

**SAP Hybris Commerce Cloud/
SAP Hybris Commerce Cloud
Supplemental Terms and Conditions/
Syarat dan Ketentuan Tambahan**

This Supplement is part of an agreement for SAP Cloud Services between SAP and Customer and applies only to the SAP Hybris Commerce Cloud product(s) (and the related services named in the Fees section of this Supplement) (the “**Cloud Service**”)./

Tambahan ini merupakan bagian dari perjanjian untuk Layanan Cloud SAP antara SAP dan Pelanggan dan berlaku hanya untuk produk(-produk) SAP Hybris Commerce Cloud (dan layanan terkait yang ditentukan dalam pasal Imbalan pada Tambahan ini) (“**Layanan Cloud**”).

**1. DEFINITIONS/
DEFINISI**

1.1. Cores means the number of cores in whole CPUs that are available for use by the Cloud Service. When counting physical Cores, each Core of a physical CPU that runs at least parts of the Cloud Service, including those that are temporarily assigned or scheduled to cover peak processing, is considered and counted. If the Cloud Service will run in a pure virtual environment each virtual Core that runs at least parts of the Cloud Service, including those that are temporarily assigned or scheduled to cover peak processing, is counted./

Core berarti jumlah core dalam seluruh CPU yang tersedia untuk digunakan oleh Layanan Cloud. Pada saat menghitung Core fisik, masing-masing Core dari CPU fisik yang menjalankan setidaknya bagian-bagian dari Layanan Cloud, termasuk bagian-bagian dari Layanan Cloud yang ditetapkan atau dijadwalkan sementara untuk mencakup pemrosesan pada waktu puncak, dipertimbangkan dan dihitung. Jika Layanan Cloud akan berjalan pada lingkungan virtual murni masing-masing Core virtual yang menjalankan setidaknya bagian-bagian dari Layanan Cloud, termasuk bagian-bagian dari Layanan Cloud yang ditetapkan atau dijadwalkan sementara untuk mencakup pemrosesan pada waktu puncak, dihitung.

1.2 Distributed Code means HTML tags, JavaScript code, object code, plugins, SDKs, APIs, or other code provided by SAP for use as part of the Cloud Services./

Kode Terdistribusi adalah tag HTML, kode JavaScript, kode objek, plugin, SDK, API, atau kode lain yang disediakan oleh SAP untuk digunakan sebagai bagian dari Layanan Cloud.

1.3 Domain means an Internet Protocol (IP) resource, such as computer hosting a web site, the web site itself or any other service communicated via the Internet. Domain names must be formed by the rules and procedures of the Domain Name System (DNS) and registered with the DNS./

Domain adalah sumber daya Protokol Internet (*Internet Protocol* - “IP”), misalnya komputer yang meng-host suatu situs web, situs web itu sendiri atau layanan lainnya yang dikomunikasikan melalui Internet. Nama domain harus dibuat berdasarkan aturan dan prosedur Sistem Nama Domain (*Domain Name System* - “DNS”) dan didaftarkan dengan DNS tersebut.

1.4 Hosting Platform means a hosted infrastructure to run the Cloud Service./

Platform Hosting berarti infrastruktur yang diselenggarakan (*di-host*) untuk menjalankan Layanan Cloud.

1.5. Hybris Commerce Cloud Services Description means the document describing the managed services provided by SAP as part of the Cloud Service located at <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html> (and made available to Customer upon request)./

Deskripsi Layanan Hybris Commerce Cloud berarti dokumen yang menjelaskan layanan terkelola yang disediakan oleh SAP sebagai bagian dari Layanan Cloud yang terdapat di

<http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html> (dan disediakan untuk Pelanggan sesuai permintaan).

- 1.6. Named Domain** means a Domain identified by Customer in the Cloud Service set up process where Cloud Services are permitted to be used and may include one or more Root Domains or Subdomains./

Domain yang Ditentukan berarti Domain yang diidentifikasi oleh Pelanggan dalam proses pengaturan Layanan Cloud di mana Layanan Cloud diperbolehkan untuk digunakan dan dapat mencakup satu atau beberapa Subdomain atau Domain Akar.

- 1.7. Page Views** means, with respect to SAP Hybris Commerce Cloud, Configure, Price and Quote, SAP Hybris Conversion and SAP Hybris Merchandising, a single view of a mobile or browser application, email, or web page of an internet site, including application screen views, application screen states, mobile web pages, and social network pages. Page views occur each time a web page is loaded or refreshed on Named Domain(s), an application is loaded, or when targeted content renders or is shown through an opened or viewed email. With respect to SAP Jam Communities, edition for Hybris solutions, the definition of "page views" is found in the Supplemental Terms and Conditions for SAP Jam Communities found here: <http://www.sap.com/about/agreements.sap-cloud-services-customers.html?error=403&404%3bhttp://www.sap.com:80/company/legal/index.ep./>

Jumlah Tampilan Halaman berarti, sehubungan dengan SAP Hybris Commerce Cloud, Configure, Price and Quote, SAP Hybris Conversion dan SAP Hybris Merchandising, tampilan tunggal dari suatu aplikasi mobile atau browser, email, atau halaman web pada situs internet, termasuk tampilan layar aplikasi, statistik layar aplikasi, halaman web mobile, dan halaman jejaring sosial. Jumlah Tampilan Halaman muncul setiap kali halaman web dimuat atau disegarkan pada Domain(-domain) yang Ditentukan, saat aplikasi dimuat, atau saat konten sasaran sedang dibuka atau ditunjukkan melalui email yang sedang dibuka atau dibaca. Sehubungan dengan SAP Jam Communities, edition for Hybris solutions, definisi "jumlah tampilan halaman" ditemukan dalam Syarat dan Ketentuan Tambahan untuk SAP Jam Communities yang terdapat di sini: <http://www.sap.com/about/agreements.sap-cloud-services-customers.html?error=403&404%3bhttp://www.sap.com:80/company/legal/index.ep./>

- 1.8. Revenues** means Customer's and its Affiliates' total annual sales revenue for products or services that are purchased through Cloud Service platforms by customers (B2B and B2C) in each trailing 12 month period, less VAT, delivery and any returns./

Pendapatan berarti total pendapatan penjualan tahunan Pelanggan dan Afiliasinya atas produk atau layanan yang dibeli melalui platform Layanan Cloud oleh pelanggan (B2B dan B2C) pada masing-masing periode pencatatan 12 bulan, PPN, penyampaian dan pengembalian apa pun yang lebih rendah.

- 1.9. Root Domain** means the combination of the top-level domain (i.e. com, net, or org) combined with the second-level domain (i.e. the domain to the left of the top level domain) (e.g. *exampleinc.com*). If only the root domain is identified as the Named Domain then all Subdomains and subfolders of the root domain are included within the scope of the Named Domain./

Domain Akar berarti kombinasi domain tingkat teratas (yaitu com, net, atau org) dan domain tingkat kedua (yaitu domain di sebelah kiri domain tingkat teratas) (misalnya *exampleinc.com*). Jika yang diidentifikasi sebagai Domain yang Ditentukan hanya domain akar, maka semua Subdomain dan subfolder domain akarnya akan dimasukkan dalam cakupan Domain yang Ditentukan.

- 1.10. Surge Event** means an event of extraordinary activity on any Customer platform hosted by SAP under the Agreement that will cause usage to exceed the capabilities of the infrastructure included in an edition of the Cloud Service with a Usage Metric of Cores./

Peristiwa Lonjakan berarti peristiwa aktivitas luar biasa pada setiap platform pelanggan yang di-*host* oleh SAP berdasarkan Perjanjian yang akan menyebabkan penggunaan melebihi kemampuan infrastruktur yang termasuk dalam edisi Layanan Cloud dengan Metrik Penggunaan Core.

- 1.1.1. Web Presence** means a target group-specific reproduction of content on the Internet that is distinct in terms of product range, graphical layout or Domain from other Internet presences in the Cloud Service. Content that has been personalized for individual users (e.g. prices and recommendations) does not constitute a separate Internet presence./

Web Presence berarti reproduksi konten kelompok target spesifik di Internet yang berbeda dalam hal cakupan produk, tata letak gambar atau Domain dari ketersediaan Internet lain dalam Layanan Cloud. Konten yang telah dipersonalisasi untuk pengguna masing-masing (misalnya harga dan rekomendasi) tidak menggantikan ketersediaan Internet secara terpisah.

2. CLOUD SERVICE/ LAYANAN CLOUD

- 2.1** The Cloud Service is available in three editions: Standard; Professional and Enterprise, plus additional add-on services. The Cloud Service software functionality delivered with the each edition is specified in the SAP Hybris Commerce, Cloud Feature Specification document located at: <http://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html/>

Layanan Cloud tersedia dalam tiga edisi: Standard; Professional dan Enterprise, ditambah layanan *add-on* tambahan. Fungsionalitas perangkat lunak Layanan Cloud yang diberikan dengan masing-masing edisi ditentukan dalam dokumen Spesifikasi Fitur SAP Hybris Commerce, Cloud yang terdapat di: <http://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html>.

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

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

- 2.3** If Customer installs or enables any applications or web services of third parties for integration with the Cloud Service, SAP may allow those third party providers to access Customer Data as required for the interoperation of the third party applications or web services with the Cloud Service. SAP is not responsible for any negative effects on the Cloud Service, nor any disclosure, modification or deletion of Customer Data, caused by the third party applications or web services or third party providers./

Jika Pelanggan menginstal atau mengaktifkan setiap aplikasi atau layanan web dari pihak ketiga untuk integrasi dengan Layanan Cloud, SAP dapat mengizinkan penyedia pihak ketiga tersebut untuk mengakses Data Pelanggan yang diperlukan untuk interoperasi aplikasi pihak ketiga atau layanan web dengan Layanan Cloud. SAP tidak bertanggung jawab atas setiap dampak negatif pada Layanan Cloud, maupun setiap pengungkapan, modifikasi atau penghapusan Data Pelanggan, yang disebabkan oleh layanan web atau aplikasi pihak ketiga atau penyedia pihak ketiga.

3. FEES/ IMBALAN

- 3.1** Except as specified below, the Usage Metrics for the Cloud Service are Cores and Revenues as specified in the Order Form. Each edition subscription using Cores as the Usage Metric requires subscription to a base subscription which includes six Cores for a flat monthly fee. Subscriptions using Revenues as the usage Metric are measured in units of 10 million euro (converted to local currency using SAP standard exchange rates). SAP Hybris Commerce Cloud, telco accelerator, cores includes six Cores in the base subscription, and additional

individual Cores in blocks of four Cores may be added. SAP Hybris Commerce Cloud, travel accelerator, cores includes six Cores in the base subscription, and additional individual Cores in blocks of four Cores may be added. SAP Hybris Commerce Cloud, additional Cores includes blocks of four Cores./

Kecuali sebagaimana yang ditetapkan di bawah ini, Metrik Penggunaan untuk Layanan Cloud adalah Core dan Pendapatan sebagaimana yang ditetapkan dalam Formulir Pemesanan. Setiap langganan edisi yang menggunakan Core sebagai Metrik Penggunaan memerlukan langganan atas langganan dasar yang mencakup enam Core untuk imbalan bulanan tetap. Langganan yang menggunakan Pendapatan sebagai Metrik penggunaan diukur dalam unit 10 juta euro (dikonversi ke mata uang setempat menggunakan nilai tukar standar SAP). SAP Hybris Commerce Cloud, telco accelerator, cores mencakup enam Core dalam langganan dasar, dan Core individu tambahan dalam blok dari empat Core dapat ditambahkan. SAP Hybris Commerce Cloud, travel accelerator, cores mencakup enam Core dalam langganan dasar, dan Core individu tambahan dalam blok dari empat Core dapat ditambahkan. SAP Hybris Commerce Cloud, Core tambahan mencakup blok dari empat Core.

- 3.2** The Usage Metric for the following services is a Flat Fee per month: SAP Hybris Commerce Cloud, data hub; SAP Hybris Commerce Cloud, infrastructure services; SAP Hybris Commerce Cloud, development environment; SAP Hybris Commerce Cloud, staging environment; and SAP Hybris Commerce Cloud, production environment./

Metrik Penggunaan untuk layanan berikut adalah Imbalan Tetap per bulan: SAP Hybris Commerce Cloud, data hub; SAP Hybris Commerce Cloud, infrastructure services; SAP Hybris Commerce Cloud, development environment; SAP Hybris Commerce Cloud, staging environment; dan SAP Hybris Commerce Cloud, production environment.

- 3.3** The Usage Metric for SAP Hybris Commerce Cloud, entitlement and metering is Contacts (in blocks of 50,000 Contacts). Contacts means the number of unique records of customers, prospects, employees, business partners, and constituents within the context of the Cloud Service./

Metrik Penggunaan untuk SAP Hybris Commerce Cloud, entitlement and metering adalah Kontak (dalam blok dari 50.000 Kontak). Kontak berarti jumlah catatan khusus pelanggan, calon pelanggan, karyawan, mitra bisnis, dan konstituen dalam konteks Layanan Cloud.

- 3.4** The Usage Metric for SAP Hybris Merchandising and SAP Hybris Conversion, and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions is Page Views per month. Additional Page Views per month may be required for use in excess of the number of Page Views per month included in the base subscription to each edition as specified in the SAP Hybris Commerce, Cloud Feature Specification document. Subscriptions to additional Page Views are available in blocks of 10 million Page Views./

Metrik Penggunaan untuk SAP Hybris Merchandising dan SAP Hybris Conversion, dan SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions adalah Jumlah Tampilan Halaman per bulan. Jumlah Tampilan Halaman tambahan per bulan dapat diperlukan untuk digunakan dalam kelebihan jumlah Tampilan Halaman per bulan yang termasuk dalam langganan dasar setiap edisi sebagaimana yang ditetapkan dalam dokumen Spesifikasi Fitur SAP Hybris Commerce, Cloud. Langganan Jumlah Tampilan Halaman tambahan tersedia dalam blok dari 10 juta Jumlah Tampilan Halaman.

- 3.5** The Usage Metric for SAP Configure, Price and Quote for product configuration add-on for SAP Hybris Commerce Cloud and SAP Configure, Price and Quote for solution sales configuration add-on for SAP Hybris Commerce Cloud is Revenues, in units of 50 million euro (converted to local currency using SAP standard exchange rates). For purposes of these two Cloud Services, Revenues means Customer's and its Affiliates' total annual sales revenues for products or services which were generated using SAP Hybris Commerce Cloud, Configure, Price and Quote add-on in each trailing 12 month period, less VAT, delivery and any returns./

Metrik Penggunaan untuk SAP Configure, Price and Quote for product configuration add on untuk SAP Hybris Commerce Cloud dan SAP Configure, Price and Quote for solution sales configuration add-on untuk SAP Hybris Commerce Cloud adalah Pendapatan, dalam unit 50 juta euro (yang dikonversikan ke mata uang setempat menggunakan nilai tukar standar SAP). Untuk tujuan dari dua Layanan Cloud ini, Pendapatan berarti total pendapatan penjualan tahunan Pelanggan dan Afiliasi-nya untuk produk atau layanan yang dihasilkan menggunakan SAP Hybris Commerce Cloud, Configure, Price and Quote add-on pada masing-masing periode pencatatan 12 bulan, PPN, penyampaian, dan pengembalian apa pun yang lebih rendah

3.6 Customer has the option to obtain a subscription SAP Hybris Commerce Cloud surge event during the Subscription Term. The Usage Metric for SAP Hybris Commerce Cloud surge event is Cores, measured in units of four Cores./

Pelanggan memiliki opsi untuk memperoleh langganan peristiwa lonjakan SAP Hybris Commerce Cloud selama Jangka Waktu Berlangganan. Metrik Penggunaan untuk peristiwa lonjakan SAP Hybris Commerce Cloud adalah Core yang diukur dalam unit sebanyak empat Core.

3.7 SAP Hybris Commerce Cloud includes the infrastructure resources set forth in the table below: /

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

VPNs	1	Usage Metric = Tunnel/ Metrik Penggunaan = Tunnel
Storage/ Penyimpanan	400	Usage Metric = GB/ Metrik Penggunaan = GB
Bandwidth	20	Usage Metric = Mbps/ Metrik Penggunaan = Mbps

3.8 The amount of RAM and the number of servers SAP deploys for Customer’s environment is determined by a sizing exercise based on SAP’s reference architectures for the overall usage volume estimate provided by Customer. Customer may subscribe to optional additional storage (Usage Metric = GB), additional memory (Usage Metric = GB), additional bandwidth (Usage Metric = Mbps), additional MPLS (Usage Metric = Flat Fee per month) and servers (Usage Metric = Flat Fee per month). Servers are available in the following sizes: small (1 core, 4 GB RAM, 40 GB disk storage), medium (2 Cores, 8 GB RAM, 40 GB disk storage) and large (4 Cores, 16 GB RAM, 40 GB disk storage)./

Jumlah RAM dan jumlah server yang ditempatkan oleh SAP untuk lingkungan Pelanggan ditentukan oleh latihan penentuan ukuran berdasarkan arsitektur referensi SAP untuk keseluruhan perkiraan volume penggunaan yang diberikan oleh Pelanggan. Pelanggan dapat berlangganan penyimpanan tambahan opsional (Metrik Penggunaan = GB), memori tambahan (Metrik Penggunaan = GB), *bandwith* tambahan (Metrik Penggunaan = Mbps), MPLS tambahan (Metrik Penggunaan = Imbalan Tetap per bulan), dan server (Metrik Penggunaan = Imbalan Tetap per bulan). Server tersedia dalam ukuran-ukuran berikut: kecil (1 inti, 4 GB RAM, 40 GB penyimpanan disk), medium (2 Core, 8 GB RAM, 40 GB penyimpanan disk) dan besar (4 Core, 16 GB RAM, 40 GB penyimpanan disk).

4. CUSTOMER DATA/ DATA PELANGGAN

4.1. Customer Obligations/Responsibilities./ Kewajiban/Tanggung Jawab Pelanggan.

(a) Customer may integrate Customer's third party payment gateway with the Cloud Service to provide payment status information, provided Customer may not provide to or store in the Cloud Service any other information stored on such Customer payment gateway (including credit card information)./

Pelanggan dapat mengintegrasikan portal pembayaran pihak ketiga Pelanggan dengan Layanan Cloud untuk menyediakan informasi status pembayaran, dengan ketentuan bahwa Pelanggan tidak dapat memberikan kepada atau menyimpan dalam Layanan Cloud setiap informasi lain yang disimpan pada portal pembayaran Pelanggan tersebut (termasuk informasi kartu kredit).

(b) For Standard and Professional editions of the Cloud Service, Customer will maintain the Cloud Service application framework on a currently supported version. Customer must determine which SAP-supplied software updates to apply to its environments. SAP will not manage Customer applications in the Cloud Service which are running on unsupported versions of the SAP Hybris software. The foregoing terms do not apply to SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion, and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions./

Untuk edisi Layanan Cloud Standard dan Professional, Pelanggan harus memelihara kerangka kerja aplikasi Layanan Cloud pada versi yang didukung saat ini. Pelanggan harus menentukan pembaruan perangkat lunak mana yang dipasok SAP untuk diterapkan ke lingkungannya. SAP tidak akan mengelola aplikasi Pelanggan dalam Layanan Cloud yang berjalan pada versi perangkat lunak SAP Hybris yang tidak didukung. Syarat-syarat yang telah ditetapkan sebelumnya tidak berlaku untuk SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion, dan SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions.

(c) For the Enterprise edition of the Cloud Service, Customer must upgrade the hosted SAP Hybris software annually to the latest version (from initial project go live) as part of the included Platinum Upgrade Service./

Untuk edisi Layanan Cloud Enterprise, Pelanggan harus meningkatkan (*upgrade*) perangkat lunak SAP Hybris yang diselenggarakan tahunan ke versi terbaru (dari *go live* proyek awal) sebagai bagian dari Layanan Peningkatan Platinum yang dicakup.

4.2. Responsibility for Customer Data. SAP reserves the right to remove or require Customer to remove any Customer Data (or third party information) which SAP reasonably believes breaches any applicable laws or regulations or any third party's rights. SAP will notify Customer if it removes any Customer Data (or third party information) in accordance with this clause./

Tanggung Jawab atas Data Pelanggan. SAP berhak untuk menghapus atau meminta Pelanggan untuk menghapus Data Pelanggan mana pun (atau informasi pihak ketiga) yang diyakini SAP secara wajar telah melanggar undang-undang atau peraturan apa pun yang berlaku atau hak pihak ketiga mana pun. SAP akan memberi tahu Pelanggan jika pihaknya menghapus Data Pelanggan mana pun (atau informasi pihak ketiga) sesuai dengan klausul ini.

5. AVAILABILITY. Except for SAP Hybris Conversion, SAP Hybris Merchandising and SAP Jam Communities, edition for Hybris solutions, the Service Level Agreement for SAP Cloud Services referenced in the Order Form and the SAP System Availability Warranty in the GTC are superseded by the following, only as expressly noted:/
KETERSEDIAAN. Kecuali untuk SAP Hybris Conversion, SAP Hybris Merchandising dan SAP Jam Communities, edition for Hybris solutions, Perjanjian Tingkat Layanan untuk Layanan

Cloud SAP yang dirujuk dalam Formulir Pemesanan dan Jaminan Ketersediaan Sistem SAP dalam GTC digantikan oleh hal-hal sebagai berikut, hanya sebagaimana yang dicantumkan secara tegas:

- 5.1** **"Available"** or **"Availability"** means that in relation to the production environment of the Hosting Platform, the raw web page code (html or similar and excluding content, third party service calls and custom code developed by Customer or its implementation firm which can potentially increase page load times) loads to a user's browser in three seconds or less as measured by the reporting tools within the SAP network) to Customer for 99.9% of the time (7x24) in any calendar month, excluding Scheduled Maintenance (or a change to the Managed Services) as specified in the SAP Hybris Commerce Cloud Services Description (**"Service Level Objective"**).

"Tersedia" atau **"Ketersediaan"** berarti dalam kaitannya dengan lingkungan produksi Platform *Hosting*, pemuatan kode halaman web mentah (html atau semacamnya dan tidak termasuk konten, panggilan layanan pihak ketiga dan kode kustom yang dikembangkan oleh Pelanggan atau perusahaan implementasinya yang dapat berpotensi meningkatkan jumlah pemuatan halaman) pada browser pengguna dalam tiga detik atau kurang sebagaimana yang dihitung oleh tool pelaporan dalam jaringan SAP) untuk Pelanggan selama 99,9% dari keseluruhan waktu (7x24) pada bulan kalender kapan pun, kecuali Pemeliharaan Terjadwal (atau perubahan dalam Layanan Terkelola) sebagaimana yang ditetapkan dalam Deskripsi Layanan SAP Hybris Commerce Cloud (**"Sasaran Tingkat Layanan"**).

- 5.2** Customer shall provide SAP with notice ten days prior to any maintenance to be performed by Customer which may impact the performance of the Cloud Service by opening a ticket with SAP through SAP support channels set forth in the SAP Hybris Commerce Cloud Services Description./

Pelanggan harus memberi tahu SAP sepuluh hari sebelum pemeliharaan apa pun yang akan dilaksanakan oleh Pelanggan yang dapat memengaruhi kinerja Layanan Cloud dengan mengajukan tiket kepada SAP melalui jalur dukungan SAP yang dinyatakan dalam Deskripsi Layanan SAP Hybris Commerce Cloud.

- 5.3** In addition to the SLA warranty exclusions stated in the GTC, the Service Level Objective shall not apply to the Cloud Service to the extent any failure to achieve the Cloud Service Level Objective has been caused by a Surge Event for which Customer has not added sufficient infrastructure resources to its production environment./

Selain pengecualian jaminan SLA yang dinyatakan dalam GTC, Sasaran Tingkat Layanan tidak berlaku untuk Layanan Cloud sepanjang setiap kegagalan untuk mencapai Sasaran Tingkat Layanan Cloud disebabkan oleh Peristiwa Lonjakan yang untuknya Pelanggan belum menambahkan sumber daya infrastruktur yang memadai pada lingkungan produksinya.

- 5.4** If Customer reasonably anticipates a Surge Event, it will give SAP a written notice (email acceptable) to SAP's technical account manager at least thirty days in advance of the anticipated Surge Event. If Customer fails to give the Surge Event notice, the performance of the Cloud Service may be negatively affected unless Customer has included adequate resources in its Hosted Platform to support the level of usage associated with the Surge Event./

Jika Pelanggan secara wajar mengantisipasi Peristiwa Lonjakan, Pelanggan harus memberikan pemberitahuan tertulis kepada SAP (email dapat diterima) untuk manajer akun teknis SAP sekurang-kurangnya tiga puluh hari sebelum Peristiwa Lonjakan yang diantisipasi. Jika Pelanggan tidak mampu memberikan pemberitahuan Peristiwa Lonjakan, kinerja Layanan Cloud dapat terpengaruh secara negatif kecuali jika Pelanggan telah menyertakan sumber daya yang memadai dalam Platform *Hosting*-nya untuk mendukung tingkat pemakaian yang terkait dengan Peristiwa Lonjakan.

- 5.5** SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions are subject to Service Level Agreement for SAP Cloud Services and respective maintenance windows as referenced in the Order Form. The Supplemental Terms and Conditions for SAP Jam Communities apply to use of SAP Jam Communities, edition for Hybris Solutions and are found here: <http://www.sap.com/about/agreements.sap-cloud-services-customers.html?error=403&404%3bhttp://www.sap.com:80/company/legal/index.ep./>
SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion dan SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions tunduk pada Perjanjian Tingkat Layanan untuk Layanan Cloud SAP dan masing-masing jangka waktu pemeliharaan sebagaimana yang dirujuk dalam Formulir Pemesanan. Syarat dan Ketentuan Tambahan untuk SAP Jam Communities berlaku untuk penggunaan SAP Jam Communities, edition for Hybris Solutions dan terdapat di sini: <http://www.sap.com/about/agreements.sap-cloud-services-customers.html?error=403&404%3bhttp://www.sap.com:80/company/legal/index.ep.>

6. IMPLEMENTATION SERVICES./ LAYANAN IMPLEMENTASI.

- 6.1** Except for SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions, Customer is responsible for engaging an implementation firm that will provide implementation services for the initial set-up, configuration and integration of the Cloud Service and that will provide first level help-desk support and application support. All implementation firm services are provided under a separate agreement between Customer and the implementation firm. Customer is solely responsible for any services, features, functionality, or extensions provided or deployed by the implementation firm. None of these services, features, functionality, or extensions provided by Customer or its implementation firm is part of the Cloud Service. For SAP Hybris, Merchandising and SAP Hybris Conversion, deployment services as described in the Hybris Commerce Cloud Services Description are required and subject to a separate fee./

Kecuali untuk SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion dan SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions, Pelanggan bertanggung jawab untuk melibatkan perusahaan implementasi yang akan menyediakan layanan implementasi untuk pengaturan awal, konfigurasi dan integrasi Layanan Cloud dan yang akan menyediakan dukungan aplikasi dan dukungan bantuan tingkat pertama. Semua layanan perusahaan implementasi disediakan berdasarkan perjanjian terpisah antara Pelanggan dan perusahaan implementasi tersebut. Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap layanan, fitur, fungsi, atau ekstensi yang diberikan atau ditempatkan oleh perusahaan implementasi. Layanan, fitur, fungsi, atau ekstensi yang disediakan oleh Pelanggan atau perusahaan implementasinya bukanlah bagian dari Layanan Cloud. Untuk SAP Hybris, Merchandising dan SAP Hybris Conversion, deployment services sebagaimana yang dijelaskan dalam Deskripsi Layanan Hybris Commerce Cloud diwajibkan dan tunduk pada imbalan terpisah.

- 6.2** SAP and Customer shall be free to use for any purpose the Residuals resulting from access to or work with Confidential Information disclosed in the performance of technical assistance services. The term "**Residuals**" shall mean information in non-tangible form, which may be retained by persons who have had access to the confidential information, including ideas, concepts, know-how or techniques contained herein. Neither SAP nor Customer shall have any obligation to limit or restrict the assignment of such persons or to pay royalties for any work resulting from the use of Residuals. However, the foregoing shall not be deemed to grant to either party a license under the other party's copyright or patents./

SAP dan Pelanggan bebas menggunakan untuk tujuan apa pun Residu yang dihasilkan dari akses atau pekerjaan dengan Informasi Rahasia yang dinyatakan

dalam kinerja layanan bantuan teknis. Istilah "**Residu**" berarti informasi dalam bentuk yang tidak nyata, yang dapat disimpan oleh seseorang yang telah memiliki akses ke informasi rahasia, termasuk ide, konsep, keterampilan teknis atau teknik yang tercantum dalam dokumen ini. SAP maupun Pelanggan tidak akan berkewajiban untuk membatasi atau melarang penunjukan orang tersebut atau untuk membayar royalti dari setiap pekerjaan yang dihasilkan dari penggunaan Residu. Namun, pernyataan tersebut tidak dapat dianggap sebagai pemberian lisensi kepada salah satu pihak berdasarkan hak cipta atau paten milik pihak lainnya.

- 7. EXCLUDED SERVICES.** The following activities are not in scope of the Cloud Service:/
PENGECUALIAN LAYANAN. Aktivitas berikut tidak termasuk dalam cakupan Layanan Cloud:
- 7.1** Implementation services (including deployment, initial set-up, configuration, customization and integration of the Cloud Service);/
Layanan implementasi (termasuk penempatan, pengaturan awal, konfigurasi, penyesuaian dan integrasi Layanan Cloud);
- 7.2** Support services (including first-level help desk support) for customized code except for SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions;/
Layanan dukungan (termasuk dukungan bantuan tingkat pertama) untuk kode yang disesuaikan kecuali untuk SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion, dan SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions;
- 7.3** Third party applications and third party web services (including credit card payment processing and SSL certificates);/
Aplikasi pihak ketiga dan layanan web pihak ketiga (termasuk pemrosesan pembayaran kartu kredit dan sertifikat SSL);
- 7.4** Applying software application upgrades and updates for SAP Hybris Commerce Cloud, except that the Enterprise Edition includes one technical platform upgrade (per year following initial go live) of the base solution of the SAP Hybris software as part of the Platinum Upgrade Service./
Penerapan peningkatan dan pembaruan aplikasi perangkat lunak untuk SAP Hybris Commerce Cloud, kecuali bahwa Edisi Enterprise mencakup satu peningkatan platform teknis (per tahun setelah *go live* awal) dari solusi dasar perangkat lunak SAP Hybris sebagai bagian dari Layanan Peningkatan Platinum.
- 8. DATA PRIVACY** The SAP Data Privacy and Security – Data Controller to Data Processor Agreement referenced in or attached to the Order Form does not apply to application support (except for SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions), any third party applications, third party web services, or any Customer-specific code or modifications to the Cloud Service./
KERAHASIAAN DATA Keamanan dan Kerahasiaan Data – Pengendali Data untuk Perjanjian Prosesor Data yang dirujuk dalam atau terlampir pada Formulir Pemesanan tidak berlaku untuk dukungan aplikasi (kecuali untuk SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion dan SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions), setiap aplikasi pihak ketiga, layanan web pihak ketiga, atau setiap modifikasi atau kode khusus Pelanggan untuk Layanan Cloud.

9. SAP HYBRIS CONVERSION TERMS/

SYARAT-SYARAT SAP HYBRIS CONVERSION

- 9.1** SAP may place reasonable restrictions on the number of tag executions Customer is permitted to make to Customer websites/commerce channels to avoid tags that generate unusually high or unnecessary data traffic to the Cloud Service./
SAP dapat memberlakukan pembatasan yang wajar terhadap jumlah eksekusi tag yang dapat dilakukan oleh Pelanggan pada saluran niaga/situs web Pelanggan untuk menghindari tag yang menghasilkan lalu lintas data yang terlalu tinggi atau yang tidak diperlukan menuju Layanan Cloud.
- 9.2** Upon termination of the Cloud Service Customer must, at its expense, remove and delete all Distributed Code and remove links to the Cloud Service on its websites/commerce channels. This obligation shall survive any expiration or termination of the Agreement./
Setelah pengakhiran Layanan Cloud, atas tanggungannya sendiri Pelanggan harus memusnahkan dan menghapus semua Kode Terdistribusi serta menghapus tautan ke Layanan Cloud pada saluran niaga/situs webnya. Kewajiban ini tetap berlaku setelah pengakhiran atau habisnya masa berlaku Perjanjian mana pun.
- 9.3** Customer may use existing integrations with an e-mail service provider (ESP) specified in the Documentation to send remarketing e-mail notifications. If Customer chooses to use an ESP for which SAP does not provide a standard integration, integration with such ESP is at Customer's expense./
Pelanggan dapat menggunakan integrasi yang sudah ada dengan penyedia layanan e-mail (*e-mail service provider* - "ESP"), yang dijelaskan dalam Dokumentasi ini, untuk mengirimkan pemberitahuan e-mail pemasaran ulang. Jika Pelanggan memilih untuk menggunakan ESP yang integrasi standarnya tidak disediakan oleh SAP, maka biaya integrasi dengan ESP tersebut ditanggung oleh Pelanggan.
- 9.4** Customer Data is stored in the Cloud Service for 28 days, after which it is purged. Upon request by Customer made within 28 days after the effective date of termination of the Agreement, SAP will make available to Customer Customer Data in a mutually agreed format. After such 28-day period, SAP shall have no obligation to maintain or provide any Customer Data and shall thereafter, unless legally prohibited, purge all Customer Data in SAP systems./
Data Pelanggan disimpan dalam Layanan Cloud selama 28 hari, kemudian akan dimusnahkan. Jika Pelanggan mengajukan permintaan dalam waktu 28 hari setelah tanggal mulai berlaku pengakhiran Perjanjian ini, SAP akan menyediakan Data Pelanggan kepada Pelanggan dalam format yang disepakati bersama. Setelah periode 28 hari tersebut, SAP tidak lagi memiliki kewajiban untuk menyimpan atau menyediakan Data Pelanggan apa pun, dan karenanya harus memusnahkan semua Data Pelanggan tersebut dari sistem SAP, kecuali jika hal tersebut dilarang oleh hukum.