

**SAP Preferred Success Expanded Edition Schedule/
Skedul SAP Preferred Success Expanded Edition**

This Schedule forms part of the Agreement if the Order Form explicitly lists SAP Preferred Success, expanded edition, for eligible Cloud Services. Services stated in this Schedule are in addition to the Support Schedule for Cloud Services incorporated into the Agreement./

Skedul ini merupakan bagian dari Perjanjian jika Formulir Pemesanan secara tegas mencantumkan SAP Preferred Success, expanded edition, untuk Layanan Cloud yang memenuhi syarat. Layanan yang dinyatakan dalam Skedul ini merupakan tambahan dari Skedul Dukungan untuk Layanan Cloud yang dimasukkan ke dalam Perjanjian.

**1. DEFINITIONS/
DEFINISI**

All capitalized terms used in this Schedule and not otherwise defined herein shall have the meaning assigned to them in the Agreement./

Semua istilah yang diawali dengan huruf besar yang digunakan dalam Skedul ini dan tidak didefinisikan lain di sini akan ditetapkan maknanya dalam Perjanjian.

**2. SCOPE/
CAKUPAN**

Subject to payment of applicable fees set out in the Order Form, Customer will receive the following additional services under this Schedule./

Dengan tunduk pada pembayaran imbalan yang berlaku yang ditetapkan dalam Formulir Pemesanan, Pelanggan akan menerima layanan tambahan berikut berdasarkan Skedul ini.

**2.1. Functional Technical Resource/
Sumber Daya Teknis Fungsional**

SAP shall provide a functional technical resource. The “**Functional Technical Resource**” is a functional or technical consultant available during Local Business Hours to support Customer in driving adoption of the Cloud Service. The Functional Technical Resource may/

SAP harus menyediakan sumber daya teknis fungsional. “**Sumber Daya Teknis Fungsional**” adalah konsultan fungsional atau teknis yang tersedia selama Jam Kerja Lokal untuk mendukung Pelanggan dalam mendorong adopsi Layanan Cloud. Sumber Daya Teknis Fungsional dapat

- a) Troubleshoot application and integration issues/
Menyelesaikan masalah aplikasi dan integrasi
- b) Answer how-to questions not relevant for product support/
Menjawab pertanyaan tentang petunjuk yang tidak relevan untuk dukungan produk
- c) Advise on technical and functional best practices/
Memberikan saran tentang praktik terbaik teknis dan fungsional
- d) Advise on Cloud Service functionality and features/
Memberikan saran tentang fungsionalitas dan fitur Layanan Cloud

**2.2. Proactive Monitoring/
Pemantauan Proaktif**

SAP shall proactively monitor the Cloud Service to identify issues, for example, general application issues, integration issues, or data integrity issues./

SAP akan secara proaktif memantau Layanan Cloud untuk mengidentifikasi masalah, misalnya, masalah aplikasi umum, masalah integrasi, atau masalah integritas data.

**2.3. New Feature or Platform Activation/
Fitur Baru atau Aktivasi Platform**

SAP shall assist Customer with respect to enabling new features, and help configuring the Cloud Service to meet Customer requirements. Services may include simple customizations (e.g. adding a field) but exclude any changes which require additional logic/code. SAP may assist Customer as described in this Section for up to 20 hours per request. Customer should call off these hours by filing a support ticket with SAP or contacting its Functional Technical Resource./

SAP akan membantu Pelanggan sehubungan dengan mengaktifkan fitur-fitur baru, dan membantu untuk mengonfigurasi Layanan Cloud dalam memenuhi persyaratan Pelanggan. Layanan dapat mencakup kustomisasi sederhana (misalnya menambahkan bidang) tetapi tidak termasuk perubahan apa pun yang memerlukan logika/kode tambahan. SAP dapat membantu Pelanggan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal ini hingga 20 jam per permintaan. Pelanggan harus membatalkan jam tersebut dengan mengajukan tiket dukungan kepada SAP atau menghubungi Sumber Daya Teknis Fungsionalnya.

2.4. Solution Stabilization/
Stabilisasi Solusi

SAP shall programmatically identify patterns that may be causing system stability issues and propose potential solutions to resolve those issues, e.g. troubleshooting issues relating to data, integration, configuration, and overall setup of the Cloud Service. SAP shall validate if deployed Cloud Service leverages SAP best practices./

SAP akan secara terprogram mengidentifikasi pola yang mungkin menyebabkan masalah stabilitas sistem dan mengusulkan solusi yang potensial untuk menyelesaikan masalah tersebut, misalnya pemecahan masalah yang berkaitan dengan data, integrasi, konfigurasi, dan pengaturan keseluruhan Layanan Cloud. SAP akan memvalidasi apakah Layanan Cloud yang disebarkan memanfaatkan praktik terbaik SAP.

2.5. Semi-Annual Application (Business) Review/
Tinjauan Aplikasi Semi-Tahunan (Bisnis)

Up to twice per contract year, SAP shall conduct a workshop with Customer's business representatives to understand current business pain points and evolving business needs. SAP shall help Customer to identify areas where new functionality, automation, or uses cases can be incorporated into the Cloud Service. SAP may identify areas for business process improvements based on KPI analysis and business requirements provided by Customer./

SAP akan mengadakan lokakarya hingga dua kali per tahun kontrak dengan perwakilan bisnis Pelanggan untuk memahami titik kerusakan bisnis dan kebutuhan bisnis yang berkembang saat ini. SAP akan membantu Pelanggan untuk mengidentifikasi area di mana fungsionalitas, otomatisasi, atau kasus penggunaan yang baru dapat digabungkan ke Layanan Cloud. SAP dapat mengidentifikasi area untuk peningkatan proses bisnis berdasarkan analisis KPI dan persyaratan bisnis yang diberikan oleh Pelanggan.

2.6. Language/
Bahasa

SAP provides all information in English language only./
SAP hanya menyediakan semua informasi dalam bahasa Inggris.

2.7. This Schedule excludes implementation services and organizational change management or training./
Skedul ini tidak termasuk layanan implementasi dan manajemen atau pelatihan perubahan organisasi.

**3. ADDITIONAL SAP ARIBA CLOUD SERVICE SCOPE/
CAKUPAN LAYANAN CLOUD SAP ARIBA TAMBAHAN**

3.1. Ariba Dedicated Support Team/
Tim Dukungan Khusus Ariba

For Ariba Cloud Services only, SAP shall handle Priority 2 (High) cases requiring an in-depth knowledge of the specific Customer environment by a dedicated team, subject to the Customer Response Levels outlined in the applicable Support Schedule./

Hanya untuk Layanan Cloud Ariba, SAP akan menangani kasus Prioritas 2 (Tinggi) yang memerlukan pengetahuan mendalam tentang lingkungan Pelanggan tertentu oleh tim khusus, dengan tunduk pada Tingkat Respons Pelanggan yang diuraikan dalam Skedul Dukungan yang berlaku.

3.2. Test Management/
Manajemen Tes

SAP shall support post deployment regression testing through the provision of a testing automation tool that the Customer can use to record, and schedule for periodic play back for targeted critical processes./

SAP akan mendukung pengujian regresi pasca penyebaran melalui penyediaan alat otomatisasi pengujian yang dapat digunakan Pelanggan untuk merekam, dan menjadwalkan penggunaan berkala untuk proses penting yang ditargetkan.