SAP Engagement Cloud
Supplemental Terms and Conditions/
Syarat dan Ketentuan Tambahan
SAP Engagement Cloud

This Supplement is part of an Agreement between SAP and Customer and applies solely to the SAP Engagement Cloud Service./
Tambahan ini merupakan bagian dari Perjanjian antara SAP dengan Pelanggan dan berlaku hanya untuk Layanan Cloud SAP Engagement.

1. DEFINITIONS/ DEFINISI

1.1. "**Capacity Services**" means the individual services comprising the Cloud Service identified in Attachment A, as may be updated by SAP from time-to-time with additional Capacity Services./
"**Layanan Kapasitas**" berarti layanan individual yang terdiri dari Layanan Cloud yang diidentifikasi dalam Lampiran A, sebagaimana yang dapat diperbarui oleh SAP selama jangka waktu tertentu dengan Layanan Kapasitas tambahan.

1.2. "**Capacity Unit**" is a ratio of services consumed via the Cloud Service and is calculated as set forth in this Supplement./
"**Unit Kapasitas**" adalah rasio layanan yang digunakan melalui Layanan Cloud dan dihitung sebagaimana ditetapkan dalam Tambahan ini.

1.3. "**Capacity Units of Measure**" are the types of metrics used to measure use of a particular Capacity Service./
"**Unit Ukuran Kapasitas**" adalah tipe metrik yang digunakan untuk mengukur penggunaan Layanan Kapasitas tertentu.

1.4. **"Capacity Unit Value**" is the numerical value assigned to a specific Cloud Service that, when multiplied by the number of used Capacity Units of Measure, results in the consumed Capacity Units./
"Nilai Unit Kapasitas" adalah nilai numerik yang ditetapkan untuk Layanan Kapasitas khusus yang jika dikalikan dengan jumlah Unit Ukuran Kapasitas yang digunakan, menghasilkan Unit Kapasitas yang digunakan.

1.5. "**Contact**" is each individual data object for each customer, prospect, business partner, or constituent profile managed via the Cloud Service./
"**Kontak**" adalah setiap objek data individual untuk setiap pelanggan, prospek, mitra bisnis, atau profil konstituen yang dikelola melalui Layanan Cloud.

1.6. "**Contract Month**" means, in relation to the Usage Metric, a period starting on the day in a calendar month that is the same numerically corresponding day as the Order Form Effective Date, and ending on the numerically corresponding day in the next calendar month, except that if there is no numerically corresponding day in the calendar month in which that period is to end, that period shall end on the last day in the next calendar month./
"**Bulan Kontrak**" berarti, terkait dengan Metrik Penggunaan, periode yang dimulai pada hari dalam suatu bulan kalender yang merupakan hari yang sesuai, yang sama secara numerik dengan Tanggal Mulai Berlaku Formulir Pemesanan, dan berakhir pada hari yang sesuai secara numerik pada bulan kalender berikutnya, kecuali jika tidak terdapat hari yang sesuai secara numerik dalam bulan kalender yang menjadi akhir periode, periode tersebut akan berakhir pada hari terakhir dalam bulan kalender berikutnya.

1.7. "**Tenant**" is a customer-specific instance of the Cloud Service./
"**Penyewa**" adalah instance khusus pelanggan dari Layanan Cloud.

2. USAGE METRIC/ METRIK PENGGUNAAN

2.1. The Usage Metric for the SAP Engagement Cloud, enterprise edition Cloud Service is Contacts, in blocks of 100, 000 per Contract Month. For this Cloud Service, Contact refers to unique IDs in the contact database, i.e. the unique IDs of customers, prospects, employees, business partners and other constituents as entered into the Cloud Service entered by the Customer. Customer is solely responsible for deleting Contacts no longer required by Customer and for ensuring there are no duplicate IDs for the same individual. This Cloud Service includes 100 Capacity Units per block of 100 000 Contacts per contract month./

Metrik Penggunaan untuk Layanan Cloud SAP Engagement Cloud, enterprise edition adalah Kontak, dalam blok sebanyak 100.000 per Bulan Kontrak. Untuk Layanan Cloud ini, Kontak mengacu pada ID unik dalam basis data kontak, yaitu ID unik pelanggan, calon pelanggan, karyawan, mitra bisnis, dan konstituen lain sebagaimana yang dimasukkan ke dalam Layanan Cloud oleh Pelanggan. Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya untuk menghapus Kontak yang tidak lagi diperlukan serta memastikan tidak ada ID duplikat untuk individu yang sama. Layanan Cloud ini mencakup 100 Unit Kapasitas per blok sebesar 100.000 Kontak per bulan kontrak.

2.2. The Usage Metric for the SAP Engagement Cloud, additional capacity units Cloud Service is Capacity Units, in blocks of 1000 Capacity Units per Contract Month. Each Capacity Service specified in Attachment A has a corresponding Capacity Unit of Measure and Capacity Unit Value. To calculate the number of Capacity Units consumed through use of each Capacity Service, the total amount of Capacity Units of Measure used during the year is multiplied by the Capacity Unit Value to arrive at the number of Capacity Units consumed by that Capacity Service. Customer may consume Capacity Units up to the total amount stated in the Order Form for each year. Unused Capacity Units may not be carried over into any subsequent year. Overages will be calculated based on the average monthly Capacity Units used by the Customer within each twelve-month period starting from the Order Form Effective Date, such that the average monthly usage will be compared to licensed metrics on a monthly basis to determine overage./
Metrik Penggunaan untuk Layanan Cloud SAP Engagement Cloud, additional capacity units adalah Unit Kapasitas dalam blok sebanyak 1000 Unit Kapasitas per Bulan Kontrak. Setiap Layanan Kapasitas yang ditetapkan dalam Lampiran A memiliki Unit Ukuran Kapasitas dan Nilai Unit Kapasitas yang sesuai. Untuk menghitung jumlah Unit Kapasitas yang digunakan melalui setiap penggunaan Layanan Kapasitas, total jumlah Unit Ukuran Kapasitas yang digunakan selama tahun tersebut dikalikan dengan Nilai Unit Kapasitas hingga sesuai dengan jumlah Unit Kapasitas yang digunakan oleh Layanan Kapasitas tersebut. Pelanggan dapat menggunakan Unit Kapasitas hingga jumlah total yang dinyatakan dalam Formulir Pemesanan untuk setiap tahun. Unit Kapasitas yang tidak digunakan tidak dapat diakumulasi ke tahun berikutnya. Kelebihan akan dihitung berdasarkan Unit Kapasitas bulanan rata-rata yang digunakan oleh Pelanggan dalam setiap periode dua belas bulan yang dimulai dari Tanggal Mulai Berlaku Formulir Pemesanan, sehingga penggunaan bulanan rata-rata akan dibandingkan dengan metrik berlisensi setiap bulan untuk menentukan kelebihan.

Calculation example: If there was 2 Terabyte of the Open Data Queries Capacity Service used in one Contract Month, the resulting consumption would be 160 Capacity Units (i.e., 2 Terabyte of Open Data Queries * 80 Capacity Unit Value = 160 Capacity Units)./
Contoh perhitungan: Jika ada 2 Terabita Layanan Kapasitas Kueri Data Terbuka yang digunakan dalam satu Bulan Kontrak, penggunaan yang dihasilkan adalah 160 Unit Kapasitas (yaitu 2 Terabita dari Kueri Data Terbuka × 80 Nilai Unit Kapasitas = 160 Unit Kapasitas).

2.3. The Usage Metric for the SAP Engagement Cloud, test tenant is Tenant. The test tenant is a non-productive tenant and may only be used for non-productive development and testing./
Metrik Penggunaan untuk SAP Engagement Cloud, test tenant adalah Penyewa. Penyewa tes adalah penyewa nonproduktif dan hanya dapat digunakan untuk pengembangan dan pengujian nonproduktif.

3. ADDITIONAL TERMS/ SYARAT-SYARAT TAMBAHAN

3.1. Data Processing. Customer agrees that SAP may track user interactions with the Cloud Service and page performance-related data on the Cloud Service platform UI. SAP will use this collected data to identify problems in time, improve user experience and facilitate and improve operation of the Cloud Service. Any data collected is only used for these product development purposes. Customer may not use the Cloud Service to process any special categories of personal data as set out in Article 9 of the GDPR and all other applicable data protection laws. In deviation from the Product Development Schedule, SAP may as the Customer's processor and under the terms of the Personal Data Processing Agreement for SAP Cloud Services and as instructed by Customer hereby anonymize Customer Data in order to use the so-anonymized data for the purposes of (i) developing and improving the Cloud Service and other products and services of SAP, SAP SE and SAP Affiliates and (ii) benchmarking purposes as further described in this paragraph. When using Customer Data for benchmarking purposes, SAP, SAP SE and SAP Affiliates will aggregate the anonymized data with other anonymized data, including the data of other customers so long as such aggregation omits any data that would enable the identification of Customer, Customer's clients, or any individual, company or organization ("Aggregated Data"). SAP, SAP SE and SAP Affiliates may use the Aggregated Data for the purpose of benchmarking industry

practices, in particular for (i) creating and making available to Customer and SAP analyses on Customer's usage of the Cloud Service services (which SAP will also use to improve the Cloud Service), and (ii) creating and making publicly available anonymous market, trend and/or usage analysis./
Pemrosesan Data. Pelanggan setuju bahwa SAP dapat melacak interaksi pengguna dengan Layanan Cloud dan data terkait kinerja halaman pada UI platform Layanan Cloud. SAP akan menggunakan data yang dikumpulkan ini untuk mengidentifikasi masalah secara tepat waktu, meningkatkan pengalaman pengguna, dan memfasilitasi serta meningkatkan pengoperasian Layanan Cloud. Setiap data yang dikumpulkan hanya digunakan untuk tujuan pengembangan produk ini. Pelanggan tidak dapat menggunakan Layanan Cloud untuk memproses setiap kategori khusus data pribadi sebagaimana yang dijabarkan dalam Pasal 9 GDPR dan semua peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku lainnya. Menyimpang dari Skedul Pengembangan Produk, SAP dapat, sebagai prosesor Pelanggan dan berdasarkan syarat-syarat Perjanjian Pemrosesan Data Pribadi untuk Layanan Cloud SAP dan sebagaimana yang diinstruksikan oleh Pelanggan, dengan ini menganonimkan Data Pelanggan untuk menggunakan data yang dianonimkan tersebut untuk tujuan (i) mengembangkan dan meningkatkan Layanan Cloud dan produk serta layanan lain dari SAP, SAP SE, dan Afiliasi SAP dan (ii) tujuan penentuan tolok ukur (benchmarking) sebagaimana yang dijelaskan lebih lanjut dalam ayat ini. Ketika menggunakan Data Pelanggan untuk tujuan penentuan tolok ukur (benchmarking), SAP, SAP SE, dan Afiliasi SAP akan menggabungkan data anonim dengan data anonim lain, termasuk data pelanggan lain selama penggabungan tersebut menghilangkan data apa pun yang dapat memungkinkan identifikasi Pelanggan, klien Pelanggan, atau setiap individu, perusahaan, atau organisasi ("Data Agregat"). SAP, SAP SE, dan Afiliasi SAP dapat menggunakan Data Agregat untuk tujuan penentuan tolok ukur (benchmarking) praktik industri, secara khusus untuk (i) membuat dan menyediakan analisis penggunaan Pelanggan atas Layanan Cloud kepada Pelanggan dan SAP (yang juga akan digunakan oleh SAP untuk meningkatkan Layanan Cloud), dan (ii) membuat dan menyediakan analisis pasar, tren, dan/atau penggunaan anonim untuk publik.

3.2. Google Match. If Customer integrates the Cloud Service with Google Customer Match, Customer will comply with the Google Customer Match policies available at https://support.google.com/adspolicy/answer/6299717?hl=en/
Google Match. Jika Pelanggan mengintegrasikan Layanan Cloud dengan Google Customer Match, Pelanggan akan mematuhi kebijakan Google Customer Match yang tersedia di https://support.google.com/adspolicy/answer/6299717?hl=en

ATTACHMENT A
to
SAP Engagement Cloud
Supplemental Terms and Conditions/
LAMPIRAN A
untuk
Syarat dan Ketentuan Tambahan
SAP Engagement Cloud

1. DEFINITIONS/
DEFINISI

1.1. "Business Areas" are active logical entities representing organizational units (such as brands or regions) used to control user access and data isolation, calculated based on the maximum number of active Business Areas existing within the Cloud Service on any single day within the Contract Month./
"Area Bisnis" adalah entitas logis aktif yang mewakili unit organisasi (seperti merek atau wilayah) yang digunakan untuk mengendalikan akses pengguna dan isolasi data, yang dihitung berdasarkan jumlah maksimum Area Bisnis aktif yang ada dalam Layanan Cloud pada satu hari dalam Bulan Kontrak.

1.2. "Conversational Messages" is the total sum of all messages sent via the Cloud Service across any conversational channel, regardless of content or message type, within a Contract Month/
"Pesan Percakapan" adalah total jumlah semua pesan yang dikirimkan melalui Layanan Cloud di seluruh saluran percakapan, terlepas dari konten atau tipe pesan, dalam satu Bulan Kontrak

1.3. "Emails" are messages, jobs, or tasks processed by the Cloud Service in a Contract Month./
"Email" adalah pesan, pekerjaan, atau tugas yang diproses oleh Layanan Cloud dalam satu Bulan Kontrak.

1.4. "Engagement Accounts" are the total number of unique companies and subsidiaries managed within the Cloud Service in a Contract Month. Each engagement account is counted based on its unique ID entry. This includes all accounts synchronized from external systems (such as SAP Sales Cloud) for marketing engagement./
"Akun Keterlibatan" adalah jumlah total perusahaan unik dan anak perusahaan yang dikelola dalam Layanan Cloud dalam satu Bulan Kontrak. Setiap akun keterlibatan dihitung berdasarkan entri ID uniknya. Hal ini mencakup semua akun yang disinkronkan dari sistem eksternal (seperti SAP Sales Cloud) untuk keterlibatan pemasaran.

1.5. "Open Data Queries" are the total number of requests processed by the Cloud Service to scan data and return specific, calculated results in a Contract Month./
"Kueri Data Terbuka" adalah total jumlah permintaan yang diproses oleh Layanan Cloud untuk memindai data dan mengembalikan hasil tertentu yang dihitung dalam satu Bulan Kontrak.

1.6. "Open Data Storage" is the total volume of data loaded into or modified within the Open Data environment by the Cloud Service during a Contract Month./
"Penyimpanan Data Terbuka" adalah total volume data yang dimuat ke dalam atau diubah dalam lingkungan Data Terbuka oleh Layanan Cloud selama satu Bulan Kontrak.

1.7. "Mobile Pass Operations" means each Mobile Wallet Pass that is generated by the Cloud Service as a result of Customer end user action./
"Operasi Mobile Pass" berarti setiap Mobile Wallet Pass yang dihasilkan oleh Layanan Cloud sebagai hasil dari tindakan pengguna akhir Pelanggan.

1.8. "Monthly Active Users (MAU)" is the total number of unique active users identified in the SAP Cloud Service database or represented by device hardware ID, that have recorded at least one qualifying activity event (login, logout, custom, or internal event) within a calendar month, deduplicated by SAP by user identity and device, and calculated on the 1st of each month for the preceding month./
"Pengguna Aktif Bulanan (Monthly Active Users/MAU)" adalah jumlah total pengguna aktif unik yang diidentifikasi dalam basis data Layanan Cloud SAP atau yang diwakili oleh ID perangkat keras yang telah mencatat setidaknya satu peristiwa aktivitas yang memenuhi syarat (login, logout, kustom, atau peristiwa internal) dalam suatu bulan kalender, yang dideduplikasi oleh SAP berdasarkan identitas dan perangkat pengguna, dan dihitung pada tanggal 1 setiap bulan untuk bulan sebelumnya.

1.9. “SMS / MMS Messages” are the total monthly aggregated count of SMS and MMS messages through the Cloud Service, regardless of content or campaign, within a Contract Month. Each 160-character segment counts as one SMS message. Each multimedia message counts as one MMS message./
“Pesan SMS / MMS” adalah total jumlah gabungan bulanan pesan SMS dan MMS melalui Layanan Cloud, terlepas dari konten atau kampanye, dalam satu Bulan Kontrak. Setiap segmen 160 karakter dihitung sebagai satu pesan SMS. Setiap pesan multimedia dihitung sebagai satu pesan MMS.

1.10. “Synchronized Digital Advertising Contacts” means each Contact that is synchronized by the Cloud Service with a digital advertising network supported within a Contract Month./
“Kontak Periklanan Digital yang Disinkronkan” berarti setiap Kontak yang disinkronkan oleh Layanan Cloud dengan jaringan periklanan digital yang didukung dalam satu Bulan Kontrak.

1.11. “Terabyte” means one terabyte or 1000 gigabytes of data usage, and will be calculated on a threshold basis, with any usage exceeding a full terabyte interval being rounded to the next full terabyte (e.g. 1.1TB would be rounded to 2)./
"Terabita" berarti satu terabita atau 1.000 gigabita penggunaan data, dan akan dihitung berdasarkan ambang batas, dengan penggunaan apa pun yang melebihi interval terabita penuh akan dibulatkan ke terabita penuh berikutnya (misalnya 1,1 TB akan dibulatkan menjadi 2).

1.12. “Web Impressions” is the total count of Web Channel campaigns rendered to a visitor in a Contract Month, such that if one page displays three campaigns, it counts as three Web Channel impressions. User interactions (clicks or conversions) and automated on-site product recommendations are not counted as Web impressions./
"Impresi Web" adalah jumlah total kampanye Saluran Web yang diberikan kepada seorang pengunjung dalam suatu Bulan Kontrak; misalnya, jika satu halaman menampilkan tiga kampanye, halaman tersebut akan dihitung sebagai tiga impresi Saluran Web. Interaksi pengguna (klik atau konversi) dan rekomendasi produk otomatis di situs juga tidak dihitung sebagai impresi Web.

NUMBER OF CAPACITY UNITS CONSUMED PER MONTH/ JUMLAH UNIT KAPASITAS YANG DIGUNAKAN PER BULAN					
CAPACITY SERVICE/ LAYANAN KAPASITAS	**CAPACITY UNITS OF MEASURE (RANGE)/ UNIT UKURAN KAPASITAS (RENTANG)**				
	100,000 - 999,999/ 100.000 - 999.999	1,000,000 - 4,999,999/ 1.000.000 - 4.999.999	5,000,000 – 7,999,999/ 5.000.000 - 7.999.999	8,000,000- 49,999,999/ 8.000.000 - 49.999.999	50,000,000+/ 50.000.000+
	CAPACITY UNIT VALUE/ NILAI UNIT KAPASITAS				
Emails/ Email	0.0004/ 0,0004	0.0003/ 0,0003	0.0002/ 0,0002	0.00015/ 0,00015	0.00013/ 0,00013
Web Impressions/ Impresi Web	0.00185/ 0,00185	0.00175/ 0,00175	0.0016/ 0,0016	0.0014/ 0,0014	0.00136/ 0,00136
Mobile Pass Operations/ Operasi Mobile Pass	0.011/ 0,011	0.0098/ 0,0098	0.009/ 0,009	0.00885/ 0,00885	0.00878/ 0,00878
Synchronized Digital Advertising Contacts/ Kontak Periklanan Digital yang Disinkronkan	0.0075/ 0,0075	0.001/ 0,001	0.0003/ 0,0003	0.00015/ 0,00015	0.00014/ 0,00014
Mobile Monthly Active Users/ Pengguna Aktif Bulanan Seluler	0.0025/ 0,0025	0.0017/ 0,0017	0.0014/ 0,0014	0.00125/ 0,00125	0.00120/ 0,00120
SMS/MMS Messages/ Pesan SMS/MMS	0.00125/ 0,00125	0.0002/ 0,0002	0.00015/ 0,00015	0.0001/ 0,0001	0.00008/ 0,00008
Conversational Messages/ Pesan Percakapan	0.006/ 0,006	0.0003/ 0,0003	0.00006/ 0,00006	0.00003/ 0,00003	0.000025/ 0,000025
Engagement Accounts/ Akun Keterlibatan	0.007/ 0,007	0.0055/ 0,0055	0.0035/ 0,0035	0.0015/ 0,0015	0.0015/ 0,0015

Calculation example: If 500,000 of the 'Emails' Capacity Service is used in one Contract Month (i.e. 500 000 emails are sent), 500,000 would be multiplied by the Capacity Unit Value for Emails of 0.0004 to arrive at 200 Capacity Units consumed. Similarly, if 2,000,000 emails are sent in a Contract Month, the calculation is 2,000,000 * 0.0003 = 600 Capacity Units consumed./

Contoh perhitungan: Jika 500.000 dari Layanan Kapasitas "Email" digunakan dalam satu Bulan Kontrak (yaitu 500.000 email dikirim), maka 500.000 akan dikalikan dengan Nilai Unit Kapasitas untuk Email sebesar 0,0004 sehingga menghasilkan 200 Unit Kapasitas yang digunakan. Demikian pula, jika 2.000.000 email dikirim dalam satu Bulan Kontrak, maka perhitungannya adalah 2.000.000 × 0,0003 = 600 Unit Kapasitas yang digunakan.

NUMBER OF CAPACITY UNITS CONSUMED PER MONTH/ JUMLAH UNIT KAPASITAS YANG DIGUNAKAN PER BULAN		
CAPACITY SERVICE/ LAYANAN KAPASITAS	**CAPACITY UNIT OF MEASURE (RANGE)/ UNIT UKURAN KAPASITAS (RENTANG)**	**CAPACITY UNIT VALUE/ NILAI UNIT KAPASITAS**
Business Areas/ Area Bisnis	1-24	100
	24-99	50
	100+	10

Calculation example: If there are 10 Business Areas are active in one Contract Month, 10 would be multiplied by the Capacity Unit Value of 100 to arrive at 1000 Capacity Units consumed./
Contoh perhitungan: Jika terdapat 10 Area Bisnis yang aktif dalam satu Bulan Kontrak, maka 10 akan dikalikan dengan Nilai Unit Kapasitas sebesar 100 sehingga menghasilkan 1.000 Unit Kapasitas yang digunakan.

CAPACITY SERVICE/ LAYANAN KAPASITAS	CAPACITY UNIT OF MEASURE/ UNIT UKURAN KAPASITAS	CAPACITY UNIT VALUE/ NILAI UNIT KAPASITAS
Open Data Queries/ Kueri Data Terbuka	1 Terabyte/ 1 Terabita	80
Open Data Storage/ Penyimpanan Data Terbuka	1 Terabyte/ 1 Terabita	20

Calculation example: If 1.5 Terabytes of Open Data Queries are used by Customer, it would be rounded to 2 Terabytes and the resulting calculation would be 2 * 80 = 160 Capacity Units consumed./
Contoh perhitungan: Jika Pelanggan menggunakan 1,5 terabita Kueri Data Terbuka, maka jumlah tersebut akan dibulatkan menjadi 2 terabita dan perhitungannya menjadi 2 × 80 = 160 Unit Kapasitas yang digunakan.