

**Supplemental Terms and Conditions/
Syarat dan Ketentuan Tambahan**

**SAP Sales and Service Core
SAP Sales and Service Core, intelligent sales add-on
SAP Sales and Service Core, dynamic visit planning add-on
SAP Sales and Service Core, service agent console
SAP Sales and Service Core, limited access edition**

This Supplement is part of an agreement for SAP Cloud Services between SAP and Customer and applies only to SAP Sales and Service Core, SAP Sales and Service Core, intelligent sales add-on, SAP Sales and Service Core, dynamic visit planning add-on, SAP Sales and Service Core, service agent console, and SAP Sales and Service Core, limited access edition product(s) for which Customer is subscribed (each the "Cloud Service"). Any documents referenced in this Supplement are available upon request./

Tambahan ini merupakan bagian dari perjanjian untuk Layanan Cloud SAP antara SAP dan Pelanggan dan berlaku hanya untuk produk(-produk) SAP Sales and Service Core, SAP Sales and Service Core, intelligent sales add-on, SAP Sales and Service Core, dynamic visit planning add-on, SAP Sales and Service Core, service agent console, dan SAP Sales and Service Core, limited access edition yang dilanggan oleh Pelanggan (masing-masing disebut "Layanan Cloud"). Setiap dokumen yang dirujuk dalam Tambahan ini tersedia berdasarkan permintaan.

**1. CLOUD SERVICE/
LAYANAN CLOUD**

- 1.1. The Cloud Service is available as a core product, plus additional add-on services. The Cloud Service functionality delivered is specified in the SAP Sales and Service Core Feature Specification document located at: <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html/>
Layanan Cloud tersedia sebagai produk inti, ditambah layanan add-on tambahan. Fungsionalitas Layanan Cloud yang diberikan ditentukan dalam dokumen Spesifikasi Fitur SAP Sales and Service Core yang terdapat di: <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html/>.
- 1.2. Use of SAP Cloud Applications Studio is subject to the terms set forth in **Attachment 1** to this Supplement./
Penggunaan SAP Cloud Applications Studio tunduk pada syarat-syarat yang ditetapkan dalam **Lampiran 1** untuk Tambahan ini.
- 1.3. Customer may subscribe to test tenants that are described in the Documentation (each a "**Test Tenant**") for non-productive purposes only. No more than fifty Users may access each Test Tenant./
Pelanggan dapat berlangganan penyewa tes yang dijelaskan dalam Dokumentasi (masing-masing disebut "**Penyewa Tes**") hanya untuk tujuan nonproduktif. Tidak lebih dari lima puluh Pengguna dapat mengakses setiap Penyewa Tes.
- 1.4. SAP will provide storage for the Cloud Service up to ten gigabytes of disk storage space per User, not to exceed (a) 10 TB total storage for all Users, or (b) 250 million data records for all Users, whichever occurs first. Customer will reasonably cooperate with SAP to optimize Customer's use of the Cloud Service, including the storage of Customer Data in the Cloud Service./
SAP akan menyediakan penyimpanan untuk Layanan Cloud hingga sepuluh gigabita ruang penyimpanan disk per Pengguna yang tidak melebihi (a) total penyimpanan 10 TB untuk semua Pengguna, atau (b) 250 juta catatan data untuk semua Pengguna, yang mana pun yang terjadi terlebih dahulu. Pelanggan akan bekerja sama secara wajar dengan SAP untuk mengoptimalkan penggunaan Pelanggan atas Layanan Cloud, termasuk penyimpanan Data Pelanggan dalam Layanan Cloud.
- 1.5. SAP Sales and Service Core, private edition, includes a single production tenant within a dedicated multi-tenant system for single customer usage and customized maintenance windows./
SAP Sales and Service Core, private edition, mencakup penyewa produksi tunggal di dalam sistem multipenyewa khusus untuk penggunaan oleh pelanggan tunggal dan rentang waktu pemeliharaan yang disesuaikan.

- 1.6. If Customer integrates the Cloud Service with licensed SAP on-premise software, Customer may access such licensed SAP on-premise software through the Cloud Service solely to perform functions in conjunction with its use of the Cloud Service without requiring additional SAP named user licenses for such SAP on-premise software./

Jika Pelanggan mengintegrasikan Layanan Cloud dengan perangkat lunak on-premise SAP berlisensi, Pelanggan dapat mengakses perangkat lunak on-premise SAP berlisensi tersebut melalui Layanan Cloud hanya untuk melakukan fungsi-fungsi bersama dengan penggunaan Layanan Cloud olehnya tanpa memerlukan lisensi pengguna SAP tambahan yang ditentukan untuk perangkat lunak on-premise SAP tersebut.

- 1.7. SAP Sales and Service Core, limited access edition, includes the same functions as the SAP Sales and Service Core (excluded Server Side (Groupware) integration) but is limited to 400 dialogue steps per month. A dialog step is measured each time a User initiates data movement in the Cloud Service. Each movement of data in a multi-step process, even if initiated by a single User action, is counted as a separate dialog step. The usage of the dialogue steps is per User and is not aggregated if there are multiple Users./

SAP Sales and Service Core, limited access edition, mencakup fungsi yang sama dengan SAP Sales and Service Core (tidak termasuk Server Side (Groupware) integration) tetapi dibatasi hingga 400 langkah dialog per bulan. Langkah dialog diukur setiap kali Pengguna memulai pergerakan data dalam Layanan Cloud. Setiap pergerakan data dalam proses multistap, bahkan jika dimulai dengan tindakan Pengguna tunggal, dihitung sebagai langkah dialog terpisah. Penggunaan langkah dialog adalah per Pengguna dan tidak diagregasi jika ada beberapa Pengguna.

2. USAGE METRICS/ METRIK PENGGUNAAN

- 2.1. The Usage Metric for the Cloud Service is Users. Users are individuals who are authorized to access the Cloud Service./

Metrik Penggunaan untuk Layanan Cloud adalah Pengguna. Pengguna adalah individu yang diberi wewenang untuk mengakses Layanan Cloud.

- 2.2. SAP Sales and Service Core, intelligent sales add-on is an optional service that can be included in the subscription with the following Cloud Service versions for an additional fee: SAP Sales and Service Core, SAP Sales Cloud, enterprise edition, SAP Service Cloud, enterprise edition, and SAP Sales Cloud, professional edition. The Usage Metric for SAP Sales and Service Core, intelligent sales add-on is Users. SAP Sales and Service Core, intelligent sales add-on is not available in all data centers in which SAP Sales and Service Core is hosted./

SAP Sales and Service Core, intelligent sales add-on merupakan layanan opsional yang dapat disertakan dalam langganan dengan versi Layanan Cloud berikut dengan imbalan tambahan: SAP Sales and Service Core, SAP Sales Cloud, enterprise edition, SAP Service Cloud, enterprise edition, dan SAP Sales Cloud, professional edition. Metrik Penggunaan untuk SAP Sales and Service Core, intelligent sales add-on adalah Pengguna. SAP Sales and Service Core, intelligent sales add-on tidak tersedia di semua pusat data tempat SAP Sales and Service Core di-hosting.

- 2.3. SAP Sales and Service Core, service agent console is an optional service that can be included in the subscription with the following Cloud Service versions for an additional fee: SAP Sales and Service Core, SAP Sales Cloud, enterprise edition, SAP Service Cloud, enterprise edition, and SAP Service Cloud, professional edition. The Usage Metric for SAP Sales and Service Core, service agent console is Users. SAP Sales and Service Core, service agent console is not available in all data centers in which SAP Sales and Service Core is hosted./

SAP Sales and Service Core, service agent console merupakan layanan opsional yang dapat disertakan dalam langganan dengan versi Layanan Cloud berikut dengan imbalan tambahan: SAP Sales and Service Core, SAP Sales Cloud, enterprise edition, SAP Service Cloud, enterprise edition, dan SAP Service Cloud, professional edition. Metrik Penggunaan untuk SAP Sales and Service Core, service agent console adalah Pengguna. SAP Sales and Service Core, service agent console tidak tersedia di semua pusat data tempat SAP Sales and Service Core di-hosting.

- 2.4. SAP Sales and Service Core, Dynamic visit planning add-on is an optional service that can be included in the subscription with the following Cloud Service versions for an additional fee: SAP Sales and Service Core, SAP Sales Cloud, enterprise edition and SAP Sales Cloud, professional edition. The Usage Metric for SAP Sales and Service Core, Dynamic visit planning add-on is Users. SAP Sales and Service Core, Dynamic visit planning add-on is not available in all data centers in which SAP Sales and Service Core is hosted. Geo-codes in Dynamic visit planning are not for external use and may not be extracted from the Cloud Service via APIs or any other means./

SAP Sales and Service Core, Dynamic visit planning add-on merupakan layanan opsional yang dapat disertakan dalam langganan dengan versi Layanan Cloud berikut dengan imbalan tambahan: SAP Sales and Service Core, SAP Sales Cloud, enterprise edition, dan SAP Sales Cloud, professional edition. Metrik Penggunaan untuk SAP Sales and Service Core, Dynamic visit planning add-on adalah Pengguna. SAP Sales and Service Core, Dynamic visit planning add-on tidak tersedia di semua pusat data tempat SAP Sales and Service Core di-hosting. Kode geografis dalam Dynamic visit planning bukan untuk penggunaan eksternal dan tidak dapat diekstraksi dari Layanan Cloud melalui API atau sarana apa pun lainnya.

3. **ADDITIONAL TERMS./**

SYARAT-SYARAT TAMBAHAN.

- 3.1. **SAP Sales and Service Core.** The Cloud Service includes integration to social media services and web sites and other similar services operated by third parties ("**Social Media Services**"). Customer will not transmit any personally identifiable information to any Social Media Service via the Cloud Service. Customer will not sell user data obtained through a Social Media Service./

SAP Sales and Service Core. Layanan Cloud mencakup integrasi ke layanan media sosial dan situs web, serta layanan serupa lainnya yang dioperasikan oleh pihak ketiga ("**Layanan Media Sosial**"). Pelanggan tidak dapat mengirimkan informasi apa pun yang dapat diidentifikasi secara pribadi ke Layanan Media Sosial apa pun melalui Layanan Cloud. Pelanggan tidak dapat menjual data pengguna yang diperoleh dari Layanan Media Sosial.

- 3.2. Server-side (Groupware) integration, is included with the Cloud Service. Server-side (Groupware) integration is not available in all data centers in which SAP Sales and Service Core is hosted./

Server-side (Groupware) integration, disertakan dengan Layanan Cloud. Server-side (Groupware) integration tidak tersedia di semua pusat data tempat SAP Sales and Service Core dihosting.

- 3.3. Customer Insight, which is included in SAP Sales and Service Core, intelligent sales add-on, permits access to events received in the Cloud Service from an external system (each, a "Signal"). Customer Insight will permit a maximum of 1 million Signals. If the limit is exceeded, the oldest Signals will be automatically deleted to allow for new Signals, unless otherwise requested by Customer and agreed to by SAP./

Customer Insight, yang disertakan dalam SAP Sales and Service Core, intelligent sales add-on, mengizinkan akses ke peristiwa yang diterima di Layanan Cloud dari sistem eksternal (masing-masing disebut "Sinyal"). Customer Insight akan mengizinkan maksimum sebanyak 1 juta Sinyal. Apabila batas terlampaui, Sinyal terlama akan dihapus secara otomatis untuk memberikan ruang bagi Sinyal baru, kecuali jika diminta secara lain oleh Pelanggan dan disepakati oleh SAP.

- 3.4. **Integration Component.** If downloaded, the integration component made available by SAP with the Cloud Service may only be used with the Cloud Service. Customer is responsible for the security of the integration component and the System Availability SLA does not apply to it./

Komponen Integrasi. Jika diunduh, komponen integrasi yang disediakan oleh SAP dengan Layanan Cloud hanya dapat digunakan dengan Layanan Cloud. Pelanggan bertanggung jawab atas keamanan komponen integrasi dan SLA Ketersediaan Sistem tidak berlaku untuknya.

- 3.5. **Google Maps Service ("GM Service").** If the Cloud Service accesses the GM Service through a Google Maps API, Customer's use of the GM Service is subject to Google's Terms of Service, which are set forth at <http://www.google.com/intl/en/policies/terms/>. If Customer does not accept the Google Terms of Service, including, but not limited to, all limitations and restrictions therein, Customer may not use the GM Service in the Cloud Service. Use of the GM Service in or through the Cloud Service will constitute Customer's acceptance of Google's Terms of Service. Customer's usage of the GM Service in or through the Cloud

Service can be terminated by SAP without reason at any time and SAP will not be required to provide an equivalent service via another provider./

Layanan Google Maps ("Layanan GM"). Apabila Layanan Cloud mengakses Layanan GM melalui API Google Maps, penggunaan Layanan GM oleh Pelanggan tunduk pada Syarat-Syarat Layanan Google yang dinyatakan di <http://www.google.com/intl/en/policies/terms/>. Jika Pelanggan tidak menerima Syarat-syarat Layanan Google tersebut, termasuk namun tidak terbatas pada, semua batasan dan larangan dalam dokumen ini, Pelanggan tidak diperbolehkan untuk menggunakan Layanan GM dalam Layanan Cloud. Penggunaan Layanan GM dalam atau melalui Layanan Cloud merupakan penerimaan atas Syarat-syarat Layanan Google oleh Pelanggan. Penggunaan Layanan GM oleh Pelanggan dalam atau melalui Layanan Cloud dapat diakhiri oleh SAP kapan pun tanpa alasan dan SAP tidak akan diwajibkan untuk memberikan layanan yang setara melalui penyedia lainnya.

**Attachment 1/
Lampiran 1
to/
untuk
Supplemental Terms and Conditions/
Syarat dan Ketentuan Tambahan
SAP Sales and Service Core
Terms for use of SAP Cloud Applications Studio/
Syarat untuk penggunaan SAP Cloud Applications Studio**

1. USE RIGHTS/

HAK PENGGUNAAN

- 1.1. SAP grants to Customer a non-exclusive, limited license for Authorized Users to use the Cloud Applications Studio and its Documentation to develop and test the Customer Solution. The SAP Cloud Service may only be enhanced to create the Customer Solution using the Cloud Application Studio. The Customer Solution will not be further distributed or licensed./
SAP memberikan kepada Pelanggan lisensi noneksklusif dan terbatas bagi Pengguna yang Sah untuk menggunakan Studio Aplikasi Cloud dan Dokumentasinya untuk mengembangkan dan menguji Solusi Pelanggan. Layanan Cloud SAP hanya dapat ditingkatkan untuk membuat Solusi Pelanggan dengan menggunakan Studio Aplikasi Cloud. Solusi Pelanggan tidak akan didistribusikan atau dilisensikan lebih lanjut.
- 1.2. SAP and its Affiliates are permitted to independently develop and modify the Cloud Service in any way, and create new products and services, including those that are similar or comparable to the Customer Solution./
SAP dan Afiliasinya diizinkan untuk secara bebas mengembangkan dan memodifikasi Layanan Cloud dengan cara apa pun, dan membuat produk dan layanan baru, termasuk produk dan layanan yang serupa atau sebanding dengan Solusi Pelanggan.

2. SAP OBLIGATIONS./

KEWAJIBAN SAP.

- 2.1. SAP will allow Customer to incorporate the Customer Solution into Customer's Cloud Service environment./
SAP akan mengizinkan Pelanggan untuk memasukkan Solusi Pelanggan ke dalam lingkungan Layanan Cloud Pelanggan.
- 2.2. Customer grants to SAP a non-exclusive license to operate and support the Customer Solution./
Pelanggan memberikan lisensi noneksklusif kepada SAP untuk menjalankan dan mendukung Solusi Pelanggan.
- 2.3. Except as expressly set forth in this Attachment 1, SAP is not responsible for the Customer Solution./
Kecuali dinyatakan secara tegas dalam Lampiran 1 ini, SAP tidak bertanggung jawab atas Solusi Pelanggan.

3. CUSTOMER OBLIGATIONS/

KEWAJIBAN PELANGGAN

- 3.1. Customer will ensure that the Customer Solution remains compatible and interoperable with the Cloud Service./
Pelanggan akan memastikan bahwa Solusi Pelanggan tetap kompatibel dan dapat dioperasikan dengan Layanan Cloud.
- 3.2. Customer will defend SAP against claims brought against SAP, SAP SE, its Affiliates and subcontractors by any third party related to Customer Solution. Customer will indemnify SAP against all damages finally awarded against SAP, SAP SE, its Affiliates and subcontractors (or the amount of any settlement Customer enters into) with respect to these claims./
Pelanggan harus membela SAP atas klaim yang diajukan terhadap SAP, SAP SE, Afiliasi, dan subkontraktornya oleh pihak ketiga mana pun yang berkaitan dengan Solusi Pelanggan. Pelanggan akan

memberikan ganti rugi SAP atas semua kerugian yang pada akhirnya diputuskan terhadap SAP, SAP SE, Afiliasi, dan subkontraktornya (atau setiap jumlah biaya penyelesaian yang disepakati Pelanggan) berkaitan dengan klaim tersebut.

- 3.3. Customer is required to have at least one additional test tenant when using Cloud Applications Studio./
Pelanggan diwajibkan untuk memiliki setidaknya satu penyewa tes tambahan ketika menggunakan Studio Aplikasi Cloud.

4. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS/ HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

Customer owns the intellectual property rights to the portions of the Customer Solution that it develops, excluding the Cloud Service, Cloud Materials, and SAP pre-existing materials and any derivative works thereto./

Pelanggan memiliki hak kekayaan intelektual terhadap bagian Solusi Pelanggan yang dikembangkan olehnya, kecuali Layanan Cloud, Materi Cloud, dan materi-materi SAP yang telah ada sebelumnya dan setiap karya turunan dalam dokumen tersebut.

5. ADDITIONAL TERMS/ SYARAT-SYARAT TAMBAHAN

The Customer Solution must not: (i) unreasonably impair, degrade or reduce the performance or security of the SAP Cloud Service or the Cloud Applications Studio; (ii) enable the bypassing or circumventing of SAP license restrictions and/or provide users with access to the SAP Cloud Service or the Cloud Applications Studio to which such users are not properly licensed; or (iii) render or provide, without written consent from SAP, any information concerning SAP products./

Solusi Pelanggan dilarang: (i) merusak, menurunkan, atau mengurangi kinerja atau keamanan Layanan Cloud SAP atau Studio Aplikasi Cloud; (ii) memungkinkan untuk menghindari atau melewati batasan lisensi SAP dan/atau memberikan akses ke Layanan Cloud SAP atau Studio Aplikasi Cloud kepada pengguna yang padanya tidak dilisensikan secara memadai; atau (iii) memberikan atau menyediakan, tanpa persetujuan tertulis dari SAP, setiap informasi yang berkaitan dengan produk SAP.

6. DEFINITIONS/ DEFINISI

- 6.1. "APIs" means SAP's application programming interfaces, as well as other commands or instructions provided under this Agreement, that allow other software products to communicate with or call on the Cloud Service or the Cloud Applications Studio provided under this Agreement./
"API" berarti antarmuka pemrograman aplikasi SAP, serta perintah atau instruksi lain yang disediakan dalam Perjanjian ini, yang memungkinkan produk perangkat lunak lainnya untuk berkomunikasi dengan atau menghubungi Layanan Cloud atau Studio Aplikasi Cloud yang disediakan berdasarkan Perjanjian ini.
- 6.2. "Cloud Applications Studio" means the SAP development environment to which SAP grants Customer use rights for development of the Customer Solution./
"Studio Aplikasi Cloud" berarti lingkungan pengembangan SAP yang untuknya SAP memberikan hak penggunaan kepada Pelanggan untuk pengembangan Solusi Pelanggan.
- 6.3. "Customer Solution" means a solution developed or packaged by Customer using the Cloud Applications Studio that adds new and independent functionality beyond that provided by the SAP Cloud Solution or that connects via APIs./
"Solusi Pelanggan" berarti solusi yang dikembangkan atau dipaket oleh Pelanggan dengan menggunakan Studio Aplikasi Cloud yang menambahkan fungsionalitas baru dan independen selain fungsi yang disediakan oleh Solusi Cloud SAP atau yang tersambung melalui API.