

**SAP HANA ENTERPRISE CLOUD SUPPLEMENTAL TERMS AND CONDITIONS/  
SYARAT DAN KETENTUAN TAMBAHAN SAP HANA ENTERPRISE CLOUD**

These supplemental terms and conditions (the "HEC Supplement") are part of an agreement for certain SAP Cloud services between SAP and Customer and apply solely to SAP HANA Enterprise Cloud Services and any related Cloud Services purchased in an Order Form with the SAP HANA Enterprise Cloud Services and not any other SAP product or service. This HEC Supplement applies to an Order Form for SAP HANA Enterprise Cloud Services v.2-2019 or later (as identified in the footer of the Order Form)./

Syarat dan ketentuan tambahan ("Tambahan HEC") ini merupakan bagian dari perjanjian untuk layanan Cloud SAP tertentu antara SAP dan Pelanggan, dan berlaku hanya untuk Layanan Cloud SAP HANA Enterprise dan setiap Layanan Cloud terkait yang dibeli dalam suatu Formulir Pemesanan dengan Layanan Cloud SAP Hana Enterprise dan bukan untuk produk atau layanan SAP lainnya. Tambahan HEC ini berlaku bagi Formulir Pemesanan untuk Layanan Cloud SAP HANA Enterprise v.2-2019 atau di atasnya (sebagaimana yang dapat diketahui dalam footer Formulir Pemesanan).

**1. DEFINITIONS/  
DEFINISI**

Definitions used but not defined in this HEC Supplement shall have the meaning ascribed to them in the Order Form or in documents incorporated therein./

Definisi-definisi yang digunakan, tetapi tidak didefinisikan dalam Tambahan HEC ini akan dijelaskan maknanya dalam Formulir Pemesanan atau dalam dokumen yang digabungkan di dalamnya.

**"Change Request"** means any changes in the Cloud Service as described in a written document signed by the parties and referencing the applicable Order Form./

**"Permintaan Perubahan"** berarti perubahan apa pun pada Layanan Cloud sebagaimana yang diuraikan dalam dokumen tertulis yang ditandatangani oleh para pihak dan yang mengacu pada Formulir Pemesanan yang berlaku.

**"Computing Environment"** means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms selected and used by SAP to provide the HEC Services for the Customer, and includes the Production Computing Environment (PRD), and any other Computing Environment used for non-production purposes (NON-PRD) as agreed in the Order Form./

**"Lingkungan Komputasi"** berarti fasilitas pusat data, server, perlengkapan jaringan, sistem operasi, dan mekanisme penyimpanan data yang disediakan SAP yang dipilih dan digunakan oleh SAP untuk menyediakan Layanan HEC bagi Pelanggan, dan termasuk Lingkungan Komputasi Produksi (Production Computing Environment - "PRD"), dan Lingkungan Komputasi apa pun lainnya yang digunakan untuk tujuan non-produksi (NON-PRD) sebagaimana yang disetujui dalam Formulir Pemesanan.

**"Documentation"** means SAP's then-current (i) Service Descriptions identified as Documentation, (ii) roles and responsibilities descriptions, and (iii) technical and functional documentation for Subscription Software, as applicable, made available to Customer by SAP./

**"Dokumentasi"** berarti (i) Deskripsi Layanan yang diidentifikasi sebagai Dokumentasi, (ii) deskripsi peran dan tanggung jawab, dan (iii) dokumentasi teknis dan fungsional SAP yang berlaku saat itu untuk Perangkat Lunak yang Dilanggan, sebagaimana berlaku, yang disediakan untuk Pelanggan oleh SAP.

**"HEC Services"** means the following Cloud Services provided by SAP under an Order Form and further described in the Agreement: SAP HANA Enterprise Cloud, BYOL model ("**HEC BYOL**"); SAP HANA Enterprise Cloud, subscription model ("**HEC Subscription**"); and SAP HANA Enterprise Cloud, Advanced Edition Services model./

**"Layanan HEC"** berarti Layanan Cloud berikut yang disediakan oleh SAP berdasarkan Formulir Pemesanan dan yang dijelaskan lebih lanjut dalam Perjanjian: SAP HANA Enterprise Cloud, BYOL model ("**HEC BYOL**"), SAP HANA Enterprise Cloud, subscription model ("**Langganan HEC**"); dan SAP HANA Enterprise Cloud, Advanced Edition Services model.

**"LAN"** means a local area network that is a logical computer network that spans a relatively small area./

**"LAN"** berarti suatu jaringan area lokal yang merupakan suatu jaringan komputer logis yang mencakup area yang relatif kecil.

**“License Agreement”** means the agreement (other than this Agreement) under which Customer procured Licensed Software./

**“Perjanjian Lisensi”** berarti perjanjian (selain Perjanjian ini) yang menjadi dasar bagi Pelanggan untuk memperoleh Perangkat Lunak Berlisensi.

**“Licensed Software”** means the version of the applications, databases, software, tools and components owned or licensed by Customer (other than any Subscription Software) which Customer provides to SAP as part of the Cloud Services./

**“Perangkat Lunak Berlisensi”** berarti versi dari aplikasi, basis data, perangkat lunak, tool, dan komponen yang dimiliki atau dilisensikan oleh Pelanggan (selain setiap Perangkat Lunak yang Dilanggan) yang diberikan oleh Pelanggan kepada SAP sebagai bagian dari Layanan Cloud.

**“Non-PRD”** or **“Non-Production Computing Environment”** means any Computing Environment other than a PRD and may include development, quality assurance or sandbox environments./

**“Non-PRD”** atau **“Lingkungan Komputasi Non-Produksi”** berarti setiap Lingkungan Komputasi selain PRD dan dapat termasuk lingkungan pengembangan, jaminan mutu atau sandbox.

**“Point of Demarcation”** means for MPLS, the port on the provider switch or, in case of a VPN for access, the external interface to the Internet of the VPN device of SAP’s Computing Environment./

**“Titik Pembatasan”** berarti untuk MPLS, yaitu port pada switch penyedia atau jika dalam VPN berarti untuk akses, yaitu antarmuka eksternal ke Internet perangkat VPN dari Lingkungan Komputasi SAP.

**“PRD”** or **“Production Computing Environment”** means that part of the Computing Environment which is used exclusively for the execution of live business transactions./

**“PRD”** atau **“Lingkungan Komputasi Produksi”** berarti bagian dari Lingkungan Komputasi yang digunakan secara eksklusif untuk pelaksanaan transaksi bisnis langsung.

**“Service Description”** means written description of certain aspects of the Cloud Service including Enhanced Managed Services, and Disaster Recovery, as made available to Customer by SAP and identified as Documentation./

**“Deskripsi Layanan”** berarti deskripsi tertulis tentang aspek tertentu Layanan Cloud termasuk Layanan Terkelola yang Ditingkatkan, dan Pemulihan Bencana yang disediakan oleh SAP untuk Pelanggan dan diidentifikasi sebagai Dokumentasi.

**“Subscription Software”** means software provided and hosted in the Computing Environment by SAP on a subscription basis as part of the HEC Subscription offering as identified in the Order Form./

**“Perangkat Lunak yang Dilanggan”** berarti perangkat lunak yang diberikan dan diselenggarakan (hosted) di Lingkungan Komputasi oleh SAP pada basis langganan sebagai bagian dari tawaran Langganan HEC sebagaimana yang diidentifikasi dalam Formulir Pemesanan.

**“Systems”** means one or more interrelated and interdependent components such as databases, servers, networks, load balancers, web dispatchers, tenants, etc. which when taken as a whole are used to operate a tier. Each combination of components used within each tier is equivalent to one System./

**“Sistem”** berarti satu atau beberapa komponen yang saling berhubungan dan saling tergantung seperti basis data, server, jaringan, penyeimbang beban, pengalih web, penyewa, dll. yang pada saat diambil secara keseluruhan digunakan untuk mengoperasikan tier. Masing-masing kombinasi komponen yang digunakan dalam masing-masing tier setara dengan satu Sistem.

## **2. LICENSED SOFTWARE, SUBSCRIPTION SOFTWARE AND MAINTENANCE/ PERANGKAT LUNAK BERLISENSI, PERANGKAT LUNAK YANG DILANGGAN, DAN PEMELIHARAAN**

### **2.1. Licensed Software/ Perangkat Lunak Berlisensi**

- 2.1.1. **Provision of Licenses.** Customer is responsible for providing all Licensed Software and obtaining all necessary rights from third parties required for SAP to run and host the Licensed Software. Customer will, at SAP’s request, provide written verification of such rights from Customer and/or any applicable third party licensors. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use the Licensed Software for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP and its subcontractors to provide the Cloud Service and to the extent as may be otherwise stated in the applicable Order Form. Customer hereby represents and warrants that it

has all rights, licenses and authorizations necessary to grant the rights to SAP as set forth in this Section./

**Pemberian Lisensi.** Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan semua Perangkat Lunak Berlisensi dan memperoleh semua hak yang diperlukan dari pihak ketiga yang diperlukan bagi SAP untuk menjalankan dan menyelenggarakan Perangkat Lunak Berlisensi. Sesuai dengan permintaan SAP, Pelanggan akan memberikan verifikasi tertulis tentang hak tersebut dari Pelanggan dan/atau setiap pemberi lisensi pihak ketiga yang berlaku. Pelanggan memberikan hak noneksklusif kepada SAP untuk menggunakan Perangkat Lunak Berlisensi hanya untuk tujuan dan hanya apabila diperlukan oleh SAP dan subkontraktornya untuk memberikan Layanan Cloud dan sejauh yang dinyatakan dalam Formulir Pemesanan yang berlaku. Dengan ini Pelanggan menyatakan dan menjamin bahwa pihaknya memiliki semua hak, lisensi, dan otorisasi yang diperlukan guna memberikan hak kepada SAP sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal ini.

- 2.1.2. **Support.** Customer is responsible for obtaining and retaining SAP provisioned SAP Enterprise Support (or any lower level if agreed by SAP in writing) from SAP for SAP Licensed Software, and relevant support for non-SAP Licensed Software, for the duration of the Order Form./

**Dukungan.** Pelanggan bertanggung jawab untuk memperoleh dan menjaga Dukungan SAP Enterprise yang disediakan (atau tingkat layanan apa pun yang lebih rendah, apabila disetujui oleh SAP secara tertulis) dari SAP untuk Perangkat Lunak SAP yang Dilisensikan, dan dukungan yang relevan untuk Perangkat Lunak non-SAP yang Dilisensikan, untuk durasi Formulir Pemesanan.

- 2.1.3. **Licensed Software Modifications and Configuration.** Customer is responsible for testing and resolving source code, compatibility issues or other conflicts that may arise from modifications permitted under the License Agreement and any patches or workarounds or other changes provided by the licensor of the Licensed Software. Customer will inform SAP immediately about modification, add-ons or other changes to the Licensed Software. SAP may restrict customizations or modifications to the Licensed Software in order to be able to run the underlying Computing Environment in accordance with the scope of the Cloud Services./

**Modifikasi dan Konfigurasi Perangkat Lunak Berlisensi.** Pelanggan bertanggung jawab untuk menguji dan menyelesaikan masalah kode sumber, kompatibilitas atau konflik lain yang mungkin timbul dari modifikasi yang diperbolehkan oleh Perjanjian Lisensi serta patch, solusi sementara, atau perubahan lain apa pun yang diberikan oleh pemberi lisensi Perangkat Lunak Berlisensi tersebut. Pelanggan akan segera memberitahukan tentang modifikasi, add-on, atau perubahan lainnya pada Perangkat Lunak Berlisensi tersebut kepada SAP. SAP dapat membatasi kustomisasi atau modifikasi pada Perangkat Lunak Berlisensi untuk dapat menjalankan Layanan Komputasi utama menurut cakupan Layanan Cloud.

## 2.2. **Subscription Software/ Perangkat Lunak yang Dilanggan**

- 2.2.1. **Provision of Licenses.** SAP shall provide the Subscription Software during the Subscription Term solely for installation on the Computing Environment, and for archival or disaster recovery purposes. Except as set forth in Section 3.1 below, Customer is responsible for having the Subscription Software installed, including upgrades and new releases, into the Computing Environment./

**Pemberian Lisensi.** SAP akan memberikan Perangkat Lunak yang Dilanggan selama Jangka Waktu Berlangganan hanya untuk diinstal pada Lingkungan Komputasi, atau untuk tujuan pengarsipan atau pemulihan bencana. Kecuali sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 3.1 di bawah, Pelanggan bertanggung jawab untuk memasang Perangkat Lunak yang Dilanggan, termasuk pembaruan dan rilis terbaru, ke dalam Lingkungan Komputasi.

- 2.2.1.1. Subject to the terms of the Agreement, the Software Use Rights shall apply to the Subscription Software during the Subscription Term. For the purposes of this Agreement, references in the Software Use Rights to "Software Agreement" shall read this "Agreement" and references to "SAP Software" shall read "Subscription Software"./ Dengan tunduk pada syarat-syarat dalam Perjanjian ini, Hak Guna Perangkat Lunak akan berlaku untuk Perangkat Lunak yang Dilanggan selama Jangka Waktu Berlangganan. Untuk tujuan Perjanjian ini, sebutan "Perjanjian Perangkat Lunak" dalam Hak Guna Perangkat Lunak akan dipahami sebagai "Perjanjian" ini dan sebutan "Perangkat Lunak SAP" akan dipahami sebagai "Perangkat Lunak yang Dilanggan".

- 2.2.1.2. Use of Subscription Software may occur by way of an interface delivered with or as a part of the Subscription Software, a Customer or third-party interface, or another intermediary system. Customer must hold the required licenses as stated in the Software Use Rights for any individuals that use the Subscription Software (directly or indirectly). Business Partners may use the Subscription Software only through screen access and solely in conjunction with Customer's use and may not use it to run any of Business Partners' business operations./ Penggunaan Perangkat Lunak yang Dilanggan dapat terjadi dengan cara antarmuka yang disampaikan

dengan atau sebagai bagian dari Perangkat Lunak yang Dilanggan, antarmuka Pelanggan atau pihak ketiga, atau sistem perantara lain. Pelanggan harus memiliki lisensi yang diperlukan sebagaimana yang dinyatakan dalam Hak Guna Perangkat Lunak untuk setiap individu yang menggunakan Perangkat Lunak yang Dilanggan (secara langsung atau tidak langsung). Mitra Bisnis dapat menggunakan Perangkat Lunak yang Dilanggan hanya melalui akses layar dan hanya bersama dengan penggunaan oleh Pelanggan dan tidak dapat menggunakannya untuk menjalankan kegiatan bisnis apa pun pada Mitra Bisnis.

- 2.2.1.3. For avoidance of doubt, support and maintenance services provided under this Agreement are solely for the Subscription Software and must not be used to support any third-party solutions or other SAP products, including SAP products purchased under a separate agreement between an affiliate of Customer and SAP (or a distributor of SAP products). Customer acknowledges that if Customer uses any such services for other SAP products or third-party solutions without a separate valid SAP support agreement for such products, SAP will invoice Customer the applicable accrued fees associated with such time period of use plus a reinstatement fee for support for such products./

Untuk menghindari adanya keraguan, dukungan dan layanan pemeliharaan yang diberikan berdasarkan Perjanjian ini hanya untuk Perangkat Lunak yang Dilanggan dan tidak seharusnya digunakan untuk mendukung solusi pihak ketiga atau produk SAP lainnya, termasuk produk SAP yang dibeli berdasarkan perjanjian terpisah antara afiliasi Pelanggan dan SAP (atau distributor produk SAP). Pelanggan menyatakan bahwa apabila Pelanggan menggunakan setiap layanan tersebut untuk produk SAP atau solusi pihak ketiga lainnya tanpa perjanjian dukungan SAP terpisah yang valid untuk produk tersebut, SAP akan menagih Pelanggan atas imbalan yang harus dibayar yang berlaku terkait dengan periode waktu penggunaan tersebut ditambah imbalan pemulihan kembali dukungan bagi produk tersebut.

- 2.2.1.4. If Customer has licensed a runtime database from SAP (or its Affiliates or any of its respective resellers or distributors) under the License Agreement or a separate agreement, Customer shall comply with the license restrictions for runtime databases when integrating the Subscription Software licensed hereunder with the SAP software licensed under the License Agreement and/or such separate agreement./

Jika Pelanggan telah melisensikan basis data runtime dari SAP (atau Afiliasinya, atau setiap pengecer atau distributornya) berdasarkan Perjanjian Lisensi atau perjanjian terpisah, Pelanggan harus mematuhi batasan lisensi untuk basis data runtime saat mengintegrasikan Perangkat Lunak yang Dilanggan yang dilisensikan berdasarkan dokumen ini dengan perangkat lunak SAP yang dilisensikan sesuai Perjanjian Lisensi dan/atau perjanjian terpisah tersebut.

- 2.2.2. **Support.** HEC Subscription includes SAP Enterprise Support as defined in the Order Form./

**Dukungan.** Langganan HEC mencakup Dukungan SAP Enterprise sebagaimana yang ditentukan dalam Formulir Pemesanan.

- 2.2.3. **Subscription Software Modifications and Add-Ons.** Customer has the right to develop and use modifications and/or add-ons to SAP's Subscription Software (excluding any third party software) in furtherance of its permitted use of the Subscription Software under this Agreement. Customer is responsible for testing and resolving source code, compatibility issues or other conflicts that may arise from modifications permitted under this Agreement and any patches or workarounds or other changes provided by SAP for the Subscription Software. Customer will promptly inform SAP about modifications, add-ons or other changes to the Subscription Software. SAP may restrict customizations or modifications to the Subscription Software in order to be able to run the underlying Computing Environment in accordance with the scope of the Cloud Services./

**Modifikasi dan Add-On Perangkat Lunak yang Dilanggan.** Pelanggan berhak untuk mengembangkan dan menggunakan modifikasi dan/atau add-on pada Perangkat Lunak yang Dilanggan milik SAP (kecuali perangkat lunak pihak ketiga apa pun) untuk memperluas keperluan penggunaan yang diizinkan atas Perangkat Lunak yang Dilanggan berdasarkan Perjanjian ini. Pelanggan bertanggung jawab untuk menguji dan menyelesaikan kode sumber, masalah kompatibilitas atau konflik lain yang mungkin timbul dari modifikasi yang diizinkan berdasarkan Perjanjian ini serta patch, solusi sementara, atau perubahan lain apa pun yang diberikan oleh SAP untuk Perangkat Lunak yang Dilanggan tersebut. Pelanggan akan segera memberitahukan tentang modifikasi, add-on, atau perubahan lainnya pada Perangkat Lunak yang Dilanggan tersebut kepada SAP. SAP dapat membatasi penyesuaian atau modifikasi pada Perangkat Lunak yang Dilanggan untuk dapat menjalankan Lingkungan Komputasi pokok sesuai cakupan Layanan Cloud.

- 2.3. **HEC Services/  
Layanan HEC**

- 2.3.1. Currently Supported Version of Licensed Software and Subscription Software./

Versi Perangkat Lunak Berlisensi dan Perangkat Lunak yang Dilanggan yang Saat Ini Didukung.

- 2.3.1.1. Customer shall use, and all installations including the initial install of Licensed Software and/or Subscription Software in the Computing Environments shall be, a version or release of the Licensed Software and/or Subscription Software for which software maintenance and user support are current, as provided by the software vendor as specified in the relevant license agreement with such vendor. For SAP Licensed Software and/or Subscription Software such support (to the extent included in the applicable Order Form or License Agreement) is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <https://support.sap.com/releasestrategy>. For the purpose of this provision, "current" herein relates to "Mainstream Maintenance"./
- Pelanggan akan menggunakan, dan semua instalasi termasuk instalasi awal Perangkat Lunak Berlisensi dan/atau Perangkat Lunak yang Dilanggan dalam Lingkungan Komputasi akan berupa, versi, atau rilis Perangkat Lunak Berlisensi dan/atau Perangkat Lunak yang Dilanggan yang untuknya pemeliharaan perangkat lunak dan dukungan pengguna masih berlaku, sebagaimana yang disediakan oleh vendor perangkat lunak sebagaimana yang ditetapkan dalam perjanjian lisensi terkait dengan vendor tersebut. Untuk Perangkat Lunak Berlisensi dan/atau Perangkat Lunak yang Dilanggan dari SAP, dukungan tersebut (sejauh termasuk dalam Formulir Pemesanan atau Perjanjian Lisensi yang berlaku) diberikan sesuai dengan tahap pemeliharaan saat ini dari rilis perangkat lunak SAP sebagaimana yang dinyatakan dalam <https://support.sap.com/releasestrategy>. Untuk tujuan pemberian dukungan ini, "saat ini" dalam dokumen ini berkaitan dengan "Pemeliharaan Mainstream".
- 2.3.1.2. If Customer uses or installs a version or release of SAP Licensed Software and/or Subscription Software in "Extended Maintenance," then Customer agrees to a 5% fee increase during the Extended Maintenance term and that this increase is separate from and in addition to any fee increase set forth in the Order Form. Additionally, and notwithstanding anything to the contrary, the System Availability Service Level shall not apply to the Cloud Service during the Extended Maintenance term./
- Jika Pelanggan menggunakan atau menginstal versi atau rilis Perangkat Lunak Berlisensi SAP dan/atau Perangkat Lunak yang Dilanggan dalam "Pemeliharaan yang Diperpanjang", Pelanggan menyetujui peningkatan imbalan sebesar 5% selama jangka waktu Pemeliharaan yang Diperpanjang dan bahwa peningkatan ini terpisah dan sebagai tambahan untuk setiap peningkatan imbalan pembaruan yang tercantum dalam Formulir Pemesanan. Selain itu, dan terlepas dari ketentuan apa pun yang bertentangan, Tingkat Layanan Ketersediaan Sistem tidak akan berlaku untuk Layanan Cloud selama jangka waktu Pemeliharaan yang Diperpanjang.
- 2.3.1.3. Customer acknowledges that if Customer is not on a version of the Licensed Software and/or Subscription Software under current maintenance or under SAP Enterprise Support (or any lower level if agreed by SAP in writing) for SAP Licensed Software, (i) SAP's abilities for the provision of support may be limited and SAP shall assume no responsibilities for such limitations and (ii) the System Availability Service Levels shall not apply. During the Subscription Term, Customer may be required to upgrade to more recent versions of SAP Licensed Software and/or Subscription Software to receive SAP Enterprise Support and the Systems Availability Service Levels, which may require Customer to incur additional costs. In the event that "Mainstream Maintenance" is no longer available for the Licensed Software and/or Subscription Software and a new version or release of the Licensed Software and/or Subscription Software is not available, the parties shall in good faith agree on a mutually agreeable solution, which may require Customer to incur additional costs./
- Pelanggan menyatakan bahwa apabila Pelanggan tidak berada dalam versi Perangkat Lunak Berlisensi dan/atau Perangkat Lunak yang Dilanggan berdasarkan pemeliharaan saat ini atau berdasarkan SAP Enterprise Support (atau setiap tingkat yang lebih rendah jika disetujui oleh SAP secara tertulis) untuk Perangkat Lunak Berlisensi SAP, (i) kemampuan SAP dalam menyediakan dukungan mungkin terbatas dan SAP tidak akan bertanggung jawab atas keterbatasan tersebut dan (ii) Tingkat Layanan Ketersediaan Sistem tidak akan berlaku. Selama Jangka Waktu Berlangganan, Pelanggan dapat diminta untuk memutakhirkan ke versi terbaru Perangkat Lunak Berlisensi SAP dan/atau Perangkat Lunak yang Dilanggan untuk menerima Dukungan SAP Enterprise dan Tingkat Layanan Ketersediaan Sistem yang mungkin meminta Pelanggan untuk mengeluarkan biaya tambahan. Apabila "Pemeliharaan Mainstream" tidak lagi tersedia untuk Perangkat Lunak Berlisensi dan/atau Perangkat Lunak yang Dilanggan serta versi atau rilis baru dari Perangkat Lunak Berlisensi dan/atau Perangkat Lunak yang Dilanggan tidak tersedia, para pihak akan menyetujui dengan itikad baik pada solusi yang disetujui bersama yang mungkin meminta Pelanggan untuk mengeluarkan biaya tambahan.
- 2.3.1.4. SAP strongly recommends that Customer follows best practices for Software Lifecycle Management as published by SAP Active Global Support. Unless otherwise expressly stated in the Order Form and except as set forth in Section 3.1 below, Customer is responsible for having the Subscription Software and Licensed Software installed, including upgrades and new releases, into the Computing Environment. In the event such installation requires changes to Customer's Computing Environment as reflected in the "Systems Set-Up Table" in the Order Form, such changes will be agreed upon in a Change Request pursuant to the Change Request procedure./
- SAP sangat merekomendasikan agar Pelanggan mengikuti praktik-praktik terbaik untuk Manajemen Siklus Hidup Perangkat Lunak yang dikeluarkan oleh Dukungan SAP Active Global. Kecuali dinyatakan sebaliknya

dengan jelas dalam Formulir Pemesanan dan kecuali sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 3.1 di bawah, Pelanggan bertanggung jawab atas instalasi Perangkat Lunak yang Dilanggan dan Perangkat Lunak Berlisensi, termasuk pemutakhiran dan rilis terbaru, ke dalam Lingkungan Komputasi. Apabila instalasi tersebut memerlukan perubahan pada Lingkungan Komputasi Pelanggan sebagaimana yang tercermin dalam "Tabel Pengaturan Sistem" dalam Formulir Pemesanan, perubahan tersebut akan disetujui dalam Permintaan Perubahan sesuai dengan prosedur Permintaan Perubahan.

2.3.2. **Maintenance Activities.** SAP performs regular scheduled maintenance activities to maintain OS security patch levels, database and application patches, infrastructure (network, compute, storage) maintenance and other scheduled proactive activities. The parties agree that such maintenance activities will be reasonably scheduled for a date, time and duration mutually agreed (in the Order Form or in advance of such activities) between SAP and Customer ("Scheduled Downtime") based on requirements and resources. In the event that Customer fails to cooperate with the scheduling and/or performance of such maintenance activities in a timely manner as recommended by SAP, Customer shall be solely responsible for any issues in the Cloud Service, including unexpected downtime, arising in connection with not performing such maintenance activities in a timely manner as recommended by SAP./

**Aktivitas Pemeliharaan.** SAP menjalankan aktivitas pemeliharaan terjadwal reguler untuk menjaga tingkat patch keamanan OS, patch basis data dan aplikasi, pemeliharaan infrastruktur (jaringan, komputasi, penyimpanan), dan kegiatan proaktif terjadwal lainnya. Para pihak setuju bahwa aktivitas pemeliharaan tersebut akan dijadwalkan secara wajar dengan tanggal, waktu, dan durasi yang disetujui bersama (dalam Formulir Pemesanan sebelum kegiatan tersebut) antara SAP dan Pelanggan ("Waktu Henti Terjadwal") berdasarkan persyaratan dan sumber daya. Apabila Pelanggan gagal bekerja sama dengan penjadwalan dan/atau kinerja dari aktivitas pemeliharaan tersebut sesuai waktu yang ditentukan sebagaimana yang disarankan oleh SAP, Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap masalah dalam Layanan Cloud, termasuk waktu henti tidak terduga, yang timbul sehubungan dengan tidak dilakukannya aktivitas pemeliharaan tersebut sesuai dengan waktu yang ditentukan sebagaimana yang disarankan SAP.

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

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

Customer will be responsible for requesting and coordinating with SAP the application of security patches (all security patches with priorities "critical," "high," "medium," or "low") by way of a service request ticket. The parties agree that such upgrades will be performed during Scheduled Downtime or other Agreed Downtime./ Pelanggan akan bertanggung jawab untuk meminta dan berkoordinasi dengan SAP mengenai aplikasi patch keamanan (semua patch keamanan dengan prioritas "mendesak," "tinggi", "sedang", atau "rendah") melalui tiket permintaan layanan. Para pihak menyetujui bahwa pemutakhiran tersebut akan dilakukan selama Waktu Henti Terjadwal atau Waktu Henti yang Disetujui lainnya.

2.3.3. To the extent that the Computing Environment provided by SAP includes Microsoft software products (e.g. specified in Section "System Set-up Table" in the Order Form), Customer agrees to the comply with the following conditions in connection with the Microsoft software products: /

Sejauh Lingkungan Komputasi yang disediakan oleh SAP mencakup produk perangkat lunak Microsoft (misalnya, ditentukan dalam Pasal "Tabel Pengaturan Sistem" dalam Formulir Pemesanan), Pelanggan setuju untuk mematuhi ketentuan berikut sehubungan dengan produk-produk perangkat lunak Microsoft:

- 2.3.3.1. Customer may not remove, modify or obscure any copyright, trademark or other proprietary rights notices that appear on the Microsoft software products or that appear during use of the Microsoft software products;/  
Pelanggan tidak dapat menghapus, mengubah, atau mengaburkan hak cipta, merek dagang, atau pemberitahuan hak kepemilikan lainnya yang tercantum pada produk perangkat lunak Microsoft atau yang muncul selama penggunaan produk perangkat lunak Microsoft;
- 2.3.3.2. Customer may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Microsoft software products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation expressly permits such activity;/  
Pelanggan tidak diperbolehkan merekayasa ulang, mendekompilasi, atau membongkar produk perangkat lunak Microsoft, kecuali dan hanya sejauh diperbolehkan oleh undang-undang yang berlaku, meskipun kegiatan tersebut diperbolehkan secara tegas oleh batasan ini;
- 2.3.3.3. any warranties, liability for damages and remedies, if any, are provided solely by SAP and not by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;/  
setiap jaminan, tanggung jawab atas kerusakan dan ganti rugi, jika ada, disediakan sepenuhnya oleh SAP dan bukan oleh Microsoft, afiliasinya, atau anak perusahaannya;
- 2.3.3.4. any product support for the Microsoft software products included in the Computing Environment is provided to Customer by SAP and is not provided by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;/  
setiap produk pendukung untuk produk perangkat lunak Microsoft yang termasuk dalam Lingkungan Komputasi diberikan kepada Pelanggan oleh SAP dan tidak diberikan oleh Microsoft, afiliasinya, atau anak perusahaannya;
- 2.3.3.5. all title and intellectual property rights in and to the Microsoft software products are owned by Microsoft or its suppliers. Microsoft software products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Customer's possession, access, or use of the Microsoft software products does not transfer any ownership of the Microsoft software products or any intellectual property rights to Customer;/  
semua hak dan hak kekayaan intelektual dalam dan pada produk perangkat lunak Microsoft merupakan milik Microsoft atau pemasoknya. Produk perangkat lunak Microsoft dilindungi oleh hukum hak cipta dan perjanjian hak cipta internasional, serta undang-undang dan perjanjian kekayaan intelektual lainnya. Kepemilikan, akses, atau penggunaan produk perangkat lunak Microsoft oleh Pelanggan tidak mengalihkan kepemilikan produk perangkat lunak Microsoft atau hak kekayaan intelektual apa pun kepada Pelanggan;
- 2.3.3.6. SAP may disclose Customer's information regarding the use of Microsoft software products to Microsoft or Microsoft affiliates or subsidiaries in case of audits;/  
SAP dapat mengungkapkan informasi Pelanggan mengenai penggunaan produk perangkat lunak Microsoft kepada Microsoft, afiliasi, atau anak perusahaannya untuk keperluan audit;
- 2.3.3.7. Customer acknowledges that the Microsoft software products are not fault-tolerant and is not guaranteed to be error free or to operate uninterrupted and shall not be used in any application or situation where such Microsoft software products failure could lead to death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage ("High Risk Use"). Examples of High Risk Use include: aircraft or other modes of human mass transportation, control of nuclear or chemical facilities, life support systems, implantable medical equipment, motor vehicles, or weaponry systems. High Risk Use does not include utilization of Microsoft software products for administrative purposes, to store configuration data, engineering and/or configuration tools, or other non-control applications, the failure of which would not result in death, personal injury, or severe physical or environmental damage./  
Pelanggan mengakui bahwa produk perangkat lunak Microsoft tidak toleran terhadap kesalahan dan tidak dijamin bebas dari kesalahan atau dapat bekerja tanpa interupsi dan tidak boleh digunakan dalam penerapan atau situasi di mana produk perangkat lunak Microsoft tersebut dapat menyebabkan kematian atau luka serius pada seseorang, atau menyebabkan kerusakan fisik atau lingkungan yang parah ("Penggunaan Berisiko Tinggi"). Contoh Penggunaan Berisiko Tinggi termasuk: pesawat terbang atau moda transportasi massal lainnya, kendali pada fasilitas nuklir atau kimia, sistem pendukung kehidupan, peralatan medis yang dapat diimplan, kendaraan bermotor, atau sistem persenjataan. Penggunaan Berisiko Tinggi tidak termasuk pemanfaatan produk perangkat lunak Microsoft untuk tujuan administratif, untuk menyimpan data konfigurasi, alat konfigurasi dan/atau rekayasa, atau aplikasi nonkontrol lainnya, di mana kegagalan dalam Penggunaan tersebut tidak menimbulkan kematian, cedera, atau cedera fisik dan kerusakan lingkungan yang parah.

### **3. SAP RESPONSIBILITIES AND OBLIGATIONS REGARDING CLOUD SERVICES/ TANGGUNG JAWAB DAN KEWAJIBAN SAP MENGENAI LAYANAN CLOUD**

- 3.1. As part of the HEC Services, SAP will (i) provide the initial installation of the Subscription Software and/or Licensed Software, as applicable, in the Computing Environment, (ii) setup and configure relevant hardware/software and monitoring/managing tools for the Computing Environment and Customer Systems, and (iii) introduce Customer to SAP's support and communications procedures. SAP's responsibility shall not extend beyond the Point of Demarcation described in Section 4 below./

Sebagai bagian dari Layanan HEC, SAP akan (i) menyediakan instalasi awal Perangkat Lunak yang Dilanggan dan/atau Perangkat Lunak Berlisensi, sebagaimana berlaku, dalam Lingkungan Komputasi, (ii) mengatur dan mengonfigurasi perangkat keras/ perangkat lunak yang relevan dan memantau/mengelola tool untuk Lingkungan Komputasi dan Sistem Pelanggan, dan (iii) mengenalkan Pelanggan dengan prosedur dukungan dan komunikasi SAP. Tanggung jawab SAP tidak dapat melampaui Titik Pembatasan yang diuraikan dalam Pasal 4 di bawah.

- 3.2. At Customer's request prior to termination or expiration of an Order Form, SAP shall, within a reasonable time period provide to Customer in a reasonable backup media format being utilized by SAP the Customer Data stored in the Computing Environment. The Customer must verify the usability of this export within two (2) weeks of receipt. In the event Customer does not provide verification within the two week period, the exported Customer Data shall be deemed usable./

Atas permintaan Pelanggan sebelum pengakhiran atau sebelum berakhirnya Formulir Pemesanan, SAP akan menyediakan Data Pelanggan yang disimpan dalam Lingkungan Komputasi dalam format media cadangan yang wajar yang sedang digunakan oleh SAP kepada Pelanggan dalam periode waktu yang wajar. Pelanggan harus memverifikasi kegunaan ekspor ini dalam dua (2) minggu sejak penerimaan. Apabila Pelanggan tidak memberikan verifikasi dalam periode dua minggu, Data Pelanggan yang diekspor akan dianggap dapat digunakan.

- 3.3. The Cloud Services are described in the applicable Service Description and roles and responsibilities Documentation./

Layanan Cloud dijelaskan dalam Dokumentasi Deskripsi Layanan dan peran serta tanggung jawab yang berlaku.

### **4. CUSTOMER RESPONSIBILITIES AND OBLIGATIONS REGARDING CLOUD SERVICE/ KEWAJIBAN DAN TANGGUNG JAWAB PELANGGAN MENGENAI LAYANAN CLOUD**

- 4.1. In addition to Customer's obligations set forth in the Agreement, Customer will change all passwords used to access the Cloud Service at regular intervals, no less frequently than once every six (6) months. If Customer learns of an unauthorized third party having obtained knowledge of a password, Customer will inform SAP thereof without undue delay and promptly change the password./

Selain kewajiban Pelanggan yang dinyatakan dalam Perjanjian, Pelanggan akan mengubah semua kata sandi yang digunakan untuk mengakses Layanan Cloud pada interval reguler, sekurang-kurangnya satu kali setiap enam (6) bulan. Jika Pelanggan mengetahui bahwa ada pihak ketiga yang tidak berwenang telah mengetahui kata sandi, Pelanggan harus memberitahukan hal tersebut kepada SAP tanpa penundaan yang tidak wajar dan segera mengganti kata sandi.

- 4.2. Customer is responsible for the connection to the Cloud Service, including the Internet connection to the Point of Demarcation, and the disconnection from the Cloud Service upon expiration or termination of the Agreement. Customer shall reimburse SAP for any costs that SAP incurs due to Customer's failure to disconnect from the Cloud Service. This section survives expiration or termination of the Agreement./

Pelanggan bertanggung jawab atas koneksi ke Layanan Cloud, termasuk koneksi internet untuk Titik Pembatasan, dan pemutusan koneksi dari Layanan Cloud setelah pengakhiran atau penghentian Perjanjian. Pelanggan harus membayar kembali SAP atas semua biaya yang ditimbulkan SAP karena kegagalan Pelanggan untuk memutuskan koneksi dari Layanan Cloud. Pasal ini akan tetap berlaku setelah pengakhiran atau penghentian Perjanjian.

- 4.3. Customer shall use reasonable commercial efforts to ensure that Customer Data and the Licensed Software is free of all viruses, Trojan horses and comparable elements which could harm the computer systems or software used by SAP or its subcontractors to provide the Cloud Service./

Pelanggan akan menggunakan upaya komersial secara wajar untuk memastikan bahwa Data Konsumen dan



Perangkat Lunak Berlisensi bebas dari semua virus, Trojan horse, dan elemen sebanding yang dapat membahayakan sistem komputer atau perangkat lunak yang digunakan oleh SAP atau subkontraktornya dalam menyediakan Layanan Cloud.

4.4. SAP's provision of the Cloud Service is subject to Customer's prompt performance of its responsibilities set forth in the Agreement and the Documentation, and provision of qualified employees and resources required./  
Ketentuan SAP atas Layanan Cloud tunduk pada kinerja pemberitahuan Pelanggan tentang tanggung jawabnya yang dinyatakan dalam Perjanjian dan Dokumentasi, dan penyediaan karyawan dan sumber daya yang memenuhi syarat yang diperlukan.

4.4.1. Primary point of contact in dealing with SAP (Project Manager), responsible for coordinating all activities and authorized to implement required technical changes./

Narahubung utama yang menangani SAP (Manajer Proyek) bertanggung jawab untuk mengoordinasikan semua aktivitas dan berwenang untuk mengimplementasikan perubahan-perubahan teknis yang diperlukan.

4.4.2. Current list of key Customer contacts with access to the Computing Environment, including contact role, title, office phone number, cell phone number, e-mail address, etc./

Daftar kontak Pelanggan utama saat ini dengan akses ke Lingkungan Komputasi yang meliputi peran kontak, jabatan, nomor telepon kantor, nomor telepon seluler, email, alamat penting, dll.

4.4.3. Customer's policies and procedures regarding the authorization of access to the Computing Environment and necessary information regarding requirements for authorization to the Computing Environment (e.g. IP range, VPN Questionnaire, installation number etc.). Customer agrees to inform SAP of any changes to such information, policies and procedures as soon as practicable without delay./

Kebijakan dan prosedur Pelanggan yang berkaitan dengan pengesahan akses pada Lingkungan Komputasi dan informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan persyaratan untuk pengesahan pada Lingkungan Komputasi (misalnya, jangkauan IP, VPN Questionnaire, nomor instalasi, dll.). Pelanggan menyetujui untuk memberi tahu SAP tentang setiap perubahan terhadap informasi, kebijakan, dan prosedur tersebut sesegera mungkin tanpa penundaan.

4.4.4. A service user ("S-User") ID in the Computing Environment with the authorizations defined below. This S-User ID, which Customer uses to log on to SAP's Service Marketplace for software download and support, is required by SAP's Cloud Services resources to permit SAP Cloud Services resources to also log on and perform software download tasks necessary to obtain the software for set-up of the Computing Environment. Required authorizations include:/

ID pengguna layanan ("Pengguna-S") dalam Lingkungan Komputasi dengan otorisasi yang dijelaskan di bawah ini. ID Pengguna-S ini yang digunakan oleh Pelanggan untuk masuk ke Service Marketplace milik SAP untuk pengunduhan dan dukungan perangkat lunak, diperlukan oleh sumber daya Layanan Cloud SAP untuk memungkinkan sumber daya Layanan Cloud SAP untuk juga masuk dan melakukan tugas pengunduhan perangkat lunak yang diperlukan untuk memperoleh perangkat lunak guna mengatur Lingkungan Komputasi. Pengesahan yang diperlukan mencakup:

- Sending and/or creating and / or confirming and / or re-opening Customer messages/  
Mengirim dan/atau membuat dan/atau memastikan dan/atau membuka kembali pesan Pelanggan
- SSCR key registration/  
Pendaftaran kode SSCR
- Processing service messages/  
Memproses pesan layanan
- Opening service connections/  
Membuka koneksi layanan
- Software download/  
Mengunduh perangkat lunak
- Maintaining system data/  
Mengelola data sistem
- Requesting license keys/  
Meminta kode lisensi

Customer authorizes SAP to set up and use an S-user with these authorizations. Additionally, in connection with sending and/or creating and/or confirming and/or re-opening Customer messages, Customer authorizes SAP to directly implement a Semi-Automatic Opening (SAO) to enable these messages. Customer will ensure

that any authorizations that may be required for third parties or its employees will be provided promptly./

Pelanggan memberikan wewenang kepada SAP untuk mengatur dan menggunakan pengguna-S dengan pengesahan ini. Selain itu, sehubungan dengan pengiriman dan/atau pembuatan dan/atau konfirmasi dan/atau pembukaan kembali pesan Pelanggan, Pelanggan memberikan wewenang kepada SAP untuk langsung mengimplementasikan Semi-Automatic Opening (SAO) guna mengizinkan pesan-pesan ini. Pelanggan akan memastikan bahwa setiap otorisasi yang mungkin diperlukan untuk pihak ketiga atau para karyawannya akan segera diberikan.

- 4.5. In the event that any SAP equipment is required at the Customer facility, Customer shall provide a physically secure and conditioned environment for any such equipment provided to Customer by SAP and Customer bears all risk for damages. SAP shall not be responsible for any damages to the extent resulting from Customer's failure to provide a physically secure and conditioned environment./  
Jika perlengkapan SAP diperlukan di fasilitas Pelanggan, Pelanggan harus menyediakan lingkungan yang aman secara fisik dan terkondisi untuk setiap perlengkapan yang disediakan untuk Pelanggan oleh SAP dan Pelanggan menanggung semua risiko kerusakan. SAP tidak akan bertanggung jawab atas setiap kerusakan yang disebabkan oleh kegagalan Pelanggan dalam menyediakan lingkungan yang aman secara fisik dan terkondisi.
- 4.6. Customer is and will remain solely responsible for the definition, documentation and execution of its business processes including, but not limited to, configuration of systems management and application and data security policies, batch processing requirements, and compliance with other governmental or regulatory requirements. Customer is responsible to provide SAP necessary and sufficient documentation of its applicable processes in order for SAP to perform its Cloud Service responsibilities under the Agreement./  
Pelanggan bertanggung jawab pada saat ini dan seterusnya atas definisi, dokumentasi, dan pelaksanaan proses bisnisnya, termasuk, namun tidak terbatas pada, konfigurasi manajemen sistem, aplikasi, dan kebijakan keamanan data, persyaratan pemrosesan kelompok, dan kepatuhan pada persyaratan perundang-undangan atau persyaratan pemerintah lainnya. Pelanggan bertanggung jawab memberikan dokumen yang diperlukan dan memadai kepada SAP agar SAP dapat melaksanakan tanggung jawab Layanan Cloud-nya berdasarkan Perjanjian ini.
- 4.7. If Customer elects to have any services provided by a third party, SAP will have no liability for any defect or failure of the Cloud Service or Computing Environment caused by such third-party services, and Customer will not be entitled to any reduction in fees for the Cloud Service. SAP may deny access to the Cloud Service and/or Computing Environment to any third party service provider which SAP determines in its reasonable discretion poses a security or confidentiality risk to SAP systems, data or intellectual property./  
Jika Pelanggan memilih untuk memiliki layanan apa pun yang disediakan oleh pihak ketiga, SAP tidak akan bertanggung jawab atas kerusakan atau kegagalan apa pun pada Layanan Cloud atau Lingkungan Komputasi yang disebabkan oleh layanan pihak ketiga tersebut, dan Pelanggan tidak akan diberi pengurangan biaya apa pun untuk Layanan Cloud tersebut. SAP dapat menolak penyedia layanan pihak ketiga untuk mengakses Layanan Cloud dan/atau Lingkungan Komputasi yang menurut kebijakan SAP berbahaya untuk keamanan atau berisiko terhadap kerahasiaan sistem, data, atau kekayaan intelektual SAP.
- 4.8. **Third Party Licensed Software.** This Section shall apply if any Licensed Software is non-SAP software owned by Customer or licensed by Customer from a third party./  
**Perangkat Lunak Berlisensi Pihak Ketiga.** Pasal ini akan berlaku apabila setiap Perangkat Lunak Berlisensi merupakan perangkat lunak non-SAP yang dimiliki oleh Pelanggan atau dilisensikan oleh Pelanggan dari pihak ketiga.
- 4.8.1. Customer shall indemnify, defend and hold harmless (at its sole expense) SAP, SAP SE, its Affiliates and subcontractors from and against any claims, damages, losses, liabilities, costs and expenses (including reasonable attorneys' fees) arising from or related to any third party claim concerning (i) the Licensed Software (excluding Licensed Software licensed by Customer from SAP) or (ii) the combination of such Licensed Software with the Cloud Service or other applications, content or processes, including any claim alleging infringement or misappropriation of third party rights by such Licensed Software or by the implementation, hosting or use of such Licensed Software as contemplated in the Agreement. The defense procedures set forth in the Agreement shall apply./  
Pelanggan akan mengganti rugi, membela, dan membebaskan (atas tanggungannya sendiri) SAP, SAP SE, Afiliasi dan subkontraktornya dari dan terhadap setiap klaim, kerugian, kehilangan, tanggung jawab, biaya,

dan tanggungannya (termasuk biaya pengacara yang wajar) yang timbul dari atau berkaitan dengan klaim pihak ketiga mana pun mengenai (i) Perangkat Lunak Berlisensi (kecuali Perangkat Lunak Berlisensi yang dilisensikan oleh Pelanggan dari SAP) atau (ii) gabungan dari Perangkat Lunak Berlisensi tersebut dengan Layanan Cloud atau aplikasi, konten, atau proses lain, termasuk setiap klaim dugaan pelanggaran atau penyalahgunaan hak-hak pihak ketiga oleh Perangkat Lunak Berlisensi tersebut atau oleh implementasi, penyelenggaraan atau penggunaan Perangkat Lunak Berlisensi tersebut sebagaimana yang dimaksudkan dalam Perjanjian. Prosedur pembelaan yang dinyatakan dalam Perjanjian ini akan berlaku.

4.8.2. CUSTOMER'S OBLIGATIONS SET FORTH HEREIN SHALL BE EXCLUDED FROM ANY LIABILITY LIMITS SET FORTH IN THE AGREEMENT./  
KEWAJIBAN PELANGGAN YANG DINYATAKAN DALAM DOKUMEN INI TIDAK AKAN TERMASUK DALAM BATASAN TANGGUNG JAWAB YANG DINYATAKAN DALAM PERJANJIAN.

4.8.3. In the event SAP reasonably believes that any such Licensed Software violates applicable law, infringes or misappropriates the rights of any third party, otherwise violates a material term of the Agreement or can result in material harm to the Cloud Service, SAP may require such Licensed Software be promptly removed from the Computing Environment./

Apabila SAP secara wajar memercayai bahwa setiap Perangkat Lunak Berlisensi tersebut melanggar hukum yang berlaku, melanggar, atau menyalahgunakan hak-hak pihak ketiga mana pun, atau melanggar syarat materiil pada Perjanjian atau menyebabkan bahaya materiil pada Layanan Cloud, SAP dapat meminta Perangkat Lunak Berlisensi tersebut untuk segera dihapus dari Lingkungan Komputasi.

## 5. **ESCALATION CONTACTS/ KONTAK ESKALASI**

Each party will nominate a representative who will be the other party's prime point of contact with respect to the performance of the Cloud Services. Each party will further nominate a representative who will serve as a decision-making authority in case of any dispute or escalation that cannot be settled between the primary points of contact within a reasonable period of time./

Masing-masing pihak akan menunjuk perwakilan yang akan menjadi narahubung utama bagi pihak lain sehubungan dengan kinerja Layanan Cloud. Masing-masing pihak harus menunjuk perwakilan yang akan bertindak sebagai otoritas pengambil keputusan jika terjadi sengketa atau eskalasi yang tidak dapat diselesaikan antara narahubung utama kontak dalam jangka waktu yang wajar.

## 6. **SAP CONTENT SERVER DISASTER RECOVERY SERVICES**

SAP Content Server Disaster Recovery Services performs optimally within certain database storage limits. If purchased by Customer, Customer will reasonably cooperate with SAP to optimize Customer's use of the SAP Content Server Cloud Service, including the storage of Customer Data in such Cloud Service. SAP may suspend or limit use of the SAP Content Server Cloud Service in the event Customer fails to reasonably cooperate./

SAP Content Server Disaster Recovery Services bekerja secara optimal dalam batas penyimpanan basis data tertentu. Apabila dibeli oleh Pelanggan, Pelanggan akan bekerja sama secara wajar dengan SAP untuk mengoptimalkan penggunaan Pelanggan atas Layanan Cloud SAP Content Server, termasuk penyimpanan Data Pelanggan dalam Layanan Cloud tersebut. SAP dapat menangguhkan atau membatasi penggunaan Layanan Cloud SAP Content Server apabila Pelanggan gagal untuk bekerja sama secara wajar.