemeliharaannya dengan Pengguna Akhir yang Didukung.

BAGIAN 2 – Layanan Dukungan

Dalam Dukungan Yang Diberikan VAR, Pengguna Akhir yang Didukung harus menerima sekurangnya layanan yang dijelaskan di bawah ini. Mitra dapat menyediakan layanan tambahan selain layanan yang ditawarkan dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini.

Semua hak dan kewajiban berlaku antara SAP dan Mitra. Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini bukan merupakan perjanjian yang menguntungkan Pengguna Akhir tertentu, serta tidak memberikan hak kepada Pengguna Akhir mana pun untuk menuntut SAP.

A. Layanan Standar dalam Dukungan Yang Diberikan VAR

Ayat A. (Layanan Standar dalam Dukungan Yang Diberikan VAR) ini menjelaskan layanan-layanan standar yang dapat diminta oleh Mitra dan akan disediakan oleh SAP, sedemikian rupa sehingga layanan tersebut tersedia secara umum dalam Wilayah bagi Mitra dan yang harus diterima oleh Pengguna Akhir yang Didukung dari Mitra dalam Dukungan Yang Diberikan VAR. Cakupan pastinya bergantung pada jenis Dukungan Yang Diberikan VAR yang dipilih oleh Pengguna Akhir yang Didukung, fase pemeliharaan (harap baca Bagian 1 - Pasal 11 (Fase Pemeliharaan) untuk keterangan lebih lanjut) dan Kelompok Produk yang didukung.

Secara umum, perbedaan utama antara Dukungan SAP Enterprise dan Dukungan SAP Standard adalah pada cakupan dukungan yang disediakan oleh SAP, sedangkan kewajiban Mitra kepada Pengguna Akhir dan SAP pada dasarnya sama dalam kedua dukungan tersebut (baca Ayat C. (Kewajiban Mitra terhadap SAP dan Pengguna Akhir yang Didukung)).

Pasal 1 Cakupan Dukungan SAP Enterprise

Cakupan yang tercantum dalam Pasal 1 (Cakupan Dukungan SAP Enterprise) ini berlaku untuk Dukungan SAP Enterprise dan akan disediakan oleh SAP untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP untuk Dukungan SAP Enterprise.

Perbaikan dan Inovasi Berkelanjutan

- Rilis perangkat lunak baru untuk Perangkat Lunak yang Didukung yang berlisensi, serta tool dan prosedur pemutakhiran. SAP mendukung pemutakhiran untuk rilis Perangkat Lunak yang Didukung baru dalam "Pemeliharaan Utama". SAP tidak mendukung pemutakhiran untuk rilis Perangkat Lunak yang Didukung baru dalam pemeliharaan tambahan atau pemeliharaan khusus pelanggan, kecuali jika hal tersebut memang diperlukan sebagai salah satu langkah dalam pemutakhiran multi-langkah untuk rilis Perangkat Lunak yang Didukung tertentu dalam "Pemeliharaan Utama". Untuk penjelasan tentang fase pemeliharaan, harap baca Bagian 1 – Pasal 11 (Fase Pemeliharaan).
- Paket dukungan - paket koreksi untuk meminimalkan upaya implementasi koreksi tunggal. Paket dukungan juga dapat berisi koreksi untuk menyesuaikan fungsi yang sudah ada dengan persyaratan hukum dan perundang-undangan yang berubah.
- Untuk rilis aplikasi inti SAP Business Suite 7 (dimulai dengan SAP ERP 6.0 dan dengan rilis SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 dan SAP PLM 7.0 yang dikirimkan pada tahun 2008), SAP dapat menyediakan fungsi dan/atau inovasi yang ditingkatkan melalui paket peningkatan atau dengan cara lain yang memungkinkan. Selama pemeliharaan utama untuk rilis aplikasi inti SAP, praktik terkini SAP adalah memberikan satu paket peningkatan atau pembaruan lainnya setiap tahun kalender.
- Pembaruan teknologi untuk mendukung sistem pengoperasian dan basis data pihak ketiga. Kode sumber ABAP yang tersedia untuk aplikasi perangkat lunak SAP dan modul fungsi yang dirilis dan didukung lainnya.

applications and additionally released and supported function modules.

- Software change management, such as changed configuration settings or Supported Software upgrades, is supported for example with content and information material, tools for client copy and entity copy, and tools for comparing customization.
- Configuration guidelines and content for Supported Software are usually shipped via SAP Solution Manager.
- Best practices for SAP System Administration and SAP Solution Operations for the Supported Software are provided. Details are outlined on the SAP Service Marketplace.
- SAP configuration and operation content is supported as integral part of the Supported Software.
- Content, tools and process descriptions for SAP Application Lifecycle Management are part of the SAP Solution Manager, the Supported Software and/or the applicable Documentation for the Supported Software.

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to customers, end users and partners of SAP only.
- SAP Notes on the SAP Service Marketplace document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that Supported End Users can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, questions from customers, end users and partners and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.
- SAP Solution Manager - as described in Section B. Pasal 3 (SAP Solution Manager).

Technical Quality Checks

- In case of vital alerts reported by SAP EarlyWatch Alert or in case of Top Issues Partner may request for a specific Supported End User technical quality checks to be delivered by SAP as further described in the Technical Support Guide ("**Technical Quality Check**" or "**TQC**"). Upon such a request, SAP will analyze the Supported End Users situation and will deliver a Technical Quality Check if it is needed to handle the vital alert or Top Issue or to de-escalate a critical situation at Supported End User's site.
- The TQC might consist of one or more manual, self-service or automatic remote service sessions. At the end of each Technical Quality Check, SAP will provide Partner or Supported End User with an action plan or written recommendations or both. Technical Quality Check sessions may be delivered by SAP or a certified SAP partner acting as SAP's subcontractor or both based on SAP standards and methodology.
- SAP cannot deliver a TQC for Third Party Software.
- TQC can be re-scheduled only once. Re-scheduling must take place at least twenty working days before the planned delivery date. Otherwise, SAP is not obliged to deliver the TQC.

- Manajemen perubahan perangkat lunak, seperti perubahan pengaturan konfigurasi atau pemutakhiran Perangkat Lunak yang Didukung, didukung misalnya dengan konten dan material informasi, alat untuk salinan klien dan salinan entitas, dan tool untuk membandingkan kustomisasi.
- Panduan konfigurasi dan konten untuk Perangkat Lunak yang Didukung umumnya dikirimkan melalui SAP Solution Manager.
- Disediakan pula praktik terbaik untuk SAP System Administration dan SAP Solution Operations untuk Perangkat Lunak yang Didukung. Rinciannya dijelaskan di SAP Service Marketplace.
- Konfigurasi dan konten operasi SAP didukung sebagai bagian tak terpisahkan dari Perangkat Lunak yang Didukung.
- Deskripsi konten, tool dan proses untuk SAP Application Lifecycle Management merupakan bagian dari SAP Solution Manager, Perangkat Lunak yang Didukung dan/atau Dokumen yang berlaku untuk Perangkat Lunak yang Didukung.

Dasar Utama Dukungan Global

- SAP Service Marketplace - basis data pengetahuan SAP dan ekstranet SAP untuk transfer pengetahuan, di mana SAP menyediakan konten dan layanan hanya untuk para pelanggan, pengguna akhir, dan mitra SAP.
- SAP Notes di SAP Service Marketplace mencatat gangguan fungsi perangkat lunak, dan berisi informasi tentang cara memperbaiki, menghindari, dan mengelakkan kesalahan. SAP Notes juga dapat berisi koreksi kode yang dapat diterapkan oleh Pengguna Akhir yang Didukung untuk sistem SAP mereka. SAP Notes juga mendokumentasikan masalah-masalah terkait, pertanyaan dari para pelanggan, pengguna akhir dan mitra, serta solusi yang direkomendasikan (misalnya pengaturan kustomisasi).
- SAP Note Assistant - tool untuk menginstal koreksi dan penyempurnaan khusus ke komponen SAP.
- SAP Solution Manager - sebagaimana dijelaskan dalam Ayat B. Pasal 3 (SAP Solution Manager).

Pemeriksaan Kualitas Teknis

- Jika terdapat peringatan penting yang dilaporkan oleh SAP EarlyWatch Alert, atau jika terjadi Masalah Besar, Mitra dapat meminta SAP untuk menjalankan pemeriksaan kualitas teknis untuk Pengguna Akhir yang Didukung tertentu, sebagaimana dijelaskan lebih lanjut dalam Panduan Dukungan Teknis ("**Pemeriksaan Kualitas Teknis**" / Technical Quality Check atau "**TQC**"). Setelah permintaan tersebut diajukan, SAP akan menganalisis situasi Pengguna Akhir yang Didukung tersebut dan akan menjalankan Pemeriksaan Kualitas Teknis jika memang diperlukan untuk menangani peringatan penting atau Masalah Besar agar situasi di lokasi Pengguna Akhir yang Didukung tersebut tidak memburuk.
- TQC dapat terdiri atas satu atau beberapa sesi servis manual, mandiri, atau otomatis dari jarak jauh. Pada akhir Pemeriksaan Kualitas Teknis, SAP akan memberikan rencana tindakan atau rekomendasi tertulis, atau keduanya, kepada Mitra atau Pengguna Akhir yang Didukung. Sesi Pemeriksaan Kualitas Teknis dapat dilaksanakan oleh SAP atau oleh mitra SAP bersertifikat, yang bertindak sebagai subkontraktor SAP, atau oleh keduanya, berdasarkan standar dan metodologi SAP.
- SAP tidak dapat menjalankan TQC untuk Perangkat Lunak Pihak Ketiga.
- TQC dapat dijadwalkan ulang hanya untuk satu kali saja. Penjadwalan ulang ini harus dilakukan setidaknya dua puluh hari kerja sebelum tanggal pelaksanaan yang telah direncanakan. Jika tidak, maka SAP tidak berkewajiban untuk melaksanakan TQC.

- Technical Quality Checks may only be requested by Partner for a specific Supported End User. Partner is responsible for ensuring that Supported End User has met all the technical prerequisites for the service as further set out in the Technical Support Guide.
- Partner may request other SAP services (part of the TQC portfolio or beyond) (for details see <https://support.sap.com/support-programs-services.html>) for a specific Supported End User, based on the then applicable Price List.

- Pemeriksaan Kualitas Teknis hanya dapat diajukan oleh Mitra untuk Pengguna Akhir yang Didukung tertentu. Mitra bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Pengguna Akhir yang Didukung tersebut telah memenuhi semua prasyarat teknis untuk layanan sebagaimana dijelaskan lebih lanjut dalam Panduan Dukungan Teknis.
- Mitra dapat meminta layanan SAP lainnya (bagian dari portofolio TQC atau lainnya) (untuk keterangan lebih lanjut, harap baca <https://support.sap.com/support-programs-services.html>) untuk informasi tentang pengguna Akhir yang Didukung tertentu, berdasarkan Daftar Harga yang berlaku pada saat itu.

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Supported Software (e.g. SAP EarlyWatch@ Alert).
- Pre-configured test templates and test cases are usually delivered via the SAP Solution Manager. In addition the SAP Solution Manager assists Supported End User's testing activities with functionalities that currently include:
 - Test administration for Supported Software by using the functionality provided as part of the SAP Solution Manager
 - Quality Management for management of „Quality-Gates“
 - SAP-provided tools for automatic testing
 - SAP-provided tools to assist with optimizing regression test scope. Such tools support identifying the business processes that are affected by a planned SAP Software Solutions change and make recommendations for the test scope as well as generating test plans (for details see <http://support.sap.com/solutionmanager>).
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and standard procedures, an Implementation Guide (IMG) and Business Configuration (BC) Sets.
- Access to guidelines via SAP Service Marketplace, which may include implementation and operations best practices, processes and content designed to help reduce costs and risks. Such content currently includes:
 - End-to-End Solution Operations: Assists Supported End User with the optimization of the end-to-end operations of Supported End User's SAP Software Solution.
 - Run SAP Methodology: Assists Supported End User with application management, business process operations, and administration of the SAP NetWeaver technology platform, and currently includes:
 - The SAP standards for solution operations
 - The roadmap of Run SAP to implement end-to-end solution operations
 - Tools, including the SAP Solution Manager application management solution. For more information on the Run SAP methodology, refer to <https://support.sap.com/support-programs-services/methodologies.html>.

Komponen, Metodologi, Konten dan Partisipasi Komunitas Lainnya

- Komponen dan agen pemantauan untuk sistem agar dapat memantau sumber daya yang tersedia dan mengumpulkan informasi status sistem Perangkat Lunak yang Didukung (misalnya SAP EarlyWatch@ Alert).
- Template uji coba dan kasus uji coba yang telah dikonfigurasi sebelumnya umumnya disampaikan melalui SAP Solution Manager. SAP Solution Manager juga membantu kegiatan uji coba Pengguna Akhir yang Didukung dengan beberapa fungsi, yang saat ini mencakup:
 - Administrasi uji coba untuk Perangkat Lunak yang Didukung dengan menggunakan fungsi yang disediakan sebagai bagian dari SAP Solution Manager.
 - Manajemen Kualitas untuk pengelolaan "Quality-Gates"
 - Tool yang disediakan SAP untuk uji coba otomatis
 - Tool yang disediakan oleh SAP untuk membantu pengoptimalan cakupan uji coba regresi. Tool tersebut mendukung identifikasi proses bisnis yang terpengaruh oleh perubahan SAP Software Solutions yang telah direncanakan, dan membuat rekomendasi untuk cakupan uji coba serta membuat rencana uji coba (untuk keterangan lebih lanjut, lihat <http://support.sap.com/solutionmanager>).
- Konten dan tool pelengkap yang dirancang untuk membantu meningkatkan efisiensi, dapat mencakup penerapan metodologi dan prosedur standar, Panduan Implementasi (PI) dan Perangkat Konfigurasi Bisnis (KB).
- Akses ke panduan melalui SAP Service Marketplace, yang dapat mencakup praktik-praktik terbaik dalam penerapan dan pengoperasian, proses dan konten yang dirancang untuk membantu meminimalkan biaya dan risiko. Pada saat ini, konten-konten tersebut mencakup:
 - Operasi Solusi Menyeluruh: Membantu Pengguna Akhir yang Didukung dalam hal pengoptimalan pengoperasian menyeluruh dengan Solusi Perangkat Lunak SAP milik Pengguna Akhir yang Didukung.
 - Metodologi Run SAP: Membantu Pengguna Akhir yang Didukung dalam hal manajemen aplikasi, pelaksanaan kegiatan bisnis, dan administrasi platform teknologi SAP NetWeaver, dan saat ini mencakup:
 - Standar-standar SAP untuk pengoperasian solusi
 - Peta jalur Run SAP untuk melaksanakan operasi solusi menyeluruh
 - Beragam tool, termasuk solusi manajemen aplikasi SAP Solution Manager. Untuk informasi lebih lanjut tentang metodologi Run SAP, lihat <https://support.sap.com/support-programs-services/methodologies.html>.

- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices, service offerings, etc.
- Partisipasi dalam komunitas pelanggan dan mitra SAP (melalui SAP Service Marketplace), yang menyediakan informasi tentang praktik-praktik bisnis terbaik, penawaran layanan, dsb.

Mission Critical Support

SAP will support Partner by providing Mission Critical Support as set out below:

- When Partner reports Incidents, SAP supports Partner by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Partner may send an Incident at any time. All persons involved in the Incident solving process can access the status of the Incident at any time. For further details on definition of Incident priorities see SAP Note 67739.
- In case of Priority 1 Incidents or Top Issues, Partner may also contact SAP by telephone. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Partner provides remote access as specified in Section C. Pasal 2 (Requirements regarding Supported End User agreement).
- Global Incident handling by SAP for Priority 1 Incidents, including Service Level Agreements between SAP and Partner as set forth in Section B. 0 no. 0 (Service Level Agreement for SAP Enterprise Support).
- SAP will, in addition to Priority 1 Incidents, receive vital alerts reported by SAP EarlyWatch Alert and Top-Issues from Partner. SAP will examine vital alerts reported by SAP EarlyWatch Alert and work to resolve Top-Issues directly with the Supported End User and/or Partner.
- Global 24x7 Incident root cause analysis and escalation procedures in accordance with Section B. 0 (Service Level Agreement).
- Root Cause Analysis for Custom Code: For Custom Code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical Incident root cause analysis, according to the Service Level Agreement for Initial Response Time stated in Section B. 0 (Service Level Agreement) for Priority 1 Incidents. If the Custom Code is documented according to SAP's then-current standards (for details see <http://support.sap.com>), SAP may provide guidance to assist Partner in Incident resolution).
- Partner gets access to the Partner Support Advisory Center as described in Section B. Pasal 5 (Partner Support Advisory Center).

Article 2 Scope of SAP Standard Support

The following scope listed under this Pasal 2 (Scope of SAP Standard Support) applies to SAP Standard Support and will be provided by SAP for each SAP Standard Sales Order for SAP Standard Support:

Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Supported Software, as well as tools and procedures for upgrades. SAP supports upgrades to new Supported Software releases in "Mainstream Maintenance". SAP does not support upgrades to new Supported Software releases in extended or customer-specific maintenance, unless this is necessary as one step in a multi-step upgrade to a target Supported Software release in

Dukungan Kritis Misi

SAP akan mendukung Mitra dengan menyediakan Dukungan Kritis Misi sebagaimana diatur sebagai berikut:

- Saat Mitra melaporkan adanya Insiden, SAP akan mendukung Mitra dengan memberikan informasi tentang cara memperbaiki, menghindari, atau mengelakkan kesalahan. Jalur utama untuk dukungan tersebut adalah infrastruktur dukungan yang disediakan oleh SAP. Mitra dapat mengirimkan laporan Insiden kapan saja. Semua orang yang terlibat dalam proses penyelesaian Insiden dapat mengakses status Insiden tersebut kapan saja. Untuk keterangan lebih lanjut tentang definisi prioritas Insiden, lihat SAP Note 67739.
- Jika terjadi Insiden Prioritas 1 atau Masalah Besar, Mitra juga dapat menghubungi SAP melalui telepon. Untuk komunikasi semacam ini (dan sebagaimana yang disediakan), SAP mengharuskan Mitra untuk menyediakan akses jarak jauh sebagaimana ditentukan dalam Ayat C. Pasal 2 (Persyaratan tentang perjanjian Pengguna Akhir yang Didukung).
- Penanganan Insiden Global oleh SAP untuk Insiden Prioritas 1, termasuk Perjanjian Tingkat Layanan antara SAP dan Mitra sebagaimana diatur dalam Ayat B. 0 no. 0 (Perjanjian Tingkat Layanan untuk Dukungan SAP Enterprise).
- Selain Insiden Prioritas 1, SAP juga akan menerima peringatan penting yang dilaporkan oleh SAP EarlyWatch Alert dan laporan Masalah Besar dari Mitra. SAP akan memeriksa peringatan penting yang dilaporkan oleh SAP EarlyWatch Alert dan akan berupaya untuk mengatasi Masalah Besar secara langsung bersama dengan Pengguna Akhir yang Didukung dan/atau Mitra.
- Analisis akar masalah dan prosedur peningkatan Insiden 24x7 Global sesuai Ayat B. 0 (Perjanjian Tingkat Layanan).
- Analisis Akar Masalah untuk Kode Kustom: Untuk Kode Kustom yang dibuat dengan landasan kerja pengembangan SAP, SAP akan melakukan analisis akar masalah Insiden kritis misi berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan untuk Waktu Respons Awal sebagaimana dinyatakan dalam Ayat B. 0 (Perjanjian Tingkat Layanan) untuk Insiden prioritas 1. Jika Kode Kustom dicatat sesuai standar SAP yang berlaku pada saat itu (untuk keterangan lebih lanjut, lihat <http://support.sap.com>), SAP dapat memberikan panduan untuk membantu Mitra dalam mengatasi Insiden).
- Mitra akan mendapatkan akses ke Pusat Konsultasi Dukungan Mitra sebagaimana dijelaskan dalam Ayat B. Pasal 5 (Pusat Konsultasi Dukungan Mitra).

Pasal 2 Cakupan Dukungan SAP Standard

Cakupan yang tercantum dalam Pasal 2 (Cakupan Dukungan SAP Standard) ini berlaku untuk Dukungan SAP Standard dan akan disediakan oleh SAP untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan SAP untuk Dukungan SAP Standard.

Perbaikan dan Inovasi Berkelanjutan

- Rilis perangkat lunak baru untuk Perangkat Lunak yang Didukung yang berlisensi, serta tool dan prosedur pemutakhiran. SAP mendukung pemutakhiran untuk rilis Perangkat Lunak yang Didukung baru dalam "Pemeliharaan Utama". SAP tidak mendukung pemutakhiran untuk rilis Perangkat Lunak yang Didukung baru dalam pemeliharaan tambahan atau pemeliharaan khusus pelanggan, kecuali jika hal tersebut memang diperlukan sebagai salah satu langkah dalam pemutakhiran multi-langkah untuk rilis Perangkat Lunak yang Didukung tertentu dalam "Pemeliharaan Utama". Untuk

“Mainstream Maintenance”. For maintenance phases see Part 1 – Pasal 11 (Maintenance Phases).

- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.
- For releases of the SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.
- Technology updates to support third-party operating systems and databases. Available ABAP source code for SAP software applications and additionally released and supported function modules.
- Software change management, such as changed configuration settings or Supported Software upgrades is supported for example with content and information material, tools for client copy and entity copy, and tools for comparing customization.

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to customers, end users and partners of SAP only.
- SAP Notes on the SAP Service Marketplace document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that Supported End Users can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, questions from customers, end users and partners and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.
- SAP Solution Manager - as described in Section B. Pasal 3 (SAP Solution Manager).

Incident Handling

- When Partner reports Incidents, SAP supports Partner by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Partner may send an Incident at any time. All persons involved in the Incident resolution process can access the status of a submitted Incident at any time. For further details on definition of Incident priorities see SAP Note 67739.
- In case of Priority 1 Incidents or Top Issues, Partner may also contact SAP by telephone. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Partner provides remote access as specified in Section C. Pasal 2 (Requirements regarding Supported End User Agreement).
- SAP will commence Incident handling on Priority 1 Incidents within 24 hours, 7 days a week provided that the following conditions are met:
 - (i) The Incident must be reported in English; and

penjelasan tentang fase pemeliharaan, harap baca Bagian 1 – Pasal 11 (Fase Pemeliharaan).

- Paket dukungan - paket koreksi untuk meminimalkan upaya implementasi koreksi tunggal. Paket dukungan juga dapat berisi koreksi untuk menyesuaikan fungsi yang sudah ada dengan persyaratan hukum dan perundang-undangan yang berubah.
- Untuk rilis aplikasi inti SAP Business Suite 7 (dimulai dengan SAP ERP 6.0 dan dengan rilis SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 dan SAP PLM 7.0 yang dikirimkan pada tahun 2008), SAP dapat menyediakan fungsi dan/atau inovasi yang ditingkatkan melalui paket peningkatan atau dengan cara lain yang memungkinkan. Selama pemeliharaan utama untuk rilis aplikasi inti SAP, praktik terkini SAP adalah memberikan satu paket peningkatan atau pembaruan lainnya setiap tahun kalender.
- Pembaruan teknologi untuk mendukung sistem pengoperasian dan basis data pihak ketiga. Kode sumber ABAP yang tersedia untuk aplikasi perangkat lunak SAP dan modul fungsi yang dirilis dan didukung lainnya.
- Manajemen perubahan perangkat lunak, seperti perubahan pengaturan konfigurasi atau pemutakhiran Perangkat Lunak yang Didukung, didukung misalnya dengan konten dan material informasi, tool untuk salinan klien dan salinan entitas, dan alat untuk membandingkan kustomisasi.

Dasar Utama Dukungan Global

- SAP Service Marketplace - basis data pengetahuan SAP dan ekstranet SAP untuk transfer pengetahuan, di mana SAP menyediakan konten dan layanan hanya untuk para pelanggan, pengguna akhir, dan mitra SAP.
- SAP Notes di SAP Service Marketplace mencatat gangguan fungsi perangkat lunak, dan berisi informasi tentang cara memperbaiki, menghindari, dan mengelakkan kesalahan. SAP Notes juga dapat berisi koreksi kode yang dapat diterapkan oleh Pengguna Akhir yang Didukung untuk sistem SAP mereka. SAP Notes juga mendokumentasikan masalah-masalah terkait, pertanyaan dari para pelanggan, pengguna akhir dan mitra, serta solusi yang direkomendasikan (misalnya pengaturan kustomisasi).
- SAP Note Assistant - tool untuk menginstal koreksi dan penyempurnaan khusus ke komponen SAP.
- SAP Solution Manager - sebagaimana dijelaskan dalam Ayat B. Pasal 3 (SAP Solution Manager).

Penanganan Insiden

- Saat Mitra melaporkan adanya Insiden, SAP akan mendukung Mitra dengan memberikan informasi tentang cara memperbaiki, menghindari, atau mengelakkan kesalahan. Jalur utama untuk dukungan tersebut adalah infrastruktur dukungan yang disediakan oleh SAP. Mitra dapat mengirimkan laporan Insiden kapan saja. Semua orang yang terlibat dalam proses resolusi Insiden dapat mengakses status Insiden yang dikirimkan tersebut kapan saja. Untuk keterangan lebih lanjut tentang definisi prioritas Insiden, lihat SAP Note 67739.
- Jika terjadi Insiden Prioritas 1 atau Masalah Besar, Mitra juga dapat menghubungi SAP melalui telepon. Untuk komunikasi semacam ini (dan sebagaimana yang disediakan), SAP mengharuskan Mitra untuk menyediakan akses jarak jauh sebagaimana ditentukan dalam Ayat C. Pasal 2 (Persyaratan tentang perjanjian Pengguna Akhir yang Didukung).
- SAP akan mulai menangani Insiden untuk Insiden prioritas 1 dalam waktu 24 jam, 7 hari seminggu, dengan ketentuan bahwa syarat-syarat berikut terpenuhi:
 - (i) Insiden harus dilaporkan dalam Bahasa Inggris; dan
 - (ii) Mitra harus memiliki karyawan yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang memadai, sehingga Mitra dan SAP

- (ii) Partner must have a suitably skilled English-speaking employee at hand so that Partner and SAP can communicate if SAP assigns the problem Incident to an overseas SAP support center.

If either or both of these conditions are not fulfilled, SAP may not be able to start Incident handling or to continue Incident handling until these conditions are fulfilled and is therefore released from its duties under the Agreement.

- Global 24x7 escalation procedures.

Remote Services for Supported End Users under SAP Standard Support

- SAP Standard Support currently includes a limited selection of remote services. The available services are listed in the Technical Support Guide. A service can consist of one or more service sessions.
- In order to meet the requested delivery date for a remote service, the remote service must be ordered by Partner at least two months in advance of the desired remote service delivery date. The right to remote services only exists for a specific installation and is not transferable to other installations.

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Supported Software (e.g. SAP EarlyWatch Alert).
- Administrative integration of distributed systems through SAP Solution Manager for the purposes of SAP EarlyWatch Alert.
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and standard procedures, an Implementation Guide (IMG), Business Configuration (BC) Sets.
- Access to guidelines via SAP Service Marketplace, which may include implementation and operations best practices, processes and content designed to help reduce costs and risks.
- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

B. Services and benefits provided by SAP to Partner under this VAR Delivered Support Model

To support Partner in providing high quality support to their Supported End Users, SAP also provides the following services and benefits to Partner for each Support Sales Order.

Article 1 SAP's support tasks

SAP or a third party vendor (if the Incident is related to third party software) will fulfill the following support tasks listed below ("Development Support") but only if the Incident is caused by product defects of the Supported Software for which SAP has not already published solutions in the SAP Service Marketplace and only after Partner has fulfilled all of its Partner Support Duties as defined in Section C. (Partners' Duties towards SAP and Supported End Users):

- Analyzing in detail all recorded traces and Incidents forwarded by Partner concerning a Supported End User.
- Accessing Supported End User systems if necessary:

dapat berkomunikasi jika SAP mengalihkan laporan Insiden tersebut kepada pusat dukungan SAP di luar negeri.

Jika salah satu atau kedua syarat tersebut tidak dipenuhi, maka SAP mungkin tidak dapat memulai penanganan Insiden atau melanjutkan penanganan Insiden hingga syarat-syarat tersebut terpenuhi, sehingga SAP dibebaskan dari kewajiban-kewajibannya berdasarkan Perjanjian.

- Prosedur eskalasi 24x7 Global.

Layanan Jarak Jauh untuk Pengguna Akhir yang Didukung dalam Dukungan SAP Standard

- Pada saat ini, Dukungan SAP Standard mencakup hanya beberapa pilihan layanan jarak jauh. Layanan yang tersedia dicantumkan dalam daftar dalam Panduan Dukungan Teknis. Suatu layanan dapat terdiri dari satu atau beberapa sesi.
- Untuk dapat menepati tanggal pelaksanaan layanan jarak jauh yang diminta, layanan jarak jauh tersebut harus dipesan oleh Mitra setidaknya dua bulan sebelumnya dari tanggal pelaksanaan layanan jarak jauh yang diinginkan. Hak atas layanan jarak jauh hanya berlaku untuk instalasi khusus dan tidak dapat dialihkan ke instalasi lain.

Komponen, Metodologi, Konten dan Partisipasi Komunitas Lainnya

- Komponen pemantauan dan agen untuk sistem akan memantau sumber daya yang tersedia dan mengumpulkan informasi status sistem Layanan Cloud SAP.
- Integrasi administratif untuk sistem yang didistribusikan melalui SAP Solution Manager untuk keperluan SAP EarlyWatch Alert.
- Konten dan tool pelengkap yang dirancang untuk membantu meningkatkan efisiensi, yang dapat mencakup penerapan metodologi dan prosedur standar, Panduan Implementasi (PI), Rangkaian Konfigurasi Bisnis (KB).
- Akses ke panduan melalui SAP Service Marketplace, yang dapat mencakup praktik-praktik terbaik dalam penerapan dan pengoperasian, proses dan konten yang dirancang untuk membantu meminimalkan biaya dan risiko.
- Partisipasi dalam komunitas pelanggan dan mitra SAP (melalui SAP Service Marketplace), yang menyediakan informasi tentang praktik-praktik bisnis terbaik, penawaran layanan, dsb.

B. Layanan dan keuntungan yang diberikan oleh SAP untuk Mitra dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini

Untuk mendukung Mitra dalam memberikan dukungan berkualitas tinggi bagi para Pengguna Akhir yang Didukung, SAP juga memberikan layanan dan keuntungan berikut ini bagi Mitra untuk setiap Pemesanan Penjualan Dukungan.

Pasal 1 Kewajiban dukungan SAP

SAP atau vendor pihak ketiga (jika Insiden berkaitan dengan perangkat lunak pihak ketiga) harus memenuhi kewajiban dukungan yang disebutkan dalam daftar di bawah ini ("Dukungan Pengembangan"), namun hanya jika Insiden tersebut disebabkan oleh cacat produk Perangkat Lunak yang Didukung, yang solusinya belum disediakan oleh SAP di SAP Service Marketplace, dan hanya jika Mitra telah memenuhi semua Kewajiban Dukungan Mitra sebagaimana dijelaskan dalam Pasal C. (Kewajiban Mitra kepada SAP dan Pengguna Akhir yang Didukung).

- Melakukan analisis terperinci atas semua jejak yang tercatat dan laporan Insiden yang diteruskan oleh Mitra yang berkaitan dengan Pengguna Akhir yang Didukung.
- Mengakses sistem Pengguna Akhir yang Didukung, bila diperlukan:
 - Untuk menganalisis sistem Pengguna Akhir yang Didukung tersebut dalam kaitannya dengan Insiden.

- To analyze the Supported End User's system regarding the Incident.
- To assist the Partner in performing the required and applicable Incident Remedy by using workaround recommendations or fixes.
- To change coding, provide fixes and create patches.
- Creating or modifying existing SAP Notes regarding:
 - The identified cause of the Incident.
 - Resolution of the issue with all relevant information and material (e.g. bug fixes, patches, description of workarounds).
- Specifying and communicating the expected time when patches, bug fixes or support packages will be provided to remedy specific defects in the Software.
- Recommending solutions or workarounds for Supported End User's Incident to Partner.
- Untuk membantu Mitra dalam melaksanakan Perbaikan Insiden yang diminta dan berlaku, dengan menggunakan rekomendasi sementara atau melakukan perbaikan.
- Untuk mengubah pengkodean, melakukan perbaikan, dan membuat patch.
- Membuat atau memodifikasi SAP Note yang ada mengenai:
 - Penyebab Insiden yang telah teridentifikasi.
 - Resolusi masalah dengan semua informasi dan material terkait (misalnya perbaikan bug, patch, deskripsi perbaikan sementara).
- Menentukan dan membicarakan rencana waktu yang diharapkan untuk penyediaan patch, perbaikan bug, atau paket dukungan untuk mengatasi masalah tertentu dalam Perangkat Lunak.
- Menyarankan solusi atau perbaikan sementara kepada Mitra untuk Insiden yang dialami oleh Pengguna Akhir yang Didukung.

Untuk Insiden dengan tingkat prioritas selain Prioritas 1, SAP akan menyediakan Dukungan Pengembangan kepada Mitra dalam Jam Kerja Setempat. Insiden Prioritas 1 akan ditangani sesuai ketentuan dalam Bab B. 0 (Perjanjian Tingkat Layanan).

For Incidents with priority other than Priority 1, SAP will provide Development Support to Partner during Local Office Time. Priority 1 Incidents will be handled according to this Section B. 0 (Service Level Agreement).

Article 2 Service Level Agreement

1. Service Level Agreement for SAP Enterprise Support

The following Service Level Agreements ("SLA" or "SLAs") are offered by SAP to Partner solely for each SAP Support Sales Order for SAP Enterprise Support. They apply to all Incidents that SAP accepts as being Priority 1 Incidents and that fulfill the prerequisites specified herein.

Partner acknowledges that to the extent the Supported Software contains products and/or software components licensed or resold by SAP from a third party, SAP requires the support of such third party to meet the SLAs.

a) SLA for Initial Response Time

Priority 1 Incidents ("Very High"). SAP will respond to Incidents that SAP accepts as conforming to the definition of priority "Very High" as further set out in the SAP Note 67739 within one hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such priority "Very High" Incidents via the SAP Support Network. An Incident is assigned priority "Very High" if the problem has very serious consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes and urgent, business critical work cannot be performed. For further details see SAP Note 67739 ("Priority 1 Incident").

b) SLA for Corrective Action

SAP will provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of a Priority 1 Incident within four hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 Incident via the SAP Support Network ("SLA for Corrective Action"). In the event an action plan is submitted to Partner or Supported End User as a Corrective Action, such action plan will include:

- i. status of the resolution process;
- ii. planned next steps, including identifying responsible SAP resources;

Pasal 2 Perjanjian Tingkat Layanan

1. Perjanjian Tingkat Layanan untuk Dukungan SAP Enterprise

Perjanjian Tingkat Layanan ("SLA") ini ditawarkan oleh SAP kepada Mitra hanya untuk setiap Pemesanan penjualan Dukungan SAP untuk Dukungan SAP Enterprise. Perjanjian ini berlaku untuk semua Insiden yang diakui oleh SAP sebagai Insiden Prioritas 1, dan yang telah memenuhi prasyarat yang ditentukan dalam dokumen ini.

Mitra menyetujui bahwa apabila Perangkat Lunak yang Didukung berisi produk dan/atau komponen perangkat lunak yang dilisensikan atau dijual kembali oleh SAP dari pihak ketiga, SAP membutuhkan dukungan dari pihak ketiga tersebut agar dapat memenuhi SLA.

a) SLA untuk Waktu Respons Awal

Insiden Prioritas 1 ("Sangat Tinggi") SAP akan menanggapi Insiden yang oleh SAP diakui sesuai dengan definisi tingkat prioritas "Sangat Tinggi" sebagaimana ditetapkan dalam SAP Note 67739 dalam waktu satu jam setelah SAP menerima laporan (dua puluh empat jam sehari, tujuh hari seminggu) Insiden prioritas "Sangat Tinggi" tersebut melalui Jaringan Dukungan SAP. Suatu Insiden dianggap termasuk prioritas "Sangat Tinggi" jika masalah yang terjadi memiliki konsekuensi serius terhadap proses bisnis normal atau proses TI yang berhubungan dengan proses bisnis, dan tugas-tugas bisnis mendesak dan penting tidak dapat dijalankan. Untuk keterangan lebih lanjut, lihat SAP Note 67739 ("Insiden Prioritas 1").

b) SLA untuk Tindakan Korektif

SAP akan memberikan solusi, solusi perbaikan sementara, atau rencana tindakan untuk resolusi ("Tindakan Korektif") untuk Insiden Prioritas 1 dalam waktu empat jam setelah SAP menerima laporan (dua puluh empat jam sehari, tujuh hari seminggu) Insiden Prioritas 1 tersebut melalui Jaringan Dukungan SAP ("SLA untuk Tindakan Korektif"). Jika suatu rencana tindakan diberikan kepada Mitra atau Pengguna Akhir yang Didukung dalam bentuk Tindakan Korektif, maka rencana tindakan tersebut akan mencakup:

- i. status proses resolusi;
- ii. rencana langkah-langkah selanjutnya, termasuk identifikasi atas sumber-sumber daya SAP yang bertanggung jawab;
- iii. tindakan yang diperlukan dari pihak Mitra atau Pengguna Akhir yang Didukung untuk mendukung proses resolusi;

- iii. required actions from Partner or Supported End User to support the resolution process;
- iv. to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and
- v. date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates will include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update.

The SLA for Corrective Action only refers to that part of the processing time when the Incident is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the Incident is on status "Customer Action" "Solution Provided", "Sent to SAP Partner" or "Partner Customer Action", whereas

- i. the status Customer Action means the Incident was handed over to Partner or Supported End User; and
- ii. the status Solution Provided means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein.

The SLA for Corrective Action will be deemed met if within four hours of processing time: SAP proposes a solution, a workaround or an action plan; or if Partner or Supported End User agrees to reduce the priority level of the Incident.

c) Prerequisites

The SLAs will only apply when the following prerequisites are met for Incidents:

- i. in all cases except for root cause analysis for Custom Code (as described under Section A. Pasal 1 (Scope of SAP Enterprise Support, Mission Critical Support) Incidents are related to releases of Supported Software that are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment";
- ii. Incidents are submitted by Partner or Supported End User in English;
- iii. Incidents are related to a product release of Supported Software that falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance (please see Part 1 - Pasal 11 (Maintenance Phases) for further explanation).
- iv. the support tools required by SAP for the analysis of certain types of Incidents and available for VAR Delivered Support (e.g. currently SAP Solution Manager Diagnostics for Java-related Incidents) are implemented by Partner and/or Supported End User. A list of the required support tools to be installed by the Partner and/or Supported End User is published on the SAP Service Marketplace.
- v. the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue;
- vi. Partner makes available for communications with SAP, twenty-four hours a day, seven days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 Incident consistent with Partner's obligations hereunder; and
- vii. a contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

d) Exclusions

- iv. apabila memungkinkan, rencana tanggal untuk tindakan SAP; dan
- v. tanggal dan waktu untuk pembaruan status berikutnya dari SAP. Pembaruan status berikutnya mencakup rangkuman tindakan yang telah diambil sejauh ini; rencana langkah-langkah selanjutnya; serta tanggal dan waktu untuk pembaruan status berikutnya.

SLA untuk Tindakan Korektif hanya mengacu pada bagian dari waktu pemrosesan ketika Insiden sedang diproses di SAP ("Waktu Pemrosesan"). Waktu Pemrosesan tidak mencakup waktu saat Insiden masih dalam status "Tindakan Pelanggan" "Solusi Tersedia", "Ter kirim kepada Mitra SAP", atau "Tindakan Pelanggan Mitra", di mana

- i. status Tindakan Pelanggan berarti bahwa laporan Insiden telah diserahkan kepada Mitra atau Pengguna Akhir yang Didukung; dan
- ii. status Solusi Tersedia berarti bahwa SAP telah menyediakan Tindakan Korektif sebagaimana dijelaskan dalam dokumen ini.

SLA untuk Tindakan Korektif akan dianggap terpenuhi jika dalam waktu pemrosesan selama empat jam: SAP menyarankan suatu solusi, perbaikan sementara atau rencana tindakan; atau jika Mitra atau Pengguna Akhir yang Didukung menyetujui untuk menurunkan tingkat prioritas Insiden.

c) Prasyarat

SLA ini hanya akan berlaku jika Insiden telah memenuhi prasyarat berikut:

- i. dalam segala kondisi kecuali analisis akar masalah untuk Kode Kustom (sebagaimana dijelaskan dalam Pasal A. Pasal 1 (Cakupan Dukungan SAP Enterprise, Dukungan Kritis Misi), Insiden berkaitan dengan rilis Perangkat Lunak yang Didukung, yang oleh SAP dikategorikan dengan status pengiriman "pengiriman tak terbatas";
- ii. Insiden dilaporkan dalam Bahasa Inggris oleh Mitra atau Pengguna Akhir yang Didukung;
- iii. Insiden berhubungan dengan rilis produk Perangkat Lunak yang Didukung yang termasuk dalam Pemeliharaan Utama atau Pemeliharaan Tambahan (lihat Bagian 1 - Pasal 11 (Fase Pemeliharaan) untuk keterangan lebih lanjut).
- iv. tool pendukung yang diperlukan oleh SAP untuk melakukan analisis atas tipe Insiden dan yang tersedia untuk Dukungan Yang Diberikan VAR (misalnya Diagnostik SAP Solution Manager yang ada saat ini untuk Insiden-insiden yang berhubungan dengan Java) diterapkan oleh Mitra dan/atau Pengguna Akhir yang Didukung. Sebuah daftar berisi tool pendukung yang harus diinstal oleh Mitra dan/atau Pengguna Akhir yang Didukung akan ditampilkan di Pusat Pemasaran Layanan SAP.
- v. masalah dan dampak bisnisnya dijelaskan secara rinci yang memadai bagi SAP untuk dapat memeriksa masalah tersebut;
- vi. Mitra siap untuk berkomunikasi dengan SAP dalam waktu dua puluh empat jam sehari, tujuh hari seminggu, serta menyediakan narahubung yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik dan terlatih serta memiliki pengetahuan memadai untuk membantu dalam resolusi Insiden Prioritas 1 sesuai kewajiban Mitra yang disebutkan di sini; dan
- vii. Mitra menyediakan seorang narahubung untuk membuka koneksi jarak jauh ke sistem dan menyediakan data log-on yang diperlukan bagi SAP.

d) Pengecualian

Tipe-tipe Insiden Prioritas 1 berikut tidak termasuk dalam SLA:

- i. Insiden terkait dengan rilis, versi dan/atau fungsi Perangkat Lunak yang Didukung yang dikembangkan secara khusus untuk

The following types of Priority 1 Incidents are excluded from the SLAs:

- i. Incident regarding a release, version and/or functionalities of Supported Software developed specifically for Supported End User (including without limitation those developed by SAP custom development and/or by SAP subsidiaries) except for Custom Code developed with the SAP development workbench;
- ii. Incidents regarding country versions that are not part of the Supported Software and instead are realized as partner add-ons, enhancements or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; and
- iii. Incidents for which the root cause is not a malfunction, but a missing functionality ("development request") or the Incident is ascribed to a consulting request (as per SAP Note 83020).

Pengguna Akhir yang Didukung (termasuk namun tidak terbatas pada perangkat lunak yang dikembangkan oleh pengembangan kustom SAP dan/atau anak perusahaan SAP), kecuali untuk Kode Kustom yang dikembangkan dengan landasan kerja pengembangan SAP;

- ii. Insiden terkait versi negara yang bukan merupakan bagian dari Perangkat Lunak yang Didukung, namun merupakan add-on, perbaikan, atau modifikasi dari Mitra, secara tegas dikecualikan, bahkan walaupun versi negara ini dibuat oleh SAP atau afiliasi SAP; dan
- iii. Insiden yang akar masalahnya bukanlah gangguan fungsi namun karena ada fungsi yang hilang ("permintaan pengembangan"), atau jika Insiden tersebut dikategorikan sebagai permintaan konsultasi (sesuai dengan SAP Note 83020).

2. Service Level Agreement for SAP Standard Support

No Service Level Agreement is offered for SAP Standard Support. However SAP will commence processing of Priority 1 Incidents within twenty-four hours, seven days a week after SAP'S receipt of such Priority 1 Incident via the SAP Support Network, provided that the Incident is reported in English and that Partner and Supported End User provide for a suitably skilled, English-speaking contact in order to ensure communication with SAP if SAP assigns the Incident to an overseas SAP Support Organization center.

2. Perjanjian Tingkat Layanan untuk Dukungan SAP Standard

Tidak ada Perjanjian Tingkat Layanan yang ditawarkan untuk Dukungan SAP Standard. Walau demikian, SAP akan menjalankan pemrosesan Insiden Prioritas 1 dalam waktu dua puluh empat jam, tujuh hari seminggu, setelah SAP menerima laporan Insiden Prioritas 1 tersebut melalui Jaringan Dukungan SAP, asalkan Insiden tersebut dilaporkan dalam Bahasa Inggris dan Mitra dan Pengguna Akhir yang Didukung menyediakan seorang narahubung yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik untuk memastikan bahwa komunikasi dengan SAP dapat berjalan lancar jika SAP mengalihkan laporan Insiden tersebut ke pusat Organisasi Dukungan SAP di luar negeri.

Article 3 SAP Solution Manager

1. Price and Usage Rights granted by SAP to Partner

SAP provides usage rights for the SAP Solution Manager to Partner as set out below.

- a) SAP will provide the usage rights for the SAP Solution Manager as further set out in this Pasal 3 (SAP Solution Manager) for use by Partner without additional charge.
- b) SAP will not charge Partner for any integration cost arising inside the SAP corporate network for the integration of Partner's SAP Solution Manager with the SAP Support Network either. In addition SAP will not charge Partner for all SAP internal infrastructure and SAP corporate network cost in conjunction with the Incident transfer from Partner to SAP via SAP Solution Manager and vice versa.
- c) Usage rights under SAP Enterprise Support:

For Supported End Users whose Supported Software is under SAP Enterprise Support, Partner may use the SAP Solution Manager solely for the following purposes:

- i. delivery of SAP Enterprise Support and support services for the Supported Software, including delivery and installation of software and technology maintenance for Supported Software; and
- ii. application lifecycle management for the Supported Software and for any other software components and IT assets licensed or otherwise obtained by Supported End User from third parties provided such third party software, software components and IT assets are operated in conjunction with the Supported Software and are required to complete Supported End User's business processes as documented in the solution documentation in SAP Solution Manager ("**Additional Supported Assets**"). Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:

Pasal 3 SAP Solution Manager

1. Harga dan Hak Penggunaan yang Diberikan oleh SAP kepada Mitra

SAP memberikan Hak Penggunaan atas SAP Solution Manager kepada Mitra sebagaimana ditetapkan sebagai berikut.

- a) SAP akan memberikan Hak Penggunaan atas SAP Solution Manager sebagaimana ditetapkan lebih lanjut dalam Pasal 3 (SAP Solution Manager) untuk digunakan oleh Mitra tanpa dikenai biaya tambahan.
- b) SAP juga tidak akan membebani Mitra dengan biaya integrasi apapun yang muncul dalam jaringan perusahaan SAP untuk integrasi SAP Solution Manager milik Mitra dengan Jaringan Dukungan SAP. Selain itu, SAP juga tidak akan membebani Mitra dengan biaya infrastruktur internal SAP dan biaya jaringan perusahaan SAP bersama dengan transfer laporan Insiden dari Mitra kepada SAP Solution Manager dan sebaliknya.
- c) Hak Penggunaan dalam Dukungan SAP Enterprise:

Untuk Pengguna Akhir yang Didukung, yang Perangkat Lunak yang Didukungnya ada dalam Dukungan SAP Enterprise, Mitra dapat menggunakan SAP Solution Manager hanya untuk keperluan berikut:

- i. penyampaian Dukungan SAP Enterprise dan layanan dukungan untuk Perangkat Lunak yang Didukung, termasuk penyediaan dan instalasi perangkat lunak dan pemeliharaan teknologi untuk Perangkat Lunak yang Didukung; dan
- ii. manajemen siklus pakai aplikasi untuk Perangkat Lunak yang Didukung dan untuk komponen perangkat lunak dan aset TI lainnya yang dilisensikan atau yang didapatkan oleh Pengguna Akhir yang Didukung dari pihak ketiga, dengan ketentuan bahwa perangkat lunak, komponen perangkat lunak, dan aset TI pihak ketiga tersebut dioperasikan bersama dengan Perangkat Lunak yang Didukung dan diperlukan untuk dapat menjalankan kegiatan bisnis Pengguna Akhir yang Didukung, sebagaimana dicatat dalam dokumen solusi di SAP Solution Manager ("**Aset Dukungan Tambahan**"). Manajemen siklus pakai aplikasi tersebut hanya dibatasi untuk tujuan berikut:
 - implementasi, konfigurasi, uji coba, pengoperasian, peningkatan dan diagnosis berkelanjutan;

- implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics;
- Incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager; and
- administration, monitoring, reporting and business intelligence as enabled using SAP NetWeaver technology integrated in SAP Solution Manager. Business intelligence may also be performed provided the appropriate SAP BI software is licensed by Partner.

For application lifecycle management as outlined in this Pasal 3 (SAP Solution Manager) no. 0c) ii. above, SAP grants Partner all required package and named user licenses to Use the SAP Solution Manager.

- manajemen Insiden (pusat layanan), manajemen masalah dan manajemen permintaan perubahan yang dijalankan menggunakan teknologi SAP CRM yang terintegrasi dalam SAP Solution Manager; dan
- administrasi, pemantauan, pelaporan dan kelancaran bisnis yang dijalankan menggunakan teknologi SAP NetWeaver yang terintegrasi dalam SAP Solution Manager. Business intelligence juga dapat dijalankan apabila lisensi perangkat lunak SAP BI telah diberikan oleh Mitra.

Untuk manajemen siklus pakai aplikasi sebagaimana dijabarkan dalam Pasal 3 (SAP Solution Manager) no. 0c) ii di atas, SAP memberikan semua paket dan lisensi pengguna yang ditentukan yang diperlukan kepada Mitra agar dapat menggunakan SAP Solution Manager.

d) Usage rights under SAP Standard Support:

For Supported End Users whose Supported Software is under SAP Standard Support, Partner may use the SAP Solution Manager solely for the following purposes:

- delivery of SAP Standard Support and support services for the Supported Software, including delivery and installation, upgrade and maintenance for Supported Software;
- re-active support upon request from Supported End User, including without limitation application of break fixes (e.g. patches, notes, etc.) and root cause analysis for the Supported Software; and
- management of Supported Software using only those scenarios that are part of the functional baseline as defined on the SAP Service Marketplace <http://support.sap.com/solutionmanager>.

In cases where the Partner has purchased SAP Standard Support for a Supported End User, SAP Solution Manager must explicitly not be used for 3rd party applications not licensed directly via SAP or indirectly from SAP via Partner or any other components or IT assets operated in conjunction with the Supported Software.

- SAP Solution Manager may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Partner must not use SAP Solution Manager for (i) CRM scenarios such as service plans, contracts, service confirmation management, except as CRM scenarios are expressly stated in this Pasal 3 (SAP Solution Manager) no. 0c) ii.; (ii) SAP NetWeaver usage types other than those stated above or (iii) application life-cycle management and in particular Incident management (service desk) except for Supported End User's Supported Software and, if Supported End User's Supported Software is under SAP Enterprise Support, Additional Supported Assets and (iv) non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement.
- SAP – in its sole discretion – may update from time to time on the SAP Service Marketplace under <http://support.sap.com/solutionmanager> the use cases for SAP Solution Manager under this Pasal 3.
- SAP Solution Manager shall only be used during the term of this VAR Delivered Support Model and exclusively for Partner's SAP-related support purposes in support of Supported End Users' internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager capabilities under SAP Enterprise Support other than those listed under this Pasal 3 no. 0c) (Usage rights under SAP

d) Hak Penggunaan dalam Dukungan SAP Standard:

Untuk Pengguna Akhir yang Didukung, yang Perangkat Lunak yang Didukungnya ada dalam Dukungan SAP Standard, Mitra dapat menggunakan SAP Solution Manager hanya untuk keperluan berikut:

- penyediaan Dukungan SAP Standard dan layanan dukungan untuk Perangkat Lunak yang Didukung, termasuk penyampaian, instalasi, dan pemeliharaan untuk Perangkat Lunak yang Didukung;
- dukungan pengaktifan ulang atas permintaan Pengguna Akhir yang Didukung, termasuk dan tanpa terbatas pada penerapan perbaikan kerusakan (misalnya patch, catatan, dsb.) dan analisis akar masalah untuk Perangkat Lunak yang Didukung; dan
- manajemen Perangkat Lunak yang Didukung dengan menggunakan hanya skenario-skenario yang merupakan bagian dari standar fungsi sebagaimana ditetapkan di SAP Service Marketplace <http://support.sap.com/solutionmanager>.

Apabila Mitra telah membeli Dukungan SAP Standard untuk Pengguna Akhir yang Didukung, SAP Solution Manager secara tegas tidak dapat digunakan untuk aplikasi pihak ketiga yang tidak dilisensikan secara langsung melalui SAP atau secara tidak langsung dari SAP melalui Mitra, atau komponen atau aset TI lain mana pun yang dioperasikan bersama dengan Perangkat Lunak yang Didukung.

- SAP Solution Manager tidak dapat digunakan untuk keperluan selain yang disebutkan di atas. Tanpa membatasi batasan sebelumnya, Mitra tidak diperbolehkan menggunakan SAP Solution Manager untuk (i) skenario CRM sebagai rencana layanan, kontrak, manajemen konfirmasi layanan, kecuali sebagai skenario CRM yang disebutkan secara tegas dalam Pasal 3 (SAP Solution Manager) no. 0c) ii.;(ii) tipe penggunaan SAP NetWeaver selain yang disebutkan di atas atau (iii) manajemen siklus pakai aplikasi dan terutama manajemen Insiden (pusat layanan) kecuali untuk Perangkat Lunak yang Didukung milik Pengguna Akhir yang Didukung dan, jika Perangkat Lunak yang Didukung milik Pengguna Akhir yang Didukung tersebut ada dalam Dukungan SAP Enterprise, Aset Dukungan Tambahan dan (iv) kapabilitas layanan bersama non-TI, termasuk dan tidak terbatas pada SDM, Keuangan, atau Pengadaan.
- SAP – atas kebijakannya sendiri – sewaktu-waktu dapat melakukan pembaruan pada SAP Service Marketplace dalam <http://support.sap.com/solutionmanager> kasus-kasus penggunaan untuk SAP Solution Manager sesuai Pasal 3 ini.
- SAP Solution Manager hanya dapat digunakan selama jangka waktu Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini, dan secara eksklusif untuk tujuan dukungan milik Mitra yang terkait SAP, yaitu untuk mendukung kegiatan bisnis internal Pengguna Akhir yang Didukung. Hak untuk menggunakan kapabilitas SAP Solution Manager dalam Dukungan SAP Enterprise selain yang disebutkan dalam Pasal 3 no. 0c) (Hak Penggunaan dalam Dukungan SAP Enterprise) di atas tunduk pada perjanjian tertulis terpisah dengan SAP, bahkan jika kapabilitas tersebut dapat diakses melalui atau berkaitan dengan SAP Solution Manager. Hak untuk menggunakan

Enterprise Support) above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager. The right to use any SAP Solution Manager capabilities under SAP Standard Support other than those listed under this Pasal 3 no. 0d) (Usage rights under SAP Standard Support) above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager.

- h) In the event, Partner selects SAP Standard Support for a Supported End User instead of SAP Enterprise Support in accordance with Part 1 - Pasal 9 (Change of Support Offering) no. 1, the usage rights for SAP Enterprise Support for the SAP Solution Manager with regard to such Supported End User's Supported Software as set out in Pasal 3 no. 0c) (Usage rights under SAP Enterprise Support) cease and the usage rights for SAP Standard Support for the SAP Solution Manager as set out in Pasal 3 no. 0d) (Usage rights under SAP Standard Support) will apply from the first day of the new Initial Term for SAP Standard Support. In the event, Partner selects SAP Enterprise Support for a Supported End User instead of SAP Standard Support in accordance with Part 1 - Pasal 9 (Change of Support Offering) no. 2, the usage rights for SAP Standard Support for the SAP Solution Manager with regard to such Supported End User's Supported Software as set out in Pasal 3 no. 0d) (Usage rights under SAP Standard Support) cease and the usage rights for SAP Enterprise Support for the SAP Solution Manager as set out in Pasal 3 no. 0c) (Usage rights under SAP Enterprise Support) will apply from the first day of the new Initial Term for SAP Enterprise Support.
- i) Use of SAP Solution Manager may not be offered by Partner as a service to third parties even if such third parties have licensed Software and have licensed named users, other than Partner's Supported End Users.
- j) The terms of this Pasal 3 (SAP Solution Manager) shall also apply to any successor of SAP Solution Manager.

2. Price and Usage Rights Partner may grant to Supported End User

- a) If Supported End User wants to operate his own SAP Solution Manager, Partner is entitled to grant Supported End User all usage rights as outlined under this Pasal 3 no. 0 above provided, however, that:
 - i. Partner grants Supported End User the rights under this Pasal 3 no.0c) (Usage rights under SAP Enterprise Support) only, if and for as long as Supported End User's Supported Software is under SAP Enterprise Support and that Partner grants Supported End User the user rights under this Pasal 3 no. 0d) (Usage rights under SAP Standard Support) only, if and for as long as Supported End User's Supported Software is under SAP Standard Support;
 - ii. Partner includes the same use restrictions as set out in Pasal 3 no. 0 (Price and Usage Rights granted by SAP to Partner) in its license agreements with its Supported End Users; and
 - iii. Supported End User accepts such usage rights and restrictions before ordering or downloading the SAP Solution Manager.
- b) In addition, Partner must ensure that:
 - i. Supported End User does not transfer the usage rights for the SAP Solution Manager to any third party;

kapabilitas SAP Solution Manager dalam Dukungan SAP Standard selain yang disebutkan dalam Pasal 3 no. 0d) (Hak Penggunaan dalam Dukungan SAP Standard) di atas diatur dalam perjanjian tertulis terpisah dengan SAP, bahkan walaupun kapabilitas tersebut dapat diakses melalui atau berhubungan dengan SAP Solution Manager.

- h) Jika Mitra memilih Dukungan SAP Standard untuk Pengguna Akhir yang Didukung, dan bukan Dukungan SAP Enterprise, sesuai ketentuan Bagian 1 - Pasal 9 (Perubahan Tawaran Dukungan) no.1, maka Hak Penggunaan Dukungan SAP Enterprise untuk SAP Solution Manager terkait dengan Perangkat Lunak yang Didukung milik Pengguna Akhir yang Didukung tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 3 no. 0c) (Hak Penggunaan sesuai Dukungan SAP Enterprise), akan hangus, dan Hak Penggunaan Dukungan SAP Standard untuk SAP Solution Manager, sebagaimana diatur dalam Pasal 3 no. 0d) (Hak Penggunaan sesuai Dukungan SAP Standard) akan berlaku sejak hari pertama Jangka Waktu Awal Dukungan SAP Standard. Jika Mitra memilih Dukungan SAP Enterprise untuk Pengguna Akhir yang Didukung, dan bukan Dukungan SAP Standard, sesuai ketentuan Bagian 1 - Pasal 9 (Perubahan Tawaran Dukungan) no.2, maka Hak Penggunaan Dukungan SAP Standard untuk SAP Solution Manager terkait dengan Perangkat Lunak yang Didukung milik Pengguna Akhir yang Didukung tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 3 no. 0d) (Hak Penggunaan sesuai Dukungan SAP Standard), akan berakhir, dan Hak Penggunaan Dukungan SAP Enterprise untuk SAP Solution Manager, sebagaimana diatur dalam Pasal 3 no. 0c) (Hak Penggunaan sesuai Dukungan SAP Enterprise) akan berlaku sejak hari pertama Jangka Waktu Awal baru Dukungan SAP Enterprise.
- i) Penggunaan SAP Solution Manager tidak dapat ditawarkan oleh Mitra sebagai layanan untuk pihak ketiga, bahkan jika pihak ketiga tersebut telah melisensikan Perangkat Lunak dan melisensikan pengguna yang ditentukan, selain Pengguna Akhir yang Didukung oleh Mitra.
- j) Ketentuan Pasal 3 (SAP Solution Manager) ini juga berlaku untuk penerus SAP Solution Manager.

2. Harga dan Hak Penggunaan yang dapat Diberikan oleh Mitra kepada Pengguna Akhir yang Didukung

- a) Jika Pengguna Akhir yang Didukung ingin mengoperasikan SAP Solution Manager miliknya sendiri, maka Mitra berhak memberikan semua Hak Penggunaan kepada Pengguna Akhir yang Didukung tersebut, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 3 no. 0 di atas, namun dengan ketentuan bahwa:
 - i. Mitra memberikan hanya hak yang dijelaskan dalam Pasal 3 no.0c) (Hak Penggunaan dalam Dukungan SAP Enterprise) saja kepada Pengguna Akhir yang Didukung, jika dan sepanjang Perangkat Lunak yang Didukung milik Pengguna Akhir yang Didukung tersebut ada dalam Dukungan SAP Enterprise, dan bahwa Mitra memberikan hanya hak pengguna yang dijelaskan dalam Pasal 3 no. 0d) (Hak Penggunaan dalam Dukungan SAP Standard) saja, jika dan selama Perangkat Lunak yang Didukung milik Pengguna Akhir yang Didukung tersebut ada dalam Dukungan SAP Standard;
 - ii. Mitra juga menyertakan batasan penggunaan yang sama dengan yang ditetapkan dalam Pasal 3 no. 0 (Harga dan Hak Penggunaan yang Diberikan oleh SAP kepada Mitra) dalam perjanjian lisensinya dengan Pengguna Akhir yang Didukung yang bersangkutan; dan
 - iii. Pengguna Akhir yang Didukung menyetujui Hak Penggunaan dan batasan tersebut sebelum memesan atau mengunduh SAP Solution Manager.
- b) Selain itu, Mitra juga harus memastikan bahwa:
 - i. Pengguna Akhir yang Didukung tidak mengalihkan Hak Penggunaan untuk SAP Solution Manager kepada pihak ketiga mana pun;
 - ii. SAP Solution Manager digunakan hanya oleh pengguna yang ditentukan yang dilisensikan oleh Pengguna Akhir yang Didukung tersebut, sesuai dengan hak-hak yang dilisensikan

- ii. the SAP Solution Manager is only used by named users licensed by the Supported End User subject to the licensed rights for the Supported Software and exclusively for Supported End User's SAP related support purposes in support of Supported End User's internal business operations; and
- iii. usage rights by Supported End User terminate upon the earlier of:
 - a) termination of the VAR Delivered Support Model between SAP and Partner; or
 - β) termination of the last SAP Support Sales Order between Partner and SAP concerning the Supported End User.
- c) SAP recommends that Partner does not charge Supported End User a fee for the use of Supported End User's SAP Solution Manager.

3. Ordering and Operating SAP Solution Manager

- a) SAP Note 925690 contains important information about obtaining SAP Solution Manager. Further information, for example about operating SAP Solution Manager is available in SAP Service Marketplace at <http://www.support.sap.com/solutionmanager>.
- b) A direct connection from Partner to SAP using the SAP Support Network and remote access for SAP to the Supported End User system are prerequisites for implementation. Partner undertakes to procure for SAP the necessary consent to access Supported End User systems.
- c) Operation and maintenance of Partner's SAP Solution Manager and the technical integration with the SAP Support Network are Partner's responsibility.

Article 4 Partner Integration with the SAP Support Network and Use of SAP Support Network

1. SAP Solution Manager is mandatory for Partners providing support for some Product Families, and highly recommended for other Product Families. For details, please see the Technical Support Guide. Where SAP Solution Manager is mandatory, the obligations set out below must be fulfilled through SAP Solution Manager otherwise through other systems approved by SAP (approval granted during PCOE certification process).
2. If SAP Solution Manager is mandatory but subject to the use rights granted in Section B. Pasal 3 (SAP Solution Manager):
 - a) Partner will implement and operate SAP Solution Manager and use it for providing support services under this VAR Delivered Support Model.
 - b) Partner will use SAP Solution Manager to receive Incidents from Supported End Users and to provide Supported End Users with Incident Remedy.
 - c) Partner will exchange Incidents with SAP exclusively by way of SAP Solution Manager.
3. Partner can link SAP Solution Manager to its own support/call-tracking system by using the open interface provided by SAP. The use of the interface is free of charge for Partner. Partner will however bear the implementation costs.
4. SAP is not responsible for the correct technical transmission and the corresponding transmission timeframes of the Incidents outside the SAP systems or for any infrastructure not owned by SAP.

untuk Perangkat Lunak yang Didukung, dan secara eksklusif untuk tujuan dukungan terkait SAP milik Pengguna Akhir yang Didukung, yang mendukung kegiatan bisnis internal Pengguna Akhir yang Didukung; dan

- iii. hak penggunaan oleh Pengguna Akhir yang Didukung akan berakhir saat, yang mana saja yang lebih dulu terjadi:
 - a) pengakhiran Model Dukungan Yang Diberikan VAR antara SAP dan Mitra; atau
 - β) pengakhiran Pemesanan Penjualan Dukungan SAP terakhir antara Mitra dan SAP yang berhubungan dengan Pengguna Akhir yang Didukung.
- c) SAP menyarankan Mitra untuk tidak membebankan biaya kepada Pengguna Akhir yang Didukung atas penggunaan SAP Solution Manager milik Pengguna Akhir yang Didukung tersebut.

3. Pemesanan dan Pengoperasian SAP Solution Manager

- a) SAP Note 925690 berisi informasi penting tentang cara memperoleh SAP Solution Manager. Informasi selengkapnya, misalnya tentang pengoperasian SAP Solution Manager, terdapat di Pusat Pemasaran Layanan SAP di <http://www.support.sap.com/solutionmanager>.
- b) Koneksi langsung dari Mitra ke SAP dengan menggunakan Jaringan Dukungan SAP dan akses jarak jauh untuk SAP ke Pengguna Akhir yang Didukung merupakan prasyarat untuk implementasinya. Mitra berkomitmen untuk mendapatkan izin yang diperlukan SAP untuk mengakses sistem Pengguna Akhir yang Didukung.
- c) Pengoperasian dan pemeliharaan SAP Solution Manager milik Mitra serta integrasi teknis dengan Jaringan Dukungan SAP adalah tanggung jawab Mitra.

Pasal 4 Integrasi Mitra dengan Jaringan Dukungan SAP dan Penggunaan Jaringan Dukungan SAP

1. SAP Solution Manager bersifat wajib bagi Mitra yang menyediakan dukungan untuk sejumlah Kelompok Produk tertentu, dan sangat dianjurkan bagi Kelompok Produk lainnya. Untuk rinciannya, silakan baca Panduan Dukungan Teknis. Jika SAP Solution Manager diwajibkan, maka kewajiban-kewajiban yang ditetapkan di bawah ini harus dipenuhi melalui SAP Solution Manager atau melalui sistem lain yang disetujui oleh SAP (persetujuan akan diberikan dalam proses sertifikasi PCOE).
2. Jika SAP Solution Manager diwajibkan namun tunduk pada Hak Penggunaan yang diberikan sebagaimana ditetapkan dalam Pasal B. Pasal 3 (SAP Solution Manager):
 - a) Mitra harus menerapkan dan mengoperasikan SAP Solution Manager dan menggunakannya untuk menyediakan layanan dukungan dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini.
 - b) Mitra harus menggunakan SAP Solution Manager untuk menerima laporan Insiden dari Pengguna Akhir yang Didukung, serta untuk melakukan Perbaikan Insiden bagi Pengguna Akhir yang Didukung.
 - c) Mitra harus bertukar Insiden dengan SAP secara eksklusif dengan menggunakan SAP Solution Manager.
3. Mitra dapat menautkan SAP Solution Manager dengan sistem dukungan/pelacak panggilannya sendiri dengan menggunakan antarmuka terbuka yang disediakan oleh SAP. Mitra tidak dikenai biaya atas penggunaan antarmuka ini. Namun, biaya implementasinya menjadi tanggungan Mitra.
4. SAP tidak bertanggung jawab atas ketepatan transmisi teknis dan jadwal transmisi yang bersangkutan untuk Insiden-insiden di luar sistem SAP atau untuk infrastruktur apa pun yang bukan merupakan milik SAP.
5. Mitra harus memberikan pemberitahuan tertulis kepada SAP saat Mitra melakukan go live dengan SAP Solution Manager.

5. Partner will notify SAP in writing when Partner goes live with the SAP Solution Manager.

6. Partner is solely responsible for training of Supported End Users and its employees on use of the support infrastructure.

7. In addition to Partner's installation and operation of SAP Solution Manager within the SAP Support Network, Partner is advised to encourage Supported End Users to install and operate SAP Solution Manager and other support related IT components if available to exploit further Supported End User-specific functionalities as described on the SAP Service Marketplace under <http://support.sap.com/solutionmanager>.

8. In case a Supported End User installs the SAP Solution Manager, Partner will use this SAP Solution Manager to remotely access the Supported Software within Supported End Users' environment for Incident Remedy subject to prior consent from Supported End Users. Supported End User's and Partner's usage of the SAP Solution Manager must not exceed the rights granted under this VAR Delivered Support Model, in particular in Section B. Pasal 3 (SAP Solution Manager).

Article 5 Partner Support Advisory Center

For Priority 1 Incidents and Top-Issues directly related to the Supported Software under SAP Enterprise Support, SAP will make available a global support unit within SAP's support organization for Partner for mission critical support related requests (the "**Partner Support Advisory Center**").

The Partner Support Advisory Center's function is different from that of the Partner Services Advisor. The Partner Service Advisor is a program benefit of the SAP PartnerEdge program and focuses mainly on enablement and operational support around the SAP PartnerEdge program (see the SAP PartnerEdge VAR Program Guide).

The Partner Support Advisory Center will perform the following mission critical support tasks:

- i. remote support for Top-Issues - the Partner Support Advisory Center will act as an escalation level, enabling 7x24 root cause analysis for problem identification, to be contacted by Partner in case of Top-Issues endangering the business of the relevant Supported End Users.
- ii. if required after Top-Issue notification, and after SAP's analysis of the situation, Technical Quality Check service delivery planning in collaboration with Partner for the relevant Supported End Users, including scheduling and delivery coordination,.
- iii. providing guidance in cases in which an action plan and/or written recommendations of SAP as a result of the SAP EarlyWatch Alert and/or Technical Quality Checks (as defined below) show a critical status of the Supported Software under SAP Enterprise Support.

The designated Partner Support Advisory Center will be English speaking and available for the Contact Person (as defined below) or its authorized representative twenty-four hours a day, seven days a week for Top-Issue related requests. The available local or global dial-in numbers are shown in SAP Note 1162164.

6. Mitra bertanggung jawab penuh atas pelatihan bagi para Pengguna Akhir yang Didukung serta para karyawannya atas penggunaan infrastruktur dukungan.

7. Selain instalasi dan pengoperasian SAP Solution Manager oleh Mitra dalam Jaringan Dukungan SAP, Mitra juga disarankan untuk mendorong Pengguna Akhir yang Didukung untuk menginstal dan mengoperasikan SAP Solution Manager dan komponen TI lainnya yang terkait dukungan, jika memungkinkan untuk dapat menggunakan lebih lanjut fungsi khusus Pengguna Akhir yang Didukung, sebagaimana dijelaskan di SAP Service Marketplace di <http://support.sap.com/solutionmanager>.

8. Jika Pengguna Akhir yang Didukung menginstal SAP Solution Manager, maka Mitra harus menggunakan SAP Solution Manager tersebut untuk mengakses dari jarak jauh Perangkat Lunak yang Didukung dalam lingkungan Pengguna Akhir yang Didukung untuk keperluan Perbaikan Insiden atas persetujuan sebelumnya dari Pengguna Akhir yang Didukung tersebut. Penggunaan SAP Solution Manager oleh Pengguna Akhir yang Didukung dan Mitra tidak dapat melebihi hak-hak yang diberikan dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini, terutama pada Pasal B. Pasal 3 (SAP Solution Manager).

Pasal 5 Pusat Konsultasi Dukungan Mitra

Untuk Insiden Prioritas 1 dan Masalah Besar yang berhubungan langsung dengan Perangkat Lunak yang Didukung dalam Dukungan SAP Enterprise, SAP akan menyediakan unit dukungan global dalam organisasi dukungan SAP bagi Mitra untuk permintaan yang berhubungan dengan dukungan kritis misi ("**Pusat Konsultasi Dukungan Mitra**").

Fungsi Pusat Konsultasi Dukungan Mitra berbeda dari Konsultan Layanan Mitra. Konsultan Layanan Mitra adalah keuntungan program dari program SAP PartnerEdge dan berfokus terutama pada pengaktifan dan dukungan operasional seputar program SAP PartnerEdge (lihat Panduan Program VAR SAP PartnerEdge).

Pusat Konsultasi Dukungan Mitra akan menjalankan tugas-tugas dukungan kritis misi sebagai berikut:

- i. dukungan jarak jauh untuk Masalah Besar - Pusat Konsultasi Dukungan Mitra akan bertindak sebagai tahap eskalasi, yang memungkinkan dilakukannya analisis 24x7 atas akar masalah untuk identifikasi masalah, dapat dihubungi oleh Mitra jika terjadi Masalah Besar yang membahayakan bisnis Pengguna Akhir yang Didukung yang terkait.
- ii. jika diperlukan setelah adanya pemberitahuan Masalah Besar, dan setelah SAP melakukan analisis atas situasi yang terjadi, merencanakan penyediaan layanan Pemeriksaan Kualitas Teknis dengan bekerja sama dengan Mitra untuk Pengguna Akhir yang Didukung yang terkait, termasuk penjadwalan dan koordinasi pelaksanaan,
- iii. memberikan panduan pada kasus di mana rencana tindakan dan/atau rekomendasi tertulis yang diberikan oleh SAP sebagai hasil dari SAP EarlyWatch Alert dan/atau Pemeriksaan Kualitas Teknis (sebagaimana dijelaskan di bawah) menunjukkan adanya status kritis pada Perangkat Lunak yang Didukung dalam Dukungan SAP Enterprise.

Pusat Konsultasi Dukungan Mitra tersebut menggunakan Bahasa Inggris untuk komunikasi, serta dapat dihubungi oleh Narahubung (sebagaimana dijelaskan di bawah), atau perwakilan yang berwenang, selama dua puluh empat jam sehari, tujuh hari seminggu untuk permintaan yang berkaitan dengan Masalah Besar. Nomor telepon lokal atau global yang tersedia dicantumkan dalam SAP Note 1162164.

Pusat Konsultasi Dukungan Mitra hanya bertanggung jawab atas tugas dukungan kritis misi yang disebutkan di atas, selama tugas tersebut berhubungan langsung dengan SAP EarlyWatch Alert atau dengan Masalah Besar yang penting terkait Perangkat Lunak yang Didukung dalam Dukungan SAP Enterprise.

Agar Pusat Konsultasi Dukungan Mitra dapat menjalankan tugas-tugas dukungan kritis misinya, Mitra harus:

The Partner Support Advisory Center is only responsible for the above mentioned mission critical support related tasks to the extent these tasks are directly related to vital SAP EarlyWatch Alert or Top-Issues regarding Supported Software under SAP Enterprise Support.

In order for the Partner Support Advisory Center to be able to perform its mission critical support tasks, Partner must:

- designate for interaction with the Partner Support Advisory Center a qualified English-speaking contact person with access to Supported End User details ("**Contact Person**"), such as – but not limited to – the engagement set-up structure, service and action planning data, service reporting, current Top-Issue data.
- provide contact details (in particular a name, e-mail address and telephone number) by means of which the Contact Person or the authorized representative of such Contact Person can be contacted at any time for Top-Issues and Priority 1 Incidents. The Contact Person must be Partner's authorized representative empowered to make the necessary decisions for the Partner or bring about such decisions without undue delay.
- as preparation for the SAP Enterprise Support engagement of Partner and Supported End User, especially for any SAP Technical Quality Check delivery through SAP Solution Manager perform one mandatory remote setup service per Supported End User ("**Initial Assessment**") for the Supported Software under SAP Enterprise Support. The Initial Assessment will be based on SAP standards and documentation. The data collected during the setup service session must be validated once every year by Partner.
- enter jointly with relevant Supported End Users into a continuous service and action planning process for the Supported Software under SAP Enterprise Support. This process should focus on the identification of special events (i.e. project planning, implementation, Go-Live, ongoing operations etc.) during the lifecycle of SAP Enterprise Support, with the goal to mitigate potential risk for such Supported End Users.
- provide regular service reporting for the Supported Software under SAP Enterprise Support, including but not limited to information on Top-Issues, current projects, implementation, operations, change analysis, Incident management and support service delivery information.
- inform SAP in a timely manner on Top-Issues or critical state of the Supported Software under SAP Enterprise Support by use of SAP Solution Manager or the SAP Support Network.

The results of the setup service, service and action planning and service reporting must be made available by Partner to the Partner Support Advisory Center for use in Top-Issue situations, if requested.

Article 6 Additional VAR Delivered Support services for Partner

1. SAP provides Partner with up to five days remote support services per calendar year from SAP solution architects:

- to assist Partner in evaluating the innovation capabilities of the latest SAP enhancement package and how it may be deployed for Supported End User's business process requirements.
- to give Partner guidance in form of knowledge transfer sessions, weighted one day, for defined SAP

- menunjuk seorang narahubung yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik ("**Narahubung**") untuk menjembatani interaksi dengan Pusat Konsultasi Dukungan Mitra, dengan diberi akses ke informasi detail tentang Pengguna Akhir yang Didukung, misalnya – namun tidak terbatas pada – struktur pengaturan pengikatan, data layanan dan perencanaan tindakan, pelaporan layanan, data Masalah Besar terkini.
- menyediakan detail kontak (mencakup nama, alamat e-mail dan nomor telepon) yang dapat digunakan untuk menghubungi Narahubung atau perwakilan yang berwenang dari Narahubung tersebut sewaktu-waktu untuk Masalah Besar dan Insiden Prioritas 1. Narahubung tersebut harus merupakan perwakilan berwenang dari Mitra, yang diberi wewenang untuk mengambil keputusan-keputusan yang diperlukan Mitra, atau untuk mengajukan keputusan tanpa adanya penundaan yang tidak semestinya.
- sebagai persiapan pengikatan Dukungan SAP Enterprise antara Mitra dan Pengguna Akhir yang Didukung, terutama untuk pelaksanaan Pemeriksaan Kualitas Teknis SAP mana pun melalui SAP Solution Manager, menjalankan satu layanan persiapan jarak jauh wajib untuk setiap Pengguna Akhir yang Didukung ("**Penilaian Awal**") untuk Perangkat Lunak yang Didukung dalam Dukungan SAP Enterprise. Penilaian Awal akan didasarkan pada standar dan dokumen SAP. Data yang terkumpul dari sesi layanan persiapan harus divalidasi satu kali dalam satu tahun oleh Mitra.
- bersama-sama Pengguna Akhir yang Didukung yang terkait, melaksanakan layanan dan proses perencanaan tindakan berkelanjutan untuk Perangkat Lunak yang Didukung dalam Dukungan SAP Enterprise. Proses ini harus berfokus pada identifikasi kejadian-kejadian khusus (perencanaan proyek, implementasi, Go-Live, pengoperasian yang berlangsung, dsb.) selama siklus pakai Dukungan SAP Enterprise, dengan tujuan untuk mencegah kemungkinan risiko bagi Pengguna Akhir yang Didukung.
- memberikan laporan layanan rutin untuk Perangkat Lunak yang Didukung dalam Dukungan SAP Enterprise, termasuk namun tidak terbatas pada informasi tentang Masalah Besar, proyek-proyek terkini, implementasi, pengoperasian, analisis perubahan, manajemen Insiden dan informasi pemberian layanan dukungan.
- memberikan informasi tepat waktu kepada SAP tentang Masalah Besar atau kondisi kritis pada Perangkat Lunak yang Didukung dalam Dukungan SAP Enterprise dengan menggunakan SAP Solution Manager atau Jaringan Dukungan SAP.

Jika diperlukan, hasil layanan pengaturan, layanan, dan perencanaan tindakan, dan laporan layanan harus diberikan oleh Mitra kepada Pusat Konsultasi Dukungan Mitra untuk dimanfaatkan dalam situasi Masalah Besar.

Pasal 6 Layanan Tambahan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk Mitra

1. SAP menyediakan layanan dukungan jarak jauh lima hari per tahun bagi Mitra dari para pakar solusi SAP:

- untuk mendampingi Mitra dalam mengevaluasi kapabilitas inovasi paket peningkatan SAP terbaru serta cara menggunakannya untuk syarat proses bisnis Pengguna Akhir yang Didukung.
- memberikan panduan bagi Mitra dalam bentuk sesi transfer pengetahuan, yang berlangsung selama satu hari, untuk perangkat lunak/aplikasi SAP tertentu atau untuk komponen-komponen Dasar Utama Dukungan Global. Saat ini, konten dan jadwal sesi ini tersedia di <http://support.sap.com/esacademy>. Penjadwalan, ketersediaan dan metode penyampaian merupakan kebijakan SAP.

Harap baca Panduan Dukungan Teknis untuk keterangan selengkapnya.

software/applications or Global Support Backbone components. Currently, content and session schedules are stated at <http://support.sap.com/esacademy>. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.

See Technical Support Guide for more details.

2. SAP offers special remote checks delivered by SAP solution experts to analyze planned or existing modifications and identify possible conflicts between Custom Code in the Partner Templates and enhancement packages and other Supported Software updates. Each check is conducted for one specific modification in one of the core business process steps. Please note that some of these services may not be available for a selection of Supported Software products.

- **Modification Justification ("MJC"):** Based on Partner's provision of SAP required documentation regarding the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager, SAP identifies standard functionality of Supported Software that may fulfill Partner's requirements.
- **Custom Code Maintainability ("CCMC"):** Based on Partner's provision of SAP required documentation regarding the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager, SAP identifies which user exits and services may be available to separate Custom Code from SAP code.

3. Partner may request up to two remote service deliveries from the categories listed in this 0 no. 2 per calendar year per qualified Partner Template. Prerequisites for the service delivery are that: a) Partner Template qualification has taken place latest twenty-four months before the service is requested (for details on SAP Business All-In-One solution qualification guidelines, contact your Partner Service Advisor), b) Partner has completed solution documentation for Partner custom development(s) inside the SAP Solution Manager in accordance with SAP standards and c) Partner has deployed SAP Solution Manager as set forth in Section B. Pasal 3 (SAP Solution Manager) and Pasal 4 (Partner Integration with the SAP Support Network and Use of the SAP Support Network).

4. Alternatively Partner may request up to two of the following services per Partner system per calendar year, instead of MJC or CCMC:

- Technical quality check (TQC) for implementation
- SAP EarlyWatch Check

Partner may use their own service allowance to request services from the categories above to be performed on the production systems of Supported End Users with SAP Enterprise Support. This is limited to a total of two services per calendar year.

C. Partner's duties towards SAP and Supported End User

Besides Partner's duties mentioned under Section A. Pasal 1 (Scope of SAP Enterprise Support) Mission Critical Support and Technical Quality Checks, the Partner has the following duties:

Article 1 Technical Requirements

1. Technical Requirements for Partner

Partner's hardware and software must at least meet the list of requirements published on SAP Service Marketplace.

In particular, the following requirements are mandatory:

- Software

2. SAP menawarkan pemeriksaan jarak jauh khusus oleh para pakar solusi SAP untuk menganalisis rencana modifikasi atau modifikasi yang ada serta mengidentifikasi kemungkinan konflik antara Kode Kustom dalam Templat Mitra dan paket peningkatan serta pembaruan Perangkat Lunak yang Didukung lainnya. Setiap pemeriksaan dilaksanakan untuk satu modifikasi tertentu dalam salah satu langkah proses bisnis inti. Harap perhatikan bahwa sebagian dari layanan ini mungkin tidak tersedia untuk beberapa pilihan produk Perangkat Lunak yang Didukung.

- **Pembenaran Modifikasi/Modification Justification ("MJC"):** Berdasarkan ketentuan Mitra tentang dokumen SAP yang diperlukan terkait cakupan dan desain modifikasi kustom yang direncanakan atau yang sudah ada dalam SAP Solution Manager, SAP akan mengidentifikasi fungsi standar Perangkat Lunak yang Didukung, yang dapat memenuhi persyaratan Mitra.
- **Kemungkinan Pemeliharaan Kode Kustom/Custom Code Maintainability ("CCMC"):** Berdasarkan ketentuan Mitra tentang dokumen SAP yang diperlukan mengenai cakupan dan desain modifikasi kustom yang direncanakan atau yang sudah ada dalam SAP Solution Manager, SAP akan mengidentifikasi kode exit dan layanan pengguna mana yang dapat disediakan untuk memisahkan Kode Kustom dari kode SAP.

3. Mitra dapat meminta penyampaian hingga dua layanan jarak jauh dari kategori yang tercantum dalam daftar dalam 0 no. 2 setiap tahun kalender sesuai Templat Mitra. Prasyarat untuk penyediaan layanan ini adalah bahwa: a) kualifikasi Templat Mitra telah dilakukan setidaknya dua puluh empat bulan sebelum layanan diminta (untuk keterangan lebih lanjut tentang pedoman kualifikasi solusi SAP Business All-In-One, harap hubungi Konsultan Layanan Mitra Anda), b) Mitra telah melengkapi dokumen solusi untuk pengembangan(-pengembangan) kustom Mitra dalam SAP Solution Manager sesuai standar-standar SAP dan c) Mitra telah menempatkan SAP Solution Manager sebagaimana ditetapkan dalam Pasal B. Pasal 3 (SAP Solution Manager) dan Pasal 4 (Integrasi Mitra dengan Jaringan Dukungan SAP dan Penggunaan Jaringan Dukungan SAP).

4. Jika tidak meminta MJC atau CCMC, Mitra dapat meminta hingga dua layanan berikut sesuai sistem Mitra setiap tahun:

- Pemeriksaan Kualitas Teknis (TQC) untuk implementasi
- SAP EarlyWatch Check

Mitra dapat memanfaatkan bagian layanannya sendiri untuk meminta layanan dari kategori di atas untuk dilaksanakan pada sistem produksi Pengguna Akhir yang Didukung dengan Dukungan SAP Enterprise. Hal ini terbatas untuk total dua layanan per tahun.

C. Kewajiban Mitra kepada SAP dan Pengguna Akhir yang Didukung

Selain kewajiban-kewajiban Mitra yang disebutkan dalam Pasal A. Pasal 1 (Cakupan Dukungan SAP Enterprise) Dukungan Kritis Misi dan Pemeriksaan Kualitas Teknis, Mitra juga memiliki kewajiban berikut:

Pasal 1 Persyaratan Teknis

1. Persyaratan Teknis untuk Mitra

Perangkat keras dan perangkat lunak Mitra setidaknya harus memenuhi daftar persyaratan yang terdapat di SAP Service Marketplace.

Secara khusus, persyaratan berikut ini bersifat wajib:

- Perangkat Lunak
 - Mitra harus mengoperasikan sistem uji coba untuk menyimulasikan dan menganalisis masalah untuk semua solusi Perangkat Lunak yang Didukung dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini
 - Perangkat lunak koneksi jarak jauh sebagaimana diwajibkan oleh SAP (SAP Note 35010)

- Partner must operate test systems to simulate and analyze problems for all Supported Software solutions supported under this VAR Delivered Support Model
- Remote connection software as required by SAP (SAP Note 35010)
- Telecommunications infrastructure
 - Fast internet connection (minimum ADSL, greater bandwidth recommended)
 - Hotline number
- Support infrastructure
 - Partner agrees to use procedures, methods, and tools provided by SAP in connection with VAR Delivered Support for proactively detecting and correcting typical problems in the Supported Software.
 - Partner acknowledges that SAP EarlyWatch Alert is mandatory for Partner providing support for some Product Families and highly recommended for other Product Families (see Technical Support Guide for details). In cases where SAP Solution Manager is mandatory, Partner is required to activate SAP EarlyWatch Alert for the Production Systems and transfer into own SAP Solution Manager. In these cases, SAP EarlyWatch Alert should be used weekly on Production System and must be checked by Partner not less frequently than four times per year. In case of vital SAP EarlyWatch Alerts for SAP Enterprise Support Partner must interact with SAP Support Organization as defined by SAP in the description published on the SAP Service Marketplace.
 - To leverage SAP Support Network, Partner must ensure that the communications connections between Partner and SAP as well as between Supported End Users and SAP, which are necessary for remote support to be provided efficiently, are operable at all times and allow satisfactory response times. This also covers the required communications connections to any third parties involved. Partner must bear the connection costs resulting from remote support. SAP recommends that Partner uses the technologies for remote support specified on SAP Service Marketplace.
 - SAP Solution Manager is mandatory for Partners providing support for some Product Families, and highly recommended for other Product Families (for details, please see the Technical Support Guide). Where SAP Solution Manager is mandatory, the obligations set out below must be fulfilled through SAP Solution Manager, otherwise through other systems approved by SAP (approval granted during PCOE certification process).
 - In the event that Partner fails to use SAP Solution Manager when it is mandatory, SAP will no longer be obligated to comply with the Service Level Agreements or to deliver Technical Quality Checks. Partner will operate SAP Solution Manager in accordance with Section B. Pasal 3 (SAP Solution Manager).
 - In cases where SAP Solution Manager is mandatory, Partner must have installed, configured and be using productively, an SAP Solution Manager system, with the latest patch levels for Basis and the latest or up to two preceding SAP Solution Manager support packages. The same applies to content updates (ST-ICO & ST SER).
 - In case of SAP Enterprise Support, Partner must ensure that Priority 1 Incidents are forwarded to SAP outside Local Office
- Infrastruktur telekomunikasi
 - Koneksi internet cepat (disarankan dengan ADSL minimal, dan bandwidth yang lebih besar)
 - Nomor hotline
- Infrastruktur Pendukung
 - Mitra menyetujui untuk menerapkan prosedur, metode, dan alat yang disediakan oleh SAP dalam kaitannya dengan Dukungan Yang Diberikan VAR untuk secara proaktif mendeteksi dan memperbaiki masalah-masalah umum dalam Perangkat Lunak yang Didukung.
 - Mitra menyetujui bahwa SAP EarlyWatch Alert bersifat wajib untuk Mitra yang menyediakan dukungan untuk beberapa Kelompok Produk tertentu dan sangat disarankan untuk Kelompok Produk lainnya (harap baca Panduan Dukungan Teknis untuk keterangan selengkapnya). Jika SAP Solution Manager diwajibkan, Mitra harus mengaktifkan SAP EarlyWatch Alert untuk Sistem Produksi dan transfer ke SAP Solution Manager miliknya. Dalam kondisi-kondisi ini, SAP EarlyWatch Alert harus digunakan setiap minggu pada Sistem Produksi, serta harus diperiksa oleh Mitra tidak kurang dari empat kali per tahun. Dalam kaitannya dengan SAP EarlyWatch Alert yang penting untuk Dukungan SAP Enterprise, Mitra harus berinteraksi dengan Organisasi Dukungan SAP sebagaimana ditetapkan oleh SAP dalam deskripsi yang ditampilkan di SAP Service Marketplace.
 - Untuk memperkuat Jaringan Dukungan SAP, Mitra harus memastikan bahwa koneksi komunikasi antara Mitra dan SAP serta antara Pengguna Akhir yang Didukung dan SAP, yang diperlukan agar dukungan jarak jauh dapat disediakan secara efisien, dapat dioperasikan kapan pun dan memungkinkan waktu respons yang layak. Termasuk pula dalam hal ini koneksi komunikasi yang dibutuhkan dengan semua pihak ketiga yang terlibat. Mitra harus menanggung semua biaya koneksi yang timbul dari dukungan jarak jauh. SAP menyarankan Mitra untuk menggunakan dukungan jarak jauh yang ditentukan pada SAP Service Marketplace.
 - SAP Solution Manager bersifat wajib bagi Mitra yang menyediakan dukungan untuk sejumlah Kelompok Produk tertentu, dan sangat dianjurkan bagi Kelompok Produk lainnya (untuk keterangan lebih lanjut, lihat Panduan Dukungan Teknis). Jika SAP Solution Manager diwajibkan, maka kewajiban-kewajiban yang disebutkan di bawah ini harus dipenuhi melalui SAP Solution Manager atau melalui sistem lain yang disetujui oleh SAP (persetujuan akan diberikan dalam proses sertifikasi PCOE).
 - Jika Mitra tidak menggunakan SAP Solution Manager meskipun diwajibkan demikian, maka SAP tidak lagi berkewajiban untuk mematuhi Perjanjian Tingkat Layanan atau untuk melaksanakan Pemeriksaan Kualitas Teknis. Mitra harus mengoperasikan SAP Solution Manager sesuai ketentuan dalam Pasal B. Pasal 3 (SAP Solution Manager).
 - Jika SAP Solution Manager diwajibkan, Mitra harus sudah menginstal, mengonfigurasi dan menggunakan sistem SAP Solution Manager secara produktif, dengan tingkat patch terbaru untuk Dasar dan paket dukungan SAP Solution Manager terbaru atau hingga dua paket dukungan SAP Solution Manager versi sebelumnya. Hal ini juga berlaku untuk pembaruan konten (ST ICO & ST SER).
 - Dalam kaitannya dengan Dukungan SAP Enterprise, Mitra harus memastikan bahwa laporan Insiden Prioritas 1 diteruskan kepada SAP di luar Jam Kerja Setempat. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan kustomisasi pusat layanan dalam SAP Solution Manager.
 - Dalam kaitannya dengan Dukungan SAP Enterprise, Mitra harus mencatat Kode Kustom sesuai standar SAP yang berlaku pada saat itu dalam SAP Solution Manager (untuk keterangan lebih lanjut, lihat <http://support.sap.com>. Landasan kerja

Times. This can be done by customizing the service desk in SAP Solution Manager.

- In case of SAP Enterprise Support, Partner must document Custom Code according to SAP's then-current standards in the SAP Solution Manager (for details see <http://support.sap.com>. The SAP development workbench is to be used for Custom Code or Template development).

2. Technical Requirements regarding the Supported End User

In order to receive VAR Delivered Support as described in this VAR Delivered Support Model, Partner must ensure that each Supported End User fulfills the following requirements:

- For satisfactory remote support, Partner must ensure that Supported End User sets up an internet connection and obtains a separate license for the relevant software if appropriate and required.
- In cases where the use of SAP Solution Manager is mandatory for Partner:
 - Partner must ensure that (i) Supported End Users' solution landscapes and core business processes are maintained in SAP Solution Manager at least for all Production Systems and systems connected to the Production Systems and (ii) in case of SAP Enterprise Support, any implementation or upgrade projects are documented within the SAP Solution Manager. The detailed guidelines for this documentation can be found in the document "Solution Documentation" provided by SAP on the SAP Service Marketplace at <http://support.sap.com/supportstandards>.
 - SAP EarlyWatch Alert is activated at least for the Production Systems of Supported End Users and is transmitting data to the Partner's productive SAP Solution Manager.
- In case of SAP Enterprise Support, an Initial Assessment based on SAP standards and documentation as described in Section B. Pasal 5 (Partner Support Advisory Center) has been performed successfully by Partner and each Supported End User. Partner and each Supported End User must have correctly implemented all the recommendations of the setup service classified as mandatory.

Article 2 Requirements regarding Supported End User agreement

- The Incident processing system may automatically collect system data related to Incidents (for example transaction code, program ID, Support Package level, Incident number). In its Supported End User agreements Partner must ensure that each Supported End User gives all consents required by law for this purpose, in particular under data protection law.
- Partner must ensure that each Supported End User provides and maintains remote access via a technical standard procedure as defined by SAP and grants the Partner and SAP all necessary authorizations, in particular for problem root cause analysis as part of Incident handling. Such remote access must be granted by each Supported End User without restrictions regarding the nationality of the SAP employee(s) who process(es) the Incident or the country in which they are located. Partner acknowledges that failure to grant access may lead to delays in Incident handling and the provision of corrections, or may render SAP unable to provide help in an efficient manner. The necessary software components for receiving support services must be installed. For more details see SAP Note 91488.
- Furthermore, Partner must ensure in its Supported End User agreements that SAP is entitled to access the systems of each

pengembangan SAP dimaksudkan untuk digunakan untuk Kode Kustom atau pengembangan Templat).

2. Persyaratan Teknis terkait Pengguna Akhir yang Didukung

Untuk dapat menerima Dukungan Yang Diberikan VAR sebagaimana dijelaskan dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini, Mitra harus memastikan bahwa setiap Pengguna Akhir yang Didukung telah memenuhi persyaratan berikut:

- Untuk mendapatkan dukungan jarak jauh yang baik, Mitra harus memastikan bahwa Pengguna Akhir yang Didukung memiliki koneksi internet dan memperoleh lisensi terpisah untuk perangkat lunak terkait, jika hal ini memungkinkan dan diperlukan.
- Jika penggunaan SAP Solution Manager diwajibkan bagi Mitra:
 - Mitra harus memastikan bahwa (i) lanskap solusi Pengguna Akhir yang Didukung dan proses bisnis inti dipertahankan dalam SAP Solution Manager setidaknya untuk semua Sistem Produksi dan sistem yang terhubung dengan Sistem Produksi dan (ii) dalam kaitannya dengan Dukungan SAP Enterprise, setiap implementasi atau proyek pemutakhiran didokumentasikan dalam SAP Solution Manager. Panduan terperinci untuk dokumen ini terdapat dalam dokumen "Dokumentasi Solusi" yang disediakan oleh SAP di SAP Service Marketplace di <http://support.sap.com/supportstandards>.
 - SAP EarlyWatch Alert diaktifkan setidaknya untuk Sistem Produksi Pengguna Akhir yang Didukung, serta mengirimkan data ke SAP Solution Manager Mitra yang produktif.
- Dalam Dukungan SAP Enterprise, Penilaian Awal berdasarkan standar dan dokumen SAP sebagaimana dijelaskan dalam Ayat B. Pasal 5 (Pusat Konsultasi Dukungan Mitra) telah dilaksanakan dengan baik oleh Mitra dan setiap Pengguna Akhir yang Didukung. Mitra dan setiap Pengguna Akhir yang Didukung harus sudah mengimplementasikan dengan benar semua rekomendasi layanan persiapan yang bersifat wajib.

Pasal 2 Persyaratan tentang perjanjian Pengguna Akhir yang Didukung

- Sistem pemrosesan Insiden mungkin akan secara otomatis mengumpulkan data sistem yang berhubungan dengan Insiden (misalnya kode transaksi, ID Program, tingkatan Paket Dukungan, nomor Insiden). Dalam perjanjian Pengguna Akhir yang Didukung, Mitra harus memastikan bahwa setiap Pengguna Akhir yang Didukung memberikan persetujuan yang dibutuhkan secara hukum untuk tujuan ini, terutama hukum perlindungan data.
- Mitra harus memastikan bahwa setiap Pengguna Akhir yang Didukung memberikan dan mempertahankan akses jarak jauh melalui prosedur teknis standar sebagaimana ditentukan oleh SAP, serta memberikan wewenang yang dibutuhkan kepada Mitra dan SAP, terutama untuk analisis akar masalah sebagai bagian dari penanganan Insiden. Akses jarak jauh tersebut harus diberikan oleh setiap Pengguna Akhir yang Didukung tanpa batasan kewarganegaraan karyawan (-karyawan) SAP yang memproses Insiden atau negara tempat mereka berada. Mitra mengetahui bahwa ketidakmampuan untuk menyediakan akses dapat berakibat pada tertundanya penanganan Insiden dan pelaksanaan perbaikan, atau dapat mengakibatkan SAP tidak dapat memberikan bantuan secara efisien. Komponen perangkat lunak yang diperlukan untuk menerima layanan dukungan harus diinstal. Untuk keterangan lebih lanjut, lihat SAP Note 91488.
- Lebih lanjut, Mitra harus memastikan bahwa dalam perjanjian Pengguna Akhir yang Didukung, SAP berhak mengakses sistem setiap Pengguna Akhir yang Didukung agar dapat memberikan Dukungan Yang Diberikan VAR atau layanan lainnya. Jika hukum mewajibkan, Mitra harus memperoleh persetujuan tertulis tentang perlindungan data dari Pengguna Akhir yang Didukung.
- Mitra harus mengaktifkan SAP EarlyWatch Alert sebagai bagian wajib dari Dukungan SAP Enterprise. Mitra harus memperoleh

Supported End User in order to render VAR Delivered Support or any other services. If required by applicable law, Partner must obtain written data protection consents from Supported End Users.

- Partner must activate SAP EarlyWatch Alert as a mandatory part of SAP Enterprise Support. Partner must obtain confirmation by Supported End User regarding activation process of SAP EarlyWatch Alert.
- Partner should specify in its maintenance agreements with Supported End Users that the Supported End Users will not send any Incidents related to Supported Software directly to SAP but will first contact Partner's support.
- Partner must ensure that each Supported End User acknowledges and accepts the usage rights and limitation for the SAP Solution Manager Software as set out in Section B. Pasal 3 (SAP Solution Manager) before ordering or downloading the SAP Solution Manager.
- Partner must inform each Supported End User under SAP Enterprise Support in its maintenance agreements that Priority 1 Incidents related to Supported Software under SAP Enterprise Support that are forwarded directly to SAP must be submitted in English.

Article 3 Partner responsibilities regarding Incident Processing

- The Partner Support Duties are specified below in Section C. Pasal 5 (Partner Support Duties).
- Partner bears sole responsibility for the provision of VAR Delivered Support in relation to all inquiries from Supported End Users.
- When Incidents are reported, Partner will provide support to Supported End Users during Local Office Time in the official language(s) of the affected Supported End User. This applies to all type of Supported Software resold by Partner to a Supported End User: SAP Group Software and Third Party Software. Partner shall ensure that each Supported End User can send a support Incident at any time of day or night, every day of the week.
- Partner must fulfill all Partner Support Duties for the Supported Software (including Third Party Software) before forwarding Incidents to SAP (see Section C. Pasal 5 (Partner Support Duties)).
- Incidents forwarded by Partner to SAP must be in English.
- Partner shall simulate and analyze problems for all Supported Software releases under this VAR Delivered Support Model e.g. by leveraging SAP Solution Manager functionalities, and by running a suitable test environment reflecting the actual Production System.
- Partner must maintain all Supported End User data required for SAP Support Organization in the format made available by SAP within SAP Solution Manager or the SAP Service Marketplace, and update this data without delay.
- Partner will designate a contact person for SAP who will be responsible for managing the delivery of support to Supported End Users. This support manager and will ensure that Partner employees who receive and process Incidents or Top-Issues from Supported End Users forward such Incidents to SAP, if necessary, e.g. through SAP Solution Manager. These employees must be adequately qualified to provide support and certified by SAP in

konfirmasi dari Pengguna Akhir yang Didukung mengenai proses aktivasi SAP EarlyWatch Alert.

- Mitra harus menetapkan dalam perjanjian pemeliharaannya dengan Pengguna Akhir yang Didukung bahwa Pengguna Akhir yang Didukung tidak akan mengirimkan laporan Insiden apa pun terkait dengan Perangkat Lunak yang didukung secara langsung kepada SAP namun akan menghubungi dukungan Mitra terlebih dahulu.
- Mitra harus memastikan bahwa setiap Pengguna Akhir yang Didukung mengetahui dan menerima hak-Hak Penggunaan dan batasan untuk SAP Solution Manager sebagaimana ditetapkan dalam Ayat B. Pasal 3 (SAP Solution Manager) sebelum memesan atau mengunduh SAP Solution Manager.
- Dalam perjanjian pemeliharaannya, Mitra harus memberikan informasi kepada setiap Pengguna Akhir yang Didukung dalam Dukungan SAP Enterprise bahwa Insiden Prioritas 1 yang berhubungan dengan Perangkat Lunak yang Didukung dalam Dukungan SAP Enterprise yang diteruskan langsung kepada SAP harus dikirimkan dalam Bahasa Inggris.

Pasal 3 Tanggung jawab Mitra dalam Pemrosesan Insiden

- Kewajiban Dukungan Mitra ditetapkan di bawah ini dalam Ayat C. Pasal 5 (Kewajiban Dukungan Mitra).
- Mitra bertanggung jawab penuh atas pemberian Dukungan Yang Diberikan VAR dalam kaitannya dengan semua pertanyaan dari Pengguna Akhir yang Didukung.
- Saat terdapat laporan Insiden, Mitra harus memberikan dukungan untuk Pengguna Akhir yang Didukung dalam Jam Kerja Setempat dalam bahasa(-bahasa) resmi yang digunakan oleh Pengguna yang Didukung tersebut yang terdampak Insiden. Hal ini berlaku untuk semua tipe Perangkat Lunak yang Didukung yang dijual kembali oleh Mitra kepada Pengguna Akhir yang Didukung: Perangkat Lunak SAP Group dan Perangkat Lunak Pihak Ketiga. Mitra harus memastikan bahwa setiap Pengguna Akhir yang Didukung dapat mengirimkan laporan Insiden dukungan kapan pun, siang mau pun malam, setiap hari sepanjang minggu.
- Mitra harus memenuhi semua Kewajiban Dukungan Mitra untuk Perangkat Lunak yang Didukung (termasuk Perangkat Lunak Pihak Ketiga) sebelum meneruskan laporan Insiden tersebut kepada SAP (harap baca Ayat C. Pasal 5 (Kewajiban Dukungan Mitra)).
- Laporan Insiden yang diteruskan oleh Mitra kepada SAP harus dalam Bahasa Inggris.
- Mitra harus melakukan simulasi dan analisis masalah untuk semua rilis Perangkat Lunak yang Didukung dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR, misalnya dengan meningkatkan fungsi SAP Solution Manager, serta dengan menjalankan lingkungan uji coba yang layak, yang dapat menggambarkan Sistem Produksi yang sebenarnya.
- Mitra harus mempertahankan semua data Pengguna Akhir yang Didukung yang dibutuhkan untuk Organisasi Dukungan SAP dalam format yang disediakan oleh SAP dalam SAP Solution Manager atau SAP Service Marketplace SAP, serta memperbarui data tersebut tepat waktu.
- Mitra harus menunjuk seorang narahubung untuk SAP, yang akan bertanggung jawab mengelola penyediaan layanan untuk Pengguna Akhir yang Didukung. Narahubung ini bertugas mendukung manager dan memastikan bahwa para karyawan Mitra yang menerima dan memproses Insiden atau Masalah Besar dari Pengguna Akhir yang Didukung meneruskan laporan Insiden tersebut kepada SAP, jika diperlukan, misalnya melalui SAP Solution Manager. Para karyawan ini harus memiliki kemampuan memadai untuk memberikan dukungan, serta telah disertifikasi oleh SAP sesuai persyaratan yang ditetapkan dalam Panduan Dukungan Teknis.
- Untuk memverifikasi kepatuhan Mitra pada syarat-syarat dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini, Mitra memberikan

accordance with the requirements set out in the Technical Support Guide.

- In order to verify Partner's compliance with the terms of this VAR Delivered Support Model, Partner authorizes SAP to periodically monitor and/or audit (at least once annually and in accordance with SAP standard procedures): (i) the correctness of the information regarding Supported End Users provided by Partner and (ii) Partner's use of SAP Solution Manager in accordance with the rights and restrictions set out in Section B. Pasal 3 (SAP Solution Manager).
- Upon SAP's request, Partner must report to SAP the total number of Incidents received (support 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 will not exceed a maximum of twelve months prior to the date of SAP's request. Partner must provide this information to SAP latest thirty days after receipt of such request.

Article 4 Initial Response Times and Maximum Processing Times

Partner must comply with the Initial Response Time and the Maximum Processing Time regarding Incidents listed below when communicating with Supported End User and SAP:

For clarification purposes: For Supported End Users under SAP Enterprise Support concerning Priority 1 Incidents, SAP SLA for Initial Response Time and SAP SLA for Corrective Action applies as set forth in Section B. 0 (Service Level Agreement)

Initial Response Time:

- Priority 1 Incidents under SAP Standard Support: For Supported End Users under SAP Standard Support, Partner must confirm receipt of a Priority 1 Incident and provide each Supported End User with an initial qualified response within sixty minutes (real time).
- Priority 2 ("High") Incidents: Partner must confirm receipt of an Incident with the priority "High" (for definition of Incident priorities see SAP Note 67739) and provide each Supported End User with an initial qualified response within four working hours.

Maximum Processing Time:

- Priority 1 Incidents under SAP Standard Support: For Supported End Users under SAP Standard Support, Partner must provide a solution or workaround for Priority 1 Incidents within eight hours (real time) or forward the Incident to SAP within that time if the cause of the defect in the Incident indicates a previously unknown problem with the SAP coding.
- Priority 2 ("High") Incidents: Partner must provide a solution or workaround for Incidents with the priority "High" (for definition of Incident priorities see SAP Note 67739) within two working days or forward the Incident to SAP within that time if the cause of the defect in the Incident indicates a previously unknown problem with the SAP coding.

Times during which the Incident's status is "Customer Action" are not counted toward the Maximum Processing Time.

For Priority 1 Incidents, the time is measured in real time, regardless of

wewenang kepada SAP untuk melakukan pemantauan dan/atau audit secara berkala (setidaknya satu kali dalam satu tahun dan berdasarkan prosedur standar SAP) terhadap (i) kebenaran informasi yang diberikan Mitra tentang Pengguna Akhir yang Didukung dan (ii) penggunaan SAP Solution Manager oleh Mitra berdasarkan hak dan batasan yang ditetapkan dalam Ayat B. Pasal 3 (SAP Solution Manager).

- Atas permintaan SAP, Mitra harus melaporkan kepada SAP total jumlah laporan Insiden yang diterima (Insiden dukungan terkait Perangkat Lunak yang Didukung) dari Pengguna Akhir yang Didukung dalam jangka waktu tertentu, terlepas dari jalur komunikasi yang digunakan untuk menerima laporan Insiden tersebut. Namun, jangka waktu ini tidak dapat melebihi batas maksimal sepanjang dua belas bulan sebelum permintaan SAP. Mitra harus memberikan informasi ini kepada SAP selambat-lambatnya tiga puluh hari setelah permintaan diterima.

Pasal 4 Waktu Respons Awal dan Durasi Pemrosesan Maksimal

Mitra harus mematuhi Waktu respons Awal dan Durasi Pemrosesan Maksimal untuk Insiden-insiden yang disebutkan di bawah ini saat berkomunikasi dengan Pengguna Akhir yang Didukung dan dengan SAP:

Untuk tujuan klarifikasi: Pengguna Akhir yang Didukung dalam Dukungan SAP Enterprise terkait Insiden Prioritas 1, SLA SAP untuk Waktu Respons Awal dan SLA SAP untuk Tindakan Korektif berlaku sebagaimana ditetapkan dalam Ayat B. 0 (Perjanjian Tingkat Layanan).

Waktu Respons Awal:

- Insiden Prioritas 1 dalam Dukungan SAP Standard: Untuk Pengguna Akhir yang Didukung dalam Dukungan SAP Standard, Mitra harus mengonfirmasi penerimaan Insiden Prioritas 1 dan memberikan respons awal yang layak kepada setiap Pengguna Akhir yang Didukung dalam waktu enam puluh menit (waktu nyata).
- Insiden Prioritas 2 ("Tinggi"): Mitra harus mengonfirmasi penerimaan laporan Insiden dengan tingkat prioritas "Tinggi" (untuk definisi prioritas Insiden, lihat SAP Note 67739) dan memberikan respons awal yang layak kepada Pengguna Akhir dalam waktu empat jam kerja.

Durasi Pemrosesan Maksimal:

- Insiden Prioritas 1 dalam Dukungan SAP Standard: Untuk Pengguna Akhir yang Didukung dalam Dukungan SAP Standard, Mitra harus memberikan solusi atau perbaikan sementara untuk Insiden Prioritas 1 dalam waktu delapan jam (waktu nyata), atau meneruskan laporan Insiden tersebut kepada SAP dalam jangka waktu tersebut jika penyebab masalah dalam Insiden tersebut menunjukkan adanya masalah pada pengkodean SAP yang belum pernah diketahui sebelumnya.
- Insiden Prioritas 2 ("Tinggi"): Mitra harus memberikan solusi atau perbaikan sementara untuk Insiden dengan prioritas "Tinggi" (untuk definisi prioritas Insiden, lihat SAP Note 67739) dalam jangka waktu dua hari kerja, atau meneruskan laporan Insiden tersebut kepada SAP dalam jangka waktu tersebut jika penyebab masalah dalam Insiden yang bersangkutan menunjukkan adanya masalah pada pengkodean SAP yang belum pernah diketahui sebelumnya.

Durasi selama status Insiden masih "Tindakan Pelanggan" tidak terhitung dalam Durasi Pemrosesan Maksimal.

Untuk Insiden Prioritas 1, durasi waktu dihitung berdasarkan waktu nyata, terlepas dari Jam Kerja Setempat. Untuk Insiden dengan prioritas lainnya, durasi dihitung dalam satuan jam kerja berdasarkan Jam Kerja Setempat di lokasi Mitra.

Pasal 5 Kewajiban Dukungan Mitra

Local Office Times. For Incidents with any other priority, the time is measured in working hours during Partner's Local Office Time.

Article 5 Partner Support Duties

Before forwarding an Incident to SAP, Partner must have performed all its Partner Support Duties to try to resolve the Incident using tools and resources indicated in this VAR Delivered Support Model. Below is a description of the scope of support tasks for which Partner is responsible ("**Partner Support Duties**"). These tasks can be referred to as first level and second level support, although in reality these duties are usually performed by the same support consultant or group.

Customer Communication

- Acknowledging receipt of the Incident to the Supported End User.
- Continually updating the Supported End User on the progress of the Incident and notifying the Supported End User whenever an Incident is forwarded to another person within the partner organization or to SAP Support Organization.
- Communicating the solution to Supported End User.

Incident Administration

- Documenting the progress of the investigation in the Incident.
- Translating: All Incidents forwarded by Supported End User/Partner to SAP must be written in English. If the Incident was originally sent by the Supported End User to the Partner in a language other than English, the Partner must write a technical handover summary in English before forwarding it to SAP.
- Assigning the Incident to the correct "SAP component" (queue) in SAP's support system.
- Specifying the Incident priority according to the definitions in SAP Note 67739.
- Describing the business impact of the problem.
- Splitting up Incidents that describe more than one problem into separate reports so that only one problem is described in each Incident.
- Following the appropriate defined process if the issue is a product enhancement request or configuration change request.
- Making sure that the remote connection to the SAP Support Network, including SAP Solution Manager where mandatory, is open and functional.
- Providing a comprehensive problem description, including:
 - Complete technical environment information of the system where the Incident occurred (e.g. operating system, database, support package level);
 - Step by step description of the workflow leading to the Incident;
 - Full syntax of the Incident;
 - Changes to the technical environment since last known functioning state;

Sebelum meneruskan laporan Insiden kepada SAP, Mitra harus sudah melaksanakan semua Kewajiban Dukungan Mitra dan berupaya mengatasi Insiden yang bersangkutan dengan menggunakan alat-alat dan sumber daya yang ditetapkan dalam Model Dukungan Yang Diberikan VAR ini. Di bawah ini adalah deskripsi cakupan tugas dukungan yang menjadi tanggung jawab Mitra ("**Kewajiban Dukungan Mitra**"). Tugas ini dapat dianggap sebagai dukungan tingkat pertama dan tingkat kedua, walaupun pada kenyataannya kewajiban ini umumnya dijalankan oleh konsultan atau grup dukungan yang sama.

Komunikasi Pelanggan

- Memberitahukan penerimaan laporan Insiden kepada Pengguna Akhir yang Didukung.
- Terus memberitahukan perkembangan Insiden kepada Pengguna Akhir yang Didukung, serta memberi tahu Pengguna Akhir yang Didukung jika laporan Insiden telah diteruskan kepada orang lain dalam organisasi Mitra atau kepada Organisasi Dukungan SAP.
- Mengomunikasikan solusi kepada Pengguna Akhir yang Didukung.

Administrasi Insiden

- Mencatat perkembangan penyelidikan Insiden.
- Menerjemahkan: Semua laporan Insiden yang diteruskan dari Pengguna Akhir yang Didukung/Mitra kepada SAP harus dalam Bahasa Inggris. Jika laporan Insiden yang asli dikirimkan oleh Pengguna Akhir yang Didukung kepada Mitra dalam bahasa selain Bahasa Inggris, maka Mitra harus menuliskan ringkasan teknisnya dalam Bahasa Inggris sebelum meneruskannya kepada SAP.
- Memasukkan laporan Insiden ke dalam "komponen SAP" yang tepat (antrian) dalam sistem dukungan SAP.
- Menentukan prioritas Insiden berdasarkan definisi dalam SAP Note 67739.
- Menjelaskan dampak bisnis masalah yang bersangkutan.
- Memisah-misahkan Insiden yang terdiri atas lebih dari satu masalah menjadi beberapa laporan terpisah, sehingga masing-masing laporan Insiden hanya berisi satu masalah saja.
- Mengikuti proses yang telah ditentukan dengan tepat jika masalah tersebut merupakan permintaan peningkatan produk atau permintaan perubahan konfigurasi.
- Memastikan bahwa koneksi jarak jauh ke Jaringan Dukungan SAP, termasuk SAP Solution Manager jika diwajibkan, terbuka dan berfungsi dengan baik.
- Membuat deskripsi komprehensif atas masalah yang ada, termasuk:
 - Informasi lingkungan teknis yang lengkap tentang sistem yang mengalami Insiden (misalnya sistem operasi, basis data, tingkatan paket dukungan);
 - Deskripsi langkah demi langkah tentang alur kerja sebelum terjadinya Insiden;
 - Sintaksis penuh Insiden;
 - Perubahan terhadap lingkungan teknis sejak status fungsi yang terakhir diketahui;
 - SAP Note atau Artikel Pengetahuan Dasar mana yang telah diterapkan dalam upaya menyelesaikan masalah yang ada; dan
 - Segala dokumen yang berisi informasi tambahan tentang masalah yang terjadi, misalnya file log atau gambar screenshot.

- Which SAP Notes or Knowledge Base Articles have been applied to try to resolve the issue; and
- Any documents that provide additional information about the problem, e.g. log files or screenshots.
- Summarizing the current status of the investigation and listing the actions taken to troubleshoot the Incident, before forwarding the Incident to another person within the partner organization or to SAP Support Organization.

Technical Investigation

- Searching available SAP knowledge repositories for known issues and solutions/workarounds, e.g. SAP Notes, SAP Knowledge Base Articles, SAP Community Network.
- Checking the customizing settings.
- Connecting remotely to End User's system as part of the troubleshooting process.
- Using the tracing, monitoring, debugging and remote supportability tools made available by SAP, to analyze the issue.
- Reproducing and validating the problem.
- Isolating the problem to demonstrate the root cause.
- Deciding if the Incident is due to a product defect or not:
 - Proposing appropriate system configuration or workaround if the cause for the Incident is not a defect in the Supported Software; and
 - Forwarding the Incident to SAP Support if the cause for the Incident is a defect in the Supported Software and if no SAP Note or Support Package is available to solve the Incident.
- Testing the solution:
 - Testing, validating and accepting the solution before presenting it to the Supported End User;
 - Working with the end customer to implement the solution; and
 - Backing up all relevant data before the solution is installed (when possible).

Article 6 System Measurements

Partner undertakes to carry out system measurements of any or all of its Supported End Users' systems at SAP's request in order to measure the utilization of the Software by the Supported End User and to make the logs available to SAP. SAP will make the necessary tools for such system measurements available to Partner. In addition, SAP or any third party authorized by SAP will be entitled to carry out system measurements at the systems of Partner's Supported End Users, directly

- Merangkum status terkini penyelidikan serta membuat daftar tindakan apa saja yang telah diambil untuk mengatasi Insiden, sebelum meneruskan laporan Insiden kepada orang lain dalam organisasi mitra atau kepada Organisasi Dukungan SAP.

Penyelidikan Teknis

- Mencari penyimpanan informasi SAP yang tersedia untuk masalah yang teridentifikasi, serta solusi/perbaikan sementara, misalnya SAP Note, Artikel Dasar Pengetahuan SAP, Jaringan Komunitas SAP.
- Memeriksa pengaturan kustomisasi.
- Membuat sambungan jarak jauh ke sistem Pengguna Akhir sebagai bagian dari proses penyelesaian masalah.
- Menggunakan alat-alat pelacak, pemantau, debug, dan dukungan jarak jauh yang disediakan SAP untuk menganalisis masalah yang ada.
- Mereka ulang dan memvalidasi masalah.
- Mengisolasi masalah untuk menemukan akar masalahnya.
- Memutuskan apakah Insiden yang bersangkutan disebabkan oleh cacat produk atau tidak:
 - Mengajukan konfigurasi sistem atau perbaikan sementara yang tepat jika penyebab Insiden bukanlah cacat pada Perangkat Lunak yang Didukung; dan
 - Meneruskan laporan Insiden kepada Dukungan SAP jika penyebab Insiden tersebut adalah cacat pada Perangkat Lunak yang Didukung, dan jika tidak ada SAP Note atau Paket Dukungan yang tersedia untuk membantu mengatasi Insiden tersebut.
- Menguji coba solusi:
 - Menguji coba, memvalidasi, dan menerima solusi sebelum menyampaikannya kepada Pengguna Akhir yang Didukung;
 - Bekerja sama dengan pelanggan akhir untuk menerapkan solusi; dan
 - Membuat cadangan semua data terkait yang dibutuhkan sebelum menerapkan solusi (jika memungkinkan).

Pasal 6 Penilaian Sistem

Mitra berkomitmen untuk melaksanakan penilaian sistem atas setiap atau semua sistem Pengguna Akhir yang Didukung atas permintaan SAP untuk tujuan menilai penggunaan Perangkat Lunak oleh Pengguna Akhir yang Didukung serta menyediakan log bagi SAP. SAP akan menyediakan alat-alat yang dibutuhkan untuk penilaian sistem tersebut kepada Mitra. Selain itu, SAP atau pihak ketiga lain yang diberi wewenang oleh SAP akan berhak untuk melaksanakan penilaian sistem secara langsung di sistem Pengguna Akhir yang Didukung pada Mitra.