

## **SAP S/4HANA, private cloud edition**

### **Supplemental Terms and Conditions/ Syarat dan Ketentuan Tambahan**

This Supplement is part of an Agreement for SAP Cloud Services between SAP and Customer and applies only to the SAP S/4HANA, private cloud edition services to which Customer is subscribed. Any documents referenced in this Supplement are available upon request./

Tambahan ini merupakan bagian dari Perjanjian untuk Layanan Cloud SAP antara SAP dengan Pelanggan dan berlaku hanya untuk layanan SAP S/4HANA, private cloud edition yang untuknya Pelanggan berlangganan. Setiap dokumen yang dirujuk dalam Tambahan ini tersedia berdasarkan permintaan.

#### **1. CLOUD SERVICE/ LAYANAN CLOUD**

- 1.1. The Usage Metrics and additional terms of each of the SAP S/4HANA, private cloud edition packages and optional add-ons are described in the SAP S/4HANA, private cloud edition Service Description Guide document found at <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> ("Service Description Guide")./

Metrik Penggunaan dan syarat-syarat tambahan dari setiap paket SAP S/4HANA, private cloud edition dan add-on opsional dijelaskan dalam dokumen Panduan Deskripsi Layanan SAP S/4HANA, private cloud edition yang terdapat di <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> ("Panduan Deskripsi Layanan").

- 1.2. Certain features integrated in the SAP S/4HANA, private cloud edition packages may be provisioned on the SAP Cloud Platform, a multi-tenant cloud platform ("Cloud Features"). Such Cloud Features, and any additional terms applicable to the Cloud Features, are set forth in the Service Description Guide./

Fitur tertentu yang terintegrasi dalam paket SAP S/4HANA, private cloud edition dapat diberikan pada SAP Cloud Platform atau platform cloud multipenyewa lainnya ("Fitur Cloud"). Fitur Cloud tersebut, dan setiap syarat-syarat tambahan yang berlaku untuk Fitur Cloud, dicantumkan dalam Panduan Deskripsi Layanan.

- 1.3. Cloud Service Software may only be accessed and used as a part of and in conjunction with the S/4HANA, private cloud edition Cloud Service subscribed by Customer. "Cloud Service Software" means the software included in the S/4HANA, private cloud edition package as part of the Cloud Service./

Perangkat Lunak Layanan Cloud hanya dapat diakses dan digunakan sebagai bagian dari dan bersama dengan Layanan Cloud SAP S/4HANA, private cloud edition yang dilanggan oleh Pelanggan. "Perangkat Lunak Layanan Cloud" berarti perangkat lunak yang disertakan dalam paket SAP S/4HANA, private cloud edition sebagai bagian dari Layanan Cloud.

#### **2. ADDITIONAL TERMS/ SYARAT-SYARAT TAMBAHAN**

- 2.1. Maintenance./  
Pemeliharaan.

a) SAP performs regular, scheduled maintenance activities to maintain OS security patch levels, database and application patches, infrastructure (network, compute, storage) maintenance and other scheduled proactive activities. Such maintenance activities will be reasonably scheduled for date, time and duration as mutually agreed in advance between SAP and Customer ("Scheduled Downtime") based on requirements and resources. If Customer fails to cooperate with the scheduling and/or performance of such maintenance activities in a timely manner as recommended by SAP, Customer shall be solely responsible for any resulting issues in the Cloud Service, including unexpected downtime./

SAP menjalankan aktivitas pemeliharaan yang terjadwal secara reguler untuk menjaga tingkat patch keamanan OS, patch basis data dan aplikasi, pemeliharaan infrastruktur (jaringan, komputasi, penyimpanan), dan aktivitas proaktif terjadwal lainnya. Aktivitas pemeliharaan tersebut akan dijadwalkan secara wajar dengan tanggal, waktu, dan durasi yang disetujui bersama sebelumnya antara SAP dan Pelanggan ("Waktu Henti Terjadwal") berdasarkan persyaratan dan sumber daya. Apabila Pelanggan gagal bekerja sama dengan penjadwalan dan/atau kinerja dari aktivitas pemeliharaan sesuai waktu yang ditentukan sebagaimana disarankan oleh SAP,

Pelanggan akan bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap masalah dalam Layanan Cloud, termasuk waktu henti tidak terduga.

b) Notwithstanding the foregoing, SAP reserves the right to perform Emergency Maintenance activities at any time without Customer's prior consent. SAP will use reasonable efforts to provide Customer with forty-eight (48) hours advance notice regarding performance of Emergency Maintenance. In case of Cloud Service downtime during such Emergency Maintenance, such downtime will be considered to be "Emergency Downtime" as defined in the SLA (defined in Section 2.3 below). "Emergency Maintenance" are maintenance activities required to address any unforeseeable circumstances aiming to prevent significant impact to the Cloud Service. Such situations include application of critical application patches and operating system security patches (security patches with priority "very high") and/or performing critical operating system activities (urgent upgrades and/or refresh of shared components)./

Terlepas dari hal-hal tersebut di atas, SAP berhak menjalankan aktivitas Pemeliharaan Darurat setiap saat tanpa persetujuan terlebih dahulu dari Pelanggan. SAP akan berupaya dengan wajar untuk menyampaikan pemberitahuan empat puluh delapan (48) jam sebelumnya kepada Pelanggan terkait kinerja Pemeliharaan Darurat. Dalam hal waktu henti Layanan Cloud selama Pemeliharaan Darurat, waktu henti tersebut akan dianggap sebagai "Waktu Henti Darurat" sebagaimana yang ditentukan dalam SLA (ditentukan dalam Pasal 2.3 di bawah). "Pemeliharaan Darurat" adalah aktivitas pemeliharaan yang diperlukan untuk menangani keadaan yang tidak terduga yang bertujuan untuk mencegah dampak yang signifikan terhadap Layanan Cloud. Situasi tersebut mencakup penerapan patch aplikasi mendesak dan patch keamanan sistem pengoperasian (patch keamanan dengan prioritas "sangat tinggi") dan/atau melakukan aktivitas sistem pengoperasian yang mendesak (pemutakhiran penting dan/atau penyegaran komponen bersama).

c) Customer is responsible for requesting and coordinating with SAP the application of non-critical security patches (all security patches with priorities "high", "medium", or "low") by way of a service request ticket. Such patches will be applied during Scheduled Downtime or other Agreed Downtime, as defined in the SLA./

Pelanggan bertanggung jawab untuk meminta dan berkoordinasi dengan SAP mengenai aplikasi patch keamanan yang tidak mendesak (semua patch keamanan dengan prioritas "tinggi", "sedang", atau "rendah") melalui tiket permintaan layanan. Beberapa patch tersebut akan berlaku selama Waktu Henti Terjadwal atau Waktu Henti yang Disetujui lainnya sebagaimana yang ditentukan dalam SLA.

2.2. **Support.** Support for the Cloud Service will be provided by SAP as described in the Support Policy for SAP Cloud Services referenced in the Order Form, as supplemented by the description in Attachment 1 to this Supplement. The support services described in the Agreement may only be used to support Cloud Services to which this Agreement applies, as specified in the Order Form, and may not be used to support any other SAP products or third-party solutions./

**Dukungan.** Dukungan untuk Layanan Cloud akan disediakan oleh SAP sebagaimana yang dijelaskan dalam Kebijakan Dukungan untuk Layanan Cloud SAP yang dirujuk dalam Formulir Pemesanan, sebagaimana yang dilengkapi dengan deskripsi dalam Lampiran 1 ke Tambahan ini. Layanan dukungan yang dijelaskan dalam Perjanjian hanya dapat digunakan untuk mendukung Layanan Cloud yang untuknya Perjanjian ini berlaku, sebagaimana yang ditetapkan dalam Formulir Pemesanan, dan tidak dapat digunakan untuk mendukung produk SAP atau solusi pihak ketiga lainnya.

2.3. **Service Level Agreement.** The Service Level Agreement applicable to the Cloud Service is the Service Level Agreement for SAP S/4HANA, private cloud edition ("SLA"). The Service Level Agreement for SAP Cloud Services does not apply./

**Perjanjian Tingkat Layanan.** Perjanjian Tingkat Layanan yang berlaku untuk Layanan Cloud adalah Perjanjian Tingkat Layanan untuk SAP S/4HANA, private cloud edition (Service Level Agreement - "SLA"). Perjanjian Tingkat Layanan untuk Layanan Cloud SAP tidak berlaku.

2.4. **Modifications and Add-Ons.** Customer has the right to develop and use Modifications and/or Customer Add-ons to Cloud Service Software (excluding any third-party software) in furtherance of its permitted use of the Cloud Service under this Agreement. Additionally, Additional Add-ons to Cloud Service Software (excluding any third-party software) may be used only if expressly permitted by SAP. Customer is responsible for all installation, management and support for any Add-ons (excluding Add-ons made available as an S/4HANA, private cloud edition package). Customer is responsible for testing and resolving source code, compatibility issues or other conflicts that may arise from Modifications and Add-ons permitted under this Agreement and any patches or workarounds or other changes provided by SAP for the Cloud Service Software. Customer will promptly inform

SAP about any such Modifications or Customer Add-ons. Modifications and Add-Ons must not enable the circumventing of any restrictions set forth in the Agreement, nor impair or degrade the performance, system availability or security of the Cloud Service./

**Modifikasi dan Add-On.** Pelanggan berhak untuk mengembangkan dan menggunakan Modifikasi dan/atau Add-on Pelanggan pada Perangkat Lunak Layanan Cloud (kecuali perangkat lunak pihak ketiga apa pun) untuk memperluas keperluan penggunaannya yang diizinkan atas Layanan Cloud berdasarkan Perjanjian ini. Selain itu, Add-on Tambahan untuk Perangkat Lunak Layanan Cloud (kecuali perangkat lunak pihak ketiga apa pun) hanya dapat digunakan jika diizinkan secara tegas oleh SAP. Pelanggan bertanggung jawab atas semua pemasangan, pengelolaan, dan dukungan untuk Add-on apa pun (kecuali Add-on yang disediakan sebagai paket S/4HANA, private cloud edition) Pelanggan bertanggung jawab untuk menguji dan menyelesaikan kode sumber, masalah kompatibilitas, atau konflik lain yang mungkin timbul dari Modifikasi dan Add-on yang diizinkan berdasarkan Perjanjian ini serta patch, solusi sementara, atau perubahan lain apa pun yang diberikan oleh SAP untuk Perangkat Lunak Layanan Cloud. Pelanggan akan segera memberi tahu SAP tentang setiap Modifikasi atau Add-on Pelanggan tersebut. Modifikasi dan Add-On tidak boleh memungkinkan pengelakan batasan apa pun yang tercantum dalam Perjanjian, tidak merusak atau menurunkan kinerja, ketersediaan sistem, atau keamanan Layanan Cloud.

Customer Add-ons and all rights associated therewith, shall be the exclusive property of Customer subject to SAP's rights in and to the Cloud Service and Cloud Materials; provided Customer shall not commercialize any such Customer Add-ons developed under this Agreement. In exchange for the right to develop Customer Add-ons under the Agreement, Customer covenants, on behalf of itself, successors and assigns, not to assert against SAP SE, their Affiliates or licensors, any rights in Customer Add-on, or any claims of any rights, against any SAP product, service or future SAP development./

Add-on Pelanggan dan semua hak yang terkait dengannya, akan menjadi hak milik eksklusif Pelanggan yang tunduk pada hak SAP dalam dan untuk Layanan Cloud dan Materi Cloud; dengan ketentuan bahwa Pelanggan tidak akan mengomersialkan setiap Add-on Pelanggan tersebut yang dikembangkan berdasarkan Perjanjian ini. Sebagai ganti atas hak untuk mengembangkan Add-on Pelanggan berdasarkan Perjanjian, Pelanggan berjanji, atas namanya sendiri, penerusnya, dan menetapkan, untuk tidak menuntut SAP SE, Afiliasi, atau pemberi lisensinya, setiap hak dalam Add-on Pelanggan, atau klaim apa pun dari setiap hak, terhadap setiap produk, layanan SAP, atau pengembangan SAP di masa mendatang.

"Add-on" means any development that adds new and independent functionality to the SAP Cloud Service Software, but does not modify existing SAP functionality, and is developed using SAP application programming interfaces or other SAP code that allows other software products to communicate with or call on SAP Cloud Service Software. All Add-ons developed by SAP, independently or jointly with Customer, shall be considered Cloud Material./

"Add-on" berarti pengembangan apa pun yang menambah fungsionalitas baru dan independen pada Perangkat Lunak Layanan Cloud SAP, tetapi tidak mengubah fungsionalitas SAP yang sudah ada, dan dikembangkan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi SAP atau kode SAP lainnya yang memungkinkan produk perangkat lunak lain untuk berkomunikasi dengan atau menghubungi Perangkat Lunak Layanan Cloud SAP. Semua Add-on yang dikembangkan oleh SAP, secara independen atau bersama-sama dengan Pelanggan, akan dianggap sebagai Materi Cloud.

"Additional Add-on" means any Add-on that is not a Customer Add-on or an Add-on made available as an SAP S/4HANA, private cloud edition package./

"Add-on Tambahan" berarti Add-on apa pun yang bukan merupakan Add-on Pelanggan atau Add-on yang disediakan sebagai paket SAP S/4HANA, private cloud edition.

"Customer Add-on" means an Add-on developed by or on behalf of Customer without SAP's participation./

"Add-on Pelanggan" berarti Add-on yang dikembangkan oleh atau atas nama Pelanggan tanpa partisipasi SAP.

"Modification" means (i) a change to the delivered source code or metadata; or (ii) any development, other than a change to the delivered source code or metadata, that customizes, enhances or changes existing functionality of the SAP Cloud Service Software including, but not limited to, the creation of any new application program interfaces, alternative user interfaces or the extension of SAP data structures; or (iii) any other change to the SAP Cloud Service Software (other than an Add-on) utilizing or incorporating any Cloud Materials. For purposes of this Cloud Service, Cloud Materials include any and all Modifications./

“Modifikasi” berarti (i) perubahan pada kode sumber atau metadata yang disampaikan; atau (ii) setiap pengembangan, selain perubahan kode sumber atau metadata yang disampaikan, yang menyesuaikan, meningkatkan, atau mengubah fungsi yang sudah ada pada Perangkat Lunak Layanan Cloud SAP, termasuk, namun tidak terbatas pada, pembuatan setiap antarmuka program aplikasi baru, antarmuka pengguna alternatif, atau perpanjangan dari struktur data SAP; atau (iii) perubahan lain apa pun terhadap Perangkat Lunak Layanan Cloud SAP (selain Add-on) yang memanfaatkan atau menggabungkan setiap Materi Cloud. Untuk tujuan Layanan Cloud ini, Materi Cloud mencakup setiap dan semua Modifikasi.

- 2.5. **Customer Data Return.** Prior to termination or expiration of the Subscription Term, at Customer`s request, SAP shall provide to Customer, within a reasonable time period in a reasonable backup media format utilized by SAP, a final export of the Customer Data stored in the SAP S/4HANA, private cloud edition System. Customer must verify the usability of this export within two weeks of receipt. In the event Customer does not provide verification within the two-week period, the exported Customer Data shall be deemed usable./

**Pengembalian Data Pelanggan.** Sebelum pengakhiran atau berakhirnya Jangka Waktu Berlangganan, sesuai permintaan Pelanggan, SAP akan memberikan kepada Pelanggan, dalam periode waktu yang wajar dalam format media cadangan yang wajar yang digunakan oleh SAP, ekspor akhir dari Data Pelanggan yang disimpan dalam Sistem SAP S/4HANA, private cloud edition. Pelanggan harus memverifikasi kegunaan ekspor ini dalam dua minggu sejak penerimaan. Apabila Pelanggan tidak memberikan verifikasi dalam periode dua minggu, Data Pelanggan yang diekspor akan dianggap dapat digunakan.

- 2.6. **EU Access.** The EU Access option is not available for the Cloud Service./  
**Akses UE.** Opsi Akses UE tidak tersedia untuk Layanan Cloud.

### 3. **CUSTOMER RESPONSIBILITIES/ TANGGUNG JAWAB PELANGGAN**

- 3.1. SAP`s provision, operation and support of the Cloud Service is subject to Customer`s reasonable cooperation and providing necessary information, authorizations and qualified resources for such activities. Customer authorizes SAP to set up and use an administrative user in the business client of the Cloud Service systems as needed to provision and confirm Customer`s subscribed usage and technical compliance of the Cloud Service./  
Penyediaan, operasi, dan dukungan SAP atas Layanan Cloud tunduk pada kerja sama yang wajar dari Pelanggan dan memberikan informasi yang diperlukan, otorisasi, dan sumber daya yang memenuhi syarat untuk aktivitas tersebut. Pelanggan memberikan wewenang kepada SAP untuk mempersiapkan dan menggunakan pengguna administratif dalam klien bisnis dari sistem Layanan Cloud sebagaimana yang diperlukan untuk menyediakan dan mengonfirmasi penggunaan berlangganan dan kepatuhan teknis Pelanggan atas Layanan Cloud.
- 3.2. In connection with Customer`s obligations related to Customer Data under the Agreement, Customer Data includes all Customer-provided Software used in the Cloud Service environment./  
Sehubungan dengan kewajiban Pelanggan terkait Data Pelanggan berdasarkan Perjanjian, Data Pelanggan mencakup semua Perangkat Lunak yang diberikan Pelanggan yang digunakan dalam lingkungan Layanan Cloud.
- 3.3. Customer is responsible for the definition, documentation and execution of its business processes in the context of the Cloud Service, including, but not limited to, configuration of systems management and application and data security policies, batch processing requirements, and compliance with other governmental or regulatory requirements applicable to Customer. Customer is responsible for providing SAP necessary and sufficient documentation of its applicable processes and Customer Add-ons in order for SAP to perform its responsibilities under the Agreement./  
Pelanggan bertanggung jawab atas definisi, dokumentasi, dan pelaksanaan proses bisnisnya dalam konteks Layanan Cloud, termasuk, namun tidak terbatas pada, konfigurasi manajemen sistem dan kebijakan keamanan aplikasi dan data, persyaratan pemrosesan batch, dan kepatuhan dengan persyaratan pemerintah atau peraturan lainnya yang berlaku untuk Pelanggan. Pelanggan bertanggung jawab untuk memberikan kepada SAP dokumentasi yang diperlukan dan memadai dari proses yang berlaku dan Add-On Pelanggan agar SAP dapat melaksanakan tanggung jawabnya berdasarkan Perjanjian.
- 3.4. Customer is responsible for having upgrades and new releases of the Cloud Service Software installed. Technical installation of such upgrades and new releases is performed by SAP on request. Customer shall use a version or release of the Cloud Service Software for which software maintenance and support are current, as

provided by SAP. For purposes of this provision, "current" means it is covered by Mainstream Maintenance. Such support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <https://support.sap.com/releasestrategy>. If Customer is not using a version of the Cloud Service Software under Mainstream Maintenance, (i) SAP's ability to provide support may be limited and SAP assumes no responsibilities for such limitations and (ii) the System Availability Service Levels shall not apply./

Pelanggan bertanggung jawab untuk memasang peningkatan dan rilis baru dari Perangkat Lunak Layanan Cloud. Pemasangan teknis dari peningkatan dan rilis baru tersebut dilaksanakan oleh SAP berdasarkan permintaan. Pelanggan akan menggunakan versi atau rilis Perangkat Lunak Layanan Cloud yang pemeliharaan dan dukungan perangkat lunaknya masih berlaku, sebagaimana yang disediakan oleh SAP. Untuk tujuan dari penyediaan ini, "yang masih berlaku" berarti dicakup oleh Pemeliharaan Utama. Dukungan tersebut disediakan sesuai dengan fase pemeliharaan saat ini dari rilis perangkat lunak SAP sebagaimana yang dinyatakan dalam <http://support.sap.com/releasestrategy>. Jika Pelanggan tidak menggunakan versi Perangkat Lunak Layanan Cloud berdasarkan Pemeliharaan Utama, (i) kemampuan SAP untuk memberikan dukungan mungkin terbatas dan SAP tidak bertanggung jawab atas batasan tersebut dan (ii) Tingkat Layanan Ketersediaan Sistem tidak akan berlaku.

All Customer Add-ons, simplification and incompatible checks must be executed by Customer. Customer is responsible for evaluating the results of such checks to ensure that implemented business processes, backend and frontend applications and integrations are running after changes to the Cloud Service Software./

Semua Add-On Pelanggan, penyederhanaan, dan pemeriksaan yang tidak kompatibel harus dilakukan oleh Pelanggan. Pelanggan bertanggung jawab untuk mengevaluasi hasil pemeriksaan tersebut untuk memastikan bahwa proses bisnis yang diimplementasikan, aplikasi dan integrasi backend dan frontend berjalan setelah perubahan terhadap Perangkat Lunak Layanan Cloud.

If SAP is not able to perform such upgrades due to the lack of Customer's cooperation, (i) SAP's ability to provide support may be limited and SAP assumes no responsibilities for such limitations and (ii) the System Availability Service Levels in the SLA shall not apply./

Apabila SAP tidak dapat menjalankan peningkatan tersebut karena kurangnya kerja sama Pelanggan, (i) kemampuan SAP untuk memberikan dukungan dapat dibatasi dan SAP tidak bertanggung jawab untuk batasan tersebut dan (ii) Tingkat Layanan Ketersediaan Sistem dalam SLA tidak akan berlaku.

- 3.5. Customer is responsible for the connection to the Cloud Service, including the Internet connection to the Point of Demarcation. SAP's responsibility shall not extend beyond the Point of Demarcation. Point of Demarcation means the outbound firewall (or, in case of a VPN for access, the point of connection of the SAP network to the VPN) of SAP's computing environment used to provide the Cloud Service./  
Pelanggan bertanggung jawab atas koneksi ke Layanan Cloud, termasuk koneksi Internet ke Titik Pembatasan. Tanggung jawab SAP tidak akan melampaui Titik Pembatasan. Titik Pembatasan berarti firewall keluar (atau, dalam kasus VPN untuk akses, titik koneksi dari jaringan SAP ke VPN) dari Lingkungan Komputasi SAP yang digunakan untuk menyediakan Layanan Cloud.
- 3.6. Customer is responsible for obtaining all necessary rights from third parties required for SAP to run and host any Customer-provided software in the Cloud Service environment. Customer will, at SAP's request, provide written verification of such rights. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use the Customer-provided software for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP to provide the Cloud Service./  
Pelanggan bertanggung jawab untuk mendapatkan semua hak yang diperlukan dari pihak ketiga yang dibutuhkan untuk SAP guna menjalankan dan menyelenggarakan perangkat lunak apa pun yang disediakan Pelanggan dalam lingkungan Layanan Cloud. Pelanggan akan, atas permintaan SAP, memberikan verifikasi tertulis mengenai hak-hak tersebut. Pelanggan memberikan SAP hak non-eksklusif untuk menggunakan perangkat lunak yang disediakan Pelanggan untuk tujuan tunggal dan hanya sejauh yang diperlukan bagi SAP untuk menyediakan Layanan Cloud.
- 3.7. If Customer fails to fulfill any Customer obligations set forth in this Supplement, Customer agrees that such failure may result in delays and additional fees./  
Apabila Pelanggan gagal memenuhi setiap kewajiban Pelanggan yang tercantum dalam Tambahan ini, Pelanggan setuju bahwa kegagalan tersebut dapat mengakibatkan keterlambatan dan imbalan tambahan.

**Attachment 1 to/  
Lampiran 1 untuk**

**SAP S/4HANA, private cloud edition Supplemental Terms and Conditions/  
Syarat dan Ketentuan Tambahan SAP S/4HANA, private cloud edition**

**Support Services/  
Layanan Dukungan**

This Attachment sets forth the support services provided in addition to the support services of SAP Enterprise Support, cloud editions in the Support Policy for SAP Cloud Services under the Agreement. This Attachment does not apply to Cloud Features./

Lampiran ini menguraikan layanan dukungan yang disediakan di samping layanan dukungan SAP Enterprise Support, cloud editions dalam Kebijakan Dukungan untuk Layanan Cloud SAP berdasarkan Perjanjian. Lampiran ini tidak berlaku untuk Fitur Cloud.

**1. SCOPE OF ADDITIONAL SUPPORT SERVICES./  
CAKUPAN LAYANAN DUKUNGAN TAMBAHAN.**

SAP additional support services apply to the Enterprise Support Solutions, and such additional support services currently include the items set forth in this Section 1./

Layanan dukungan tambahan SAP berlaku untuk Solusi Dukungan Perusahaan, dan layanan dukungan tambahan seperti saat ini termasuk item yang diuraikan dalam Pasal 1 ini.

**1.1. Continuous Improvement and Innovation/  
Peningkatan dan Inovasi Berkesinambungan**

a) SAP may make available ABAP source code for SAP software applications included in Enterprise Support Solutions (excluding third-party software) and additionally released and supported function modules./  
SAP dapat menyediakan kode sumber ABAP untuk aplikasi perangkat lunak SAP yang termasuk dalam Solusi Dukungan Perusahaan (kecuali perangkat lunak pihak ketiga) dan modul fungsi yang dirilis dan didukung tambahan.

b) Software change management, such as changed configuration settings or Enterprise Support Solutions software upgrades, is supported, for example, with content, tools and information material./  
Manajemen perubahan perangkat lunak, seperti perubahan pengaturan konfigurasi atau pemutakhiran perangkat lunak Solusi Dukungan Perusahaan, didukung, misalnya dengan konten, alat, dan materi informasi.

**1.2. Global Support Backbone/  
Dasar Utama Dukungan Global**

a) SAP Notes on SAP's Customer Support Website document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections. SAP Notes also document related issues, customer questions, and recommended solutions (e.g. customizing settings)./  
SAP Notes mengenai malfungsi perangkat lunak dokumen Situs Web Dukungan Pelanggan SAP dan berisi informasi tentang cara memperbaiki, menghindari, dan mengelakkan kesalahan. SAP Notes dapat berisi perbaikan pengodean. SAP Notes juga mencatat masalah terkait, pertanyaan pelanggan, dan solusi yang disarankan (misalnya, kustomisasi pengaturan).

b) SAP Note Assistant, a tool to install specific corrections and improvements to SAP components, is included./  
SAP Note Assistant, sebuah alat untuk menginstal perbaikan dan penyempurnaan yang spesifik pada komponen-komponen SAP, disertakan.

**1.3. Mission Critical Support/  
Dukungan Kritis Misi**

For Customer custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis (Root Cause Analysis for Custom Code), according to the Global Incident Handling process and response levels for priority "very high" and priority "high" incidents as set forth in section 4 (Customer Response Levels) of the Support Policy for SAP Cloud Services. If the Customer custom code is documented

according to SAP's then-current standards (for details see <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP may provide guidance to assist Customer in issue resolution./

Untuk kode kustom Pelanggan yang dibuat dengan meja kerja pengembangan SAP, SAP menyediakan analisis akar-penyebab dukungan misi-kritis (Analisis Penyebab Akar untuk Kode Kustom), menurut proses Penanganan Insiden Global dan tingkat respons untuk prioritas insiden "sangat tinggi" dan prioritas "tinggi" sebagaimana ditetapkan dalam pasal 4 (Tingkat Respons Pelanggan) dari Kebijakan Dukungan untuk Layanan Cloud SAP. Jika kode kustom Pelanggan dicatat sesuai standar SAP yang berlaku pada saat itu (untuk keterangan lebih lanjut, lihat <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP dapat memberikan panduan untuk membantu Pelanggan dalam penyelesaian masalah.

#### 1.4. SAP Application Lifecycle Management

a) Subject to Customer's purchase of one of the SAP Solution Manager for SAP S/4HANA, Private cloud packages, Customer may access and use SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided hereunder) during the Subscription Term solely for the following purposes under SAP Enterprise Support, cloud editions: (i) delivery of SAP Enterprise Support, cloud editions, and (ii) application lifecycle management for Enterprise Support Solutions and other SAP cloud or on-premise solutions for which Customer has a current support agreement with SAP. Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:./

Dengan tunduk pada pembelian Pelanggan atas salah satu SAP Solution Manager for SAP S/4HANA, Private cloud packages, Pelanggan dapat mengakses dan menggunakan SAP Solution Manager Enterprise Edition (dan penerus SAP Solution Manager Enterprise Edition yang ditentukan di bawah ini) selama Jangka Waktu Berlangganan semata-mata untuk tujuan berikut berdasarkan SAP Enterprise Support, cloud editions: (i) penyampaian SAP Enterprise Support, cloud editions, dan (ii) manajemen siklus hidup aplikasi untuk Solusi Dukungan Perusahaan dan solusi cloud SAP atau on-premise lainnya yang untuknya Pelanggan memiliki perjanjian dukungan yang masih berlaku dengan SAP. Manajemen siklus hidup aplikasi tersebut dibatasi semata-mata hanya untuk tujuan berikut:

- i. implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics;/  
implementasi, konfigurasi, uji coba, pengoperasian, peningkatan dan diagnosis berkelanjutan;
- ii. incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition (Customer does not require a separate package license to SAP CRM);/  
manajemen insiden (pusat layanan), manajemen masalah dan manajemen permintaan perubahan sebagaimana yang diaktifkan menggunakan teknologi SAP CRM yang terintegrasi dalam SAP Solution Manager Enterprise Edition (Pelanggan tidak memerlukan lisensi paket terpisah untuk SAP CRM);
- iii. mobile application lifecycle management scenarios using SAP NetWeaver Gateway (or equivalent technology) integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition;/  
skenario manajemen siklus hidup aplikasi seluler dengan menggunakan SAP NetWeaver Gateway (atau teknologi yang setara) yang diintegrasikan dalam SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- iv. management of application lifecycle management projects for Customer IT Solutions using the project management functionality of SAP Project and Portfolio Management integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. (However, the portfolio management functionality of SAP Project and Portfolio Management is not in scope of SAP Solution Manager Enterprise Edition and will need to be licensed separately by Customer); and/  
manajemen dari proyek manajemen siklus hidup aplikasi untuk Solusi TI Pelanggan yang menggunakan fungsionalitas manajemen proyek SAP Project and Portfolio Management yang diintegrasikan dalam SAP Solution Manager Enterprise Edition. (Namun, fungsionalitas manajemen portofolio pada SAP Project and Portfolio Management tidak termasuk dalam cakupan SAP Solution Manager Enterprise Edition dan perlu dilisensikan secara terpisah oleh Pelanggan); dan
- v. administration, monitoring, reporting and business intelligence as enabled using SAP NetWeaver technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence may also be performed provided the appropriate SAP BI software is licensed by Customer as part of the Enterprise Support Solutions./  
administrasi, pemantauan, pelaporan, dan inteligensi bisnis sebagaimana yang diaktifkan menggunakan teknologi SAP NetWeaver yang terintegrasi dalam SAP Solution Manager Enterprise

Edition. Inteligensi bisnis juga dapat dilakukan apabila perangkat lunak SAP BI yang sesuai dilisensikan oleh Pelanggan sebagai bagian dari Solusi Dukungan Enterprise.

b) SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Customer shall especially without limitation not use SAP Solution Manager Enterprise Edition for: /

SAP Solution Manager Enterprise Edition tidak dapat digunakan untuk tujuan selain tujuan-tujuan yang dinyatakan di atas. Tanpa membatasi batasan sebelumnya, Pelanggan khususnya tanpa batasan tidak menggunakan SAP Solution Manager Enterprise Edition untuk:

- i. CRM scenarios such as opportunity management, lead management, or trade promotion management except as CRM scenarios are expressly stated in Section 1.4(a); /  
Skenario CRM seperti manajemen peluang, manajemen calon pelanggan (lead), atau manajemen promosi perdagangan kecuali skenario CRM secara tegas dinyatakan dalam Pasal 1.4.(a);
- ii. SAP NetWeaver usage types other than those stated above; /  
Tipe penggunaan SAP NetWeaver selain yang disebutkan di atas;
- iii. application lifecycle management and in particular incident management (service desk) except for Customer IT Solutions; /  
manajemen siklus hidup aplikasi dan khususnya manajemen insiden (pusat layanan) kecuali untuk Solusi TI Pelanggan;
- iv. non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement; /  
kemampuan layanan bersama non-TI, termasuk namun tidak terbatas pada SDM, Keuangan atau Pengadaan;
- v. SAP Project and Portfolio Management including but not limited to portfolio management or project management other than management of application lifecycle management projects as described above in Section 1.4(a); or /  
SAP Project and Portfolio Management termasuk tetapi tidak terbatas pada manajemen portofolio atau manajemen proyek selain manajemen dari proyek manajemen siklus hidup aplikasi sebagaimana yang dijelaskan di atas dalam Pasal 1.4(a); atau
- vi. SAP NetWeaver Gateway, except for the mobile application lifecycle management scenarios within the scope described above in Section 1.4(a). /  
SAP NetWeaver Gateway, kecuali untuk skenario manajemen siklus hidup aplikasi mobile dalam lingkup yang dijelaskan di atas dalam Pasal 1.4(a).

c) SAP in its sole discretion may update from time to time on SAP's Customer Support Website under <http://support.sap.com/solutionmanager> the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under this Section 1.4. /

SAP dalam kebijakan tunggalnya dapat memperbarui sesekali di Situs Web Dukungan Pelanggan SAP berdasarkan <http://service.sap.com/solutionmanager> kasus penggunaan untuk SAP Solution Manager Enterprise Edition berdasarkan Pasal 1.4 ini.

d) SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the term of the Agreement subject to the rights set forth herein and exclusively for Customer's SAP-related support purposes in support of Customer's internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager Enterprise Edition capabilities under this Attachment 1 other than those listed above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager Enterprise Edition. Customer shall be entitled to allow any of its employees to use web self-services in the SAP Solution Manager Enterprise Edition during the term of the Agreement such as creating support tickets, requesting support ticket status, ticket confirmation and change approvals directly related to Customer IT Solutions. /

SAP Solution Manager Enterprise Edition hanya dapat digunakan selama jangka waktu Perjanjian yang tunduk pada hak-hak sebagaimana yang dinyatakan dalam dokumen ini dan secara eksklusif untuk tujuan dukungan terkait SAP milik Pelanggan dalam mendukung operasi bisnis internal Pelanggan. Hak untuk menggunakan setiap kemampuan SAP Solution Manager Enterprise Edition berdasarkan Lampiran 1 ini selain dari yang dicantumkan di atas adalah sesuai dengan perjanjian tertulis secara terpisah dengan SAP, meskipun kemampuan tersebut dapat diakses melalui atau terkait dengan SAP Solution Manager Enterprise Edition. Pelanggan berhak untuk mengizinkan setiap karyawannya untuk menggunakan layanan web mandiri dalam SAP Solution Manager Enterprise Edition selama jangka waktu Perjanjian, seperti membuat tiket dukungan,



meminta status tiket dukungan, konfirmasi tiket, dan persetujuan perubahan yang berhubungan langsung dengan Solusi TI Pelanggan.

e) Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be offered by Customer as a service to third parties; provided, third parties authorized to access Cloud Services under the Agreement may have access to SAP Solution Manager Enterprise Edition solely for SAP-related support purposes in support of Customer's internal business operations under and in accordance with the terms of the Agreement and this Attachment 1./ Penggunaan SAP Solution Manager Enterprise Edition tidak dapat ditawarkan oleh Pelanggan sebagai layanan kepada pihak ketiga; dengan ketentuan bahwa pihak ketiga yang disahkan untuk mengakses Layanan Cloud berdasarkan Perjanjian mungkin telah memiliki akses ke SAP Solution Manager Enterprise Edition semata-mata untuk tujuan dukungan terkait SAP dalam mendukung kegiatan bisnis internal Pelanggan berdasarkan dan sesuai dengan syarat-syarat Perjanjian dan Lampiran 1 ini.

1.5. **Other Components, Methodologies, and Content.** Support as described in this Appendix also includes:/  
**Komponen, Metodologi, dan Konten Lainnya.** Dukungan seperti yang dijelaskan dalam Apendiks ini juga mencakup:

a) Process descriptions and process content that may be used as pre-configured test templates and test cases via the SAP Solution Manager Enterprise Edition. In addition, the SAP Solution Manager Enterprise Edition assists Customer's testing activities./

Deskripsi proses dan konten proses yang dapat digunakan sebagai templat pengujian yang dikonfigurasi sebelumnya dan uji kasus melalui SAP Solution Manager Enterprise Edition. Selain itu, SAP Solution Manager Enterprise Edition membantu aktivitas pengujian Pelanggan.

b) Tools and content for SAP Application Lifecycle Management (shipped via SAP Solution Manager Enterprise Edition and/or the Enterprise Support Solutions and/or the applicable Documentation for Enterprise Support Solutions and/or SAP's Customer Support Website) to help increase efficiency:./

Alat dan konten untuk SAP Application Lifecycle Management (yang dikirimkan melalui SAP Solution Manager Enterprise Edition dan/atau Enterprise Support Solutions dan/atau Dokumentasi yang berlaku untuk Solusi Dukungan Perusahaan dan/atau Situs Web Dukungan Pelanggan milik SAP) untuk membantu meningkatkan efisiensi:

- i. Tools for implementation, configuration, testing, operations and system administration./  
Tool untuk implementasi, konfigurasi, pengujian, pengoperasian, dan administrasi sistem.
- ii. Best practices, guidelines, methodologies, process descriptions and process content. This content supports the usage of the tools for SAP Application Lifecycle Management./  
Praktik terbaik, panduan, metodologi, deskripsi proses, dan konten proses. Konten ini mendukung penggunaan *tool* untuk SAP Application Lifecycle Management.

2. **CAPITALIZED TERMS./  
ISTILAH DALAM HURUF KAPITAL.**

Below are further explanations of the capitalized terms used above complementing section 6 (Capitalized Terms) of the Support Policy for SAP Cloud Services:./

Di bawah ini adalah penjelasan lebih lanjut tentang istilah dalam huruf kapital yang digunakan di atas yang melengkapi pasal 6 (Istilah dalam Huruf Kapital) dari Kebijakan Dukungan untuk Layanan Cloud SAP:

<p><b>“Customer Solution(s)”/ “Solusi(-solusi) Pelanggan”</b></p>	<p>shall mean Enterprise Support Solutions and any other software subscribed or licensed by Customer from third parties and included in the Customer's SAP S/4HANA, private cloud edition environment./ berarti Solusi Dukungan Perusahaan dan perangkat lunak lain yang dilanggan atau diilensikan oleh Pelanggan dari pihak ketiga dan termasuk dalam lingkungan SAP S/4HANA, private cloud edition milik Pelanggan.</p>
<p><b>“Customer IT Solution(s)”/ “Solusi(-solusi) TI Pelanggan”</b></p>	<p>shall mean Customer Solution(s) and hardware systems supported by Customer's IT team./ berarti Solusi(-solusi) Pelanggan dan sistem perangkat keras yang didukung oleh tim TI Pelanggan.</p>

<p><b>“Enterprise Support Solutions”/ “Solusi Dukungan Enterprise”</b></p>	<p>shall mean all software included in Customer’s subscription to SAP S/4HANA, private cloud edition under the Agreement, excluding software to which special support agreements apply exclusively, and excluding Customer-provided software./ berarti semua perangkat lunak yang termasuk dalam langganan Pelanggan ke SAP S/4HANA, private cloud edition berdasarkan Perjanjian, tidak termasuk perangkat lunak yang berlaku untuk perjanjian dukungan khusus secara eksklusif, dan tidak termasuk perangkat lunak yang disediakan Pelanggan.</p>
<p><b>“SAP’s Customer Support Website”/ “Situs Web Dukungan Pelanggan SAP”</b></p>	<p>shall mean SAP Support Portal at <a href="https://support.sap.com/">https://support.sap.com/</a> berarti Portal Dukungan SAP di <a href="https://support.sap.com">https://support.sap.com</a></p>