

**SUPPLEMENTAL TERMS AND CONDITIONS/
SYARAT DAN KETENTUAN TAMBAHAN
SAP ARIBA AND FIELDGLASS CLOUD SERVICES/
LAYANAN CLOUD SAP ARIBA DAN FIELDGLASS**

This Supplement is part of an Agreement for SAP products and services between SAP and Customer and applies to the SAP Ariba and Fieldglass Cloud Services for which Customer is subscribed as set forth herein (the “**Cloud Service**”). Capitalized terms used in this Supplement but not defined herein have the meanings assigned to them in the applicable Order Form or Documentation. Unless an alternate Supplemental Terms and Conditions document is referenced in the applicable Cloud Service Order Form, this Supplement applies to all SAP Ariba and Fieldglass Cloud Services as set forth herein whether or not referred to specifically in this Supplement./

Tambahan ini merupakan bagian dari Perjanjian untuk produk dan layanan SAP antara SAP dan Pelanggan dan berlaku untuk Layanan Cloud SAP Ariba dan Fieldglass yang untuknya Pelanggan berlangganan sebagaimana yang dinyatakan dalam dokumen ini (“**Layanan Cloud**”). Istilah dalam huruf besar yang digunakan dalam Tambahan ini namun tidak dijelaskan di sini ditetapkan maknanya dalam Formulir Pemesanan atau Dokumentasi yang berlaku. Kecuali apabila Syarat dan Ketentuan Tambahan pengganti direferensikan dalam Formulir Pemesanan Layanan Cloud yang berlaku, Tambahan ini berlaku pada semua Layanan Cloud SAP Ariba dan Fieldglass sebagaimana yang dinyatakan dalam dokumen ini baik yang diacu secara spesifik dalam Tambahan ini maupun yang tidak.

**PART 1 – SUPPLEMENTAL TERMS APPLICABLE TO ARIBA AND FIELDGLASS CLOUD SERVICES/
BAGIAN 1 – SYARAT-SYARAT TAMBAHAN YANG BERLAKU UNTUK LAYANAN CLOUD ARIBA DAN
FIELDGLASS**

1. CONSULTING SERVICES/

LAYANAN KONSULTASI

Customer’s initial subscription to each Cloud Service includes a standard Consulting Service package for the initial deployment of the Cloud Service, as applicable¹. Such Consulting Service packages are not included with any additional, replacement, or renewal order of a Cloud Service to which Customer is already subscribed unless otherwise provided in the Order Form./

Langganan awal Pelanggan ke setiap Layanan Cloud mencakup paket Layanan Konsultasi standar untuk penempatan awal Layanan Cloud, sebagaimana yang berlaku¹. Paket Layanan Konsultasi tersebut tidak termasuk setiap tambahan, penggantian, atau pembaruan pemesanan Layanan Cloud yang telah dilanggan oleh Pelanggan kecuali disediakan lain dalam Formulir Pemesanan.

Standard Consulting Services for the initial deployment of applicable Cloud Services subscribed to in an Order Form between SAP and Customer referencing this Supplement are described in the deployment descriptions made available online by SAP, or as provided by SAP upon request. SAP provides these deployment services

¹ The following Cloud Service subscriptions do not include a standard Consulting Service package for the initial deployment of the Cloud Service: SAP Ariba Buying, additional site add on; SAP Ariba Buying and Invoicing, additional site add on; Buyer Membership (open adapter); Invoice Conversion Services; Ariba Network, tax invoicing for Mexico; SAP Ariba Strategic Sourcing, supplemental site add-on; SAP Ariba Procurement, supplemental site add-on; SAP Signature Management by DocuSign; SAP Signature Management by DocuSign, Fieldglass; SAP Fieldglass Contingent Workforce Management, partner edition; SAP Fieldglass Services Procurement, partner edition; SAP Fieldglass Contingent Workforce Management, partner edition (PAYG); SAP Fieldglass Services Procurement, partner edition (PAYG)/

Langganan Layanan Cloud berikut tidak termasuk paket Layanan Konsultasi standar untuk penempatan awal Layanan Cloud: SAP Ariba Buying, additional site add on; SAP Ariba Buying and Invoicing, additional site add on; Buyer Membership (open adapter); Invoice Conversion Services; Ariba Network, tax invoicing for Mexico; SAP Ariba Strategic Sourcing, supplemental site add-on; SAP Ariba Procurement, supplemental site add-on; SAP Signature Management by DocuSign; SAP Signature Management by DocuSign, Fieldglass; SAP Fieldglass Contingent Workforce Management, partner edition; SAP Fieldglass Services Procurement, partner edition; SAP Fieldglass Contingent Workforce Management, partner edition (PAYG); SAP Fieldglass Services Procurement, partner edition (PAYG)

for the period stated in the deployment descriptions or applicable exhibit(s) or, if no period is stated, then for the initial Subscription Term. Any included deployment services, or other Consulting Services included in a Cloud Service Order Form between SAP and Customer referencing this Supplement, shall be deemed part of the Cloud Service for the purposes of the Cloud Service conformity and skill warranty in the GTC. The standard Consulting Service package included in Customer's initial subscription to each applicable Cloud Services expressly excludes any custom integration services or other custom development effort. Customer may purchase additional Consulting Services beyond the scope identified in the deployment description(s) for the initial deployment subscribed to Cloud Services by entering into a separate mutually agreeable written services order form or statement of work with SAP. Customer will reimburse SAP for all appropriately documented travel and related expenses incurred by SAP in performing any Consulting Services./

Layanan Konsultasi Standar untuk penempatan awal Layanan Cloud yang berlaku yang dilanggan dalam Formulir Pemesanan antara SAP dan Pelanggan yang merujuk pada Tambahan ini dijelaskan dalam deskripsi penempatan yang disediakan secara online oleh SAP, atau sebagaimana yang diberikan oleh SAP sesuai permintaan. SAP memberikan layanan penempatan ini selama periode yang dinyatakan dalam deskripsi penempatan atau ekshibit(-ekshibit) yang berlaku, atau apabila tidak ada periode yang dinyatakan, maka selama Jangka Waktu Berlangganan awal. Setiap layanan penempatan yang disertakan, atau Layanan Konsultasi lain yang disertakan dalam Formulir Pemesanan Layanan Cloud antara SAP dan Pelanggan yang merujuk pada Tambahan ini, akan dianggap sebagai bagian dari Layanan Cloud untuk tujuan jaminan kesesuaian dan keterampilan Layanan Cloud dalam GTC. Paket Layanan Konsultasi standar yang disertakan dalam langganan awal Pelanggan untuk setiap Layanan Cloud yang berlaku secara tegas tidak termasuk setiap layanan integrasi kustom atau upaya pengembangan kustom lainnya. Pelanggan dapat membeli Layanan Konsultasi tambahan di luar cakupan yang diidentifikasi dalam deskripsi(-deskripsi) penempatan untuk penempatan awal yang dilanggan ke Layanan Cloud dengan menyepakati formulir pemesanan layanan atau pernyataan kerja terpisah yang disetujui bersama secara tertulis dengan SAP. Pelanggan akan mengganti kepada SAP atas semua biaya perjalanan yang didokumentasikan dengan tepat dan pengeluaran terkait yang dibebankan kepada SAP dalam menjalankan setiap Layanan Konsultasi.

2. DATA/

DATA

Customer may not, and shall ensure its Authorized Users do not, submit the following types of information to the Cloud Service or solicit this information from trading partners: (i) non-public government identification numbers or financial account numbers associated with individual persons (e.g. U.S. Social Security numbers, national insurance numbers, driver's license numbers, or personal credit card or banking account numbers), (ii) medical records or health care claim information associated with individuals, including claims for payment or reimbursement for any type of medical care for an individual, (iii) information regulated under the International Traffic in Arms Regulations, (iv) without the express written consent of SAP, technical data restricted under U.S. or German law for export purposes, and (v) data designated as "Sensitive" or "Special Category" or the like requiring extra protective measures under the applicable Data Protection Law (as defined in the Data Processing Agreement). All Customer Data shall be considered Customer Confidential Information, provided, nothing in this Agreement shall restrict SAP from freely using, reproducing, sharing, incorporating, exploiting and/or otherwise commercializing any feedback shared by Customer in any form for any purpose./

Pelanggan tidak dapat, dan harus memastikan Pengguna Resminya untuk tidak, mengirimkan tipe informasi berikut ke Layanan Cloud atau mengumpulkan informasi ini dari mitra dagang: (i) nomor identifikasi pemerintah non-publik atau nomor rekening keuangan yang terkait dengan perseorangan (misalnya nomor Jaminan Sosial A.S., nomor asuransi nasional, nomor SIM, atau nomor kartu kredit atau rekening bank pribadi), (ii) catatan kesehatan atau informasi klaim layanan kesehatan yang terkait dengan individu, termasuk klaim untuk pembayaran atau penggantian biaya untuk tipe perawatan kesehatan apa pun untuk seseorang, (iii) informasi yang diatur berdasarkan International Traffic in Arms Regulations, (iv) tanpa persetujuan tegas dan tertulis dari SAP, data teknis yang dibatasi dalam hukum A.S. atau Jerman untuk tujuan ekspor, dan (v) data yang ditetapkan sebagai "Sensitif" atau "Kategori Khusus" atau semacamnya yang memerlukan tindakan perlindungan ekstra berdasarkan UU Perlindungan Data yang berlaku (sebagaimana yang dinyatakan dalam Perjanjian Pemrosesan Data). Semua Data Pelanggan akan dianggap Informasi Rahasia Pelanggan, dengan ketentuan, tidak ada apa pun dalam Perjanjian ini yang akan membatasi SAP untuk secara bebas

menggunakan, memperbanyak, membagikan, menggabungkan, mengeksploitasi, dan/atau mengomersialkan setiap umpan balik yang dibagikan oleh Pelanggan dalam bentuk apa pun untuk tujuan apa pun.

3. AGGREGATED USAGE/

PENGGUNAAN YANG DIGABUNGAN

Where any Cloud Service is identified or marked in the Order Form as an 'aggregated' Usage Metric Limit over the Subscription Term (or 2 or more years thereof), SAP has agreed to an aggregated Usage Metric for the particular Cloud Service over the initial Subscription Term only. There is no discount, reduction, refund or credit if the Usage Metric Limit is not utilized in any year or over the Subscription Term. For any 12 month renewal, the applicable Usage Metric Limit for the Cloud Service shall be annualized (subject always to excess use as provided in the Order Form) for the Renewal Term, unless otherwise agreed in a signed writing with SAP. The Annualized Usage Metric Limits may be set out in the Order Form as a reference./

Jika setiap Layanan Cloud diidentifikasi atau ditandai dalam Formulir Pemesanan sebagai Batas Metrik Penggunaan 'yang digabungkan' selama Jangka Waktu Berlangganan (atau 2 tahun atau lebih daripadanya), SAP telah menyetujui Metrik Penggunaan gabungan untuk Layanan Cloud tertentu hanya selama Jangka Waktu Berlangganan. Tidak ada diskon, pengurangan, pengembalian dana, atau kredit jika Batas Metrik Penggunaan tidak digunakan dalam tahun berapa pun atau selama Jangka Waktu Berlangganan. Untuk setiap pembaruan 12 bulan, Batas Penggunaan Metrik yang berlaku untuk Layanan Cloud akan disetahunkan (selalu tunduk pada penggunaan berlebih sebagaimana yang diberikan dalam Formulir Pemesanan) untuk Jangka Waktu Pembaruan, kecuali jika disepakati lain dalam tulisan yang ditandatangani dengan SAP. Batas Metrik Penggunaan Tahunan dapat ditetapkan dalam Formulir Pemesanan sebagai referensi.

4. LIMITED AVAILABILITY OF SELECT FEATURES/

KETERSEDIAAN TERBATAS FITUR PILIHAN

From time to time, subject to the requirements presented by SAP at the time, Customer may elect to participate in a limited availability program enabling use of a new feature for the Cloud Service prior to general production availability. SAP may elect at its own discretion to remove any limited availability feature from use and/or not release it into the Cloud Service./

Sesekali, dengan tunduk pada persyaratan yang diberikan oleh SAP saat itu, Pelanggan dapat memilih untuk berpartisipasi dalam program ketersediaan terbatas yang memungkinkan penggunaan fitur baru Layanan Cloud sebelum ketersediaan produksi umum. SAP dapat memilih atas kebijakannya sendiri untuk menghapus fitur ketersediaan terbatas apa pun dari penggunaan dan/atau tidak merilisnya ke dalam Layanan Cloud.

PART 2 – SUPPLEMENTAL TERMS APPLICABLE TO FIELDGLASS CLOUD SERVICES ONLY/ BAGIAN 2 – SYARAT-SYARAT TAMBAHAN YANG BERLAKU HANYA UNTUK LAYANAN CLOUD FIELDGLASS

1. USAGE METRICS/

METRIK PENGGUNAAN

Usage Metrics for the SAP Fieldglass Cloud Services, to the extent referenced in the Order Form, are defined as follows:./

Metrik Penggunaan untuk Layanan Cloud SAP Fieldglass, sejauh yang direferensikan dalam Formulir Pemesanan, ditentukan sebagai berikut:

- 1.1. **“Spend”** means the total monetary amount processed by the Cloud Service./
“Pengeluaran” berarti total jumlah moneter yang diproses oleh Layanan Cloud.
- 1.2. **“Monitored Individuals”** means unique individuals being managed by the Cloud Service or who use the reporting console of the Cloud Service. This metric may also be referred to as “Worker Profile”. For purposes of clarity, this Usage Metric is a monthly allotment, unless otherwise specified in the Order Form./

“Individu yang Dipantau” berarti individu khusus yang dikelola oleh Layanan Cloud atau yang menggunakan konsol pelaporan Layanan Cloud. Metrik ini dapat juga dirujuk sebagai "Profil Pekerja". Demi kejelasan, Metrik Penggunaan ini dialokasikan setiap bulan, kecuali ditentukan lain dalam Formulir Pesanan.

2. CLOUD SERVICE DESCRIPTION/

DESKRIPSI LAYANAN CLOUD

Customer has subscribed to one or more of the Cloud Services described below in an Order Form referencing this Supplement./

Pelanggan telah berlangganan ke satu atau beberapa Layanan Cloud yang dijelaskan di bawah dalam suatu Formulir Pemesanan yang merujuk pada Tambahan ini.

- 2.1. **SAP Fieldglass Contingent Workforce Management.** SAP Fieldglass Contingent Workforce Management provides functionality for the procurement, engagement, and payment of contingent labor (e.g. job postings, approvals, candidate submissions, onboarding, off-boarding, invoices, and worker evaluations)./

SAP Fieldglass Contingent Workforce Management. SAP Fieldglass Contingent Workforce Management memberikan fungsi untuk pengadaan, pengikatan, dan pembayaran tenaga kerja non-permanen (misalnya kiriman pekerjaan, persetujuan, pengajuan kandidat, onboarding, off-boarding, tagihan, dan evaluasi pekerja).

- 2.2. **SAP Fieldglass Assignment Management.** SAP Fieldglass Assignment Management provide functionality to track external resources for assignment to one or multiple projects, collect and process a resource's time, and allocate time to cost objects to support invoicing./

SAP Fieldglass Assignment Management. SAP Fieldglass Assignment Management menyediakan fungsionalitas untuk melacak sumber daya eksternal untuk penetapan ke satu atau beberapa proyek, mengumpulkan dan memproses waktu sumber daya, dan mengalokasikan waktu hingga objek biaya untuk mendukung pembuatan tagihan.

- 2.3. **SAP Fieldglass Services Procurement.** SAP Fieldglass Services Procurement provides functionality for the procurement, engagement, and payment of services providers (e.g. project requisitions, vendor responses, on-boarding, off-boarding, invoicing, and project evaluation)./

SAP Fieldglass Services Procurement. SAP Fieldglass Services Procurement memberikan fungsi untuk pengadaan, pengikatan, dan pembayaran penyedia layanan (misalnya daftar permintaan proyek, tanggapan vendor, on-boarding, off-boarding, penagihan, dan evaluasi proyek).

- 2.4. **SAP Fieldglass Worker Profile Management.** SAP Fieldglass Worker Profile Management allows Customers to track and manage all non-traditional workers who have no time sheet activity and are not otherwise tied to a job posting or SOW in the Cloud Service for headcount, reporting and onboarding/offboarding tasks./

SAP Fieldglass Worker Profile Management. SAP Fieldglass Worker Profile Management memungkinkan Pelanggan untuk melacak dan mengelola seluruh pekerja non-tradisional yang tidak memiliki kegiatan time sheet dan tidak terikat dengan kiriman pekerjaan atau SOW dalam Layanan Cloud untuk jumlah karyawan, tugas pelaporan dan onboarding/offboarding.

- 2.5. **SAP Fieldglass SOW Worker and Documentation Tracking.** SAP Fieldglass SOW Worker and Documentation Tracking allows Customers to track and manage all nontraditional workers who have no time sheet activity and are not otherwise tied to a job posting or SOW in the Cloud Service for headcount, reporting and onboarding/offboarding and document tracking. It does not provide customers with the ability to track the financial management of services procurement such deliverables, fees, time sheets, expense sheets, or invoices./

SAP Fieldglass SOW Worker and Documentation Tracking. SAP Fieldglass SOW Worker and Documentation Tracking memungkinkan Pelanggan untuk melacak dan mengelola seluruh pekerja nontradisional yang tidak memiliki kegiatan time sheet dan tidak terikat dengan kiriman pekerjaan atau SOW dalam Layanan Cloud untuk jumlah karyawan, pelaporan dan onboarding/offboarding, dan pelacakan dokumen. Layanan ini tidak memberikan kepada pelanggan kemampuan untuk melacak manajemen pengadaan layanan keuangan seperti hasil kerja, imbalan, time sheet, laporan pengeluaran, atau tagihan.

**3. SUPPORT/
DUKUNGAN**

Support for the Cloud Service is provided in accordance with the Support Policy for SAP Cloud Services referenced in the Order Form. The support levels available for SAP Fieldglass are SAP Enterprise Support or Preferred Success. Preferred Care is not available. SAP Fieldglass Enterprise Support (see <https://support.fieldglass.com>) provides support for general questions, system navigation inquiries, general troubleshooting issues and P1 escalation management. In addition, SAP Fieldglass Enterprise Support provides release updates, high level program consultation, standard release notes and general product roadmap updates./

Dukungan untuk Layanan Cloud diberikan sesuai dengan Kebijakan Dukungan untuk Layanan Cloud SAP yang direferensikan dalam Formulir Pemesanan. Tingkat dukungan yang tersedia untuk SAP Fieldglass adalah SAP Enterprise Support atau Preferred Success. Preferred Care tidak tersedia. SAP Fieldglass Enterprise Support (lihat <https://support.fieldglass.com>) memberikan dukungan untuk pertanyaan umum, pertanyaan navigasi sistem, pemecahan masalah umum dan manajemen eskalasi P1. Selain itu, SAP Fieldglass Enterprise Support memberikan pembaruan rilis, konsultasi program tingkat tinggi, catatan rilis standar, dan pembaruan jadwal rencana produk umum.

4. SUPPLIER TERMS/

SYARAT-SYARAT PEMASOK

Prior to accessing the Cloud Service, Suppliers will be required to: (i) register through the Cloud Service; (ii) enter an agreement with SAP; and, if applicable, (iii) become enabled, subject to the applicable terms of use, on the regional network designated by SAP for routing documents between Customer and Suppliers. "Supplier" means a worker or agency engaged by Customer through the Cloud Service./

Sebelum mengakses Layanan Cloud, Pemasok akan diwajibkan untuk: (i) mendaftar melalui Layanan Cloud; (ii) membuat perjanjian dengan SAP, dan apabila berlaku, (iii) menjadi aktif, dengan tunduk pada syarat-syarat penggunaan yang berlaku, pada jaringan regional yang ditetapkan oleh SAP untuk perutean dokumen antara Pelanggan dan Pemasok. "Pemasok" berarti pekerja atau agen yang terikat dengan Pelanggan melalui Layanan Cloud.

**PART 3 – SUPPLEMENTAL TERMS APPLICABLE TO ARIBA CLOUD SERVICES ONLY/
BAGIAN 3 – SYARAT-SYARAT TAMBAHAN YANG BERLAKU HANYA UNTUK LAYANAN CLOUD ARIBA**

**1. ARIBA SOLUTION DESCRIPTION GUIDE/
PANDUAN DESKRIPSI ARIBA SOLUTION**

The technology features included in each SAP Ariba Cloud Service are listed in the SAP Ariba Solution Description Guide (as updated from time to time)./

Fitur teknologi yang tercakup dalam setiap Layanan Cloud SAP Ariba tercantum dalam Panduan Deskripsi SAP Ariba Solution (sebagaimana yang diperbarui sesekali).

2. SAP ARIBA PAYABLES

The SAP Ariba Payables (including the payment, supply chain finance, and discounting services) Cloud Service have regional limitations, may require agreements with third party service providers, and are subject additionally to the SAP Ariba Payables Supplemental Terms and Conditions found here: www.sap.com/agreements-cloud-supplement-ariba-payables (as updated from time to time)./

Layanan Cloud SAP Ariba Payables (termasuk layanan pembayaran, pembiayaan rantai pasokan, dan diskon) memiliki batasan regional, mungkin memerlukan perjanjian dengan penyedia layanan pihak ketiga, dan tunduk sebagai tambahan pada Syarat dan Ketentuan Tambahan SAP Ariba Payables yang ditemukan di sini: www.sap.com/agreements-cloud-supplement-ariba-payables (sebagaimana yang diperbarui sesekali).

3. ARIBA USAGE METRICS./

METRIK PENGGUNAAN ARIBA.

Usage Metrics for the SAP ARIBA Cloud Services, to the extent referenced in the Order Form, are defined as follows:./

METRIK PENGGUNAAN UNTUK LAYANAN CLOUD SAP ARIBA, SEJAUH YANG DIREFERENSIKAN DALAM FORMULIR PEMESANAN, DITENTUKAN SEBAGAI BERIKUT:

3.1. **“Document(s)”** mean uniquely identified objects processed by the Cloud Service in a contract year./

“Dokumen” berarti objek yang diidentifikasi secara khusus yang diproses oleh Layanan Cloud dalam satu tahun kontrak.

3.2. **“Spend”** means the total monetary amount processed by the Cloud Service./

“Pengeluaran” berarti total jumlah moneter yang diproses oleh Layanan Cloud.

3.2.1. For SAP Ariba Spend Analysis, the Usage Metric is Spend and means each twelve (12) month set of accounts payable, travel & expense, and/or purchasing card data from Customer provided to SAP for data enrichment processing through the Cloud Service, including transaction data and data identifying Customer’s suppliers./

Untuk SAP Ariba Spend Analysis, Metrik Penggunaan adalah Pengeluaran dan berarti setiap set data dua belas (12) bulan utang usaha, perjalanan & pengeluaran, dan/atau data kartu pembelian dari Pelanggan yang diberikan kepada SAP untuk pemrosesan pengayaan data melalui Layanan Cloud, termasuk data transaksi dan data yang mengidentifikasi pemasok Pelanggan.

3.2.2. For experience management bundle for supply chain collaboration, the Usage Metric is Spend in blocks of \$10 million USD converted to local currency using SAP standard exchange rates, which will be made available to Customer upon request./

Untuk bundel manajemen pengalaman pada kolaborasi rantai pasokan, Metrik Penggunaan adalah Pengeluaran dalam blok sebesar \$10 juta USD yang dikonversi ke mata uang lokal menggunakan nilai tukar standar SAP, yang akan tersedia untuk Pelanggan berdasarkan permintaan.

3.2.3. For SAP Digital Supplier Network for Supply Chain, the Usage Metric is Spend in blocks of \$250 million USD converted to local currency using SAP standard exchange rates, which will be made available to Customer upon request./

Untuk SAP Digital Supplier Network for Supply Chain, Metrik Penggunaan adalah Pengeluaran dalam blok sebesar \$250 juta USD yang dikonversi ke mata uang lokal menggunakan nilai tukar standar SAP, yang akan tersedia untuk Pelanggan berdasarkan permintaan.

3.3. **“Supplier”** means a vendor from which Customer acquires goods or services for its own account using the Cloud Service./

“Pemasok” berarti vendor tempat Pelanggan memperoleh barang atau layanan untuk akun miliknya sendiri menggunakan Layanan Cloud.

3.4. **“Tenant”** means a Customer-specific instance of the Cloud Service./

“Penyewa” berarti instance Layanan Cloud khusus Pelanggan.

3.5. **“User”** means individuals authorized to access the Cloud Service, excluding individuals who are only Team Members. The User Usage Metric is not measured as an aggregate number over a Subscription Period but rather as a limit that may not be exceeded at any time during the Subscription Period without being considered an excess usage. **“Team Member”** means an individual who is allowed to access the Cloud Service but is only granted membership in groups associated with “Team Member” permissions for the Cloud Service.^{2/}

² These permissions are found in the group licensing Reference table in the SAP Ariba *Strategic Sourcing and Supplier Management* portfolios descriptions found in the SAP Ariba Documentation./

Izin tersebut ditemukan dalam tabel Referensi pemberian lisensi grup dalam deskripsi portofolio SAP Ariba *Strategic Sourcing and Supplier Management* dalam Dokumentasi SAP Ariba.

“Pengguna” berarti individu yang diberi izin untuk mengakses Layanan Cloud, tidak termasuk individu yang hanya merupakan Anggota Tim. Metrik Penggunaan Pengguna tidak diukur sebagai jumlah agregat selama Periode Langganan melainkan sebagai batas yang tidak dapat dilampaui kapan pun selama Periode Langganan tanpa dianggap sebagai penggunaan berlebih. “Anggota Tim” berarti individu yang diperbolehkan untuk mengakses Layanan Cloud, tetapi hanya diberi keanggotaan dalam grup yang terkait dengan izin “Anggota Tim” untuk Layanan Cloud.²

4. ADDITIONAL ARIBA TERMS./

SYARAT-SYARAT TAMBAHAN ARIBA.

- 4.1. **Quote Automation.** Customer’s use of the Ariba Network and the Ariba Discovery Cloud Service as provisioned by the Quote Automation feature (if available via Customer’s subscription) is limited to the use necessary to fully utilize the feature and as further described in the Documentation. In order to utilize the Quote Automation feature, Customer must register on the Ariba Discovery network and accept the Terms of Use (Buyers) – Ariba Discovery in regards to functions of Quote Automation performed on the Ariba Discovery site./

Otomatisasi Penawaran. Penggunaan Pelanggan atas Layanan Cloud Ariba Discovery dan Ariba Network sebagaimana yang ditentukan oleh fitur Otomatisasi Penawaran (apabila tersedia melalui langganan Pelanggan) terbatas pada penggunaan yang diperlukan untuk memanfaatkan sepenuhnya fitur tersebut dan sebagaimana yang dijelaskan lebih lanjut dalam Dokumentasi. Untuk memanfaatkan fitur Otomatisasi Penawaran, Pelanggan harus mendaftar pada jaringan Ariba Discovery dan menerima Syarat Penggunaan (Pembeli) - Ariba Discovery sehubungan dengan fungsi Otomatisasi Penawaran yang dijalankan pada situs Ariba Discovery.

- 4.2. **Ariba e-Archiving.** Ariba e-Archiving, an optional feature within the SAP Ariba Commerce Automation Cloud Service involves archiving of invoices originating from any one of the supported countries listed in the Documentation (each a “Supported Country”) during the specified retention period for such Supported Country (“Mandatory Retention Period”) and within Customer’s Subscription Term./

Pengarsipan Elektronik (e-Archiving) Ariba. Pengarsipan elektronik Ariba, suatu fitur opsional di dalam Layanan Cloud SAP Ariba Commerce Automation mencakup pengarsipan tagihan yang berasal dari salah satu negara yang didukung yang tercantum dalam Dokumentasi (masing-masing disebut sebagai “Negara yang Didukung”) selama periode penyimpanan yang ditentukan untuk Negara yang Didukung tersebut (“Periode Penyimpanan Wajib”) dan dalam Jangka Waktu Berlangganan Pelanggan.

- 4.3. **SAP Ariba Spot Buy Catalog Cloud Service and Feature.** In utilizing the SAP Ariba Spot Buy Catalog Cloud Service or using the SAP Ariba Spot Buy feature, Customer agrees to participate in the SAP Ariba Spot Buy Program in accordance with the terms for buyers found on the SAP Ariba Spot Buy program Site, as updated from time to time, (currently at <https://connect.ariba.com/AribaSpotBuy/>./

Fitur dan Layanan Cloud Katalog SAP Ariba Spot Buy. Dalam memanfaatkan Layanan Cloud Katalog SAP Ariba Spot Buy atau menggunakan fitur SAP Ariba Spot Buy, Pelanggan setuju untuk berpartisipasi dalam Program SAP Ariba Spot Buy sesuai dengan syarat-syarat untuk pembeli yang ditemukan pada Situs program SAP Ariba Spot Buy, sebagaimana yang diperbarui sesekali, (saat ini terdapat di <https://connect.ariba.com/AribaSpotBuy/>).

- 4.4. **Supply Chain Collaboration for Buyers Cloud Service (“SCC for Buyers”).** During the then-current Subscription Term for SCC for Buyers, SAP shall not charge any Customer suppliers transaction fees or annual membership fees related to Ariba Network Fulfill: Orders and Invoices service on the Ariba Network arising from their relationship or transactions between Customer and such suppliers originating through the SCC for Buyers. Suppliers will still be charged for use of Ariba Discovery if they elect to use that service or other optional services SAP makes available to them./

Layanan Cloud Supply Chain Collaboration for Buyers (“SCC for Buyers”). Selama Jangka Waktu Berlangganan yang berlaku pada saat itu untuk SCC for Buyers, SAP tidak akan membebaskan imbalan transaksi pemasok Pelanggan atau imbalan keanggotaan tahunan apa pun terkait layanan Ariba Network Fulfill: Pemesanan dan Tagihan pada Ariba Network yang timbul dari hubungan atau transaksinya antara

Pelanggan dan pemasok pemberi tersebut melalui SCC for Buyers. Pemasok tetap akan dibebankan atas biaya penggunaan Ariba Discovery apabila pihaknya memilih untuk menggunakan layanan tersebut atau layanan opsional lainnya yang disediakan oleh SAP untuk mereka.

- 4.5. **SAP Ariba APIs, extension tools and Integration Software.** Some of the Cloud Services include the ability to use application programming interfaces, integration adapter software, extension capabilities and system authorization codes (together referred to as “**APIs**”) made available by SAP for the creation of applications for integration with the Cloud Services by Customer (a “**Customer Application**”)./

SAP Ariba API, tool ekstensi, dan Perangkat Lunak Integrasi. Beberapa Layanan Cloud mencakup kemampuan untuk menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi, perangkat lunak adaptor integrasi, kemampuan ekstensi, dan kode otorisasi sistem (bersama-sama disebut sebagai “**API**”) yang disediakan oleh SAP untuk pembuatan aplikasi untuk integrasi dengan Layanan Cloud oleh Pelanggan (“**Aplikasi Pelanggan**”).

- i. Use of APIs is subject to restrictions stated in the Documentation and access to and testing of some APIs utilizes the regional SAP Ariba Developer Portal applicable to the SAP Ariba data center that Customer elects to use (See <https://developer.ariba.com/api>). Customer must accept any separate terms and conditions presented upon download or access to the regional platform to use the portal and APIs./

Penggunaan API tunduk pada batasan yang dinyatakan dalam Dokumentasi dan akses pada serta pengujian beberapa API memanfaatkan Portal Pengembang SAP Ariba regional yang berlaku pada pusat data SAP Ariba yang Pelanggan pilih untuk digunakan (Lihat <https://developer.ariba.com/api>). Pelanggan harus menerima setiap syarat dan ketentuan terpisah yang diberikan setelah mengunduh atau mengakses platform regional untuk menggunakan portal dan API.

- ii. The APIs are SAP proprietary and Confidential Information and may not be modified by Customer./
API merupakan Informasi Rahasia dan milik SAP dan tidak dapat dimodifikasi oleh Pelanggan.
- iii. SAP may require certification, security assurances or other reasonable validation steps regarding the Customer Application(s) developed with the API prior to enabling Customer to utilize such application in a production capacity to exchange information with the Cloud Services./

SAP mungkin memerlukan sertifikasi, jaminan keamanan atau langkah validasi yang wajar lainnya sehubungan dengan Aplikasi(-aplikasi) Pelanggan yang dikembangkan dengan API sebelum memungkinkan Pelanggan untuk memanfaatkan aplikasi tersebut dalam kapasitas produksi untuk menukar informasi dengan Layanan Cloud.

- iv. Customer is fully responsible for ensuring that the Customer Application remains compatible and interoperable with the Cloud Service and does not unreasonably impair, degrade or reduce the performance or security of the Cloud Service./

Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya untuk memastikan bahwa Aplikasi Pelanggan tetap kompatibel dan dapat dioperasikan dengan Layanan Cloud dan tidak merusak, menurunkan, atau mengurangi kinerja atau keamanan Layanan Cloud secara tidak wajar.

- v. Customer will defend SAP against claims brought against SAP, SAP SE, its Affiliates and subcontractors by any third party arising from the Customer Application by virtue of its integration with the Cloud Service. Customer will indemnify SAP against all damages finally awarded against SAP, SAP SE, its Affiliates and subcontractors (or the amount of any settlement Customer enters into) with respect to these claims. If Customer licensed the Cloud Services in the United Kingdom or is governed by the law of the United Kingdom, this Section v. of this Supplement is replaced in its entirety with the following v./

Pelanggan harus membela SAP atas klaim yang diajukan terhadap SAP, SAP SE, Afiliasi, dan subkontraktornya oleh pihak ketiga mana pun yang muncul dari Aplikasi Pelanggan oleh nilai dari integrasinya dengan Layanan Cloud. Pelanggan harus mengganti rugi SAP atas semua kerugian yang pada akhirnya diputuskan terhadap SAP, SAP SE, Afiliasi, dan subkontraktornya (atau setiap jumlah biaya penyelesaian yang disepakati Pelanggan) berkaitan dengan klaim-klaim tersebut. Apabila Pelanggan melisensikan Layanan Cloud di Inggris atau diatur oleh undang-undang Inggris, Pasal v dari Tambahan ini digantikan secara keseluruhan dengan v berikut:

“v. Customer will defend SAP, any Affiliate of SAP, SAP SE, any Affiliate of SAP SE and any subcontractor of any of the foregoing against any claim brought by a third party in relation to the

Customer Application. Customer will indemnify SAP, any Affiliate of SAP, SAP SE, any Affiliate of SAP SE and any subcontractor of any of the foregoing against all damages finally awarded (or the amount of any settlement entered into by any of the same) in relation to any claim brought by a third party related to the Customer Application. SAP shall be entitled to recover losses on behalf of any party afforded protection or indemnity under this section, however, Affiliates of SAP, SAP SE, Affiliates of SAP SE and subcontractors of any of the foregoing shall have the right to directly enforce the provisions of this section v for their own benefit under the Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 (provided there shall be no double recovery of losses permitted).”/

“v. Pelanggan akan membela SAP, Afiliasi SAP mana pun, SAP SE, Afiliasi SAP SE mana pun, dan subkontraktor mana pun dari setiap hal yang telah disebutkan sebelumnya terhadap setiap klaim yang diajukan oleh pihak ketiga sehubungan dengan Aplikasi Pelanggan. Pelanggan akan mengganti rugi SAP, Afiliasi SAP mana pun, SAP SE, Afiliasi SAP SE mana pun, dan subkontraktor mana pun dari setiap hal yang telah disebutkan sebelumnya terhadap semua kerugian yang pada akhirnya diberikan (atau jumlah setiap biaya penyelesaian yang disepakati dengan cara yang sama) sehubungan dengan setiap klaim yang diajukan oleh pihak ketiga yang berkaitan dengan Aplikasi Pelanggan. SAP akan berhak memulihkan kerugian atas nama pihak mana pun yang diberi perlindungan atau ganti rugi berdasarkan pasal ini, tetapi, Afiliasi SAP, SAP SE, Afiliasi SAP SE, dan subkontraktor dari setiap yang telah disebutkan sebelumnya akan berhak untuk secara langsung melaksanakan ketentuan pasal v ini untuk kepentingan mereka sendiri berdasarkan Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 (dengan ketentuan tidak terdapat pemulihan ganda dari kerugian yang diizinkan).”

- vi. The System Availability SLA will apply to API's, unless specified otherwise in the Documentation for a specific API./

SLA Ketersediaan Sistem akan berlaku untuk API, kecuali ditentukan lain dalam Dokumentasi untuk API tertentu.

- vii. For the avoidance of doubt, data submitted to the Cloud Services via an API or a data feed from an authorized third-party service that either originates with Customer or is provided subject to an agreement between Customer and a third-party database provider, shall be considered Customer Data under the Agreement./

Untuk menghindari kesalahpahaman, data yang diberikan ke Layanan Cloud melalui API atau umpan data dari layanan pihak ketiga yang sah, baik berasal dari Pelanggan atau disediakan tunduk pada perjanjian antara Pelanggan dan penyedia basis data pihak ketiga, harus dipertimbangkan sebagai Data Pelanggan berdasarkan Perjanjian.

- 4.6. **Data-as-a-Service Elements.** The following terms apply to SAP Ariba Spend Analysis Cloud Service, SAP Ariba Contract Management, SAP Ariba Sourcing and SAP Ariba Supplier Risk Cloud Service related to the information provided to Customer by SAP, which may include news articles, supplier corporate information, (“**Database Information**”). All Database Information provided to Customer is proprietary information of SAP or its third-party information providers, may not be relicensed or resold and is subject to further restrictions set forth in the Documentation. The Database Information is provided “as is” without warranty of any kind, including but not limited to warranties as to the accuracy, completeness or timeliness of the Database Information, and SAP advises Customer to independently verify such Database Information. SAP and its providers shall not be liable for any loss arising out of or in any way relating to the Database Information. SAP’s Providers are third party beneficiaries of these terms. SAP and its Providers (i) shall not be liable to Customer for any loss or injury arising out of or in any way relating to the Database Information and (ii) will not be liable for consequential, incidental, special, punitive or other indirect damages./

Data sebagai Elemen Layanan (Data-as-a-Service Elements). Persyaratan berikut berlaku untuk Layanan Cloud SAP Ariba Spend Analysis, SAP Ariba Contract Management, SAP Ariba Sourcing, dan Layanan Cloud SAP Ariba Supplier Risk yang terkait dengan informasi yang diberikan kepada Pelanggan oleh SAP, yang mungkin termasuk artikel berita, informasi perusahaan pemasok, (“Informasi Basis Data”). Semua Informasi Basis Data yang diberikan kepada Pelanggan adalah informasi milik SAP atau penyedia informasi pihak ketiganya, tidak dapat dilisensikan kembali atau dijual kembali dan tunduk pada batasan lebih lanjut sebagaimana yang diatur dalam Dokumentasi. Informasi Basis Data diberikan "sebagaimana adanya" tanpa jaminan apa pun, termasuk namun tidak terbatas pada jaminan mengenai keakuratan, kelengkapan, atau ketepatan waktu Informasi Basis Data, dan SAP menyarankan Pelanggan untuk memverifikasi secara mandiri

Informasi Basis Data tersebut. SAP dan penyediaanya tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari atau yang dengan cara apa pun terkait dengan Informasi Basis Data. Penyedia SAP adalah penerima manfaat pihak ketiga dari syarat-syarat ini. SAP dan Penyediaanya (i) tidak akan bertanggung jawab kepada Pelanggan atas setiap kerugian atau cedera yang timbul dari atau dengan cara apa pun terkait dengan Informasi Basis Data dan (ii) tidak akan bertanggung jawab atas kerugian konsekuensial, insidental, spesial, punitif atau kerugian tidak langsung lainnya.

- 4.7. **Optional Add-on Services.** Customer may subscribe to certain optional add-on services or programs, such as “Ariba Network, add-on for buyer-paid supplier fees for orders and invoices” and Ariba Discovery Advantage Block Purchase. If so, any Usage Metrics or terms not stated in this Supplement will be stated in the Order Form or Documentation./

Layanan Add-on Opsional. Pelanggan dapat berlangganan untuk layanan atau program add-on opsional tertentu, seperti “Ariba Network, add-on untuk biaya pemasok yang dibayar oleh pembeli untuk pemesanan dan tagihan” dan Ariba Discovery Advantage Block Purchase. Jika demikian halnya, setiap syarat atau Metrik Penggunaan yang tidak tercantum dalam Tambahan ini akan dinyatakan dalam Formulir Pemesanan atau Dokumentasi.

- 4.8. **Data Retention – Ariba Network.** Customer Data processed on the Ariba Network may be retained on the Ariba Network subject to SAP’s policies, provided that SAP Ariba will delete, or render unreadable, the Customer Data stored in the Ariba Network after expiration or termination of Customer’s subscription upon Customer’s written request. Retained data is subject to the confidentiality provisions of the Agreement and the obligations under the Data Processing Agreement./

Penyimpanan Data – Ariba Network. Data Pelanggan yang diproses pada Ariba Network dapat disimpan pada Ariba Network sesuai dengan kebijakan SAP, dengan ketentuan bahwa SAP Ariba akan menghapus, atau menjadikan Data Pelanggan yang disimpan dalam Ariba Network menjadi tidak dapat dibaca setelah habis masa berlaku atau berakhirnya langganan Pelanggan atas permintaan tertulis Pelanggan. Data yang disimpan tunduk pada ketentuan kerahasiaan pada Perjanjian dan kewajiban berdasarkan Perjanjian Pemrosesan Data.

- 4.9. **Processing Services for Payment and Supply Chain Finance./**

Layanan Pemrosesan untuk Pembayaran dan Pembiayaan Rantai Pasokan.

- 4.9.1. **Separate Provider.** If Customer enables one or more of the below defined payment capabilities in the Ariba Network (excluding AribaPay), such payment services are provided by third party payment processors under separate agreements between Customer and those third parties. SAP does not perform and is not responsible for the payment processing services, nor acts or omissions of the third-party payment processors under the separate agreements. Customer agrees that any third-party payment processor’s use of Customer Data is governed by the separate agreement and the third-party payment processor’s data use and data privacy policies. By enabling the payment services provided by third-party payment processors, Customer instructs SAP to transfer Customer Data (including personal data) to the third-party payment processor. SAP’s obligations for the Cloud Service, exclusive of the payment processing services, are in accordance with the Agreement. SAP and the third-party payment processors are under no obligation to assist with or resolve disputes between Customer and Customer’s suppliers, with respect to payment transactions./

Penyedia Terpisah. Apabila Pelanggan mengaktifkan satu atau beberapa kemampuan pembayaran yang ditentukan di bawah ini dalam Jaringan Ariba (tidak termasuk AribaPay), layanan pembayaran tersebut disediakan oleh prosesor pembayaran pihak ketiga berdasarkan perjanjian terpisah antara Pelanggan dan pihak ketiga tersebut. SAP tidak menjalankan dan tidak bertanggung jawab atas layanan pemrosesan pembayaran tersebut, atau tindakan atau pengabaian dari prosesor pembayaran pihak ketiga berdasarkan perjanjian terpisah. Pelanggan setuju bahwa setiap penggunaan prosesor pembayaran pihak ketiga atas Data Pelanggan diatur oleh perjanjian terpisah dan penggunaan data prosesor pembayaran pihak ketiga serta kebijakan privasi data. Dengan memungkinkan layanan pembayaran yang disediakan oleh prosesor pembayaran pihak ketiga, Pelanggan menginstruksikan SAP untuk memindahkan Data Pelanggan (termasuk data pribadi) ke prosesor pembayaran pihak ketiga. Kewajiban SAP untuk Layanan Cloud, tidak termasuk layanan pemrosesan pembayaran, sesuai dengan Perjanjian tersebut. SAP dan prosesor pembayaran pihak

ketiga tidak berkewajiban untuk membantu atau menyelesaikan sengketa antara Pelanggan dan pemasok Pelanggan, sehubungan dengan transaksi pembayaran.

4.9.2. **Payment Processing Services.** For payment processing services other than AribaPay: /

Layanan Pemrosesan Pembayaran. Untuk layanan pemrosesan pembayaran selain AribaPay:

- If Customer enables the payment capability, then the “processing services” consist of payment processing services to settle payments between Customer and Customer’s suppliers, including every function of the payment capability related to the processing or transmission of payments or funds, the provision of any payment intermediary-related services, the debiting or crediting of bank accounts, holding funds, processing payments, issuing checks, holding account numbers, and/or otherwise acting as a payment processor. /

Apabila Pelanggan mengaktifkan kemampuan pembayaran tersebut, maka “layanan pemrosesan” terdiri atas layanan pemrosesan pembayaran untuk menyelesaikan pembayaran antara Pelanggan dan pemasok Pelanggan, termasuk setiap fungsi kemampuan pembayaran yang berkaitan dengan pemrosesan atau transmisi pembayaran dana, penyediaan setiap layanan terkait perantara pembayaran, pendebitan atau pengkreditan rekening bank, penangguhan dana, pemrosesan pembayaran, penerbitan cek, penangguhan nomor rekening, dan/atau bertindak sebagai prosesor pembayaran.

- Customer is responsible for providing accurate information in any payment instruction. /
Pelanggan bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat dalam setiap instruksi pembayaran.
- Once enabled, SAP’s role for the payment capability is to forward payment information from Customer to the payment processor and return status information to the Customer regarding the payments. /
Setelah diaktifkan, peran SAP sehubungan dengan kemampuan pembayaran adalah untuk meneruskan informasi pembayaran dari Pelanggan kepada prosesor pembayaran dan mengembalikan informasi status kepada Pelanggan sehubungan dengan pembayaran.

4.9.3. **Tax Treatment.** With respect to the fees payable by Customer to SAP for use of the payment capability, Customer will be treated as the payor with respect to SAP for tax purposes, notwithstanding the payment processing services provided by the payment processor or supply chain finance processor. This will not include features which are agreed to by Customer under its agreement with the payment processor payment and that are paid directly to the payment processor. /

Perlakuan Pajak. Mengenai imbalan yang harus dibayar oleh Pelanggan kepada SAP untuk penggunaan kemampuan pembayaran, Pelanggan akan diperlakukan sebagai pembayar sehubungan dengan SAP untuk tujuan pajak, meskipun terdapat layanan pemrosesan pembayaran yang disediakan oleh prosesor pembayaran atau prosesor pembiayaan rantai pasokan. Hal ini tidak mencakup fitur yang disepakati oleh Pelanggan berdasarkan perjanjiannya dengan pembayaran prosesor pembayaran dan yang dibayar secara langsung kepada prosesor pembayaran.

4.10. **Packaged Cloud Service.** Where the Cloud Service is included with SAP Qualtrics for Supplier XM for a single fee (collectively, the “**Packaged SAP Qualtrics Cloud Service**”), the following additional terms apply to such Packaged SAP Qualtrics Cloud Service: /

Paket Layanan Cloud. Jika Layanan Cloud disertakan dengan SAP Qualtrics for Supplier XM dengan biaya tunggal (secara bersama-sama disebut sebagai “Paket Layanan Cloud SAP Qualtrics”), syarat tambahan berikut ini berlaku untuk Paket Layanan Cloud SAP Qualtrics tersebut:

4.10.1. **Usage Metric and Limitations for SAP Ariba Strategic Sourcing Suite.** Subscriptions to the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service which includes SAP Ariba Strategic Sourcing Suite are measured by Users and include 50 Suppliers per User in blocks of 25 Suppliers. /

Metrik Penggunaan dan Batasan untuk SAP Ariba Strategic Sourcing Suite. Langganan atas Paket Layanan Cloud SAP Qualtrics yang mencakup SAP Ariba Strategic Sourcing Suite diukur berdasarkan Pengguna dan mencakup 50 Pemasok per Pengguna dalam blok sebanyak 25 Pemasok.

4.10.2. **Usage Metric and Limitations for SAP Ariba Commerce Automation Membership.** Subscriptions to the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service which includes SAP Ariba Commerce Automation Membership include 1,000 Suppliers in blocks of 25 Suppliers (for a total of 40 blocks of 25 Suppliers)./

Metrik Penggunaan dan Batasan untuk SAP Ariba Commerce Automation Membership. Langganan atas Paket Layanan Cloud SAP Qualtrics yang mencakup SAP Ariba Commerce Automation Membership meliputi 1.000 Pemasok dalam blok sebanyak 25 Pengguna (untuk total 40 blok sebanyak 25 Pemasok).

4.10.3. **Usage Metric and Limitations for SAP Ariba Supply Chain Collaboration for Buyers.** Subscriptions to the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service which includes SAP Ariba Supply Chain Collaboration for Buyers are measured in blocks of \$10M in Spend and include 25 Suppliers for each block of \$10M in Spend./

Metrik Penggunaan dan Batasan untuk SAP Ariba Supply Chain Collaboration for Buyers. Langganan atas Paket Layanan Cloud SAP Qualtrics yang mencakup SAP Ariba Supply Chain Collaboration for Buyers diukur dalam blok Pengeluaran sebesar \$10 Juta dan mencakup 25 Pemasok untuk setiap blok Pengeluaran sebesar \$10 Juta.

4.10.4. **EU Access.** The EU Access option is not available for the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service./

Akses UE. Opsi Akses UE tidak tersedia untuk Paket Layanan Cloud SAP Qualtrics.

4.10.5. **Customer Data Deletion.** Customer is responsible for deleting all Customer Data for SAP Qualtrics for Supplier XM upon termination. SAP will provide Customer a means to accomplish such deletion./

Penghapusan Data Pelanggan. Pelanggan bertanggung jawab untuk menghapus seluruh Data Pelanggan untuk SAP Qualtrics for Supplier XM setelah pengakhiran. SAP akan memberikan sarana kepada Pelanggan untuk menyelesaikan penghapusan tersebut.

4.10.6. **Support.** The Contact Channel for support for SAP Qualtrics for Supplier XM is <https://www.qualtrics.com/support/>. If SAP changes the Contact Channel, SAP will provide notice via <https://www.qualtrics.com/support/>. All other aspects of support are provided in accordance with SAP's Support Policy for Cloud Services./

Dukungan. Saluran Kontak untuk dukungan SAP Qualtrics for Supplier XM yaitu <https://www.qualtrics.com/support/>. Apabila SAP mengubah Saluran Kontak, SAP akan melakukan pemberitahuan melalui <https://www.qualtrics.com/support/>. Semua aspek dukungan lainnya diberikan sesuai dengan Kebijakan Dukungan SAP untuk Layanan Cloud.