

## SUPPLEMENTAL TERMS AND CONDITIONS FOR HANA ENTERPRISE CLOUD SERVICES ("SUPPLEMENT")

### 1. Definitions.

**"Agreement"** means the Order Form and all documents incorporated by reference into the Order Form, including this Supplement. For clarity, the Agreement does not include the License Agreement unless such License Agreement is expressly incorporated by reference into the Order Form.

**"Business Day"** means any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer location as specified in the applicable Order Form.

**"Business Hours"** means business hours (8 a.m. until 6 p.m. local time) at Customer location on Business Days.

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

**"Computing Environment"** means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms used by SAP to provide the HEC Service for the Customer, and includes the Development Computing Environment (DEV), the Production Computing Environment (PRD), and the Quality Assurance Computing Environment (QAS) as agreed in the Order Form.

**"Confidential Information"** means, with respect to Customer, the Customer Data, marketing and business plans and/or Customer financial information, and with respect to SAP: (a) the HEC Service including, without limitation, all (i) computer software (both object and source codes) and related documentation or specifications provided by SAP; (ii) techniques, concepts, methods, processes and designs embodied in or relating to the service; and (iii) all application program interfaces, system security and system architecture design relating to the service; and (b) SAP research and development, product offerings, pricing and availability. In addition to the foregoing, Confidential Information of either SAP or Customer (the party disclosing such information being the "Disclosing Party") may also include information which the Disclosing Party protects against unrestricted disclosure to others that (i) the Disclosing Party or its representatives designates as confidential at the time of disclosure; or (ii) should reasonably be understood to be confidential given the nature of the information and the circumstances surrounding its disclosure; including, without limitation, information about or concerning any third party that is disclosed to other party under the Agreement.

**"Customer Data"** means any content, materials, data and information that Customer or its Named Users enter into the

## SYARAT DAN KETENTUAN TAMBAHAN UNTUK LAYANAN HANA ENTERPRISE CLOUD ("SUPLEMEN")

### 1. Definisi

**"Perjanjian"** berarti Formulir Pemesanan dan semua dokumen yang digabungkan sebagai referensi ke dalam Formulir Pemesanan, termasuk Suplemen ini. Demi kejelasan, Perjanjian ini tidak termasuk Perjanjian Lisensi kecuali Perjanjian Lisensi tersebut dinyatakan secara tegas digabungkan sebagai referensi ke dalam Formulir Pemesanan.

**"Hari Kerja"** berarti setiap hari mulai Senin hingga Jumat kecuali hari libur nasional yang ada di lokasi Pelanggan sebagaimana ditentukan dalam Formulir Pemesanan yang berlaku.

**"Jam Kerja"** berarti jam kerja (pukul 08.00-18.00 waktu setempat) di lokasi Pelanggan pada Hari Kerja.

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

**"Lingkungan Komputasi"** berarti fasilitas pusat data, server, perlengkapan jaringan, sistem operasi, dan mekanisme penyimpanan data yang disediakan SAP yang digunakan oleh SAP untuk menyediakan Layanan HEC bagi Pelanggan, dan termasuk Lingkungan Komputasi Pengembangan (DEV), Lingkungan Komputasi Produksi (PRD), dan Lingkungan Komputasi Jaminan Mutu (QAS) sebagaimana disetujui dalam Formulir Pemesanan.

**"Informasi Rahasia"** berarti, dalam hubungannya dengan Pelanggan, Data Pelanggan, rencana pemasaran dan bisnis dan/atau informasi finansial Pelanggan, dan dalam hubungannya dengan SAP: (a) Layanan HEC, termasuk namun tidak terbatas pada, semua (i) perangkat lunak komputer (kode objek dan sumber) dan dokumen atau spesifikasi terkait yang diberikan oleh SAP; (ii) teknik, konsep, metode, proses, dan desain yang terwujud dalam atau berkaitan dengan layanan; dan (iii) semua antarmuka program aplikasi, keamanan sistem, dan desain arsitektur sistem terkait dengan layanan; dan (b) riset dan pengembangan SAP, penawaran produk, penentuan harga, dan ketersediaan. Sebagai tambahan untuk informasi sebelumnya, Informasi Rahasia tentang SAP atau Pelanggan (pihak yang mengungkapkan informasi tersebut adalah "Pihak yang Mengungkapkan") juga dapat mencakup informasi yang dilindungi oleh Pihak yang Mengungkapkan terhadap pengungkapan tak terbatas kepada pihak lain yang (i) ditetapkan oleh Pihak yang Mengungkapkan atau perwakilannya sebagai informasi rahasia pada saat pengungkapan; atau (ii) harus dipahami secara wajar sebagai informasi rahasia dengan mempertimbangkan sifat informasi tersebut dan kondisi di sekitar pengungkapan; termasuk, namun tidak terbatas pada, informasi tentang atau yang berkaitan dengan pihak ketiga mana pun yang diungkapkan kepada pihak lain sesuai Perjanjian ini.

**"Data Pelanggan"** berarti setiap konten, materi, data, dan informasi yang dimasukkan oleh Pelanggan atau Pengguna

Computing Environment.

**“DEV” (Development Computing Environment)** means that part of the Computing Environment which is used only for the development and testing of new customizing or application adjustments.

**“Documentation”** has the meaning set forth in the Agreement, but additionally includes the HANA Enterprise Cloud Roles and Responsibilities document (“HEC RR”), a URL link to which is set forth in the applicable Order Form

**“Downtime”** means the total number of hours in any given month during which the Software, as applicable, is not able to respond to end-user or inter-system interaction requests, excluding any such time resulting from the causes listed in section 5.1 below.

**“HEC Service(s)”** means the HANA Enterprise Cloud for Production, HANA Enterprise Cloud for Projects, HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software, which Customer has purchased pursuant to an Order Form. Any services not included in the HEC RR document shall be deemed out of scope for the HEC Service. HEC Services shall be understood to be included in the definition of “Services” and “Cloud Services” as those terms are used in the Agreement.

**“Hosted Software”** means the software owned or licensed by Customer and which Customer provides to SAP to be hosted as part of the HANA Enterprise Cloud for Production or HANA Enterprise Cloud for Projects service purchased by Customer in an Order Form, including all SAP applications which are installed in the Computing Environment and supported via the applicable HEC Service, any application software, whether licensed from SAP or provided from a third party (where SAP has consented in writing to the use of such third party software), as well as all database software required to run the applications, but excluding any Subscription Software. Applications, databases, software, tools, and components that are licensed by Customer from any third party may only be hosted by SAP as part of the HEC Service with the prior written consent of SAP.

**“Incidents”** means unplanned interruptions or material reduction in service quality reported by Named Users.

**“Incident Response Time (IRT)”** means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time that the SAP Support Level 1 organization is notified of the Customer-reported Incident and the first action taken by an SAP support person, familiar with the Customer’s environment, to repair the Incident

**“LAN”** means a local area network that is a logical computer network that spans a relatively small area.

yang Ditentukannya ke dalam Lingkungan Komputasi.

**“DEV” (Lingkungan Komputasi Pengembangan)** berarti bagian dari Lingkungan Komputasi yang digunakan hanya untuk pengembangan dan pengujian kustomisasi baru atau penyesuaian aplikasi.

**“Dokumentasi”** memiliki arti yang ditetapkan dalam Perjanjian, namun juga mencakup dokumen Peran dan Tanggung Jawab HANA Enterprise Cloud (“HEC RR”), tautan URL yang ditetapkan dalam Formulir Pemesanan yang berlaku

**“Waktu Penghentian”** berarti jumlah jam dalam setiap bulan tertentu ketika Perangkat Lunak, apabila berlaku, tidak mampu merespons pengguna akhir atau permintaan interaksi intra-sistem, tidak termasuk waktu yang diakibatkan oleh penyebab-penyebab yang dicantumkan dalam pasal 5.1 di bawah ini.

**“Layanan(-layanan) HEC”** berarti HANA Enterprise Cloud for Production, HANA Enterprise Cloud for Projects, HANA Enterprise Cloud for Production dengan Perangkat Lunak yang Dilanggankan yang telah dibeli oleh Pelanggan sesuai dengan Formulir Pemesanan. Layanan apa pun yang tidak termasuk dalam dokumen HEC RR akan dianggap berada di luar cakupan Layanan HEC. Layanan HEC harus dipahami termasuk dalam definisi “Layanan” dan “Layanan Cloud” sebagaimana digunakannya syarat-syarat tersebut dalam Perjanjian.

**“Perangkat Lunak yang Diselenggarakan”** berarti perangkat lunak yang dimiliki atau dilisensikan oleh Pelanggan dan yang diberikan oleh Pelanggan kepada SAP untuk diselenggarakan sebagai bagian dari layanan HANA Enterprise Cloud for Production atau HANA Enterprise Cloud for Projects yang dibeli oleh Pelanggan melalui Formulir Pemesanan, termasuk semua aplikasi SAP yang diinstal di Lingkungan Komputasi dan didukung melalui Layanan HEC yang berlaku, perangkat lunak aplikasi apa pun, baik yang dilisensikan dari SAP atau disediakan dari pihak ketiga (dimana SAP telah menyetujui secara tertulis terhadap penggunaan perangkat lunak pihak ketiga tersebut), serta semua perangkat lunak basis data yang diperlukan untuk menjalankan aplikasi, namun tidak termasuk Perangkat Lunak yang Dilanggankan apa pun. Aplikasi, basis data, perangkat lunak, peralatan, dan komponen yang dilisensikan oleh Pelanggan dari pihak ketiga mana pun hanya dapat diselenggarakan oleh SAP sebagai bagian dari Layanan HEC dengan izin tertulis sebelumnya dari SAP.

**“Insiden”** berarti interupsi tidak terencana atau pengurangan material dalam mutu layanan yang dilaporkan oleh Pengguna yang Ditentukan.

**“Waktu Tanggap Insiden (WTI)”** berarti jumlah waktu (misalnya dalam jam atau menit) antara waktu saat organisasi Tingkat 1 Dukungan SAP diberi tahu tentang Insiden yang dilaporkan oleh Pelanggan dan tindakan pertama yang diambil oleh petugas dukungan SAP, yang memahami lingkungan Pelanggan, untuk memperbaiki Insiden tersebut

**“LAN”** berarti suatu jaringan area lokal yang merupakan suatu jaringan komputer logis yang

mencakup area yang relatif kecil.

**“License Agreement”** means the agreement between SAP (or an SAP SE Affiliate, or an authorized reseller of the SAP software) under which Customer procured the license rights to use SAP software that comprises part or all of the Hosted Software.

**“Order Form”** means a written document signed by the parties and containing specific commercial terms for the purchase of HEC Service.

**“Point of Demarcation”** means the outbound firewall/VPN device of the Computing Environment.

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

**“QAS” (Quality Assurance Computing Environment)** means that part of the Computing Environment which is used primarily for the execution of training exercises and/or the testing of application configuration and development.

**“Recurring HEC Service Fee”** means the amount payable on a recurring basis under the applicable Order Form for the HEC Service provided thereunder and as further described under Section 6 hereof.

**“Service Level(s)”** means the contractual commitments made by SAP in the Agreement including Priority Levels and SAP Incident Response Times.

**“Service Level Credit”** means a credit calculated as described in section 5 below which Customer may apply to the invoice issued to Customer by SAP for the HEC Service in the month subsequent to the date that the Service Level Credit is issued.

**“Software”** means both Hosted Software and Subscription Software.

**“Subscription Software”** means software provided and hosted in the Computing Environment by SAP as part of the HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software Service on a subscription basis. Subscription Software shall be understood to be part of the HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software service for purposes of the Agreement.

**“Technical Availability (TA)”** means a percentage calculated by dividing the Uptime by the total number of hours in the same month. Technical Availability of the individual SAP system (PRD, QAS or DEV) in the Customer’s Computing Environment is in accordance with Section 3 of the Order Form.

**“VPN”** means a Virtual Private Network that is a secure data network that utilizes the internet to connect geographically distant offices.

**“Termination Date”** means the effective date of a valid termination effected in accordance with terms of the

**“Perjanjian Lisensi”** berarti perjanjian antara SAP (atau Afiliasi SAP SE atau penjual kembali perangkat lunak SAP yang resmi) yang menjadi dasar bagi Pelanggan untuk memperoleh hak-hak lisensi untuk menggunakan perangkat lunak SAP yang terdiri dari sebagian atau seluruh Perangkat Lunak yang Diselenggarakan.

**“Formulir Pemesanan”** berarti dokumen tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dan berisi istilah-istilah komersial khusus untuk pembelian Layanan HEC.

**“Titik Demarkasi”** berarti firewall/perangkat VPN ke luar dari Lingkungan Komputasi.

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

**“QAS” (Lingkungan Komputasi Jaminan Mutu)** berarti bagian dari Lingkungan Komputasi yang digunakan terutama untuk pelaksanaan pelatihan dan/atau pengujian konfigurasi dan pengembangan aplikasi.

**“Biaya Layanan HEC Berulang”** berarti jumlah yang dibayar dengan basis pengulangan berdasarkan Formulir Pemesanan yang berlaku untuk Layanan HEC yang disebutkan di dalamnya dan sebagaimana dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 6 dalam dokumen ini.

**“Tingkat(-tingkat) Layanan”** berarti komitmen kontraktual yang dibuat oleh SAP dalam Perjanjian ini termasuk Tingkat Prioritas dan Waktu Tanggap Insiden SAP.

**“Kredit Tingkat Layanan”** berarti kredit yang dihitung sebagaimana dijelaskan dalam pasal 5 di bawah ini dapat diberlakukan untuk faktur yang diterbitkan untuk Pelanggan oleh SAP untuk Layanan HEC di bulan setelah tanggal Kredit Tingkat Layanan dikeluarkan.

**“Perangkat Lunak”** berarti kedua Perangkat Lunak yang Diselenggarakan dan Perangkat Lunak yang Dilanggangkan.

**“Perangkat Lunak yang Dilanggangkan”** berarti perangkat lunak yang diberikan dan diselenggarakan dalam Lingkungan Komputasi oleh SAP sebagai bagian dari Layanan HANA Enterprise Cloud for Production dengan Perangkat Lunak yang Dilanggangkan secara berlangganan. Perangkat Lunak yang Dilanggangkan harus dipahami sebagai bagian dari layanan HANA Enterprise Cloud for Production dengan Perangkat Lunak yang Dilanggangkan untuk tujuan Perjanjian.

**“Ketersediaan Teknis (TA)”** berarti persentase yang dihitung dengan membagi Waktu Pengoperasian dengan jumlah total jam pada bulan yang sama. Ketersediaan Teknis sistem SAP individual (PRD, QAS atau DEV) dalam Lingkungan Komputasi Pelanggan adalah sesuai dengan Pasal 3 dalam Formulir Pemesanan.

**“VPN”** berarti Jaringan Pribadi Maya yang merupakan jaringan data yang aman yang menggunakan internet untuk menghubungkan kantor-kantor yang secara geografis berjauhan.

**“Tanggal Pengakhiran”** berarti tanggal berlakunya pengakhiran yang valid dan diberlakukan sesuai dengan

Agreement.

“Uptime” means the total number of hours in any given month less the total Downtime for such month.

## 2. Software Licenses and Maintenance.

### 2.1 HANA Enterprise Cloud for Production and HANA Enterprise Cloud for Projects.

This section 2.1 is applicable only to HANA Enterprise Cloud for Production and HANA Enterprise Cloud for Projects (but not applicable to HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software):

- a. Provision of Licenses: Customer is responsible for providing all Hosted Software including all necessary rights required for SAP to run and host the Hosted Software. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use the Hosted Software for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP and its subcontractors to provide the HEC 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.
- b. Support: HEC Services do not include support or maintenance for the Hosted Software. In providing the HEC Service, SAP assumes no obligations or liabilities for the Hosted Software including such licensing or maintenance unless expressly provided for in the Agreement.
- c. Currently Supported Version of Hosted Software: Customer shall use a version or release of the Hosted Software, for which software maintenance and user support (“Software Maintenance”) are current, as provided by the software vendor as specified in the relevant license agreement with such vendor. For SAP Hosted Software such support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <https://support.sap.com/releasestrategy>. Customer is responsible for obtaining and retaining such Software Maintenance for the Hosted Software for the duration of the HEC Service. SAP strongly recommends that Customer follows best practices for Software Lifecycle Management as published by SAP Active Global Support (“AGS”).
- d. Software Modifications and Configuration: Customer is responsible for 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 software licensor of the Software. Customer will inform SAP immediately about modification or other changes to the Software.

syarat-syarat Perjanjian.

“Waktu Pengoperasian” berarti jumlah jam dalam setiap bulan dikurangi Waktu Penghentian total untuk bulan tersebut.

## 2. Lisensi dan Pemeliharaan Perangkat Lunak.

### 2.1 HANA Enterprise Cloud for Production dan HANA Enterprise Cloud for Projects

Pasal 2.1 ini hanya berlaku untuk HANA Enterprise Cloud for Production dan HANA Enterprise Cloud for Projects (namun tidak berlaku untuk HANA Enterprise Cloud for Production dengan Perangkat Lunak yang Dilangganakan):

- a. Pemberian Lisensi: Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan semua Perangkat Lunak yang Diselenggarakan termasuk semua hak-hak penting yang diperlukan oleh SAP untuk menjalankan dan menyelenggarakan Perangkat Lunak yang Diselenggarakan. Pelanggan memberikan hak non eksklusif kepada SAP untuk menggunakan Perangkat Lunak yang Diselenggarakan hanya untuk tujuan dan hanya apabila diperlukan oleh SAP dan subkontraktornya untuk memberikan Layanan HEC dan sepanjang yang ditetapkan dalam Formulir Pemesanan yang berlaku. Dengan ini Pelanggan menyatakan dan menjamin bahwa ia memiliki semua hak, lisensi, dan otorisasi yang diperlukan guna memberikan hak kepada SAP sebagaimana dinyatakan dalam pasal ini.
- b. Dukungan: Layanan HEC tidak termasuk dukungan atau pemeliharaan untuk Perangkat Lunak yang Diselenggarakan. Dalam memberikan Layanan HEC, SAP tidak mengemban kewajiban atau tanggung jawab atas Perangkat Lunak yang Diselenggarakan termasuk lisensi atau pengelolaan kecuali dinyatakan secara tegas dalam Perjanjian ini.
- c. Versi Perangkat Lunak yang Diselenggarakan yang Saat Ini Didukung: Pelanggan akan menggunakan versi atau rilis Perangkat Lunak yang Diselenggarakan, yang untuknya terdapat pemeliharaan perangkat lunak dan dukungan pengguna (“Pemeliharaan Perangkat Lunak”) terkini, sebagaimana disediakan oleh vendor perangkat lunak seperti ditentukan dalam perjanjian lisensi terkait dengan vendor tersebut. Untuk Perangkat Lunak SAP yang Diselenggarakan, dukungan diberikan sesuai dengan fase pemeliharaan rilis perangkat lunak SAP saat ini sebagaimana dinyatakan dalam <https://support.sap.com/releasestrategy>. Pelanggan bertanggung jawab untuk memperoleh dan menjaga Pemeliharaan Perangkat Lunak untuk durasi Layanan HEC. SAP sangat merekomendasikan Pelanggan untuk mengikuti praktik-praktik terbaik untuk Manajemen Siklus Hidup Perangkat Lunak yang diterbitkan oleh SAP Active Global Support (“AGS”).
- d. Modifikasi dan Konfigurasi Perangkat Lunak: Pelanggan bertanggung jawab untuk menyelesaikan kode sumber, masalah kompatibilitas atau konflik lain yang dapat muncul dari perubahan yang diizinkan berdasarkan Perjanjian Lisensi serta patch, perbaikan, perubahan lain apa pun yang disediakan oleh pemberi lisensi Perangkat Lunak tersebut. Pelanggan akan segera memberitahukan SAP tentang modifikasi atau perubahan lainnya pada Perangkat Lunak tersebut.

## 2.2 HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software

This section 2.2 is applicable only to HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software:

- a. Provision of Licenses: SAP shall provide the Subscription Software during the subscription term, and any applicable renewal term, for the HEC Services as set forth in the Order Form. Customer shall not have any right or entitlement to possess any copy of the Subscription Software for installation anywhere other than the Computing Environment, or for archival or disaster recovery purposes, except to the extent expressly set forth otherwise in the applicable Order Form for HEC Services. SAP shall not have any delivery obligations with regards to the Subscription Software other than installation and hosting within the Computing Environment.
- b. Support: The HEC Service includes SAP Software Maintenance, specifically SAP Enterprise Support described at <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> and made a part of this Supplement, or the Subscription Software listed in the Order Form during the subscription term, and any applicable renewal term, for the HEC Service.

## 2.3 HEC Services in General

This section 2.3 is applicable to all HEC Services. To the extent that the Computing Environment provided by SAP includes Microsoft software products (as specified in section "System setup" in the Order Form), the Customer must ensure the compliance with the following conditions in relationship to such Microsoft software products:

- a. 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;
- b. 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;
- c. any warranties, liability for damages and remedies, if any, are provided solely by SAP and not by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;
- d. 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;

## 2.2 HANA Enterprise Cloud for Production dengan Perangkat Lunak yang Dilanggankan

Pasal 2.2 ini hanya berlaku untuk HANA Enterprise Cloud for Production dengan Perangkat Lunak yang Dilanggankan:

- a. Pemberian Lisensi: SAP akan memberikan Perangkat Lunak yang Dilanggankan selama jangka waktu langganan dan jangka waktu pembaruan apa pun yang berlaku untuk Layanan HEC sebagaimana dinyatakan dalam Formulir Pemesanan. Pelanggan tidak akan memiliki hak atau kepemilikan apa pun untuk memiliki salinan apa pun dari Perangkat Lunak untuk diinstal di mana pun selain Lingkungan Komputasi, atau untuk tujuan pengarsipan atau pemulihan bencana, kecuali untuk perpanjangan yang secara tegas dinyatakan dalam Formulir Pemesanan yang berlaku untuk Layanan HEC. SAP tidak akan memiliki kewajiban pengiriman apa pun terkait dengan Perangkat Lunak yang Dilanggankan selain instalasi dan penyelenggaraan dalam Lingkungan Komputasi.
- b. Dukungan: Layanan HEC mencakup Pemeliharaan Perangkat Lunak SAP, khususnya Dukungan SAP Enterprise yang dijelaskan di <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> dan menjadi bagian dari Suplemen ini, atau Perangkat Lunak yang Diselenggarakan yang dicantumkan dalam Formulir Berlangganan selama jangka waktu langganan dan jangka waktu pembaruan apa pun yang berlaku untuk Layanan HEC.

## 2.3 Layanan HEC secara Umum

Pasal 2.3 ini berlaku untuk semua Layanan HEC. Jika Lingkungan Komputasi yang disediakan oleh SAP meliputi produk perangkat lunak Microsoft (sebagaimana ditentukan dalam pasal "Pengaturan sistem" dalam Formulir Pemesanan), Pelanggan harus memastikan kepatuhan pada ketentuan-ketentuan berikut terkait dengan produk perangkat lunak Microsoft tersebut:

- a. Pelanggan tidak diperbolehkan menghapus, mengubah atau menyamarkan hak cipta, merek dagang atau pemberitahuan hak kepemilikan lainnya yang muncul pada produk perangkat lunak Microsoft atau yang muncul selama penggunaan produk perangkat lunak Microsoft.
- b. Pelanggan tidak diperbolehkan merekayasa ulang, mendekompilasi, atau menguraikan produk perangkat lunak Microsoft, kecuali dan hanya apabila diperbolehkan oleh undang-undang, meskipun batasan ini secara tegas mengizinkan kegiatan tersebut;
- c. setiap jaminan, kewajiban untuk kerusakan dan ganti rugi, jika ada, diberikan oleh SAP dan bukan oleh Microsoft, afiliasi, atau anak perusahaannya;
- d. setiap produk dukungan untuk produk perangkat lunak Microsoft yang termasuk dalam Lingkungan Komputasi diberikan kepada Pelanggan oleh SAP dan bukan diberikan oleh Microsoft, afiliasi, atau anak perusahaannya;
- e. semua kepemilikan serta hak kekayaan intelektual

- e. 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;
- f. SAP may disclose Customer's information regarding the use of Microsoft software products to Microsoft or Microsoft affiliates or subsidiaries in case of audits;
- g. 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.

### 3. Customer Responsibilities and Obligations Regarding HEC Services

- 3.1 Customer is and shall remain responsible for entering its Customer Data into the Computing Environment and for the maintenance of the Customer Data supplied by it. Customer hereby represents, and has made reasonable commercial efforts to ensure, that the Customer Data and the Hosted 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 HEC Service. Customer agrees that it has collected and shall maintain and handle all Customer Data in compliance with all applicable laws, including without limitation such laws, rules and regulations regarding data privacy and protection and export/ import compliance.
- 3.2 Customer will change all passwords used to access the HEC 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.

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 Pelanggan atas produk perangkat lunak Microsoft tidak mengalihkan kepemilikan produk perangkat lunak Microsoft atau hak kekayaan intelektual apa pun kepada Pelanggan;

- f. SAP dapat mengungkapkan informasi Pelanggan terkait penggunaan produk perangkat lunak Microsoft kepada Microsoft, afiliasi, atau anak perusahaannya untuk keperluan audit;
- g. 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 penyokong hidup, 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, rekayasa dan/atau konfigurasi alat, atau aplikasi tanpa pengawasan lainnya, dimana kegagalan untuk melakukannya tidak akan mengakibatkan kematian, cedera pribadi, atau gangguan fisik dan lingkungan yang parah.

### 3. Kewajiban dan Tanggung Jawab Pelanggan Terkait Layanan HEC

- 3.1 Pelanggan bertanggung jawab saat ini dan seterusnya untuk memasukkan Data Pelanggan ke Lingkungan Komputasi dan atas pemeliharaan Data Pelanggan yang diberikan oleh pihaknya. Pelanggan dengan ini menyatakan, dan telah melakukan upaya komersil secara wajar untuk memastikan bahwa Data Pelanggan dan Perangkat Lunak yang Diselenggarakan 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 HEC. Pelanggan menyetujui bahwa pihaknya telah mengumpulkan serta akan memelihara dan menangani semua Data Pelanggan sesuai dengan semua undang-undang yang berlaku, termasuk tanpa batasan pada undang-undang, aturan dan regulasi mengenai privasi dan perlindungan data serta kepatuhan ekspor/impor.
- 3.2 Pelanggan akan mengubah semua kata sandi yang digunakan untuk mengakses Layanan HEC pada interval reguler, sekurang-kurangnya satu kali setiap enam (6) bulan. Jika Pelanggan mengetahui bahwa ada pihak ketiga yang tidak berwenang yang telah mengetahui kata sandi, Pelanggan akan memberitahukan hal tersebut kepada SAP tanpa melakukan penundaan yang tidak wajar dan segera

mengganti kata sandi.

3.3 Customer is responsible for the connection to the HEC Service, including the internet connection to the Point of Demarcation. In no case shall SAP's responsibility for any services extend beyond the Point of Demarcation.

3.4 SAP's provision of the HEC Service is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the HEC RR. Customer agrees to execute prompt performance of such responsibilities and provide the employees and resources required for the project phases in sufficient measure. As part of the HEC Service, SAP will install the Hosted Software in the Computing Environment, setup and configure relevant hardware and software monitoring agents for the Computing Environment and the Hosted Software, and introduce Customer to SAP's support and communications procedures. Customer agrees to provide the following:

- Primary point of contact in dealing with SAP (HEC Project Manager), responsible for coordinating all activities. The HEC Project Manager must have the authority and power to make decisions with respect to any action taken by Customer under the Agreement.
- List of key Customer contacts, contact role, title, office phone number, cell phone number, e-mail address, etc.)
- Customer's policy and procedures regarding the authorization of access to the Computing Environment. Customer agrees to inform SAP of any changes to such policy and procedures as soon as practicable without delay.
- A super user ("S-User") ID in the Computing Environment with the authorizations defined below. This S-User ID, which is (initially) assigned to Customer by SAP in support of the License Agreement and which Customer uses to log on to SAP's Service Marketplace for software download and support is required by SAP's HEC resources in order to permit SAP HEC 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:
  - Sending and/or creating and / or confirming and / or re-opening Customer messages
  - SSCR key registration
  - Processing service messages
  - Opening service connections
  - Software download
  - Maintaining system data
  - Requesting license keys

3.3 Pelanggan bertanggung jawab atas koneksi ke Layanan HEC, termasuk koneksi internet ke Titik Demarkasi. Dalam keadaan apa pun, SAP tidak akan bertanggung jawab untuk layanan apa pun di luar Titik Demarkasi.

3.4 Ketentuan SAP untuk Layanan HEC bergantung pada dipenuhinya tanggung jawab Pelanggan seperti dijelaskan dalam HEC RR. Pelanggan menyetujui untuk melaksanakan kinerja pemberitahuan tentang tanggung jawab tersebut dan menyediakan karyawan dan sumber daya yang diperlukan untuk fase proyek dengan langkah-langkah yang memadai. Sebagai bagian dari Layanan HEC, SAP akan menginstal Perangkat Lunak yang Diselenggarakan di Lingkungan Komputasi, mengatur dan mengonfigurasi agen pemantau perangkat keras dan perangkat lunak yang relevan untuk Lingkungan Komputasi dan Perangkat Lunak yang Diselenggarakan, serta memperkenalkan Pelanggan pada prosedur komunikasi dan dukungan SAP. Pelanggan menyetujui untuk memberikan hal-hal berikut:

- Titik utama kontak yang menangani SAP (Manajer Proyek HEC) dan bertanggung jawab untuk mengoordinasikan semua aktivitas. Manajer Proyek HEC harus memiliki wewenang dan kuasa untuk mengambil keputusan terkait dengan tindakan apa pun yang diambil oleh Pelanggan berdasarkan Perjanjian.
- Daftar kontak Pelanggan, peran kontak, jabatan, nomor telepon kantor, nomor telepon seluler, e-mail, alamat penting, dll.
- Kebijakan dan prosedur Pelanggan terkait otorisasi akses ke Lingkungan Komputasi. Pelanggan menyetujui untuk memberitahukan SAP mengenai perubahan apa pun terhadap kebijakan dan prosedur tersebut sesegera mungkin tanpa penundaan.
- ID Pengguna super ("S-User") dalam Lingkungan Komputasi dengan otorisasi yang dijelaskan di bawah ini. ID S-User ini, yang (pada awalnya) ditetapkan untuk Pelanggan oleh SAP untuk mendukung Perjanjian Lisensi dan yang Pelanggan gunakan untuk masuk ke Bursa Layanan SAP untuk unduhan dan dukungan perangkat lunak diperlukan oleh sumber daya HEC pada SAP guna memungkinkan sumber daya HEC SAP untuk masuk dan melakukan tugas mengunduh perangkat lunak yang diperlukan untuk memperoleh perangkat lunak untuk pengaturan Lingkungan Komputasi. Otorisasi yang diperlukan mencakup:
  - Mengirim dan/atau membuat dan/atau memastikan dan/atau membuka kembali pesan Pelanggan
  - Pendaftaran kunci SSCR
  - Memproses pesan layanan
  - Membuka hubungan layanan
  - Mengunduh perangkat lunak
  - Mengelola data sistem
  - Meminta kode lisensi

Pelanggan dengan ini memberikan otorisasi tegas

Customer hereby provides SAP with the express authorization to set up and use an S-user with these authorizations. Customer will ensure that any authorizations that may be required for third parties or its employees will be provided promptly

- 3.5 Customer is responsible for maintaining Customer computer systems and access to such computer systems on the Customer side of Point of Demarcation. SAP and Customer are further subject to the terms and conditions of the SAP Annex for Commissioned Processing of Personal Data which permits SAP to perform its obligations pursuant to the Agreement in regards to personal information of Customer's employees and business partners housed in the Computing Environment, and which is incorporated into and made part of this Supplement.
- 3.6 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.
- 3.7 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 and will remain responsible to provide SAP necessary and sufficient documentation of its applicable processes in order for SAP to perform its HEC Service responsibilities under the Agreement. Customer is solely responsible for determining the suitability of the HEC Services for Customer's business and complying with any regulations, laws, or conventions applicable to the Customer Data and Customer's use of the HEC Services.
- 3.8 If Customer elects to have any services provided by a third party, SAP will have no liability for any defect or failure of the HEC Service or Computing Environment caused by such third-party services, and Customer will not be entitled to any reduction in fees for the HEC Service. SAP may deny access to the HEC 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.
- 3.9 Customer agrees to comply with the SAP Acceptable Use Policy, a copy of which is appended to and made part of this Supplement, in connection with Customer's utilization of the HEC Services for the duration of the Agreement.
- 3.10 Reference Sites: During the Term of the Agreement,

kepada SAP untuk mengatur dan menggunakan pengguna-S dengan otorisasi ini. Pelanggan akan memastikan bahwa setiap otorisasi yang mungkin diperlukan untuk pihak ketiga atau para karyawannya akan segera diberikan

- 3.5 Pelanggan bertanggung jawab memelihara sistem komputer Pelanggan dan akses ke sistem komputer tersebut pada Titik Demarkasi di sisi Pelanggan. Lebih lanjut, SAP dan Pelanggan tunduk pada syarat dan ketentuan Lampiran SAP untuk Pengolahan Data Pribadi yang Disetujui yang memungkinkan SAP untuk melakukan kewajibannya sesuai dengan Perjanjian terkait informasi pribadi pegawai dan mitra kerja Pelanggan yang berada di Lingkungan Komputasi, dan yang digabungkan ke dalam dan menjadi bagian dari Suplemen ini.
- 3.6 Jika perlengkapan SAP diperlukan di fasilitas Pelanggan, Pelanggan harus menyediakan lingkungan yang aman secara fisik dan terkondisi untuk setiap perlengkapan yang disediakan oleh SAP tersebut kepada Pelanggan dan Pelanggan menanggung semua risiko kerusakan. SAP tidak akan bertanggung jawab atas kerusakan apabila disebabkan oleh kegagalan Pelanggan dalam menyediakan lingkungan yang aman secara fisik dan terkondisi.
- 3.7 Pelanggan bertanggung jawab pada saat ini dan seterusnya atas definisi, dokumen, 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 pada saat ini dan seterusnya untuk memberi dokumen yang diperlukan dan memadai kepada SAP agar SAP dapat melaksanakan tanggung jawab Layanan HEC berdasarkan Perjanjian. Pelanggan bertanggung jawab penuh untuk menentukan kesesuaian Layanan HEC untuk bisnis Pelanggan dan mematuhi setiap regulasi, hukum, atau ketentuan yang berlaku terhadap Data Pelanggan dan penggunaan Layanan HEC oleh Pelanggan.
- 3.8 Jika Pelanggan memilih agar setiap layanan disediakan oleh pihak ketiga, SAP tidak akan bertanggung jawab atas kerusakan atau kegagalan apa pun pada Layanan HEC atau Lingkungan Komputasi yang disebabkan oleh layanan pihak ketiga tersebut, dan Pelanggan tidak akan diberi pengurangan biaya apa pun untuk Layanan HEC. SAP dapat menolak akses ke Layanan HEC dan/atau Lingkungan Komputasi untuk setiap penyedia layanan pihak ketiga yang menurut kebijakan SAP yang wajar berbahaya untuk keamanan atau berisiko terhadap kerahasiaan sistem, data, atau kekayaan intelektual SAP.
- 3.9 Pelanggan menyetujui untuk mematuhi Kebijakan Penggunaan SAP yang Dapat Diterima, salinan yang dilampirkan ke dan menjadi bagian dari Suplemen ini, sehubungan dengan penggunaan Layanan HEC oleh Pelanggan selama durasi Perjanjian.
- 3.10 Situs-Situs Referensi: Selama Jangka Waktu Perjanjian, Pelanggan akan mengupayakan sebaik



Customer will use its best efforts, to host up to four (4) hours a month of reference calls. Such reference calls will be performed after obtaining approval from Customer and will be coordinated through the applicable SAP Account Manager.

#### **4. Customer Data**

4.1. SAP acknowledges that Customer Data and all rights of whatever nature in and/or in relation to it will at all times be and remain the sole property of Customer, subject only to the limited rights expressly granted in the Agreement. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use Customer Data for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP to provide the HEC Services, unless otherwise set forth in this Supplement or Order Form.

4.2. SAP will (i) not delete or remove any proprietary notices or other notices contained within or relating to Customer Data; (ii) not alter, store, copy, disclose or use Customer Data, except as necessary for the performance by SAP of its obligations under this Agreement or as otherwise expressly authorised by this Agreement in compliance with the provisions of this Agreement; (iii) take reasonable steps to prevent any loss, corruption, disclosure, theft, manipulation or interception of Customer Data; and (iv) notify Customer as soon as reasonably possible on becoming aware that any Customer Data has been lost, stolen, intercepted, or becomes corrupted, damaged or is deleted.

4.3. To the extent that any Customer Data is held or processed by SAP or any sub-contractor, SAP will, or (where applicable) will procure that its sub-contractor will, supply such Customer Data to Customer as may be requested by Customer from time to time in the reasonable format specified by Customer, or delete the same if Customer so requests in a Change Request. Customer will at all times be entitled to extract and or delete Customer Data hosted by or on behalf of SAP pursuant to this Agreement.

4.4. Customer will ensure that any Customer Data entered into the Computing Environment by Customer, a Customer Affiliate, any Named User or any other person authorised by Customer to access the Customer Data or by any person using of any of the foregoing's access credentials is not: (i) corrupted; or (ii) technical data that is restricted, under applicable law, for national security reasons.

#### **5. Service Levels**

##### **5.1 Technical Availability**

The following table lists the Technical Availability applicable to the Customers Computing Environment. SAP shall track and report to Customer the "Technical Availability" in a monthly summary report. Customer must notify SAP of any

possibly for extending up to four (4) hours a month of reference calls. Such reference calls will be performed after obtaining approval from Customer and will be coordinated through the applicable SAP Account Manager.

#### **4. Data Pelanggan**

4.1. SAP mengakui bahwa Data Pelanggan dan semua hak dalam bentuk apa pun dan/atau yang berhubungan dengan data tersebut akan setiap saat menjadi dan tetap menjadi satu-satunya milik Pelanggan, dan hanya tunduk pada hak-hak terbatas yang secara tegas diberikan dalam Perjanjian. Pelanggan memberikan hak noneklusif kepada SAP untuk menggunakan Data Pelanggan semata-mata dan hanya untuk tujuan sepanjang diperlukan oleh SAP untuk menyediakan Layanan HEC, kecuali jika diatur dalam Suplemen atau Formulir Pemesanan ini.

4.2. SAP (i) tidak akan menghapus atau menghilangkan pemberitahuan rahasia atau pemberitahuan lainnya yang terdapat di dalamnya atau yang berhubungan dengan Data Pelanggan; (ii) tidak mengubah, menyimpan, menyalin, mengungkapkan atau menggunakan Data Pelanggan, kecuali diperlukan untuk kinerja oleh SAP sebagai kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini atau sebagaimana dengan tegas diizinkan oleh Perjanjian ini sesuai dengan ketentuan-ketentuan Perjanjian ini; (iii) akan mengambil langkah yang wajar untuk mencegah kerugian, korupsi, pengungkapan, pencurian, manipulasi atau intersepsi Data Pelanggan; dan (iv) akan memberitahukan Pelanggan sesegera mungkin untuk menyadari bahwa setiap Data Pelanggan telah hilang, dicuri, disadap, atau menjadi rusak, rusak atau dihapus.

4.3. Sepanjang setiap Data Pelanggan dipegang atau diproses oleh SAP atau subkontraktor mana pun, SAP akan, atau (jika ada) akan menjamin bahwa subkontraktornya harus memasok Data Pelanggan tersebut kepada Pelanggan karena dapat diminta oleh Pelanggan dari waktu ke waktu dalam format yang wajar yang ditetapkan oleh Pelanggan, atau menghapus kesamaan jika Pelanggan memintanya dalam Permintaan Perubahan. Pelanggan dapat setiap saat berhak untuk mengekstrak dan atau menghapus Data Pelanggan yang diselenggarakan oleh atau atas nama SAP sesuai dengan Perjanjian ini.

4.4. Pelanggan akan memastikan bahwa Data Pelanggan yang dimasukkan ke dalam Lingkungan Komputasi oleh Pelanggan, Afiliasi Pelanggan, Pengguna yang Ditentukan atau orang lain yang diberi wewenang oleh Pelanggan untuk mengakses Data Pelanggan atau oleh orang yang menggunakan kredensial akses sebelumnya: (i) tidak rusak; atau (ii) bukan merupakan data teknis yang dibatasi, berdasarkan hukum yang berlaku untuk alasan keamanan nasional.

#### **5. Tingkat Layanan**

##### **5.1 Ketersediaan Teknis**

Dalam tabel di bawah ini terdaftar Ketersediaan Teknis yang berlaku pada Lingkungan Komputasi Pelanggan. SAP akan melacak dan melaporkan "Ketersediaan Teknis" kepada Pelanggan dalam laporan rekapitulasi bulanan. Pelanggan harus memberitahukan SAP klaim apa pun untuk setiap

claims for any Service Level Credits within forty five (45) days after receipt of the monthly Technical Availability report.

Kredit Tingkat Layanan dalam waktu empat puluh lima (45) hari setelah diterimanya laporan Ketersediaan Teknis bulanan.

Computing Environment segment/ Segmen Lingkungan Komputasi	Service Level/ Tingkat Layanan	Violation/ Pelanggaran	Remediation/ Pemulihan
PRD	99.5%/ 99,5%	TA < Service Level/ TA < Tingkat Layanana	Incident report and action plan by SAP submitted to Customer within 10 Business Days. Each 0.1% TA below the agreed Service Level for each single PRD system shall result in 2% Service Level Credit of the total Recurring HEC Service Fee for the month in which the Service Level was not met for the System Name /Tier No. identified in the System Set-Up Table in the Order Form./ Laporan insiden dan rencana tindakan oleh SAP diserahkan kepada Pelanggan dalam 10 Hari Kerja. Setiap 0,1% TA di bawah Tingkat Layanan yang disepakati untuk setiap sistem PRD akan menghasilkan 2% Kredit Tingkat Layanan dari Biaya Layanan HEC Berulang total bulanan di mana Tingkat Layanan tidak terpenuhi untuk Nama Sistem/Nomor Tingkat. yang dijelaskan dalam Tabel Penyetelan Sistem pada Formulir Pemesanan.
DEV/ QAS	95%/ 95%	TA < Service Level/ TA < Tingkat Layanan	Incident report and action plan by SAP submitted to Customer within 10 Business Days. Each 0.1% TA below the agreed Service Level for each single DEV/QAS system shall result in 1% Service Level Credit of the total Recurring HEC Service Fee for the month in which the Service Level was not met for the System Name /Tier No. identified in the System Set-Up Table in the Order Form./ Laporan insiden dan rencana tindakan oleh SAP diserahkan kepada Pelanggan dalam 10 Hari Kerja. Setiap 0,1% KT di bawah tingkat Layanan yang disepakati untuk setiap sistem DEV/QAS tunggal akan menghasilkan 1% Kredit Tingkat Layanan dari Biaya Layanan HEC Berulang total bulanan di mana Tingkat Layanan tidak terpenuhi untuk Nama Sistem/Nomor Tingkat. yang dijelaskan dalam Tabel Penyetelan Sistem pada Formulir Pemesanan.

For purposes of calculating Technical Availability, any inability of the Software or Computing Environment to respond to Named Users or inter-system interaction requests to the extent caused by any of the following will be excluded from Downtime:

Untuk tujuan perhitungan Ketersediaan Teknis, setiap ketidakmampuan Perangkat Lunak atau Lingkungan Komputasi untuk merespons Pengguna yang Ditentukan atau permintaan interaksi antar-sistem apabila disebabkan oleh salah satu dari hal berikut tidak akan disertakan dalam Waktu Penghentian:

- |   |   |
|---|---|
| (i) Scheduled Maintenance or unscheduled downtime, agreed upon by Customer  | (i) Pemeliharaan Terjadwal atau waktu penghentian tidak terjadwal, disetujui oleh Pelanggan   |
| (ii) Customer's failure to meet Customer's responsibilities as set forth in the Agreement; or   | (ii) Pelanggan tidak dapat memenuhi tanggung jawab Pelanggan sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian; atau  |
| (iii) Downtime of a QAS system caused by using the QAS for failover/to repair to a PRD system;  | (iii) Waktu penghentian sistem QAS yang disebabkan oleh penggunaan QAS untuk cadangan/untuk memperbaiki sistem PRD;   |
| (iv) Misuse of access rights by Customer or use of the Software otherwise in violation of the License Agreement or the Agreement, as applicable, or otherwise not in accordance with the Documentation; | (iv) Penyalahgunaan hak akses oleh Pelanggan atau penggunaan Perangkat Lunak yang melanggar Perjanjian Lisensi atau Perjanjian, apabila berlaku, atau yang tidak sesuai dengan Dokumen; |
| (v) failure of Customer to maintain Software Maintenance for the Hosted Software per section 2.1 below;   | (v) kegagalan Pelanggan untuk melaksanakan Pemeliharaan Perangkat Lunak untuk Perangkat Lunak yang Diselenggarakan  |

seperti yang dijelaskan dalam pasal 2.1 di bawah ini;

- (vi) other issues outside the reasonable control of SAP including:
  - (a) work at the request of the Customer that requires the Computing Environment or portion thereof to be shut down (such as a release upgrade);
  - (b) restore times of user data (recovery of database data from a media backup);
  - (c) recovery times (import of database transaction logs to recover a current database status);
  - (d) interruptions as a result of requirements stipulated by the manufacturers of the Hosted Software;
  - (e) interruptions or shutdowns of the Computing Environment (or portions thereof) resulting from the quality of the Hosted Software provided by the Customer and/or Customer's customizations of the Hosted Software or Computing Environment, unless this is the responsibility of SAP;
  - (f) faults in the Customer's network (ex: LAN, firewall) or failures caused by issues outside of the Point of Demarcation;
  - (g) power outages or shutdowns of the power supply on the Customer's locations.

- (vi) masalah lain di luar kendali wajar dari SAP termasuk:
  - (a) bekerja sesuai permintaan Pelanggan yang mensyaratkan Lingkungan Komputasi atau bagian daripadanya untuk dihentikan (seperti peningkatan rilis);
  - (b) waktu penyimpanan ulang data pengguna (pemulihan data dalam basis data dari cadangan media);
  - (c) waktu pemulihan (impor log transaksi basis data untuk memulihkan status basis data terbaru);
  - (d) interupsi sebagai akibat dari persyaratan yang ditetapkan oleh produsen Perangkat Lunak yang Diselenggarakan;
  - (e) interupsi atau pemadaman Lingkungan Komputasi (atau bagian daripadanya) yang dihasilkan dari kualitas Perangkat Lunak yang Diselenggarakan yang disediakan oleh Pelanggan dan/atau penyesuaian Pelanggan terhadap Perangkat Lunak yang Diselenggarakan atau Lingkungan Komputasi, kecuali hal ini merupakan tanggung jawab SAP;
  - (f) kesalahan pada jaringan Pelanggan (misalnya: LAN, firewall) atau kerusakan yang disebabkan oleh masalah di luar Titik Demarkasi;
  - (g) pemadaman listrik atau penghentian pasokan listrik di lokasi Pelanggan.

## 5.2 Service Levels

Days/ hours during which SAP provides HEC Services are set forth in the applicable Order Form.

## 5.2 Tingkat Layanan

Hari/ jam selama SAP menyediakan Layanan HEC diatur dalam Formulir Pemesanan yang berlaku.

Description/ Deskripsi	Computer Environment segment to which Service Level applies/ Segmen Lingkungan Komputasi untuk Tingkat Layanan yang berlaku	Service Levels/ Tingkat Layanan
Backup Frequency and retention period for Databases/ Frekuensi Pencadangan dan periode penyimpanan untuk Basis Data	PRD	Daily backup and log file generation per SAP product standard 1 Month retention time. Backup of the production environment will be replicated to an alternate data center./ Pencadangan harian dan pembuatan file log tiap waktu penyimpanan 1 Bulan standar produk SAP Cadangan lingkungan produksi akan direplikasi ke pusat data pengganti.
	DEV/QAS	Weekly backup and log file generation per SAP product standard. 14 days retention time. Backup of the non-production environment will be replicated to an alternate data center./ Pencadangan mingguan dan pembuatan file log tiap standar produk SAP. 14 hari waktu penyimpanan. Pencadangan lingkungan non-

		produksi akan direplikasi ke pusat data pengganti.
Backup Frequency and retention period for File systems/ Frekuensi Pencadangan dan periode penyimpanan untuk sistem File	PRD	Monthly full backup and daily incremental. 1 Months retention time. Backup of the production environment will be replicated to an alternate data center./ Pencadangan penuh bulanan dan tambahan harian. Waktu penyimpanan 1 bulan. Cadangan lingkungan produksi akan direplikasi ke pusat data pengganti.
	DEV/QAS	Monthly full backup and daily incremental. 1 Months retention time. Backup of the non-production environment will be replicated to an alternate data center./ Pencadangan penuh bulanan dan tambahan harian. Waktu penyimpanan 1 bulan. Pencadangan lingkungan non-produksi akan direplikasi ke pusat data pengganti.
IRT for Incident Management/ IRT untuk Manajemen Insiden	Incident Priority Very High (only applicable for PRD)/ Prioritas Insiden Sangat Tinggi (hanya berlaku untuk PRD)  Incident Priority High/ Prioritas Insiden Tinggi  Incident Priority Medium/ Prioritas Insiden Menengah  Incident Priority Low/ Prioritas Insiden Rendah	20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs/ 20 menit (7x24) dan rencana tindakan penentuan masalah dalam 4 jam  2 hours (7x24) for HEC for Production 4 hours [local time on Business Days] for HEC for Projects/ 2 jam (7x24) untuk HEC untuk Produksi 4 jam [waktu setempat pada Hari Kerja] untuk HEC for Projects  4 hours [local time on Business Days]/ 4 jam [waktu setempat pada Hari Kerja]  1 Business Day/ 2 Hari Kerja

### 5.3 Incident Priorities

The following priority levels apply to all Incidents (such priority to be assigned by Customer, and which may be re-assigned by SAP based on the criteria below and acting reasonably):

**Very High:** A message should be categorized with the priority "Very High" if the incident reported has very serious consequences for normal business transactions and if necessary tasks cannot be executed. In general, this is caused by a complete Computing Environment outage or by the complete unavailability of one of the computer systems in the PRD. The message requires immediate processing because the malfunction can cause serious losses. A Very High ticket will mostly lead to setting of System News and/or informing the Manager on Duty (Escalation Manager).

**High:** A message should be categorized with the priority "High" if normal business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the PRD or DEV or QAS system that are immediately required. The message must be processed as soon as possible: if the malfunction persists, the entire productive business transaction may be seriously

### 5.3 Prioritas Insiden

Tingkat prioritas berikut berlaku untuk semua Insiden (prioritas tersebut ditunjuk oleh Pelanggan, dan dapat kembali ditunjuk oleh SAP berdasarkan kriteria di bawah ini dan bertindak secara wajar):

**Sangat Tinggi:** Sebuah pesan harus dikategorikan dengan prioritas "sangat tinggi" jika insiden yang dilaporkan memiliki konsekuensi yang sangat serius untuk transaksi bisnis yang normal dan jika tugas yang diperlukan tidak dapat dijalankan. Secara umum, hal ini disebabkan oleh pemadaman Lingkungan Komputasi secara menyeluruh atau salah satu sistem komputer dalam PRD yang tidak tersedia secara lengkap. Pesan memerlukan pemrosesan segera karena gangguan fungsi dapat menyebabkan kerugian serius. Sebuah tiket Sangat Tinggi sebagian besar akan menyebabkan pengaturan Sistem Berita dan/atau menginformasikan manajer yang bertugas (Manager Eskalasi).

**Tinggi** Sebuah pesan akan dikategorikan dengan prioritas "Tinggi" jika transaksi bisnis yang normal sangat terpengaruh dan tugas yang diperlukan tidak dapat dilakukan. Hal ini disebabkan oleh fungsi yang salah atau tidak dapat dioperasikan dalam PRD atau DEV atau sistem QAS yang segera diperlukan. Pesan harus diproses secepatnya: jika kerusakan terus berlanjut, seluruh transaksi

affected.

**Medium:** A message should be categorized with the priority "Medium" if normal business transactions are affected. The problem is caused by an incorrect or inoperable function in the PRD or DEV or QAS system.

**Low:** A message should be categorized with the priority "Low" if the problem reported has few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by an incorrect or inoperable function of the PRD or DEV or QAS system that is not required daily or only used very rarely or of low business criticality.

#### 5.4 Service Level Reporting

In the event that one or more of the Service Levels in the Agreement are not met, the following procedure will be implemented by the parties:

- a) Either SAP will notify the Customer contact person or Customer will notify the SAP Account Manager to analyse Service Levels metric statistics.
- b) SAP will promptly (i) determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level, and (ii) unless failure is excused develop a corrective action plan, and submit such plan to Customer for written approval (which will not be unreasonably withheld or delayed) and, following Customer's written approval implement the plan in a reasonable period of time (and in accordance with any agreed timescales).
- c) If applicable, SAP will provide the specific Service Level Credits as described in section 5.5 below.
- d) SAP will be relieved of its obligation to pay applicable Service Level Credits and will not be in breach of the Service Level where the root cause analysis (as reasonably performed by SAP) indicates the failure to meet the relevant Service Level was caused by the Customer. In the event that Customer disagrees with the root cause analysis, the parties will discuss the root cause analysis in accordance with the escalation procedure described in section 8 of this Supplement.

#### 5.5 Service Level Credits

Subject to section 5.1, where SAP fails to meet a Service Level, SAP will be liable to Customer for the corresponding Service Level Credit as set out in this section. The Service Level Credit is calculated as the sum of the Service Level Credits for both DEV/QAS and PRD for the TA Service Level defined in section 5.1 above. SAP will deduct the amount of any Service Level Credits owed to Customer from the next invoice (or, if there is no such invoice, by bank transfer to such bank account as Customer may specify in writing).

usaha produktif mungkin akan terpengaruh serius.

**Menengah:** Sebuah pesan akan dikategorikan dengan prioritas "menengah" jika transaksi bisnis yang normal terpengaruh. Masalah ini disebabkan oleh fungsi yang salah atau tidak dapat dioperasikan dalam PRD atau DEV atau sistem QAS.

**Rendah:** Sebuah pesan akan dikategorikan dengan prioritas "Rendah" jika masalah yang dilaporkan memiliki sedikit atau tidak ada efek pada transaksi bisnis yang normal. Masalah ini disebabkan oleh fungsi yang salah atau tidak dapat dioperasikan pada PRD atau DEV atau sistem QAS yang tidak diperlukan setiap hari atau hanya sangat jarang digunakan atau bisnis yang tidak terlalu penting.

#### 5.4 Pelaporan Tingkat Layanan

Jika satu atau lebih Tingkat Layanan dalam Perjanjian tidak terpenuhi, prosedur berikut ini akan dilakukan oleh para pihak:

- a) SAP akan memberitahukan narahubung Pelanggan atau Pelanggan akan memberitahukan Manajer Akun SAP untuk menganalisis statistik metrik Tingkat Layanan.
- b) SAP akan segera (i) menentukan penyebab utama atau kemungkinan penyebab utama kegagalan (jika diketahui) dalam memenuhi Tingkat Layanan, dan (ii) kecuali kegagalan tersebut diperbolehkan, mengembangkan rencana tindakan korektif, serta menyampaikan rencana tersebut kepada Pelanggan untuk persetujuan tertulis (yang tidak akan ditahan atau ditunda tanpa penjelasan) dan, setelah mendapat persetujuan tertulis dari Pelanggan yang melaksanakan rencana tersebut dalam jangka waktu yang wajar (dan sesuai dengan rentang waktu yang disepakati).
- c) Apabila berlaku, SAP akan memberikan Kredit Tingkat Layanan khusus sebagaimana dijelaskan dalam pasal 5.5 di bawah ini.
- d) SAP akan dibebaskan dari kewajibannya untuk membayar Kredit Tingkat Layanan yang berlaku dan tidak akan melanggar Tingkat Layanan apabila analisis penyebab utama (sebagaimana dilakukan secara layak oleh SAP) menunjukkan kegagalan untuk memenuhi Tingkat Layanan yang relevan yang disebabkan oleh Pelanggan. Jika Pelanggan tidak menyetujui analisis penyebab utama, para pihak akan membahas analisis penyebab utama sesuai dengan prosedur eskalasi yang dijelaskan dalam pasal 8 dari Suplemen ini.

#### 5.5 Kredit Tingkat Layanan

Berdasarkan pasal 5.1, apabila SAP gagal memenuhi Tingkat Layanan, SAP akan bertanggung jawab kepada Pelanggan atas Kredit Tingkat Layanan yang sesuai sebagaimana tercantum dalam pasal ini. Kredit Tingkat Layanan dihitung sebagai jumlah dari Kredit Tingkat Layanan untuk DEV/QAS dan PRD untuk Tingkat Layanan KT yang ditetapkan dalam pasal 5.1 di atas. SAP akan memotong jumlah setiap Kredit Tingkat Layanan yang dimiliki kepada Pelanggan dari faktur berikutnya (atau, jika tidak ada faktur tersebut, melalui transfer bank ke rekening bank sebagaimana Pelanggan dapat menyatakan secara tertulis).

Customer agrees that under no circumstances will the total maximum Service Level Credits: (i) for any one month, exceed 100% of the Recurring HEC Service Fee for that month; and, (ii) for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to one-third of the annual Recurring HEC Service Fee charged for the contract year (or one third of the total Recurring HEC Service Fee charged if the Term as defined in the applicable Order Form is less than one (1) year). Customer acknowledges that the Service Level Credits defined hereunder are the sole remedy for SAP's failure to meet the specified Service Level.

## **5.6 Termination for Service Level Failure**

Customer may terminate the applicable Order Form with thirty (30) day's termination notice in writing to SAP, if SAP misses a Service Level as specified in this Supplement for three (3) months in sequence. Customer may exercise this termination right only within thirty (30) days after receipt of the respective Service Level report that documents the applicable Service Level failure.

## **5.7 Changes to Service Levels**

SAP may, at its sole discretion, modify the Service Level terms set forth in sections 5.1 through 5.5 above upon notice to Customer, provided that SAP shall not materially diminish the Service Levels, Service Level Credits, or any other Service Level provision during the term of the Order Form.

## **6. SAP Security for HEC Services**

### **6.1 HEC Security Framework**

SAP will comply with SAP's HEC Security Framework, hereby incorporated and made part of this Supplement, or its equivalent during the term of the Order Form between Customer and SAP for HEC Services, provided that SAP retains the right to revise and/or update the HEC Security Framework at SAP's sole discretion, provided that SAP does not lower the overall level of security provided.

### **6.2 HEC Security Audits**

During the term of the Order Form between Customer and SAP for HEC Services, SAP shall maintain, at its own expense an audit report by a nationally recognized outside audit firm conforming with the American Institute of Certified Public Accountants' Service Organization Control (SOC) Reports, or its equivalent, and shall provide or make available to Customer, at Customer's request, a copy of each of its SOC 1 (only for PRD systems within the Computing Environment) or SOC 2 reports, which shall be updated at least annually.

## **7. Monitoring.**

SAP is and will remain entitled to monitor Customer's use of the HEC Services to ensure Customer's compliance with this Agreement and, subject to all other confidentiality provisions

Pelanggan menyetujui bahwa dalam keadaan apa pun Kredit Tingkat Layanan maksimum total akan: (i) untuk bulan apa pun, yang melampaui 100% dari Biaya Layanan HEC Berulang untuk bulan itu; dan, (ii) untuk tahun kontrak apa pun yang diberikan, yang melampaui agregat jumlah yang setara dengan sepertiga dari Biaya Layanan HEC Berulang tahunan yang ditagihkan untuk tahun kontrak (atau sepertiga dari Biaya Layanan HEC Berulang total yang ditagihkan jika Jangka Waktu yang didefinisikan dalam Formulir Pemesanan kurang dari satu (1) tahun). Pelanggan mengakui bahwa Kredit Tingkat Layanan yang didefinisikan di sini adalah perbaikan satu-satunya untuk kegagalan SAP dalam memenuhi Tingkat Layanan yang ditentukan.

## **5.6 Pengakhiran untuk Kegagalan Tingkat Layanan**

Pelanggan dapat mengakhiri Formulir Pemesanan yang berlaku dengan pemberitahuan pengakhiran tiga puluh (30) hari sebelumnya secara tertulis kepada SAP, jika SAP melewati Tingkat Layanan sebagaimana ditetapkan dalam Suplemen ini selama tiga (3) bulan berturut-turut. Pelanggan dapat menggunakan hak pengakhiran ini hanya dalam tiga puluh (30) hari setelah menerima masing-masing laporan Tingkat Layanan yang mendokumentasikan kegagalan Tingkat Layanan yang berlaku.

## **5.7 Perubahan terhadap Tingkat Layanan**

SAP dapat, atas kebijakannya sendiri, mengubah jangka waktu Tingkat Layanan yang diatur dalam pasal 5.1 hingga 5.5 tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pelanggan, apabila SAP secara material tidak mengurangi pemberian Tingkat Layanan, Kredit Tingkat Layanan, atau Tingkat Layanan lainnya apa pun selama jangka waktu Formulir Pemesanan.

## **6. Keamanan SAP untuk Layanan HEC**

### **6.1 Rangka Keamanan HEC**

SAP akan mematuhi Rangka Keamanan HEC SAP, yang dengan ini digabungkan dan menjadi bagian dari Suplemen, atau yang setara dengannya selama jangka waktu Formulir Pemesanan antara Pelanggan dan SAP untuk Layanan HEC, sepanjang SAP menjaga hak untuk memperbaiki dan/atau memperbarui Rangka Keamanan HEC atas kebijakannya sendiri, apabila SAP tidak menurunkan keseluruhan tingkat keamanan yang diberikan.

### **6.2 Audit Keamanan HEC**

Selama jangka waktu Formulir Pemesanan antara Pelanggan dan SAP untuk Layanan HEC, SAP akan memelihara, membayar sendiri pengeluaran untuk laporan audit oleh perusahaan audit luar yang diakui secara nasional yang sesuai dengan Laporan American Institute of Certified Public Accountants' Service Organization Control (SOC), atau yang setara dengannya, dan akan memberikan atau menyediakannya untuk Pelanggan, berdasarkan permintaan Pelanggan, salinan dari masing-masing laporan SOC 1 (hanya untuk sistem PRD di dalam Lingkungan Komputasi) atau SOC 2, yang akan diperbarui setidaknya setiap tahun.

## **7. Pemantauan.**

Pada saat ini dan seterusnya SAP akan tetap berhak memantau penggunaan Layanan HEC oleh Pelanggan untuk memastikan kepatuhan Pelanggan terhadap perjanjian

set forth in the Agreement, SAP may utilize the information concerning Customer's use of the HEC Service to improve SAP products and services and to provide Customer with reports on its use of the HEC Service.

## 8. Dispute Resolution.

Each party will nominate a representative who will be the other party's prime point of contact with respect to the performance of the HEC 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.

### OPTIONAL SERVICES

The following optional services are NOT included in HEC Services, and will NOT be provided by SAP, unless purchased by Customer for a fee and expressly stated in an applicable Order Form or Change Request.

#### A. Optional: Transition Services.

Customer may elect to purchase the following Transition Services from SAP by entering into a Change Request and paying the applicable fees at SAP's then-current rates as specified in such Change Request: (a) services to transition Customer from the HEC Services to replacement services provided by Customer or a third party chosen by Customer, and, (b) Customer Data in the backup media format being utilized by SAP or other format as mutually agreed. SAP will provide any such Transition Services purchased by Customer upon expiration of the term of HEC Services.

#### B. Optional: Disaster Recovery Services

##### Definitions:

**"Disaster"** means an event of substantial extent causing significant disrupting the delivery of the HEC Services and may include physical damage or destruction, to the SAP data center or Computing Environment. It can be natural disasters (such as floods, hurricanes, tornadoes or earthquakes) and/or human-induced disasters (including hazardous material spills, infrastructure failure, and bio-terrorism). A Disaster is typically not limited to one individual system or landscape but larger parts of an infrastructure.

**"Disaster Recovery Services" (or "DR Services" or "DR")** means the disaster recovery service, process, policies and procedures that are related to preparing for recovery or continuation of technology or infrastructure identified in the applicable Order Form as included in the DR Services. DR is not a process to overcome outages of isolated systems due to hardware or software incidents (i.e., DR is not a substitute or replacement for Technical Availability Service Levels described in this Supplement).

ini dan, tunduk pada semua ketentuan kerahasiaan lainnya yang ditetapkan dalam Perjanjian, SAP dapat menggunakan informasi terkait penggunaan Layanan HEC oleh Pelanggan guna meningkatkan produk dan layanan SAP serta untuk memberikan Pelanggan laporan tentang penggunaan Layanan HEC.

## 8. Penyelesaian Sengketa.

Masing-masing pihak akan menunjuk perwakilan yang akan menjadi kontak utama bagi pihak lain sehubungan dengan kinerja Layanan HEC. Masing-masing pihak akan menunjuk perwakilan yang akan berfungsi sebagai otoritas pengambilan keputusan jika terjadi sengketa atau eskalasi yang tidak dapat diselesaikan antara pokok utama kontak dalam jangka waktu yang wajar.

### LAYANAN OPSIONAL

Layanan opsional berikut TIDAK termasuk dalam Layanan HEC, dan TIDAK akan disediakan oleh SAP kecuali dibeli oleh Pelanggan pada harga tertentu dan secara tegas dinyatakan dalam Formulir Pemesanan atau Permintaan Perubahan yang berlaku.

#### B. Opsional: Layanan Transisi.

Pelanggan dapat memilih untuk membeli Layanan Transisi berikut dari SAP dengan masuk ke dalam Permintaan Perubahan dan membayar biaya yang diberlakukan pada suku bunga SAP berikutnya sebagaimana ditetapkan dalam Permintaan Perubahan tersebut: (a) layanan untuk Pelanggan transisi dari Layanan HEC untuk layanan penggantian yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga yang dipilih oleh Pelanggan, dan, (b) Data Pelanggan dalam format media cadangan yang digunakan oleh SAP atau format lainnya yang disepakati bersama. SAP akan memberikan Layanan Transisi yang dibeli oleh Pelanggan setelah berakhirnya jangka waktu Layanan HEC.

#### B. Opsional: Layanan Pemulihan Bencana

##### Definisi:

**"Bencana"** berarti sebuah peristiwa besar yang menyebabkan gangguan yang signifikan pada penyampaian Layanan HEC dan dapat termasuk kerugian atau kerusakan fisik pada pusat data SAP atau Lingkungan Komputasi. Bencana dapat berupa bencana alam (seperti banjir, angin topan, tornado atau gempa bumi) dan/atau bencana yang disebabkan manusia (termasuk tumpahan bahan berbahaya, kerusakan infrastruktur, dan bioterorisme). Bencana biasanya tidak terbatas pada satu sistem individual atau lanskap tetapi juga bagian yang lebih besar dari infrastruktur.

**"Layanan Pemulihan Bencana" (atau "Layanan DR" atau "DR")** berarti layanan pemulihan bencana, proses, kebijakan, dan prosedur yang terkait dengan persiapan pemulihan atau keberlanjutan teknologi atau infrastruktur yang dijelaskan dalam Formulir Pemesanan sebagaimana disertakan dalam Layanan DR. DR bukanlah proses untuk mengatasi pemadaman sistem yang terisolasi karena insiden perangkat keras atau perangkat lunak (yaitu, DR bukan merupakan pengganti atau penggantian untuk Tingkat Layanan Ketersediaan Teknis yang dijelaskan dalam Suplemen).



“Metro DR” means a Disaster Recovery Service in which SAP provides the DR Services (with the failover systems) from a data center <100km away from the standard data center, providing lower cost and smaller RPO but more risk regarding a local disaster impacting both data centers.

“Regional DR” means a Disaster Recovery Service in which SAP provides the DR Services (with the failover systems) from a data center over 100km away from the standard data center, to minimize risk of a local disaster affecting both data centers.

“RPO” (or “Recovery Point Objective”) means the maximum tolerable period in which Customer data might be lost due to a Disaster (i.e. time between last backup and point in time a Disaster occurred).

“RTO” (or “Recovery Time Objective”) means the duration of time in which the Software and PRD is unavailable preventing HEC Services in Disaster case (i.e. time between a Disaster and point in time the systems are available again).

SAP provides standard DR Services with predefined parameters regarding RPO/RTO for defined system characteristics to the extent that prerequisites and conditions are fulfilled. SAP shall be excused from its DR Services obligations to the extent (and for the duration during which) Customer fails to achieve any of the following pre-requisites and such failure prevents SAP from performing the applicable DR Services:

- The applicable components are technically used as provided by SAP; any custom or third party developments or modifications affecting applicable components are not covered (excluding development/modifications done in ABAP only systems using SAP ABAP standard development tools, and excluding any third party products embedded in the SAP software).
- The applicable systems stay within boundaries regarding size and layout as set forth in the Agreement
- Interfaces in DR scope are limited to interfaces/protocols supported by SAP systems out of the box (e. g. RFC, web service calls, Flat Files, XML and IDocs) for components located in the data center. Any interfaces that require additional solutions or components within the HEC landscape, as well as external connectivity, are outside of the

“DR Metro” berarti Layanan Pemulihan Bencana yang diberikan SAP untuk Layanan DR (dengan sistem cadangan) dari pusat data yang berjarak <100km dari pusat data standar, yang berbiaya yang lebih rendah dan memiliki RPO yang berukuran lebih kecil namun lebih berisiko terhadap bencana lokal yang mempengaruhi kedua pusat data.

“DR Metro” berarti Layanan Pemulihan Bencana yang diberikan SAP untuk Layanan DR (dengan sistem cadangan) dari pusat data yang berjarak <100km dari pusat data standar, yang berbiaya yang lebih rendah dan memiliki RPO yang berukuran lebih kecil namun lebih berisiko terhadap bencana lokal yang mempengaruhi kedua pusat data.

“RPO” (atau “Titik Tujuan Pemulihan”) berarti periode maksimum yang ditoleransi dimana data Pelanggan mungkin hilang akibat Bencana (yaitu waktu antara cadangan terakhir dan titik waktu saat Bencana terjadi).

“RTO” (atau “Tujuan Waktu Pemulihan”) berarti durasi waktu di mana Perangkat Lunak dan PRD tidak tersedia untuk mencegah Layanan HEC dalam kasus Bencana (yaitu waktu antara Bencana dan titik waktu saat sistem tersedia lagi).

SAP menyediakan Layanan DR standar dengan parameter yang telah ditetapkan sebelumnya terkait dengan RPO/PTO untuk karakteristik sistem yang ditetapkan sejauh prasyarat dan kondisi terpenuhi. SAP akan dibebaskan dari kewajiban-kewajiban Layanan DR apabila (dan untuk durasi selama) Pelanggan gagal mencapai prasyarat berikut dan kegagalan tersebut mencegah SAP menjalankan Layanan DR yang berlaku:

- Komponen yang berlaku digunakan secara teknis sebagaimana disediakan oleh SAP, pengembangan atau modifikasi khusus atau dari pihak ketiga yang memengaruhi komponen yang berlaku tidak dicakup (kecuali pengembangan/modifikasi yang dilakukan dalam ABAP, hanya sistem yang menggunakan alat pengembangan standar SAP ABAP, dan kecuali produk pihak ketiga yang ditanamkan dalam perangkat lunak SAP).
- Sistem yang berlaku tetap berada dalam batas ukuran dan tata letak sebagaimana dinyatakan dalam Perjanjian
- Antarmuka dalam cakupan DR terbatas hanya untuk antarmuka/protokol yang didukung oleh sistem SAP yang tidak seperti biasanya (misalnya, RFC, panggilan layanan web, File Flat, XML, dan IDoc) untuk komponen yang terdapat dalam pusat data. Setiap antarmuka yang memerlukan solusi atau komponen tambahan dalam lanskap HEC,



standard DR scope.

- All repositories containing Customer Data that need to be replicated to the DR site are databases; otherwise, RPO times can be substantially longer, thus does not fall under the definition of standard DR services.

serta konektivitas eksternal, berada di luar cakupan DR standar.

- Seluruh penyimpanan yang berisi Data Pelanggan yang perlu direplikasi pada situs DR merupakan basis data; sebaliknya, waktu RPO dapat menjadi jauh lebih lama, sehingga tidak termasuk dalam definisi Layanan DR standar.

The relevant parameters depend on the chosen DR layout (Metro DR/ Regional DR), the database platform used, and the adherence to above listed conditions for standard DR services. The predefined parameters for these standard DR services are:

Parameter yang relevan bergantung pada tata letak DR terpilih (DR Metro/DR Regional), platform basis data yang digunakan, dan kepatuhan terhadap kondisi-kondisi yang dicantumkan di atas untuk layanan DR standar. Parameter yang telah ditetapkan sebelumnya untuk layanan DR standar ini:

	Metro DR/ DR Metro	Regional DR/ DR Regional
Database: SAP HANA/ Basis Data: SAP HANA	RTO=12hrs; RPO=0hrs/ RTO=12jam; RPO=0jam	RTO=12hrs; RPO=30mins/ RTO=12jam; RPO=30menit
Database: Sybase ASE/ Basis Data: Sybase ASE	RTO=12hrs; RPO=30mins**/ RTO=12jam; RPO=30menit**	RTO=12hrs; RPO=30mins/ RTO=12jam; RPO=30menit

\*\*Sybase ASE database replication is currently not supported in continuous mode, which would be the prerequisite for an RPO of 0. If such feature becomes available and the respective systems are updated to that new version and successfully tested, both parties will at that time agree on a modified RPO of 0 hours via a Change Request without additional service charge.

\*\*Replikasi basis data Sybase ASE saat ini tidak didukung dalam mode kontinu, yang akan menjadi prasyarat untuk RPO dari 0. Jika fitur tersebut tersedia dan masing-masing sistem diperbarui ke versi baru dan berhasil diuji, maka kedua pihak pada saat itu akan menyetujui RPO dari 0 yang dimodifikasi melalui Permintaan Perubahan tanpa dikenakan biaya layanan tambahan.

Customer understands and agrees that performance characteristics may be reduced while operating under DR Services failover; provided, however, that such reductions in performance shall only be excused to the extent the Disaster is also a force majeure event.

Pelanggan memahami dan menyetujui bahwa karakteristik kinerja dapat diturunkan sembari mengoperasikan cadangan Layanan DR; namun, reduksi dalam kinerja tersebut hanya akan dibebaskan apabila Bencana juga merupakan peristiwa keadaan kahar.

Other DR Services applicable to the HEC Services beyond those listed in HEC RR are not in the scope of SAP's standard DR Services. If requested by the Customer, such additional DR Services ("Additional DR Services") would need to go through a further DR assessment based on Customer architecture and requirements. Details on the implementation of any such Additional DR Services would be agreed upon with Customer, including revised estimated failover times and maximum data loss, and the parties would mutually agree to the applicable RPO and RTO for such Additional DR Services as result of the implementation in a Change Request. As part of this process, SAP would use reasonable efforts to bring RPO/RTO for the System Setup as defined in the Order Form in a similar range as for the defined packages.

Layanan DR lainnya yang berlaku untuk Layanan HEC selain yang tercantum dalam HEC RR bukan merupakan cakupan dari Layanan DR standar SAP. Jika diminta oleh Pelanggan, Layanan DR tambahan tersebut (Layanan DR Tambahan") harus melewati penilaian DR lebih jauh berdasarkan pada arsitektur dan persyaratan Pelanggan. Rincian pada penerapan Layanan DR Tambahan tersebut akan disetujui oleh Pelanggan, termasuk waktu cadangan serta kehilangan data maksimum yang diperbaiki dan diperkirakan, dan pihak tersebut bersama-sama menyetujui RPO dan RTO yang berlaku untuk Layanan DR Tambahan yang dihasilkan dari penerapan dalam Permintaan Perubahan. Sebagai bagian dari proses ini, SAP akan menggunakan upaya yang wajar dalam memberikan RPO/RTO untuk Pengaturan Sistem sebagaimana dijelaskan dalam Formulir Pemesanan mengenai kisaran sejenis untuk paket yang ditetapkan.

**Regular DR testing**

SAP offers one annual DR failover-test as part of the DR Services to test the reliability of the DR Services. SAP shall promptly re-perform any DR recovery tests that fail to achieve the applicable standards and report any failures to Customer. For DR Service readiness, Customer will fulfill its infrastructure and business preparation in accordance with the HEC RR, and as may be further mutually agreed between the parties in a Change Request. Customer understands and agrees that the Customer business continuity objectives may require additional Customer efforts

**Pengujian DR Reguler**

SAP menawarkan satu uji-cadangan DR tahunan sebagai bagian dari Layanan DR untuk menguji keandalan Layanan DR. SAP akan segera menjalankan ulang uji pemulihan DR yang gagal mencapai standar yang berlaku dan melaporkan kegagalan apa pun kepada Pelanggan. Untuk kesiapan Layanan DR, Pelanggan akan memenuhi persiapan infrastruktur dan bisnisnya sesuai dengan HEC RR, dan dapat bersama-sama disetujui antara para pihak dalam Permintaan Perubahan. Pelanggan memahami dan menyetujui bahwa tujuan kelangsungan bisnis Pelanggan

in addition to and beyond the scope of the HEC Services and/or DR Services hereunder.

mungkin memerlukan upaya tambahan dari Pelanggan selain dan di luar cakupan Layanan HEC dan/atau Layanan DR Layanan dalam dokumen ini.

## Acceptable Use Policy

Customer expressly acknowledges and agrees that (1) neither SAP or any of its subcontractors have any responsibility for any files, pages, data, works, information and/or materials on, within, stored, displayed, linked, distributed or transmitted to, from or by Customer or its Affiliates ("Customer Content") and (2) neither SAP or its subcontractors exercise any direct supervision or control of the Customer Content stored, displayed or transmitted on or over the Network. Network means web servers, database servers and application servers, and LAN and WAN. Customer acknowledges and agrees that, if Customer violates or is alleged to be violating the Acceptable Use Policy and Customer has not cured such violation within a ten (10) day cure period commencing with receipt of written notice from SAP of such violation, SAP may: (1) suspend or terminate the HEC Services to the limited extent necessary to end such violation (including, if reasonably necessary, removing Customer Content stored on the Computing Environment), (2) pursue any other legal, equitable and contractual remedies available to SAP and (3) cooperate fully with any civil or criminal investigations or legal actions relating to Customer access to or use of the HEC Services.

### Customer shall not:

1. Resell, sub-host or otherwise provide the HEC Services to third parties (other than Named Users) except as otherwise agreed in writing by the Parties hereto; or
2. Use the HEC Services or permit the HEC Services to be used in any manner (including, without limitation, transmission, distribution or storage) for any purpose that is or is likely to be illegal or violative of any governmental law, regulation, rule, court order, treaty or tariff, fraudulent or misleading,
3. Violate any SAP or any third party rights or be otherwise damaging to SAP or any third party,
4. Be obscene, harassing or distressing,
5. Be disruptive of, harmful to or that otherwise abuses or misuses network resources or the Internet or any connected resources, or
6. Be of unauthorized use, access or monitoring of any host, any network or other network or any component or device, authentication system, data, web site facility, passcode, account or any other breach of any security measure.

### Examples:

Without limiting the foregoing, undertaking or attempting to undertake any of the conduct in the following non-exclusive list is deemed to violate the Acceptable Use Policy:

1. Pornography;
2. Stalking;

## Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima

Pelanggan dengan tegas mengakui dan menyetujui bahwa (1) SAP atau salah satu subkontraktornya tidak bertanggung jawab atas setiap file, halaman, data, pekerjaan, informasi dan/atau materi pada, di dalam, yang disimpan, ditampilkan, ditautkan, didistribusikan atau dikirim kepada, dari atau oleh Pelanggan atau Afiliasinya ("Konten Pelanggan") dan (2) SAP atau subkontraktornya tidak melaksanakan pengawasan atau kontrol langsung terhadap Konten Pelanggan yang disimpan, ditampilkan atau dikirimkan pada Jaringan. Jaringan berarti server web, server basis data dan server aplikasi, dan LAN serta WAN. Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa, jika Pelanggan melanggar atau diduga melanggar Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima dan Pelanggan belum memulihkan pelanggaran tersebut dalam sepuluh (10) hari masa pemulihan dimulai dengan diterimanya pemberitahuan tertulis dari SAP tentang pelanggaran tersebut, SAP dapat: (1) menanggukkan atau menghentikan Layanan HEC ke batas tertentu yang diperlukan untuk mengakhiri pelanggaran tersebut (termasuk, jika cukup beralasan, menghapus Konten Pelanggan yang disimpan di Lingkungan Komputasi), (2) menempuh upaya pemulihan kontrak hukum yang adil dan kontrak lain yang tersedia untuk SAP dan (3) bekerja sama sepenuhnya dengan penyelidikan perdata atau pidana atau tindakan hukum yang berkaitan dengan akses atau penggunaan Layanan HEC oleh Pelanggan.

### Pelanggan tidak diperbolehkan:

1. Menjual kembali, mensub-host atau menyediakan Layanan HEC kepada pihak ketiga (selain Pengguna yang Ditentukan) kecuali jika disetujui secara tertulis oleh Para Pihak yang berkepentingan; atau
2. Menggunakan Layanan HEC atau mengizinkan Layanan HEC untuk digunakan dengan cara apa pun (termasuk, tanpa batasan, transmisi, distribusi atau penyimpanan) untuk tujuan apa pun yang memang atau mungkin ilegal atau melanggar hukum, regulasi, peraturan pemerintah, penetapan pengadilan, perjanjian atau tarif, penipuan atau penyesatan,
3. Melanggar hak SAP atau pihak ketiga atau merugikan SAP atau pihak ketiga,
4. Bersikap cabul, melecehkan atau menyedihkan,
5. Bersikap mengganggu, merusak atau melanggar atau menyalahgunakan jaringan atau Internet atau sumber daya yang terhubung, atau
6. Menggunakan dengan tidak sah, mengakses atau memantau semua hos, jaringan apapun atau jaringan lain maupun komponen atau perangkat, sistem otentikasi, data, fasilitas situs web, kode akses, akun atau pelanggaran dari setiap tindakan pengamanan.

### Contoh:

Tanpa membatasi hal tersebut di atas, melakukan atau mencoba untuk melakukan salah satu tindakan dalam daftar non-eksklusif berikut ini dianggap melanggar Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima:

1. Pornografi;
2. Menguntit;

- |   |   |
|---|---|
| <p>3. Alteration of source of data (causing origination of malformed data or network traffic);</p>  | <p>3. Perubahan sumber data (menyebabkan originasi data cacat atau lalu lintas jaringan);</p>   |
| <p>4. Pyramid or ponzi schemes;</p>   | <p>4. Skema piramida atau skema ponzi;</p>  |
| <p>5. Impersonation, relaying or spoofing misrepresenting identity, using a third party e-mail server to relay without express authorization, or the altering or forging of electronic mail headers, including any portion of the IP packet header and/or electronic mail address, sender identity, posting or any other method used to forge, disguise or conceal the user's identity or to cause disruption);</p> | <p>5. Penipuan, menyampaikan atau memberikan identitas palsu, menggunakan server email pihak ketiga untuk relay tanpa izin, atau mengubah atau menempa header surat elektronik, termasuk bagian dari header paket IP dan/atau alamat surat elektronik, identitas pengirim, memposkan atau metode lainnya yang digunakan untuk menempa, menyamarkan atau menyembunyikan identitas pengguna atau menyebabkan gangguan);</p> |
| <p>6. Hacking or scamming (unauthorized use of non-Customer accounts or resources, scamming, stealing or tricking the release of passwords, etc.);</p>  | <p>6. Meretas atau menipu (penggunaan yang tidak sah dari akun atau sumber daya selain Pelanggan, menipu, mencuri atau menggunakan trik untuk mengetahui kata sandi, dll.);</p>   |
| <p>7. Distribution of harmful code such as computer viruses, worms and trap doors;</p>  | <p>7. Mendistribusi kode berbahaya seperti virus komputer, worm dan pintu perangkap;</p>  |
| <p>8. Overloading any shared infrastructure; or</p>   | <p>8. Memberikan muatan berlebih pada setiap infrastruktur bersama, atau</p>  |
| <p>9. Denial of service, SYN flood or other attacks by sending mass volumes of data or other abusive behavior to disrupt or disable the recipient system.</p>   | <p>9. Penolakan layanan, banjir SYN atau serangan lain dengan mengirimkan volume data dalam jumlah besar atau perilaku kasar lainnya untuk mengganggu atau menonaktifkan sistem penerima.</p>   |

## **Annex for Commissioned Processing of Personal Data**

This Annex for Commissioned Processing of Personal Data stipulates the rights and obligations of Customer and SAP in connection with personal data processed by SAP on behalf of Customer and its Affiliates for the Named Users under the Agreement. This Annex shall be an integral part of the Agreement. Any capitalized terms referenced herein shall have the meaning given to them in the Agreement.

### **1. Customer Obligations**

- 1.1 Customer hereby acknowledges that the use of HEC Services represents a commissioned processing of personal data of Named Users.
- 1.2 Customer acknowledges that only Customer and its respective Affiliates (each a data controller) shall be responsible for the permissibility of the processing of personal data as well as for safeguarding the rights of the data subjects (i.e., the Named Users).
- 1.3 Customer shall ensure that its Affiliates, where legally required, shall give their commissions to Customer in writing, by facsimile or via e-mail to authorize SAP and its Affiliates to process personal data as contemplated under the Agreement.
- 1.4 Customer shall ensure that its Named Users make available the personal data for processing to SAP and the results of the processing shall be transferred back by SAP to Customer by using a defined transfer procedure or in accordance with the functionality implemented in the HEC Services.
- 1.5 Customer shall inform SAP without delay if Named Users detect errors or irregularities in the processing of personal data.
- 1.6 Customer shall ensure that its Affiliates authorize Customer to authorize SAP as its subcontractor for the processing of personal data. SAP shall only adhere to the obligations set out in this Annex when processing personal data of Named Users.

### **2. SAP Obligations**

- 2.1 SAP shall process the personal data and other operating data of Named Users exclusively in accordance with the data controller's instructions as provided to SAP by Customer, which may include (without limitation) the correction, erasure and/or the blocking of such data if, and to the extent, the functionality of the HEC Services does not allow the Customer or Named User to do so. The personal data shall not be used by SAP for any other purpose except to provide the HEC Services contemplated under the Agreement. SAP shall not preserve such personal data longer than instructed by Customer. The statutory preservation periods remain unaffected.

## **Lampiran untuk Pengolahan Data Pribadi yang Disetujui**

Lampiran untuk Pengolahan Data Pribadi yang Digunakan ini menetapkan hak serta kewajiban Pelanggan dan SAP yang terkait dengan data pribadi yang diolah oleh SAP atas nama Pelanggan dan Para Afiliasinya untuk Para Pengguna yang Ditentukan berdasarkan Perjanjian. Lampiran ini merupakan bagian tidak terpisahkan dari Perjanjian ini. Setiap istilah yang diberi huruf besar yang menjadi rujukan dalam Perjanjian ini akan dijelaskan maknanya dalam Perjanjian.

### **1. Kewajiban Pelanggan**

- 1.1 Pelanggan dengan ini menyatakan bahwa penggunaan Layanan HEC menunjukkan pengolahan yang disetujui terhadap data pribadi Pengguna Akhir.
- 1.2 Pelanggan menyatakan bahwa hanya Pelanggan dan Para Afiliasinya yang terkait (masing-masing disebut pengendali data) akan bertanggung jawab atas izin pengolahan data pribadi dan melindungi hak pemilik data (misalnya, Pengguna yang Ditentukan).
- 1.3 Pelanggan akan menjamin bahwa Para Afiliasinya, jika diperlukan secara hukum, akan menyampaikan permintaan mereka kepada Pelanggan secara tertulis, melalui faksimile atau surat elektronik untuk memberikan wewenang kepada SAP dan Para Afiliasinya untuk mengolah data pribadi sebagaimana dimaksud berdasarkan Perjanjian.
- 1.4 Pelanggan harus memastikan bahwa Para Pengguna yang Ditentukannya menyediakan untuk SAP data pribadi untuk diolah dan hasil dari pengolahan tersebut akan dikirimkan kembali oleh SAP kepada Pelanggan dengan menggunakan prosedur transfer yang ditentukan atau sesuai dengan fungsionalitas yang diterapkan dalam Layanan HEC.
- 1.5 Pelanggan akan menginformasikan kepada SAP tanpa ada penundaan, jika Pengguna yang Ditentukan mendeteksi kesalahan atau penyimpangan dalam pengolahan data pribadi.
- 1.6 Pelanggan harus memastikan bahwa Para Afiliasinya memberikan wewenang kepada Pelanggan untuk mengesahkan SAP sebagai subkontraktornya untuk pengolahan data pribadi. SAP hanya akan mematuhi kewajiban-kewajiban yang tercantum dalam Lampiran ini pada saat mengolah data pribadi Pengguna yang Ditentukan.

### **2. Kewajiban SAP**

- 2.1 SAP akan memproses data pribadi dan data operasional lainnya milik Pengguna yang Ditentukan secara eksklusif sesuai dengan instruksi dari pengendali data sebagaimana diberikan kepada SAP oleh Pelanggan, yang dapat termasuk (namun tidak terbatas pada) perbaikan, penghapusan dan/atau pemblokiran data tersebut jika dan sepanjang fungsionalitas Layanan HEC tidak memperbolehkan Pelanggan atau Pengguna yang Ditentukan untuk melakukan hal tersebut. Data pribadi tidak akan digunakan oleh SAP untuk tujuan lain apa pun kecuali untuk memberikan Layanan HEC sebagaimana dimaksud berdasarkan Perjanjian. SAP tidak menyimpan data pribadi tersebut lebih lama daripada yang diinstruksikan oleh Pelanggan. Periode penyimpanan yang diwajibkan oleh undang-undang

2.2 For processing personal data, SAP shall only use personnel who have an obligation to maintain data secrecy and secrecy of telecommunications pursuant to the applicable data protection laws. SAP may fulfill the foregoing obligations by requiring its personnel to sign a standard contractual template regarding such secrecy obligations..

2.3 SAP shall implement technical and organizational measures to comply with the requirements pursuant to the applicable data protection laws. SAP takes appropriate technical and organizational measures to keep personal data secure and protect it against unauthorized or unlawful processing and accidental loss, destruction or damage. In particular, SAP regularly checks the following protection measures:

- Physical access control: SAP shall install an access control system.
- Access control: SAP shall control and log access to data processing systems.
- Access limitation control: SAP shall define, implement and monitor a concept for Named User rights, rules for passwords and login procedures to remotely or physically access the HEC Services by its personnel, as required to operate, maintain, support or secure the HEC Services.
- Transmission control: SAP shall ensure personal data transmission in encrypted form or by a secure alternative procedure. Transmissions must be logged and guidelines for personal data transmissions must be laid down in writing.
- Input control: SAP shall implement a detailed logging system for input, modification and deletion or blocking of personal data to the greatest extent supported by the HEC Services.
- Job control: SAP shall define in writing and establish control mechanisms to ensure that data are processed strictly in accordance with the instructions of the data controller as provided to SAP by Customer and as contemplated in the Agreement.
- Availability control. SAP shall run a backup system and define a restore operation procedure to protect personal data from accidental destruction or loss.
- Data separation: SAP shall ensure by technical means and defined organizational procedures that personal data collected for different purposes (e.g. different customers) can be processed separately. Technical means can be separated computer systems or logical separation in a multi-tenant architecture. Access by one SAP customer to the data of any other SAP customer must be prevented.

Since SAP provides the HEC Services to all customers uniformly via a hosted, web-based application, all appropriate and then current technical and organizational measures apply to SAP's entire customer base hosted out of

tetap tidak terpengaruh.

2.2 Untuk memproses data pribadi, SAP hanya akan menggunakan personel yang berkewajiban untuk menjaga kerahasiaan data dan kerahasiaan telekomunikasi sesuai dengan undang-undang perlindungan data yang berlaku. SAP dapat memenuhi kewajiban sebelumnya dengan meminta personelnnya untuk menandatangani templat kontrak standar terkait kewajiban kerahasiaan tersebut.

2.3 SAP harus melakukan langkah teknis dan organisasional untuk mematuhi persyaratan sesuai dengan undang-undang perlindungan data yang berlaku. SAP melakukan langkah organisasional dan teknis yang tepat untuk mengamankan data pribadi, dan melindunginya dari pengolahan data yang ilegal atau melanggar hukum serta dari kehilangan, kerusakan atau kerugian secara tidak sengaja. Secara khusus, SAP memeriksa secara teratur tindakan perlindungan berikut:

- Kontrol akses fisik: SAP harus memasang sistem kontrol akses.
- Kontrol Akses: SAP harus mengontrol dan log access untuk sistem pengolahan data.
- Kontrol batasan akses: SAP harus menetapkan, menerapkan, dan memantau konsep untuk hak Pengguna yang Ditentukan, aturan kata sandi, dan prosedur masuk untuk mengakses Layanan HEC dari jarak jauh atau secara langsung oleh para personelnnya, sebagaimana diwajibkan untuk mengoperasikan, memelihara, mendukung atau mengamankan Layanan HEC.
- Kontrol transmisi: SAP harus memastikan transmisi data pribadi dalam bentuk terenkripsi atau sesuai dengan prosedur alternatif yang aman. Transmisi harus dicatat dan pedoman untuk transmisi data pribadi harus ditetapkan secara tertulis.
- Kontrol masukan: SAP akan menerapkan sistem pencatatan yang terperinci untuk masukan, modifikasi, dan menghapus atau memblokir data pribadi semaksimal mungkin yang didukung oleh Layanan HEC.
- Kontrol pekerjaan: SAP harus menentukan secara tertulis dan menetapkan mekanisme kontrol untuk memastikan bahwa data diolah secara ketat sesuai dengan instruksi dari pengendali data sebagaimana diberikan kepada SAP oleh Pelanggan dan sebagaimana dimaksud dalam Perjanjian.
- Kontrol Ketersediaan. SAP harus menjalankan sistem cadangan dan menentukan prosedur operasi perbaikan untuk melindungi data pribadi dari kerusakan atau kerugian yang tidak disengaja.
- Pemisahan data: SAP akan memastikan dengan cara teknis dan prosedur organisasi yang ditetapkan bahwa data pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan yang berbeda (misalnya Pelanggan yang berbeda) dapat diproses secara terpisah. Cara-cara teknis dapat dipisahkan oleh sistem komputer atau merupakan pemisahan logika dalam arsitektur beberapa penyewa. Akses oleh seorang Pelanggan SAP ke data Pelanggan SAP lainnya harus dicegah.

Karena SAP memberikan Layanan HEC kepada semua pelanggan tanpa perbedaan melalui aplikasi berbasis web yang diselenggarakan, semua langkah teknis dan organisasional yang tepat dan berlaku pada saat itu akan

the same data center and subscribed to the same HEC Services. Customer understands and agrees that the technical and organizational measures are subject to technical progress and development. In that regard, SAP may, at its sole discretion, implement adequate alternative measures as long as the security level of the measures is maintained. In the event of any significant changes, SAP shall provide a notification together with any necessary documentation related thereto to Customer by email or publication on a website easily accessible by Customer.

- 2.4 If the security measures implemented by SAP do not meet the legal requirements, SAP shall notify Customer without delay.
- 2.5 SAP shall notify Customer if SAP considers an instruction given by Customer on behalf of the data controller to be in violation of data protection laws. SAP shall not be obliged to perform a comprehensive legal examination.
- 2.6 SAP shall inform Customer promptly in case of serious disruptions of the operating process, suspected data protection violations or other irregularities in connection with the processing of Customer Data.
- 2.7 At Customer's written request and at Customer's expense, SAP shall reasonably support Customer in dealing with requests from individual data subjects and/or a supervisory authority with respect to the processing of personal data controlled by Customer. SAP shall notify Customer about inspections and measures of a supervisory or other competent authority.
- 2.8 Upon expiry or termination of the Agreement for processing of data for Customer, SAP shall, in accordance with the terms of the Agreement (or any other relevant contractual provision) and Customer's instructions, either (i) return to Customer all Customer Data and all copies or reproductions thereof (except for backup media that is used for multiple SAP customers and regularly overwritten); or (ii) erase and/or destroy such personal data and media on production systems and confirm the erasure and/or destruction to Customer in writing.
- 2.9 The compelling provisions of the applicable data protection laws and regulations shall additionally apply. Further, to the extent that such provisions conflict with the terms of this Annex (if they conflict at all), they shall prevail.

### **3. Subcontractors**

SAP is authorized to engage subcontractors for the processing of personal data (each a "Subprocessor") as long as SAP remains responsible for any acts or omissions of its Subprocessors in the same manner as for its own acts and omissions. SAP shall pass on to Subprocessors SAP's

berlaku untuk seluruh basis pelanggan SAP yang diselenggarakan di luar pusat data yang sama dan berlangganan ke Layanan HEC yang sama. Pelanggan memahami dan menyetujui bahwa langkah-langkah teknis dan organisasional didasarkan pada kemajuan dan pengembangan secara teknis. Terkait hal tersebut, SAP dapat, atas kebijakannya sendiri, menerapkan langkah-langkah alternatif yang memadai sepanjang tingkat keamanan langkah-langkah tersebut dipertahankan. Jika terdapat perubahan yang signifikan, SAP akan menyampaikan pemberitahuan bersama dengan dokumen yang diperlukan tentang perubahan tersebut kepada Pelanggan melalui email atau publikasi dalam situs web yang dapat diakses dengan mudah oleh Pelanggan.

- 2.4 Jika tindakan-tindakan keamanan yang diterapkan oleh SAP tidak memenuhi persyaratan hukum, SAP harus memberitahu Pelanggan tanpa penundaan.
- 2.5 SAP harus memberitahukan Pelanggan jika SAP menganggap bahwa instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atas nama pengendali data akan melanggar undang-undang perlindungan data. SAP tidak berkewajiban untuk melaksanakan pemeriksaan hukum yang komprehensif.
- 2.6 SAP harus menginformasikan kepada Pelanggan dengan segera jika terdapat gangguan-gangguan yang serius terhadap proses pengoperasian, dugaan pelanggaran perlindungan data atau penyimpangan-penyimpangan lainnya yang terkait dengan pengolahan Data Pelanggan.
- 2.7 Sesuai dengan permintaan tertulis Pelanggan dan atas tanggungan Pelanggan, SAP akan memberikan dukungan yang wajar kepada Pelanggan dalam menangani permintaan dari pemilik data individual dan/atau pihak pengawas terkait dengan pengolahan data pribadi yang dikendalikan oleh Pelanggan. SAP harus memberi tahu Pelanggan mengenai inspeksi dan penilaian atas suatu pengawasan atau pihak berwenang lain yang kompeten.
- 2.8 Setelah Perjanjian berakhir atau habis masa berlakunya untuk pengolahan data untuk Pengguna, SAP akan, sesuai dengan syarat-syarat Perjanjian (atau setiap ketentuan kontrak terkait lainnya) dan instruksi dari Pelanggan, (i) mengembalikan kepada Pelanggan semua Data Pelanggan dan semua salinan atau perbanyakannya Data Pelanggan tersebut (kecuali untuk media cadangan yang digunakan untuk beberapa pelanggan SAP dan diperbarui secara berkala atau (ii) menghapus dan/atau memusnahkan data pribadi dan media dalam sistem produksi tersebut serta mengonfirmasikan penghapusan dan/atau pemusnahan kepada Pelanggan secara tertulis.
- 2.9 Ketentuan yang mengikat dalam hukum dan regulasi perlindungan data yang berlaku akan digunakan sebagai tambahan. Lebih lanjut, apabila ketentuan tersebut bertentangan dengan ketentuan dalam Lampiran ini (jika benar-benar bertentangan), maka ketentuan hukum dan peraturan yang akan berlaku.

### **3. Subkontraktor**

SAP berwenang untuk melibatkan para subkontraktor untuk pengolahan data pribadi (masing-masing disebut "Subprosesor") sepanjang SAP tetap bertanggung jawab atas setiap tindakan atau kealpaan para Subprosesornya dengan cara yang sama dengan tindakan atau kealpaannya.

obligation as data processor vis-à-vis Customer as set out in this document and obligate Subprocessors to obey all relevant data protection rules. SAP will inform Customer upon its request by email or through the Site or otherwise about the name, address and role of each Subprocessor concerned. SAP shall see that each Subprocessor adheres to an adequate level of data protection by law or contract with SAP not materially less protective than the obligations applicable to SAP under the Agreement.

#### **4. Monitoring Rights of Customer**

- 4.1 During the term of the Agreement, Customer may request an annual written self-certification from SAP based on an independent third party audit (e.g. a so called SSAE16-CUS II report) that scrutinizes and confirms the processing of personal data is in accordance with the agreed to measures herein. If the Customer has reasonable ground to suspect the non-compliance with this Annex, in particular if the audit findings expressly state so or if SAP fails to audit on time, Customer (or an independent third party auditor on its behalf that is subject to strict confidentiality obligations) may audit SAP's control environment and security practices solely to the extent relevant to personal data processed hereunder once in any 12-month period, at its own expense, with reasonable prior written notice (at least 30 days) and under reasonable time, place and manner conditions. After notifying SAP the monitoring can be carried out, in particular, during SAP's usual business hours on SAP's premises where the personal data processing is performed.
- 4.2 SAP shall reasonably support Customer throughout these verification processes and provide Customer with the required access to the applicable information.
- 4.3 SAP shall contractually safeguard Customer's powers of disposal and monitoring rights under this Agreement vis-à-vis SAP's Subprocessor who may come into contact with the personal data. Where applicable data protection law requires a data controller to enter into a direct contractual relationship with SAP, SAP hereby authorizes and empowers Customer to enter into the necessary agreement with the data controller on SAP's behalf, but only based on a contract template which SAP will provide to Customer upon Customer's request.
- 4.4 Services rendered by SAP in connection with Customer's monitoring rights shall be at Customer's expense.

#### **5. Special Confidentiality Obligation**

SAP undertakes to treat the personal data, known to SAP, confidential and to use such data exclusively for the commissioned data processing in conjunction with the provision of the HEC Services as contemplated under the

SAP harus memberi tahu Subprosesor tentang kewajiban SAP sebagai pengolah data yang terkait langsung dengan Pelanggan sebagaimana tercantum dalam dokumen ini dan mewajibkan Para Subprosesor untuk mematuhi semua aturan perlindungan data yang relevan. SAP akan menginformasikan kepada Pelanggan sesuai dengan permintaan Pelanggan melalui e-mail atau melalui Situs atau dengan cara lain tentang nama, alamat, dan peranan masing-masing Subprosesor yang bersangkutan. SAP akan menunjukkan bahwa masing-masing Subprosesor mematuhi tingkat perlindungan data yang mencukupi berdasarkan undang-undang atau kontrak dengan SAP yang tidak kurang melindungi secara materiil daripada kewajiban-kewajiban yang berlaku untuk SAP berdasarkan Perjanjian.

#### **4. Hak Pelanggan untuk Memantau**

- 4.1 Selama jangka waktu Perjanjian, Pelanggan dapat meminta sertifikasi pribadi tahunan secara tertulis dari SAP berdasarkan audit pihak ketiga secara independen (misalnya yang disebut laporan SSAE16-CUS II) yang meneliti dengan saksama dan memastikan pengolahan data pribadi sesuai dengan langkah-langkah yang disepakati di sini. Jika Pelanggan memiliki alasan yang wajar untuk mencurigai adanya ketidakpatuhan terhadap Lampiran ini, secara khusus jika temuan audit menyatakan demikian secara tegas atau jika SAP tidak melakukan audit secara tepat waktu, Pelanggan (atau auditor pihak ketiga yang independen atas namanya sendiri yang tunduk pada kewajiban kerahasiaan yang ketat) dapat mengaudit lingkungan kontrol dan praktik keamanan SAP hanya apabila relevan dengan data pribadi yang diproses berdasarkan Formulir Pemesanan ini satu kali dalam jangka waktu 12 bulan, atas tanggungannya sendiri, dengan pemberitahuan tertulis yang wajar sebelumnya (setidaknya dalam jangka waktu 30 hari) dan berdasarkan waktu, tempat, dan cara yang wajar. Setelah memberitahu SAP kegiatan memantau dapat dilaksanakan, khususnya, selama jam kerja SAP yang biasa pada tempat SAP di mana pengolahan data pribadi dilaksanakan.
- 4.2 SAP akan mendukung Pelanggan secara wajar melalui proses verifikasi ini dan memberikan Pelanggan akses yang diperlukan ke informasi yang berlaku.
- 4.3 Sesuai kontrak, SAP akan melindungi kekuasaan Pelanggan atas hak melakukan pelepasan dan pemantauan berdasarkan Perjanjian ini secara langsung dengan Subprosesor SAP yang mungkin berhubungan dengan data pribadi. Pada saat undang-undang perlindungan data yang berlaku mewajibkan pengendali data untuk mengadakan kontrak langsung dengan SAP, SAP dengan ini memberikan wewenang dan kuasa kepada Pelanggan untuk mengadakan perjanjian yang diperlukan dengan pengendali data atas nama SAP, tetapi hanya berdasarkan templat kontrak yang akan diberikan oleh SAP kepada Pelanggan atas permintaan Pelanggan.
- 4.4 Layanan yang diberikan oleh SAP sehubungan dengan hak-hak pemantauan Pelanggan adalah atas biaya Pelanggan.

#### **5. Kewajiban Kerahasiaan Khusus**

SAP berjanji untuk memperlakukan data pribadi, yang diketahui oleh SAP, sebagai informasi rahasia dan menggunakan data tersebut secara khusus untuk pengolahan data yang telah ditentukan terkait dengan



Agreement. SAP undertakes to impose on its employees, who may obtain knowledge of personal data, the same confidentiality obligations as entered into above by SAP. SAP shall use commercially reasonable efforts to ensure that those employees to whom it grants access to personal data are regularly trained on IT security and data protection.

pemberian Layanan HEC sebagaimana dimaksud berdasarkan Perjanjian. SAP berjanji untuk menerapkan kepada para karyawannya, yang mungkin telah mengetahui data pribadi, kewajiban kerahasiaan yang sama sebagaimana diadakan di atas oleh SAP. SAP akan menggunakan upaya-upaya yang wajar secara komersial untuk menjamin bahwa para karyawan tersebut yang mendapatkan akses ke data pribadi mendapatkan pelatihan berkala tentang keamanan TI dan perlindungan data.