

SAP Commerce Cloud

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 Commerce Cloud product(s) (and the related services named in the Fees section of this Supplement) ("Cloud Service"). 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 produk(-produk) SAP Commerce Cloud (dan layanan terkait yang ditentukan dalam pasal Imbalan pada Tambahan ini) ("Layanan Cloud"). Setiap dokumen yang dirujuk dalam Tambahan ini tersedia berdasarkan permintaan.

1. DEFINITIONS/ DEFINISI

- 1.1. **Contract Year** means a period of twelve consecutive months beginning on the first day of the Subscription Term or its annual anniversary./
Tahun Kontrak berarti periode dua belas bulan berturut-turut dimulai pada hari pertama pada Jangka Waktu Berlangganan atau peringatan tahunannya.
- 1.2. **End User** means an individual or business entity that accesses the Customer Cloud Service platform to view and/or purchase Customer goods or services./
Pengguna Akhir berarti entitas individu atau bisnis yang mengakses platform Layanan Cloud Pelanggan untuk menampilkan dan/atau membeli barang atau layanan Pelanggan.
- 1.3. **Gross Merchandize Value (GMV)** means Customer's and its Affiliates' total annual sales gross revenue for products or services that are purchased through Cloud Service platforms by End Users in a given Contract Year. Gross Merchandise Value shall exclude any shipping, handling and other costs charged to End Users. Any taxes, including VAT, along with any financing charges and interest for installments charged to End Users as part of any transaction shall also be excluded. Returns, refunds, cancellations, or credits granted by Customer or its Affiliates to End Users will not reduce the GMV amount./
Nilai Barang Niaga Kotor (Gross Merchandize Value - "GMV") berarti total pendapatan kotor penjualan tahunan Pelanggan dan Afiliasinya atas produk atau layanan yang dibeli melalui platform Layanan Cloud oleh Pengguna Akhir dalam Tahun Kontrak tertentu. Nilai Barang Niaga Kotor tidak akan menyertakan pengiriman, penanganan, dan biaya lain apa pun yang dibebankan kepada Pengguna Akhir. Pajak apa pun, termasuk PPN, bersama dengan setiap biaya finansial dan bunga untuk pemasangan yang dibebankan ke Pengguna Akhir sebagai bagian dari transaksi mana pun tidak akan disertakan. Pengembalian, pengembalian uang, pembatalan, atau kredit yang diberikan oleh Pelanggan atau Afiliasinya ke Pengguna Akhir tidak akan mengurangi jumlah GMV.
- 1.4. **Hosting Platform** means a hosted infrastructure to run the Cloud Service./
Platform Hosting berarti infrastruktur yang di-host untuk menjalankan Layanan Cloud.
- 1.5. **Orders** means the number of sales and service orders processed in a Contract Year by Customer and its Affiliates through the Cloud Service./
Pemesanan berarti jumlah pemesanan penjualan dan layanan yang diproses dalam Tahun Kontrak oleh Pelanggan dan Afiliasinya melalui Layanan Cloud.
- 1.6. **SAP Commerce Cloud Services Description** means the document describing the managed services provided by SAP as part of the Cloud Service located at <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> (and made available to Customer upon request)./
Deskripsi Layanan SAP Commerce Cloud berarti dokumen yang menjelaskan layanan terkelola yang disediakan oleh SAP sebagai bagian dari Layanan Cloud yang terdapat di <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> (dan disediakan untuk Pelanggan sesuai permintaan).

**2. CLOUD SERVICE/
LAYANAN CLOUD**

2.1. **Editions.** The Cloud Service is available in two editions: Standard and Professional, plus additional add-on services. The Cloud Service software functionality delivered with the each edition is specified in the SAP Commerce Technical and Functional Specifications document located at: <http://www.sap.com/about/agreements/policies/servicespecifications.html/>

Edisi. Layanan Cloud tersedia dalam dua edisi: Standard dan Professional, ditambah layanan add-on tambahan. Fungsionalitas perangkat lunak Layanan Cloud yang diberikan dengan masing-masing edisi ditentukan dalam dokumen Spesifikasi Teknis dan Fungsional SAP Commerce yang terdapat di: <http://www.sap.com/about/agreements/policies/servicespecifications.html>.

2.2. **Infrastructure Services.** The Cloud Service includes infrastructure services as described in the SAP Commerce Cloud Services Description./

Layanan Infrastruktur. Layanan Cloud mencakup layanan-layanan infrastruktur sebagaimana yang dijelaskan dalam Deskripsi Layanan SAP Commerce Cloud.

2.3. **Infrastructure.** SAP Commerce Cloud includes the infrastructure resources set forth in the table below:./

Infrastruktur. SAP Commerce Cloud mencakup sumber daya infrastruktur yang ditetapkan dalam tabel di bawah ini:

VPNs/ VPN	1	Usage Metric = Gateway/ Metrik Penggunaan = Portal
Storage/ Penyimpanan	5000	Usage Metric = GB of Storage/ Metrik Penggunaan = GB Penyimpanan

**3. FEES/
IMBALAN**

Except as specified below, the Usage Metrics for the Cloud Service are GMV and Orders, as specified in the Order Form./

Kecuali sebagaimana yang ditetapkan di bawah ini, Metrik Penggunaan untuk Layanan Cloud adalah GMV dan Pemesanan sebagaimana yang ditetapkan dalam Formulir Pemesanan.

3.1. **GMV.** For subscriptions to the Cloud Service using GMV as the Usage Metric, the initial unit includes €12,000,000 GMV per Contract year (identified in the Order Form as SAP Commerce Cloud, standard edition, GMV, access or SAP Commerce Cloud, professional edition, GMV, access). Customer must include additional GMV in its subscription as required to cover total GMV each Contract Year. SAP will convert the Euro price to Customer's local currency using SAP standard exchange rates, which will be made available to Customer upon request./

GMV. Untuk berlangganan Layanan Cloud yang menggunakan GMV sebagai Metrik Penggunaan, unit awal mencakup €12.000.000 GMV per Tahun Kontrak (diidentifikasi dalam Formulir Pemesanan sebagai SAP Commerce Cloud, standard edition, GMV, access atau SAP Commerce Cloud, professional edition, GMV, access). Pelanggan harus menyertakan GMV tambahan dalam langganannya sebagaimana yang diperlukan untuk mencakup total GMV setiap Tahun Kontrak. SAP akan mengonversikan harga Euro ke mata uang setempat Pelanggan menggunakan nilai tukar standar SAP, yang akan tersedia untuk Pelanggan berdasarkan permintaan.

3.2. **Orders.** Subscriptions to the Cloud Service using Orders as the Usage Metric are measured in units of 50,000 Orders per Contract Year. The initial unit is identified in the Order Form as SAP Commerce Cloud, standard edition, orders, access or SAP Commerce Cloud, professional edition, orders, access./

Pemesanan. Langganan untuk Layanan Cloud yang menggunakan Pemesanan sebagai Metrik Penggunaan diukur dalam unit 50.000 Pemesanan per Tahun Kontrak. Unit awal diidentifikasi dalam Formulir Pemesanan sebagai SAP Commerce Cloud, standard edition, orders, access atau SAP Commerce Cloud, professional edition, orders, access.

3.3. **Tenants.** The Usage Metric for the following services is Tenants. Tenants mean a customer-specific instance of the Cloud Service, and can only be purchased with the SAP Commerce Cloud, professional edition; SAP

Commerce Cloud, development environment; SAP Commerce Cloud, staging environment; and SAP Commerce Cloud, production environment./

Penyewa. Metrik Penggunaan untuk Layanan berikut adalah Penyewa. Penyewa berarti instance Layanan Cloud khusus pelanggan, dan hanya dapat dibeli dengan SAP Commerce Cloud, professional edition; SAP Commerce Cloud, development environment; SAP Commerce Cloud, staging environment; dan SAP Commerce Cloud, production environment.

- 3.4. **Additional Infrastructure.** Customer may subscribe to additional infrastructure in the form of optional additional storage and additional data center zones. For SAP Commerce Cloud, the Usage Metric for additional storage is GB of Storage and the Usage Metric for additional data zone is Entitlements Package. The Entitlements Package for the Cloud Service is a cluster set up in a data center location within a regional infrastructure availability zone./

Infrastruktur Tambahan. Pelanggan dapat berlangganan infrastruktur tambahan dalam bentuk penyimpanan tambahan opsional dan zona pusat data tambahan. Untuk SAP Commerce Cloud, Metrik Penggunaan untuk penyimpanan tambahan adalah GB Penyimpanan dan Metrik Penggunaan untuk zona data tambahan adalah Paket Kepemilikan. Paket Kepemilikan untuk Layanan Cloud adalah kluster yang disiapkan dalam lokasi pusat data dalam zona ketersediaan infrastruktur regional.

- 3.5. **Optional Services.** The following services may be added to a Cloud Service subscription for additional fees based on the following Usage Metrics./

Layanan Opsional. Layanan berikut dapat ditambahkan ke langganan Layanan Cloud untuk imbalan tambahan berdasarkan Metrik Penggunaan berikut.

- 3.5.1. **SAP Commerce Cloud, citizen engagement accelerator.** The Usage Metric for SAP Commerce Cloud, citizen engagement accelerator is Orders measured in units of 50,000 Orders per Contract Year./

SAP Commerce Cloud, citizen engagement accelerator. Metrik Penggunaan untuk SAP Commerce Cloud, citizen engagement accelerator adalah Pemesanan yang diukur dalam unit sebesar 50.000 Pemesanan per Tahun Kontrak.

- 3.5.2. **SAP Commerce Cloud, travel accelerator.** The Usage Metric for SAP Commerce Cloud, travel accelerator is Orders measured in units of 50,000 Orders per Contract Year./

SAP Commerce Cloud, travel accelerator. Metrik Penggunaan untuk SAP Commerce Cloud, travel accelerator adalah Pemesanan yang diukur dalam unit sebesar 50.000 Pemesanan per Tahun Kontrak.

- 3.5.3. **SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator.** The Usage Metric for SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator is Orders measured in units of 50,000 Orders per Contract Year or GMV. For subscriptions to SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator using GMV as the Usage Metric, the initial unit size is €12,000,000 GMV per Contract year (identified in in the Order Form as SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator, access). Customer must include additional GMV in its subscription as required to cover total GMV each Contract Year./

SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator. Metrik Penggunaan untuk SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator adalah Pemesanan yang diukur dalam unit sebesar 50.000 Pemesanan per Tahun Kontrak atau GMV. Untuk berlangganan SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator yang menggunakan GMV sebagai Metrik Penggunaan, ukuran unit awal adalah €12.000.000 GMV per tahun Kontrak (diidentifikasi dalam Formulir Pemesanan sebagai SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator, access). Pelanggan harus menyertakan GMV tambahan dalam langganannya sebagaimana yang diperlukan untuk mencakup total GMV setiap Tahun Kontrak.

- 3.5.4. **SAP Commerce Cloud, financial services accelerator.** The Usage Metric for SAP Commerce Cloud, financial services accelerator is Orders measured in units of 50,000 Orders per Contract Year./

SAP Commerce Cloud, financial services accelerator. Metrik Penggunaan untuk SAP Commerce Cloud, financial services accelerator adalah Pemesanan yang diukur dalam unit 50.000 Pemesanan per Tahun Kontrak.

- 3.5.5. **SAP Commerce Cloud, data hub.** The Usage Metric for SAP Commerce Cloud, data hub is Tenants./

SAP Commerce Cloud, data hub. Metrik Penggunaan untuk SAP Commerce Cloud, data hub adalah Penyewa.

4. CUSTOMER DATA/ DATA PELANGGAN

- 4.1. Customer Obligations/Responsibilities./
Kewajiban/Tanggung Jawab Pelanggan.
- 4.1.1. Customer may integrate Customer's third-party payment gateway with the Cloud Service to provide payment status information, provided Customer may not provide to or store in the Cloud Service any other information stored on such Customer payment gateway (including credit card information)./
Pelanggan dapat mengintegrasikan portal pembayaran pihak ketiga Pelanggan dengan Layanan Cloud untuk menyediakan informasi status pembayaran, dengan ketentuan bahwa Pelanggan tidak dapat memberikan kepada atau menyimpan dalam Layanan Cloud setiap informasi lain yang disimpan pada portal pembayaran Pelanggan tersebut (termasuk informasi kartu kredit).
- 4.1.2. For the Standard edition of the Cloud Service, Customer will maintain the Cloud Service application framework on a currently supported version. Customer must determine which SAP-supplied software updates to apply to its environments. SAP will not manage Customer applications in the Cloud Service which are running on unsupported versions of the SAP software. For the Professional edition of the Cloud Service, Customer must upgrade the hosted SAP software annually to the latest version (from initial go live) as part of the included Platinum Upgrade Service./
Untuk edisi Layanan Cloud Standard, Pelanggan akan memelihara kerangka kerja aplikasi Layanan Cloud pada versi yang didukung saat ini. Pelanggan harus menentukan pembaruan perangkat lunak mana yang dipasok SAP untuk diterapkan ke lingkungannya. SAP tidak akan mengelola aplikasi Pelanggan dalam Layanan Cloud yang berjalan pada versi perangkat lunak SAP yang tidak didukung. Untuk edisi Layanan Cloud Profesional, Pelanggan harus meningkatkan (upgrade) perangkat lunak SAP yang diselenggarakan tahunan ke versi terbaru (dari go live awal) sebagai bagian dari Layanan Peningkatan Platinum yang dicakup.
- 4.1.3. If Customer subscribes to an additional Data Center Zone, Customer is responsible for ensuring any third-party applications or Customer-specific code are properly installed and functioning in the additional Data Center Zone./
Jika Pelanggan berlangganan Zona Pusat Data tambahan, Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan aplikasi pihak ketiga mana pun atau kode khusus Pelanggan terinstal dengan benar dan berfungsi dalam Zona Pusat Data tambahan.
- 4.2. Responsibility for Customer Data/
Tanggung Jawab atas Data Pelanggan
- 4.2.1. SAP reserves the right to remove or require Customer to remove any Customer Data (or third party information) which SAP reasonably believes breaches any applicable laws or regulations or any third party's rights. SAP will notify Customer if it removes any Customer Data (or third party information) in accordance with this clause./
SAP berhak untuk menghapus atau meminta Pelanggan untuk menghapus Data Pelanggan mana pun (atau informasi pihak ketiga) yang diyakini SAP secara wajar telah melanggar undang-undang atau peraturan apa pun yang berlaku atau hak pihak ketiga mana pun. SAP akan memberi tahu Pelanggan jika pihaknya menghapus Data Pelanggan mana pun (atau informasi pihak ketiga) sesuai dengan klausul ini.
- 4.2.2. If Customer installs or enables any applications or web services of third parties for integration with the Cloud Service, SAP may allow those third party providers to access Customer Data as required for the interoperation of the third party applications or web services with the Cloud Service. SAP is not responsible for any negative effects on the Cloud Service, nor any disclosure, modification or deletion of Customer Data, caused by the third party applications or web services or third party providers./
Jika Pelanggan menginstal atau mengaktifkan setiap aplikasi atau layanan web pihak ketiga untuk integrasi dengan Layanan Cloud, SAP dapat mengizinkan penyedia pihak ketiga tersebut untuk mengakses Data Pelanggan yang diperlukan untuk interoperasi aplikasi pihak ketiga atau layanan web dengan Layanan Cloud. SAP tidak bertanggung jawab atas setiap dampak negatif pada Layanan Cloud, maupun setiap pengungkapan, modifikasi atau penghapusan Data Pelanggan, yang disebabkan oleh layanan web atau aplikasi pihak ketiga atau penyedia pihak ketiga.

**5. AVAILABILITY./
KETERSEDIAAN.**

The Service Level Agreement for SAP Cloud Services referenced in the Order Form and the SAP System Availability Warranty in the GTC are superseded by the following, only as expressly noted:./

Perjanjian Tingkat Layanan untuk Layanan Cloud SAP yang dirujuk dalam Formulir Pemesanan dan Jaminan Ketersediaan Sistem SAP dalam GTC digantikan dengan berikut ini, hanya sebagaimana dicatat secara tegas:

- 5.1. **“Available”** or **“Availability”** means that in relation to the production environment of the Hosting Platform, the raw web page code (html or similar code, but excluding content, third party service calls and custom code developed by Customer or its implementation firm) loads to a user’s browser in under 1 second (as measured by the reporting tools within the SAP network) to Customer for 99.95% of the time (7x24) in any calendar month, excluding Scheduled Maintenance (or a change to the Managed Services) as specified in the SAP Commerce Cloud Services Description (**“Service Level Objective”**)./
- “Tersedia”** atau **“Ketersediaan”** berarti dalam kaitannya dengan lingkungan produksi Platform Hosting, pemuatan kode halaman web mentah (html atau kode semacamnya tetapi tidak termasuk konten, panggilan layanan pihak ketiga dan kode kustom yang dikembangkan oleh Pelanggan atau perusahaan implementasinya) pada browser pengguna di bawah 1 detik (sebagaimana yang dihitung oleh tool pelaporan dalam jaringan SAP) untuk Pelanggan selama 99,95% dari keseluruhan waktu (7x24) pada bulan kalender kapan pun, kecuali Pemeliharaan Terjadwal (atau perubahan dalam Layanan Terkelola) sebagaimana yang ditetapkan dalam Deskripsi Layanan SAP Commerce Cloud (**“Sasaran Tingkat Layanan”**).
- 5.2. Customer shall provide SAP with notice ten days prior to any maintenance to be performed by Customer which may impact the performance of the Cloud Service by opening a ticket with SAP through SAP support channels set forth in the Support Policy for SAP Cloud Services./
- Pelanggan harus memberi tahu SAP sepuluh hari sebelum pemeliharaan apa pun yang akan dilaksanakan oleh Pelanggan yang dapat memengaruhi kinerja Layanan Cloud dengan mengajukan tiket kepada SAP melalui jalur dukungan SAP yang dinyatakan dalam Kebijakan Dukungan untuk Layanan Cloud SAP.
- 5.3. In the event SAP believes Customer-specific code is affecting performance or security of the Cloud Service, SAP will notify Customer (which may be by email to Customer’s administrative user) detailing the reasons for such belief. Customer will respond to SAP within seven days and will thereafter cooperate with SAP to determine the root cause of the performance issues, which may include a joint review of the Customer-specific code. Customer will institute any reasonable recommendations made by SAP to correct the performance issues caused by Customer-specific code. SAP is not responsible for any failure to achieve the Service Level Objective caused by Customer-specific code./
- Apabila SAP memercayai kode khusus Pelanggan memengaruhi kinerja atau keamanan Layanan Cloud, SAP akan memberi tahu Pelanggan (dapat melalui email kepada pengguna administratif Pelanggan) yang memperinci alasan kepercayaan tersebut. Pelanggan akan memberikan tanggapan kepada SAP dalam tujuh hari dan setelahnya akan bekerja sama dengan SAP untuk menentukan akar masalah dari permasalahan kinerja, yang dapat mencakup peninjauan bersama kode khusus Pelanggan. Pelanggan akan melakukan rekomendasi yang wajar yang dibuat oleh SAP untuk memperbaiki masalah kinerja yang disebabkan oleh kode khusus Pelanggan. SAP tidak bertanggung jawab atas kegagalan untuk mencapai Sasaran Tingkat Layanan yang disebabkan oleh kode khusus Pelanggan.

**6. IMPLEMENTATION SERVICES./
LAYANAN IMPLEMENTASI.**

- 6.1. Customer is responsible for engaging an implementation firm that will provide implementation services for the initial set-up, configuration and integration of the Cloud Service and that will provide first level help-desk support and application support. All implementation firm services are provided under a separate agreement between Customer and the implementation firm. Customer is solely responsible for any services, features, functionality, or extensions provided or deployed by the implementation firm. None of these services, features, functionality, or extensions provided by Customer or its implementation firm is part of the Cloud Service./
- Pelanggan bertanggung jawab untuk melibatkan perusahaan implementasi yang akan menyediakan layanan implementasi untuk pengaturan, konfigurasi, dan integrasi awal Layanan Cloud dan yang akan memberikan bantuan dukungan dan dukungan aplikasi tingkat pertama. Semua layanan perusahaan implementasi disediakan berdasarkan perjanjian terpisah antara Pelanggan dan perusahaan implementasi. Pelanggan

bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap layanan, fitur, fungsi, atau ekstensi yang diberikan atau ditempatkan oleh perusahaan implementasi. Layanan, fitur, fungsi, atau ekstensi yang disediakan oleh Pelanggan atau perusahaan implementasinya bukanlah bagian dari Layanan Cloud.

7. EXCLUDED SERVICES./ PENGECUALIAN LAYANAN.

The following activities are not in scope of the Cloud Service:/
Aktivitas berikut tidak termasuk dalam cakupan Layanan Cloud:

- 7.1. Implementation services (including deployment, initial set-up, configuration, customization and integration of the Cloud Service);/
Layanan implementasi (termasuk penempatan, pengaturan awal, konfigurasi, penyesuaian dan integrasi Layanan Cloud);
 - 7.2. Support services (including first-level help desk support) for customized code, third party applications and third party web services (including credit card payment processing and SSL certificates);/
Layanan dukungan (mencakup dukungan tingkat pertama) untuk kode yang disesuaikan, aplikasi pihak ketiga, dan layanan web pihak ketiga (mencakup pemrosesan pembayaran dengan kartu kredit dan sertifikat SSL);
 - 7.3. Applying software application upgrades and updates for SAP Commerce Cloud, except that the Professional edition includes one technical platform upgrade (per year following initial go live) of the base solution of the SAP software as part of the Platinum Upgrade Service./
Penerapan peningkatan dan pembaruan aplikasi perangkat lunak untuk SAP Commerce Cloud, kecuali bahwa edisi Professional mencakup satu peningkatan platform teknis (per tahun setelah go live awal) dari solusi dasar perangkat lunak SAP sebagai bagian dari Layanan Peningkatan Platinum.
- 8. EU ACCESS.** The EU Access option is not available for the Cloud Service./
AKSES UE. Opsi Akses UE tidak tersedia untuk Layanan Cloud.

9. PACKAGED CLOUD SERVICE/ PAKET LAYANAN CLOUD

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

Jika Layanan Cloud disertakan dengan SAP Qualtrics Digital CX untuk imbalan tunggal (secara bersama-sama disebut sebagai “**Paket Layanan Cloud SAP Qualtrics**”), syarat-syarat tambahan berikut ini berlaku untuk Paket Layanan Cloud SAP Qualtrics tersebut:

- 9.1. **Use Restriction.** The use of SAP Qualtrics Digital CX as identified in an Order is included with the Cloud Service and may only be used in conjunction with the Cloud Service./
Batasan Penggunaan. Penggunaan SAP Qualtrics Digital CX sebagaimana yang diidentifikasi dalam Pemesanan disertakan dengan Layanan Cloud dan hanya dapat digunakan sesuai dengan Layanan Cloud.
- 9.2. **Users.** User means individuals authorized to access SAP Qualtrics Digital CX in the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service./
Pengguna. Pengguna berarti individu yang secara resmi dapat mengakses SAP Qualtrics Digital CX dalam Paket Layanan Cloud SAP Qualtrics.
- 9.3. **Usage Metric and Limitations Based on GMV.** Subscriptions to the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service using GMV as the Usage Metric are measured in units of €12,000,000 GMV per Contract year and includes 100 Users of SAP Qualtrics Digital CX per Contract year./
Metrik Penggunaan dan Pembatasan Berdasarkan GMV. Langganan atas Paket Layanan Cloud SAP Qualtrics yang menggunakan GMV sebagai Metrik Penggunaan diukur dalam unit €12.000.000 GMV per tahun Kontrak dan mencakup 100 Pengguna SAP Qualtrics Digital CX per tahun Kontrak.
- 9.4. **Usage Metric and Limitations Based on Orders.** Subscriptions to the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service using Orders as the Usage Metric are measured in units of 50,000 Orders per Contract Year and includes 100 Users of SAP Qualtrics Digital CX per Contract Year./

Metrik Penggunaan dan Pembatasan Berdasarkan Pemesanan. Langganan atas Paket Layanan Cloud SAP Qualtrics yang menggunakan Pemesanan sebagai Metrik Penggunaan diukur dalam unit 50.000 Pemesanan per Tahun Kontrak dan mencakup 100 Pengguna SAP Qualtrics Digital CX per Tahun Kontrak.

- 9.5. **Customer Data Deletion.** Customer is responsible for deleting all Customer Data upon termination. SAP will provide Customer a means to accomplish such deletion./

Penghapusan Data Pelanggan. Pelanggan bertanggung jawab untuk menghapus semua Data Pelanggan setelah pengakhiran. SAP akan memberikan sarana kepada Pelanggan untuk menyelesaikan penghapusan tersebut.

- 9.6. **Support.** The Contact Channel for support for SAP Qualtrics Digital CX 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 Digital CX yaitu <https://www.qualtrics.com/support/>. Apabila SAP mengganti Saluran Kontak, SAP akan memberi tahu melalui <https://www.qualtrics.com/support/>. Semua aspek dukungan lainnya diberikan sesuai dengan Kebijakan Dukungan SAP untuk Layanan Cloud.