

SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR SAP CLOUD SERVICES ("SLA")

1. SERVICE LEVEL AGREEMENT

This Service Level Agreement for SAP Cloud Services sets forth the System Availability SLA for the productive version of the applicable SAP Cloud Services to which customer has subscribed ("**Cloud Services**") in an Order Form with SAP.

This Service Level Agreement for SAP Cloud Services shall not apply to any SAP Cloud Service for which a System Availability service level is explicitly set forth in the applicable Supplemental Terms and Conditions for such SAP Cloud Service or for which the applicability of service levels is explicitly excluded in the Agreement.

2. DEFINITIONS

"Downtime" means the Total Minutes in the Month during which the productive version of the applicable Cloud Service is not available, except for Excluded Downtimes.

"Local Time" means, except as otherwise expressly defined in Section 4 below, the following time zones:

Coordinated Universal Time ("UTC")
UTC-4, Americas (summer); UTC-5,
Americas (EST winter); UTC+2 , Europe
(summer); UTC+1, Europe (CET winter);
UTC+8, APJ

"Month" means a calendar month.

"Monthly Subscription Fees" means the monthly (or 1/12 of the annual fee) subscription fees paid for the Cloud Service which did not meet the System Availability SLA.

"Total Minutes in the Month" are measured 24 hours at 7 days a week during a Month.

3. SYSTEM AVAILABILITY SLA AND CREDITS

3.1 Claim process, Reports.

Customer may claim a credit in the amount described in the table of Section 3.2 below in case of SAP's failure to meet the System Availability SLA, which credit Customer may apply to a future

PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN UNTUK LAYANAN CLOUD SAP ("SLA")

1. PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN

Perjanjian Tingkat Layanan untuk Layanan Cloud SAP ini menyatakan SLA Ketersediaan Sistem untuk versi produktif dari Layanan Cloud SAP yang berlaku, yang untuknya pelanggan telah berlangganan ("**Layanan Cloud**") dalam Formulir Pemesanan dengan SAP.

Perjanjian Tingkat Layanan untuk Layanan Cloud SAP ini tidak akan berlaku untuk setiap Layanan Cloud SAP yang tingkat layanan Ketersediaan Sistemnya dinyatakan secara tegas dalam Syarat dan Ketentuan Tambahan yang berlaku untuk Layanan Cloud SAP tersebut atau yang penerapan tingkat layanannya secara tegas tidak termasuk dalam Perjanjian.

2. DEFINISI

"Waktu Henti" berarti Total Menit dalam Bulan saat tidak adanya versi produktif dari Layanan Cloud yang berlaku, kecuali untuk Waktu Henti yang Dikecualikan.

"Waktu Setempat" berarti, kecuali sebagaimana yang ditentukan lain secara tegas dalam Pasal 4 di bawah, zona-zona waktu berikut ini:

Waktu Universal Terkoordinasi
(*Coordinated Universal Time* - "UTC")
UTC-4, Benua Amerika (musim panas);
UTC-5, Benua Amerika (EST musim
dingin); UTC+2 , Eropa (musim panas);
UTC+1, Eropa (CET musim dingin);
UTC+8, APJ

"Bulan" berarti bulan kalender.

"Imbalan Berlangganan Bulanan" berarti imbalan berlangganan bulanan (atau 1/12 dari imbalan tahunan) yang dibayarkan untuk Layanan Cloud yang tidak memenuhi SLA Ketersediaan Sistem.

"Total Menit dalam Satu Bulan" diukur 24 jam selama 7 hari dalam satu minggu selama satu Bulan.

3. SLA KETERSEDIAAN SISTEM DAN KREDIT

3.1 Proses Klaim, Laporan.

Pelanggan dapat mengklaim kredit dalam jumlah yang dijelaskan pada tabel dari Pasal 3.2 di bawah apabila SAP tidak mampu memenuhi SLA Ketersediaan Sistem, di mana Pelanggan dapat

invoice relating to the Cloud Service that did not meet the System Availability SLA.

Claims under this Service Level Agreement must be made in good faith and by submitting a support case within thirty (30) business days after the end of the relevant Month in which SAP did not meet the System Availability SLA.

SAP will provide to customers a monthly report describing the System Availability percentage for the applicable Cloud Service either (i) by email following a customer's request to its assigned SAP account manager, (ii) through the Cloud Service or (iii) through an online portal made available to customers, if and when such online portal becomes available.

3.2 System Availability

System Availability percentage is calculated as follows:

$$System\ Availability\ \%age = \left[\left(\frac{Total\ Minutes\ in\ the\ Month - Downtime}{Total\ Minutes\ in\ the\ Month} \right) * 100 \right]$$

menggunakan kredit tersebut pada faktur di masa mendatang yang berkaitan dengan Layanan Cloud yang tidak memenuhi SLA Ketersediaan Sistem.

Klaim-klaim berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini harus dibuat dengan itikad baik dan dengan mengirimkan kasus dukungan dalam waktu tiga puluh (30) hari kerja setelah akhir Bulan terkait ketika SAP tidak memenuhi SLA Ketersediaan Sistem.

SAP akan memberikan laporan bulanan untuk pelanggan yang menjelaskan persentase Ketersediaan Sistem untuk Layanan Cloud yang berlaku, (i) melalui email setelah adanya permintaan pelanggan ke manajer akun SAP yang ditunjuk oleh pihaknya, (ii) melalui Layanan Cloud atau (iii) melalui portal online yang disediakan untuk pelanggan, jika dan bilamana portal online tersebut telah tersedia.

3.2 Ketersediaan Sistem

Persentase Ketersediaan Sistem dihitung sebagai berikut:

System Availability SLA ("SLA")/ SLA Ketersediaan Sistem ("SLA")	99.5% System Availability percentage during each Month for productive versions/ 99,5% persentase Ketersediaan Sistem setiap Bulan untuk versi produktif
Credit/ Kredit	2% of Monthly Subscription Fees for each 1% below SLA, not to exceed 100% of Monthly Subscription Fees/ 2% dari Imbalan Berlangganan Bulanan untuk setiap 1% di bawah SLA dan tidak melebihi 100% Imbalan Berlangganan Bulanan
Excluded Downtime/ Waktu Henti yang Dikecualikan	Total Minutes in the Month attributable to: Total Menit dalam Bulan yang disebabkan oleh: (i) a Scheduled Downtime for which a Regular Maintenance Window is described in Section 4 below, or/ Waktu Henti Terjadwal, yang atasnya Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin dijelaskan pada Pasal 4 di bawah, atau (ii) any other Scheduled Downtime according to Section 4 for which the customer has been notified at least five (5) business days prior to such Scheduled Downtime/ Setiap Waktu Henti Terjadwal lainnya sesuai dengan Pasal 4 yang untuknya Pelanggan telah diberi tahu sekurang-kurangnya lima (5) hari kerja sebelum Waktu Henti Terjadwal tersebut

	<p>or/ atau</p> <p>(iii) unavailability caused by factors outside of SAP's reasonable control, such as unpredictable and unforeseeable events that could not have been avoided even if reasonable care had been exercised./ ketidakterersediaan yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali SAP yang wajar, seperti peristiwa yang tidak terduga dan tidak dapat diramalkan bahkan jika perawatan yang wajar telah dilakukan.</p>
Scheduled Downtime/ Waktu Henti Terjadwal	<p>Scheduled Downtime for the applicable Cloud Services to which customer has subscribed is set forth in Section 4 below entitled "Maintenance Windows for Cloud Services"./ Waktu Henti Terjadwal untuk Layanan Cloud yang berlaku yang telah dilanggankan oleh pelanggan, ditetapkan pada Pasal 4 di bawah dengan judul "Jangka Waktu Pemeliharaan untuk Layanan Cloud".</p>

4. MAINTENANCE WINDOWS FOR SAP CLOUD SERVICES

SAP can use the following maintenance windows for Scheduled Downtimes as listed below. Where "Local Time" is referenced, this refers to the location of the data center where the SAP Cloud Service is hosted. SAP will provide Customer reasonable notice without undue delay of any major upgrades or emergency maintenance to the Cloud Services.

4. JANGKA WAKTU PEMELIHARAAN UNTUK LAYANAN CLOUD SAP

SAP dapat menggunakan jangka waktu pemeliharaan berikut untuk Waktu Henti Terjadwal sebagaimana yang tercantum di bawah ini. "Waktu Setempat" merujuk pada lokasi pusat data tempat Layanan Cloud SAP di-host. SAP akan memberikan pemberitahuan yang wajar kepada Pelanggan tanpa penundaan yang tidak semestinya mengenai setiap peningkatan besar atau pemeliharaan darurat pada Layanan Cloud.

SAP Agile Data Management

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly Friday 5:00 p.m. to 7:00 p.m. (Summer UTC - 7, Winter UTC-8)/ Mingguan, Jumat pukul 17.00 - 19.00 (Musim Panas UTC - 7, Musim Dingin UTC-8)
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 12 times per year from Friday 5:00 p.m. to Saturday 12:00 a.m (Summer UTC - 7, Winter UTC-8)/ Hingga 12 kali per tahun dari Jumat pukul 17.00 hingga Sabtu pukul 12.00 (Musim Panas UTC - 7, Musim Dingin UTC-8)

SAP Anywhere

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly Tuesdays for no more than 2 hours from 11:00 p.m. to 3:00 a.m. Local Time, and at any time upon 5 days' notice from SAP for up to 4 hours./ Mingguan, Selasa selama tidak lebih dari 2 jam mulai pukul 23.00

	- 03.00 Waktu Setempat, dan kapan pun setelah adanya pemberitahuan 5 hari sebelumnya dari SAP hingga selama 4 jam.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	None/ Tidak ada

SAP Ariba Cloud Offering

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Saturday, 8:00 a.m. to Saturday, 8:00 p.m. Summer UTC - 7/ Winter UTC-8/ Sabtu pukul 08.00 - 20.00. Musim Panas UTC - 7/ Musim Dingin UTC-8

SAP reserves the right to extend or change the times of the Regular Maintenance Window for SAP Ariba Cloud Services, subject to customer rights contained in the GTC. Notwithstanding Section 3.2 of this Service Level Agreement, SAP will use commercially reasonable efforts to notify Customers at least 72 hours prior to the occurrence of Scheduled Downtime for SAP Ariba Cloud Services.

SAP berhak memperpanjang atau mengubah waktu-waktu Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin untuk Layanan Cloud SAP Ariba, sesuai dengan hak pelanggan yang termuat dalam GTC. Terlepas dari Pasal 3.2 dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini, SAP akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk memberi tahu Pelanggan sekurang-kurangnya 72 jam sebelum Waktu Henti Terjadwal untuk Layanan Cloud SAP Ariba.

SAP Assessment Management by Questionmark

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Third Saturday of each month/ Hari Sabtu ketiga di setiap bulan Americas data centers: 5:00 a.m. to 5:00 p.m. Local Time ; and/ Pusat data Benua Amerika: pukul 05.00 - 17.00 Waktu Setempat ; dan Europe data centers: 10:00 a.m. to 10:00 p.m. UTC for data center(s) located in Europe./ Pusat data Eropa: pukul 10.00 - 22.00 UTC untuk pusat(-pusat) data yang berada di Eropa.

SAP Asset Intelligence Network

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Once every four weeks on Tuesday for 6 hours between 4:30 a.m. and 4:30 p.m. Local Time (Europe). Note : 1st regular maintenance window is in 6 weeks post Major upgrade/ Sekali setiap empat minggu pada hari Selasa selama 6 jam mulai pukul 04.30 - 16.30 Waktu Setempat (Eropa). Catatan : jangka waktu pemeliharaan rutin pertama dilaksanakan dalam 6 minggu setelah peningkatan Besar
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Once per calendar quarter on Friday for 6 hours between 4:30 a.m. and 4:30 p.m. Local Time (Europe)./ Sekali setiap kuartal kalender pada hari Jumat selama 6 jam

	mulai pukul 04.30 - 16.30 Waktu Setempat (Eropa).
Emergency Maintenance/ Pemeliharaan Darurat	Only as required for emergency fixes, any day of the week, if possible 2 hours from 4:30 a.m. to 4:30 pm. Local Time (Europe)./ Hanya jika perbaikan darurat diperlukan, hari apa pun dalam seminggu, jika memungkinkan 2 jam dari pukul 04.30 - 16.30 Waktu Setempat (Eropa).

SAP Browse Manager and Conversion Manager, hybris Merchandising

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, between 6:00 p.m. Friday and 3:00 a.m. Monday, Local Time (Americas)./ Mingguan, antara Jumat pukul 18.00 dan Senin pukul 03.00 Waktu Setempat (Benua Amerika).

SAP BusinessByDesign

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Sunday 2:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time./ Mingguan, Minggu pukul 02.00 - 06.00 Waktu Setempat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Saturday 6:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun, mulai Sabtu pukul 06.00 hingga Minggu pukul 06.00 Waktu Setempat.

SAP BusinessObjects Cloud (formerly Cloud for Analytics)

SAP BusinessObjects Cloud (sebelumnya bernama Cloud for Analytics)

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Europe data centers: Weekly Friday – 10:00 p.m. to 1:00 a.m. Saturday Local Time./ Pusat data Eropa: Mingguan, Jumat pukul 22.00 hingga Sabtu pukul 01.00 Waktu Setempat. Americas data centers: Weekly Sunday – 8:00 p.m. to 11:00 p.m. Local Time/ Pusat data Benua Amerika: Mingguan, Minggu pukul 20.00 - 23.00 Waktu Setempat Australia data centers: Weekly Saturday – 7:00 a.m. to 10:00 a.m. Winter UTC + 10) / Summer UTC+11)./ Pusat data Australia: Mingguan, Sabtu pukul 07.00 - 10.00 Musim Dingin UTC + 10) / Musim Panas UTC+11).
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Europe data centers: Weekly, Friday 2:00 p.m. to 5:00 p.m. Local Time./ Pusat data Eropa: Mingguan, Jumat pukul 14.00 - 17.00 Waktu Setempat. Americas data centers: Weekly, Friday 5:00 a.m. to 8:00 a.m.

	<p>Local Time./</p> <p>Pusat data Benua Amerika: Mingguan, Jumat pukul 05.00 - 08.00 Waktu Setempat.</p> <p>Australia data centers: Weekly, Friday 6:00 p.m. to 9:00 p.m. Winter UTC + 10 / Summer UTC+11./</p> <p>Pusat data Australia: Mingguan, Jumat pukul 18.00 - 21.00 Musim Dingin UTC + 10 / Musim Panas UTC+11.</p>
--	--

SAP BusinessObjects Roambi

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Wednesday from 7:00 p.m. to 9:00 p.m. Local Time/ Mingguan, Rabu mulai pukul 19.00 - 21.00 Waktu Setempat
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Saturday 9:00 a.m. to Saturday 9:00 p.m. UTC-7 (Summer), UTC-8 (Winter)./ Hingga 4 kali per tahun, dari Sabtu pukul 09.00 - 21.00 UTC-7 (Musim Panas), UTC-8 (Musim Dingin).

SAP BusinessOne Cloud Deployment Services

Layanan Penempatan SAP BusinessOne Cloud

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Americas data center: Weekly, Monday 3:00 a.m. to 7:00 a.m. Local Time. In this downtime Business One Add-Ons and Extensions cannot be deployed and re-started./ Pusat data Benua Amerika: Mingguan, Senin pukul 03.00 - 07.00 Waktu Setempat. Dalam waktu henti ini, Business One Add-Ons and Extensions tidak dapat ditempatkan dan dimulai ulang.
Major Upgrades – SAP HANA Cloud Platform/ Peningkatan Besar – SAP HANA Cloud Platform	In this downtime Business One Add-Ons and Extensions cannot be deployed and re-started. Local Time (Europe)./ Dalam waktu henti ini, Business One Add-Ons and Extensions tidak dapat ditempatkan dan dimulai ulang. Waktu Setempat (Eropa).
SAP Cloud Appliance Library Upgrades**/ Peningkatan SAP Cloud Appliance Library**	Once per calendar month, during a one (1) hour window made known by SAP at least one (1) week in advance./ Satu kali per bulan kalender, selama jangka waktu satu (1) jam, yang diketahui oleh SAP selambatnya satu (1) minggu sebelumnya.

SAP Cloud Appliance Library

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.), Thursday morning 7:00 a.m. to 8:00 a.m. Local Time (Europe)./ Dua mingguan, pada minggu kalender ganjil (misalnya minggu ke-

	1, 3, 5, dll.), Kamis pukul 07.00 - 08.00 Waktu Setempat (Eropa).
Major Upgrades – SAP HANA Cloud Platform/ Peningkatan Besar – SAP HANA Cloud Platform	Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time (Europe)./ Hingga 4 kali per tahun, mulai Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat (Eropa).
SAP Cloud Appliance Library Upgrades**/ Peningkatan SAP Cloud Appliance Library**	Once per calendar month, during a one (1) hour window made known by SAP at least one (1) week in advance./ Satu kali per bulan kalender, selama jangka satu (1) jam, yang diketahui oleh SAP selambatnya satu (1) minggu sebelumnya.

** Maintenance Windows for the SAP Cloud Appliance Library are separate from and in addition to Maintenance Windows for the SAP HANA Cloud Platform, both of which are applicable to the Cloud Service.

** Jangka Waktu Pemeliharaan untuk SAP Cloud Appliance Library terpisah dan sebagai tambahan dari Jangka Waktu Pemeliharaan untuk SAP HANA Cloud Platform, keduanya termasuk dalam Layanan Cloud.

SAP Cloud for EPM (Includes Cloud for Planning)

SAP Cloud for EPM (Termasuk Cloud for Planning)

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Americas data centers: Sunday – 8:00 p.m. to 11:00 p.m. Local Time./ Pusat data Benua Amerika: Minggu pukul 20.00 - 23.00 Waktu Setempat. Europe data centers: Friday – 10:00 p.m. to 1:00 a.m. Saturday Local Time./ Pusat data Eropa: Jumat pukul 22.00 hingga Sabtu pukul 01.00 Waktu Setempat. Australia data centers: Weekly: Saturday – 7:00 a.m. to 10:00 a.m. Standard Time UTC + 10 Daylight Time UTC+11./ Pusat data Australia: Mingguan: Sabtu pukul 07.00 - 10.00 Waktu Standar UTC + 10 Waktu Musim Panas UTC+11.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Americas data centers 5:00 a.m. to 8:00 a.m. Local Time./ Pusat data Benua Amerika: pukul 05.00 - 08.00 Waktu Setempat. Europe data centers: 2:00 p.m. to 5:00 p.m. Local Time. Australia data centers: Weekly, Friday: 6:00 p.m. to 9:00 p.m. Standard Time UTC + 10 Daylight Time UTC+11./ Pusat data Eropa: pukul 14.00 - 17.00 Waktu Setempat. Pusat data Australia: Mingguan, Jumat pukul 18.00 - 21.00 Waktu Standar UTC + 10 Waktu Musim Panas UTC+11.

SAP Cloud for Product Stewardship

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Bi-Weekly, Thursday 11:00 a.m. to Thursday 11:45 a.m. Local Time./ Dua mingguan, Kamis pukul 11.00 - 11.45 Waktu Setempat.

Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Thursday 11:00 a.m. to Friday 11:00 a.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun dari Kamis pukul 11.00 hingga Jumat pukul 11.00 Waktu Setempat.
--------------------------------------	--

SAP Cloud for Travel and Expense

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Sunday 2:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time./ Mingguan, Minggu pukul 02.00 - 06.00 Waktu Setempat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Saturday 6:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun, mulai Sabtu pukul 06.00 hingga Minggu pukul 06.00 Waktu Setempat.

SAP Communication Center by Ancile

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Customer may select from any one of the following maintenance window options: (1) Tuesday and Thursday from 2:00 a.m. to 4:00 a.m. Local Time; or (2) Saturday from 2:00 a.m. to 6:00 a.m. Local Time./ Pelanggan dapat memilih salah satu opsi jangka waktu pemeliharaan berikut ini: (1) Selasa dan Kamis pukul 02.00 - 04.00 Waktu Setempat; atau (2) Sabtu pukul 02.00 - 06.00 Waktu Setempat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Saturday 10:00 p.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun, mulai Jumat pukul 22.00 hingga Sabtu pukul 22.00 Waktu Setempat.

SAP Productivity Pak by Ancile

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Saturday from 9:00 p.m. to Sunday 3:00 a.m. Local Time/ Mingguan, Sabtu mulai pukul 21.00 hingga Minggu 03.00 Waktu Setempat
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Saturday 9:00 p.m. to Sunday 3:00 a.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun, dari Sabtu pukul 21.00 hingga Minggu pukul 03.00 Waktu Setempat.

Concur

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/	America data centers: Daily 8PM – 10PM Local Time/ Pusat data Amerika: Harian dari pukul 20.00 hingga 22.00 Waktu

Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Setempat Europe data centers: Daily 8PM – 10PM UTC+1/ Pusat data Eropa: Harian dari pukul 20.00 hingga 22.00 UTC+1 China data centers: Daily 8PM – 10PM Local Time./ Pusat data Tiongkok: Harian dari pukul 20.00 hingga 22.00 Waktu Setempat
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Only as required for emergency fixes, after 7:00 p.m. Local Time to the data center./ Hanya jika perbaikan darurat diperlukan, setelah pukul 19.00 Waktu Setempat pada pusat data.

SAP Connected Goods

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Sunday 4:30 a.m. to 6:30 a.m. Local Time (Europe)./ Mingguan, Minggu dari pukul 04.30 hingga 06.00 Waktu Setempat (Eropa).
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year on Fridays 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time/ Hingga 4 kali per tahun, setiap Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat.

SAP Connected Logistics

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Monday and Thursday morning 4:30 a.m. to 6:30 a.m. Local Time (Europe) ./ Mingguan, Senin dan Kamis pagi pukul 04.30 hingga 06.30 Waktu Setempat (Eropa).
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year on any weekday from 4:30 a.m. to 8:30 a.m. Europe./ Hingga 4 kali per tahun pada setiap hari kerja dari pukul 04.30 hingga 08.30 Eropa.

SAP Contact Center, Cloud Edition

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Wednesday 1:00 a.m. – 5:00 a.m. Local Time/ Mingguan, Rabu pukul 01.00 - 05.00 Waktu Setempat
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Quarterly, Friday 10:00 p.m. – Monday 3:00 a.m. Local Time/ Per Kuartal, Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat

SAP Event Ticketing, SAP Event Ticketing Pro

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	From midnight to 6:00 a.m. Mondays and Wednesdays, Local Time./ Mulai tengah malam hingga pukul 06:00 setiap Senin dan Rabu, Waktu Setempat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Max. 2 per year from 10:00 p.m. on a Friday to 4:00 a.m. on a Monday, Local Time./ Maksimum 2 kali per tahun dari Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 04.00, Waktu Setempat.

SAP Financial Services Network

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Sunday 4:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time./ Mingguan, Minggu pukul 04.00 - 06.00 Waktu Setempat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun dari Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat.

SAP Financial Statements Insights

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Bi-Weekly, Friday 06 a.m. to 09 a.m. Local Time (Europe)/ Dua mingguan, Jumat pukul 06.00 - 09.00 Waktu Setempat (Eropa)
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Saturday 8:00 a.m. to 2:00 p.m. Local Time (Europe)/ Hingga 4 kali per tahun dari Sabtu pukul 08.00 - 14.00 Waktu Setempat (Eropa).

SAP Fiori, cloud service

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.) during the following times:/ Dua mingguan pada minggu kalender ganjil (misalnya minggu kalender ke-1, 3, 5, dll.), selama waktu-waktu berikut: For data centers in Europe: Thursday morning 7:00 a.m. to 9:00 a.m. Local Time/ Untuk pusat data di Eropa: Kamis pagi pukul 07.00 - 09.00 Waktu Setempat For data centers in the United States: 3:00 a.m. to 5:00 a.m. Local Time/ Untuk pusat data di Amerika Serikat: pukul 03.00 - 05.00 Waktu

	<p>Setempat</p> <p>For data centers in Australia: 10:00 p.m. to 12:00 p.m. Standard Time UTC+10) / 11:00 p.m. to 13:00 a.m. Daylight Time UTC+11./</p> <p>Untuk pusat data di Australia: pukul 22.00 - 00.00 Waktu Standar UTC+10) / pukul 23.00 - 01.00 Waktu Musim Panas UTC+11.</p> <p>Note: During this downtime Platform Applications cannot be deployed and restarted. Platform Applications already deployed and running will not be affected/</p> <p>Catatan: Selama waktu henti ini Aplikasi Platform tidak dapat ditempatkan dan dimulai ulang. Aplikasi Platform yang telah ditempatkan dan berjalan tidak akan terpengaruh</p>
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	<p>Up to 4 times per year from Saturday 8:00 a.m. to 3:00 p.m. Local Time (Europe)/</p> <p>Hingga 4 kali per tahun dari Sabtu pukul 08.00 - 15.00 Waktu Setempat (Eropa).</p>

SAP Forms as a Service by Adobe

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	<p>Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.), Thursday morning 7:00 a.m. to 8:00 a.m. Local Time (Europe)./</p> <p>Dua mingguan, pada minggu kalender ganjil (misalnya minggu ke-1, 3, 5, dll.), Kamis pukul 07.00 - 08.00 Waktu Setempat (Eropa).</p>
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	<p>Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time (Europe) once per calendar quarter./</p> <p>Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat (Eropa), satu kali per kuartal kalender.</p>

SAP HANA Cloud Platform

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	<p>Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.) during the following times:/</p> <p>Dua mingguan pada minggu kalender ganjil (misalnya minggu kalender ke-1, 3, 5, dll.), selama waktu-waktu berikut:</p> <p>Europe data centers: Thursday morning 7:00 a.m. to 8:00 a.m. Local Time/</p> <p>Pusat data Eropa: Kamis pagi pukul 07.00 - 08.00 Waktu Setempat</p> <p>Americas data centers: 3:00 a.m. to 4:00 a.m. Local Time/</p> <p>Pusat data Benua Amerika: pukul 03.00 - 04.00 Waktu Setempat.</p> <p>Australia data centers: 10:00 p.m. to 11:00 p.m. Standard Time UTC+10 / 11:00 p.m. to 12:00 a.m. Daylight Time UTC+11./</p> <p>Pusat data Australia: pukul 22.00 - 23.00 Waktu Standar UTC+10 / 23.00 - 00.00 Waktu Musim Panas UTC+11.</p> <p>During this downtime, Platform Applications cannot be deployed and restarted. Platform Applications already deployed and running will not be affected./</p> <p>Selama waktu henti ini, Aplikasi Platform tidak dapat ditempatkan dan dimulai ulang. Aplikasi Platform yang telah ditempatkan dan</p>

	<p>berjalan tidak akan terpengaruh.</p> <p><u>Exceptions to the above:/</u> <u>Pengecualian terhadap hal-hal di atas:</u> SAP HANA Cloud Platform, API Management; SAP HANA Cloud Platform, integration service: Weekly, Sunday 4:30 am – 6:30 am Local Time/ Mingguan, Minggu dari pukul 04.30 hingga 06.30 Waktu Setempat SAP HANA Cloud Platform, mobile service for security: Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.), Saturday 2:00 a.m. to 10:00 a.m. Local Time (Americas)/ Dua mingguan, pada minggu kalender ganjil (misalnya minggu ke-1, 3, 5, dll.), Sabtu pukul 02.00 - 10.00 Waktu Setempat (Benua Amerika). SAP HANA Cloud Platform, analytics service: Refer to SAP BusinessObjects Cloud/ SAP HANA Cloud Platform, analytics service: Silakan merujuk ke SAP BusinessObjects Cloud</p>
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	<p>Up to 4 times per year from Saturday 8:00 a.m. to 2:00 p.m. Local Time (Europe)/ Hingga 4 kali per tahun dari Sabtu pukul 08.00 - 14.00 Waktu Setempat (Eropa). <u>Exceptions to the above:/</u> <u>Pengecualian terhadap hal-hal di atas:</u> SAP HANA Cloud Platform, API Management; SAP HANA Cloud Platform, analytics service; SAP HANA Cloud Platform, mobile service for security: Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun dari Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat. SAP HANA Cloud Platform, analytics service: Refer to SAP Cloud for Analytics/ SAP HANA Cloud Platform, analytics service: Silakan merujuk ke SAP Cloud for Analytics</p>

SAP HANA Cloud Platform Identity Authentication

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	<p>Bi-Weekly, Odd calendar weeks:/ Dua mingguan, minggu kalender ganjil: Americas data centers: Tuesday 3:00 a.m. to 4:00 a.m. Local Time/ Pusat data Benua Amerika: Selasa pukul 03.00 - 04.00 Waktu Setempat. Europe data centers: Wednesday afternoon 2:00 p.m. to 3:00 p.m. Local Time/ Pusat data Eropa: Rabu siang dari pukul 14.00 hingga 15.00 Waktu Setempat. Australia data centers: Standard Time UTC+10/Daylight Time UTC+11/ Pusat data Australia: Waktu Standar UTC+10/Waktu Musim Panas</p>

	UTC+11
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Saturday 8:00 a.m. to 2:00 p.m. Local Time (Europe)./ Hingga 4 kali per tahun dari Sabtu pukul 08.00 hingga 14.00 Waktu Setempat (Eropa).

SAP Health Engagement

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Europe data centers: Tuesday from 5:00 a.m. to 7:00 a.m. Local Time/Friday from 5:00 a.m. to 7:00 a.m. Local Time/ Pusat data Eropa: Selasa dari pukul 05.00 - 07.00 Waktu Setempat/Jumat dari pukul 05.00 - 07.00 Waktu Setempat Americas data centers: Tuesday from 12:00 a.m. to 2:00 a.m. Local Time/Friday from 12:00 a.m. to 2:00 a.m. Local Time/ Pusat data Benua Amerika: Selasa dari pukul 00.00 - 02.00 Waktu Setempat/Jumat dari pukul 00.00 - 02.00 Waktu Setempat
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Europe data centers: Up to 4 times per year from Friday 5:00 a.m. to 11:00 a.m. Local Time/ Pusat data Eropa: Hingga 4 kali per tahun dari Jumat pukul 05.00 - 11.00 Waktu Setempat Americas data centers: Up to 4 times per year from Friday 12:00 a.m. to 06:00 a.m. Local Time/ Pusat data Benua Amerika: Hingga 4 kali per tahun dari Jumat pukul 00.00 - 06.00 Waktu Setempat

SAP Hybris Sales and SAP Hybris Service

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Sunday 2:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time./ Mingguan, Minggu pukul 02.00 - 06.00 Waktu Setempat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Saturday 6:00 am to Sunday 6:00 a.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun dari Sabtu pukul 06.00 hingga Minggu pukul 06.00 Waktu Setempat.

SAP hybris Merchandising

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, between 6:00 p.m. Friday and 3:00 a.m. Monday, Local Time (Americas)/ Mingguan, mulai Jumat pukul 18.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat (Benua Amerika)

SAP hybris Service Engagement Center

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Wednesday from 1:00 a.m. to 5:00 a.m. Local Time./ Mingguan, Rabu pukul 01.00 - 05.00 Waktu Setempat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from 11:00 p.m. Friday to Monday 3:00 a.m. Local Time/ Hingga 4 kali per tahun dari Jumat pukul 23.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat

SAP Innovation Management

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Sunday 4:00 a.m. to 6:00 a.m. Local Time./ Mingguan, Minggu pukul 04.00 - 06.00 Waktu Setempat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Quarterly, Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 p.m. Local Time/ Per Kuartal, Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 15.00 Waktu Setempat

SAP Integrated Business Planning (formerly SAP Sales & Operations Planning)

SAP Integrated Business Planning (sebelumnya bernama SAP Sales & Operations Planning)

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Sunday 2:00 a.m. to 6:00 a.m. Local Time./ Mingguan, Minggu dari pukul 02.00 hingga 06.00 Waktu Setempat
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time once per quarter/ Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat, satu kali per kuartal.
Minor Upgrades/ Peningkatan Kecil	Sunday 2:00 a.m. to 2:00 p.m. Local Time once per quarter./ Minggu pukul 02.00 - 14.00 Waktu Setempat satu kali per kuartal.

SAP IoT Application Enablement

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Monday from 8:00 a.m. to 10:00 a.m. Local Time./ Mingguan, Senin dari pukul 08.00 hingga 10.00 Waktu Setempat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Saturday 08:00 a.m. to Saturday 08:00 p.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun dari Sabtu pukul 08.00 hingga Sabtu pukul

	20.00 Waktu Setempat.
Minor Upgrades/ Peningkatan Kecil	Sunday 2:00 a.m. to 2:00 p.m. Local Time once per quarter./ Minggu pukul 02.00 - 14.00 Waktu Setempat satu kali per kuartal.

SAP Knowledge Central by Mindtouch

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Tuesday and Thursday from 2:00 a.m. to 4:00 a.m. Local Time; or Saturday from 2:00 a.m. to 6:00 a.m. Local Time./ Selasa dan Kamis dari pukul 02.00 - 04.00 Waktu Setempat; atau Sabtu dari pukul 02.00 - 06.00 Waktu Setempat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Saturday 10:00 p.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun, mulai Jumat pukul 22.00 hingga Sabtu pukul 22.00 Waktu Setempat.

SAP Lumira Cloud

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.), Thursday morning 7:00 a.m. to 8:00 a.m. Local Time (Europe)./ Dua mingguan, pada minggu kalender ganjil (misalnya minggu ke-1, 3, 5, dll.), Kamis pukul 07.00 - 08.00 Waktu Setempat (Eropa).
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time (Europe)/ Hingga 4 kali per tahun, mulai Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat (Eropa)

SAP Precision Marketing

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Bi-weekly, Wednesday morning 4:00 a.m. to 6:00 a.m. Local Time (Europe)./ Dua mingguan, Rabu pagi pukul 04.00 - 06.00 Waktu Setempat (Eropa).
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Friday 10:00 pm to Monday 3:00 a.m. Local Time (Europe)./ Maksimal 4 kali per tahun, mulai Jumat pukul 22:00 hingga Senin pagi pukul 03:00 Waktu Setempat (Eropa).

SAP Predictive Maintenance and Service, Cloud Edition

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly Friday 4:00 p.m. to 6:00 p.m. Local Time (Europe)./ Mingguan, Jumat pukul 16.00 - 18.00 Waktu Setempat (Eropa).
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 8 times per year from Friday 4:00 p.m. to Monday 8:00 a.m. Local Time (Europe)./

	Hingga 8 kali per tahun dari Jumat pukul 16.00 hingga Senin pukul 08.00 Waktu Setempat (Eropa).
--	---

SAP Product Stewardship Network

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Tuesdays and Thursdays from 8:00 a.m. to 9:00 a.m. Local Time (Europe)./ Selasa dan Kamis pagi pukul 08.00 - 09.00 Waktu Setempat (Eropa).
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Tuesday 5:00 a.m. to Tuesday 12:00 p.m. Local Time (Europe)./ Hingga 4 kali per tahun dari Selasa pukul 05.00 - 12.00 Waktu Setempat (Eropa).
Emergency Maintenance/ Pemeliharaan Darurat	Only as required for emergency fixes, any day of the week, if possible from 8:00 a.m. to 9:00 a.m. Local Time (Europe)./ Hanya jika perbaikan darurat diperlukan, hari apa pun dalam seminggu, jika memungkinkan dari pukul 08.00 - 09.00 Waktu Setempat (Eropa).

SAP RealSpend

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Bi-Weekly, Friday 6:00 a.m. to 9:00 a.m. Local Time (Europe)/ Dua Mingguan, Jumat pukul 06.00 - 09.00 Waktu Setempat (Eropa)
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to four times per year from Saturday 8:00 a.m. to 2:00 p.m. Local Time Europe/ Hingga 4 kali per tahun dari Sabtu pukul 08.00 - 14.00 Waktu Setempat Eropa

SAP Resolve

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Third Saturday of each month, 9:00 p.m. to 11:00 p.m. Local Time (Americas)/ Sabtu Ketiga setiap bulan, pukul 21.00 - 23.00 Waktu Setempat (Benua Amerika)
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to four times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time (Americas)/ Hingga empat kali per tahun, mulai Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat (Benua Amerika)

S/4HANA Cloud Edition

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu	Weekly, Sunday 2:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time./ Mingguan, Minggu pukul 02.00 - 06.00 Waktu Setempat.

Pemeliharaan Rutin	
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun dari Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat.

S/4HANA Finance Cloud for customer payments, S/4HANA Finance Cloud for Credit integration

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Bi-Weekly, odd calendar weeks: Thursday 9:00 a.m. to 10:00 a.m. Local Time/ Dua mingguan, minggu kalender ganjil: Kamis pukul 09.00 - 10.00 Waktu Setempat
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Saturday 8:00 a.m. to 2:00 p.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun dari Sabtu pukul 08.00 - 14.00 Waktu Setempat.

SAP Sentinel cloud edition

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Daily, 3:00 a.m. to 6:00 a.m. Local Time, Tuesday through Saturday/ Harian, pukul 03.00 - 06.00 Waktu Setempat, Kamis sampai Sabtu
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times a year Saturday 10:00 p.m. to Monday 6:00 a.m. Local Time/ Hingga 4 kali per tahun, Sabtu pukul 22.00 hingga Senin pukul 06.00 Waktu Setempat

SAP Signature Management by DocuSign

To the extent maintenance must be performed on the Cloud Service, SAP shall use maintenance windows for planned downtimes applicable to the SAP cloud solution associated with use of the Cloud Service.

SAP Signature Management by DocuSign

Sepanjang pemeliharaan harus dilakukan terhadap Layanan Cloud, SAP akan menggunakan jangka waktu pemeliharaan untuk waktu henti terencana yang berlaku untuk solusi cloud SAP yang terkait dengan penggunaan Layanan Cloud.

SAP SportsOne

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Bi-weekly,/ Dua mingguan, Tuesday 6:00 a.m. to Tuesday 8:00 a.m. Local Time/ Selasa pukul 06.00 - 08.00 Waktu Setempat Thursdays 6:00 a.m. to Thursday 7:00 a.m. Local Time/ Setiap Kamis pukul 06.00 - 07.00 Waktu Setempat
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Once per year, 8 hours/ Satu kali dalam satu tahun, 8 jam

[SAP SuccessFactors Business Execution Suite and SAP Learning Hub \(except Employee Central Payroll\)](#)

[SAP SuccessFactors Business Execution Suite dan SAP Learning Hub \(kecuali Employee Central Payroll\)](#)

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	<p>Europe data centers: weekly, 00:00 Saturday to 7:00 a.m. Saturday GMT; 00:00 Sunday to 7:00 a.m. Sunday GMT;/</p> <p>Pusat data Eropa: mingguan, dari Sabtu pukul 00.00 hingga Sabtu pukul 07.00 GMT dan 00.00 (Sabtu-Minggu) hingga Minggu pukul 07.00 GMT;</p> <p>North America data centers: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday Local Time/</p> <p>Pusat data Amerika Utara: mingguan, tengah malam (Jumat-Sabtu) hingga Sabtu 07.00 Waktu Setempat</p> <p>Europe data centers: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday Local Time;/</p> <p>Pusat data Eropa: mingguan, tengah malam (Jumat-Sabtu) hingga Sabtu 07.00 Waktu Setempat;</p> <p>Russia data center: weekly, 00:00 Saturday to 7:00 a.m. Saturday UTC+3; 00:00 Sunday to 7:00 a.m. Sunday UTC+3/</p> <p>Pusat data Rusia: mingguan, dari Sabtu pukul 00.00 hingga Sabtu pukul 07.00 UTC+3 dan 00.00 (Sabtu-Minggu) hingga Minggu pukul 07.00 UTC+3</p> <p>APJ data center: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday Standard Time UTC+10 and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday Standard Time UTC +10;/</p> <p>Pusat data APJ: mingguan, tengah malam (Jumat-Sabtu) hingga Sabtu pukul 07.00 Waktu Standar UTC+10 dan tengah malam (Sabtu-Minggu) hingga Minggu pukul 07.00 Waktu Standar UTC +10;</p> <p>China data center: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday UTC+8 and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday UTC+8./</p> <p>Pusat data Tiongkok: mingguan, tengah malam (Jumat-Sabtu) hingga Sabtu pukul 07.00 UTC+8 dan tengah malam (Sabtu-Minggu) hingga Minggu pukul 07.00 UTC+8.</p> <p>Brazil data center: Weekly, Midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. (Sunday) UTC-3/</p> <p>Pusat data Brasil: Mingguan, Tengah Malam (Sabtu-Minggu) hingga pukul 07.00 (Minggu) UTC-3</p>

[SAP SuccessFactors Email Encryption](#)

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	<p>Americas data centers: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday U.S. Eastern Time and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday Local Time/</p> <p>Pusat data Benua Amerika: mingguan, tengah malam (Jumat-Sabtu) hingga Sabtu pukul 07.00 Waktu Timur AS dan tengah malam (Sabtu-Minggu) hingga Minggu pukul 07.00 Waktu Setempat</p>

	<p>Europe data centers: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday GMT and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday Local Time/ Pusat data Eropa: mingguan, tengah malam (Jumat-Sabtu) hingga Sabtu pukul 07.00 GMT dan tengah malam (Sabtu-Minggu) hingga Minggu pukul 07.00 Waktu Setempat APJ data center: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday UTC+10; and/ Pusat data APJ: mingguan, tengah malam (Jumat-Sabtu) hingga Sabtu pukul 07.00 dan tengah malam (Sabtu-Minggu) hingga Minggu pukul 07.00 UTC+10; dan China data center: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. UTC+8./ Pusat data Tiongkok: mingguan, tengah malam (Jumat-Sabtu) hingga Sabtu pukul 07.00 dan tengah malam (Sabtu-Minggu) hingga pukul 07.00 UTC+8.</p>
--	--

SAP SuccessFactors Employee Central Payroll

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	<p>Americas data center: weekly, Saturday 1:00 – 5:00 a.m. Local Time (Americas);/ Pusat data Benua Amerika: mingguan, Sabtu pukul 01.00 – 05.00 Waktu Setempat (Benua Amerika); Europe data center: American customers: weekly, Saturday 1:00 – 5:00 a.m. Local Time (Americas); All other customers: weekly, Saturday 12:00 a.m.– 4:00 a.m. UTC;/ Pusat data Eropa: Pelanggan Amerika: mingguan, Sabtu pukul 01.00 – 05.00 Waktu Setempat (Benua Amerika); Semua pelanggan lainnya: mingguan, Sabtu 00.00 – 04.00. UTC; APJ data center: weekly, Friday 1:00 – 5:00 a.m. UTC+11;/ Pusat data APJ: mingguan, Jumat pukul 01.00 - 05.00 UTC+11;</p>

SAP Jam Collaboration

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
<p>Regular Maintenance Windows*/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin*</p> <p>*In addition to the maintenance windows for the SAP SuccessFactors Business Execution Suite/ *Selain jangka waktu pemeliharaan untuk SAP SuccessFactors Business Execution Suite</p>	<p>Americas data center: Weekly, midnight (Thursday-Friday) to 1:00 a.m. Friday Local Time;/ Pusat data Benua Amerika: Mingguan, tengah malam (Kamis-Jumat) hingga Jumat pukul 01.00 Waktu Setempat; Europe data center: Weekly, 11:00 p.m. Thursday to midnight (Thursday-Friday) Local Time; and/ Pusat data Eropa: Mingguan, Kamis pukul 23.00 hingga tengah malam (Kamis-Jumat) Waktu Setempat; dan China data center: Weekly, Saturday, 1:00 a.m. to 2:00 a.m., UTC+8./ Pusat data Tiongkok: Mingguan, Sabtu pukul 01.00 - 02.00, UTC+8. Australia data center: Weekly, Saturday, 4:00 a.m. to 5:00 a.m.,</p>

	UTC+10;/ Pusat data Australia: Mingguan, Sabtu pukul 04.00 - 05.00, UTC+10. Brazil data center: Weekly, Friday, 1:00 a.m. to 4:00 a.m. UTC-3/ Pusat data Brasil: Mingguan, Jumat pukul 01.00 - 04.00 UTC-3
--	---

SAP Jam Communities

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Americas Data Centers: Local Time/ Pusat Data Benua Amerika: Waktu Setempat Weekly, Thursday 5:00 p.m. to 6:00 p.m./ Mingguan, Kamis pukul 17.00 - 18.00 Weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday/ Mingguan, tengah malam (Jumat-Sabtu) hingga Sabtu pukul 07.00 Weekly, midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday/ Mingguan, tengah malam (Sabtu-Minggu) hingga Minggu pukul 07.00 Europe data centers Local Time:/ Pusat data Eropa Waktu Setempat: Weekly, Friday during the hours of 3:00 a.m. to 4:00 a.m./ Mingguan, Jumat selama pukul 03.00 - 04.00 Weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday/ Mingguan, tengah malam (Jumat-Sabtu) hingga Sabtu pukul 07.00 Weekly, midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday/ Mingguan, tengah malam (Sabtu-Minggu) hingga Minggu pukul 07.00

Recruiting Marketing

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Americas data center: Weekly, Fridays from 11:00 p.m. to Saturday 3:00 a.m. and Saturdays from 7:00 a.m. to 10:00 a.m. Local Time/ Pusat data Benua Amerika: Mingguan, Setiap Jumat dari pukul 23.00 hingga Sabtu pukul 03.00 dan setiap Sabtu dari pukul 07.00 - 10.00 Waktu Setempat

SAP Time and Attendance Management by Workforce Software, SAP Workforce Forecasting and Scheduling by WorkForce Software

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Sunday 2:00 a.m. to 6:00 a.m., Local Time/ Mingguan, Minggu pukul 02.00 - 06.00 Waktu Setempat

SAP Trade Repository Reporting by Virtusa

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance	Weekdays between 6:00 p.m. and 8:00 p.m. and the fourth

Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Tuesday every month between 12:00 midnight and 4:00 a.m. Local Time (Europe)/ Hari kerja antara pukul 18.00 - 20.00 dan hari Selasa keempat setiap bulan antara pukul 00.00 tengah malam dan 04.00 Waktu Setempat (Eropa)
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Saturday 6:00 a.m. to Sunday 9:00 p.m. Local Time (Europe)/ Sabtu pukul 06.00 hingga Minggu pukul 21.00 Waktu Setempat (Eropa)

SAP TwoGo

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	As required with one day notice to site administrator of Customer./ Sesuai keperluan, dengan pemberitahuan satu hari sebelumnya kepada pengelola situs Pelanggan.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to once a month from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time (Europe)/ Hingga satu kali dalam satu bulan dari Jumat pukul 22.00 hingga Senin pukul 03.00 Waktu Setempat (Eropa)

SAP U.S. Benefits Management by Benefitfocus

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Friday 11:00 p.m. to Saturday 7:00 a.m. Local Time./ Jumat pukul 23.00 hingga Sabtu pukul 07.00 Waktu Setempat.

SAP User Experience Management by Knoa

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Saturday 5:00 a.m. to 5:00 p.m. U.S. Local Time and Wednesday 10:00 p.m. to midnight Local Time for data centers located in the U.S.; Wednesday 10:00 p.m. to midnight Central European Time (CET) for data centers located in Europe./ Sabtu pukul 05.00 - 17.00 Waktu Setempat dan Rabu pukul 22.00 hingga tengah malam Waktu Setempat untuk pusat data yang berlokasi di AS; Rabu pukul 22.00 hingga tengah malam Waktu Eropa Tengah (CET) untuk pusat data yang berlokasi di Eropa.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Saturday 5:00 a.m. to 5:00 pm Eastern Standard Time and Wednesday 10:00 p.m. to midnight Eastern Standard Time for data centers located in the U.S.; Wednesday 10:00 pm to midnight Central European Time for data centers located in Europe/ Sabtu pukul 05.00 - 17.00 Waktu Standar Timur dan Rabu pukul 22.00 hingga tengah malam Waktu Standar Timur untuk pusat data yang berlokasi di AS; Rabu pukul 22.00 hingga tengah malam Waktu Eropa Tengah untuk pusat data yang berlokasi di Eropa.

SAP Vehicle Insights

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Tuesday 6:00 p.m. to 10:00 p.m. Local Time for data centers in Europe and 2:00 a.m. to 6:00 a.m. Local Time for data centers in the United States/ Selasa pukul 18.00 - 22.00, Waktu Setempat untuk pusat data di Eropa, dan pukul 02.00 - 06.00 Waktu Setempat untuk pusat data di Amerika Serikat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Monthly: First Saturday of the month from 8:00 a.m. to 8:00 p.m. Local Time for data center in Europe and United States./ Bulanan: Sabtu pertama setiap bulan mulai pukul 08.00 - 20.00 Waktu Setempat untuk pusat data di Eropa dan Amerika Serikat.

SAP Vehicles Network

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Sunday 8:00 a.m. to 10:00 a.m. Local Time./ Mingguan, Minggu pukul 08.00-10.00 Waktu Setempat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Quarterly, Saturday 10:00 p.m. to Monday 06:00 a.m. Local Time./ Per Kuartal, Sabtu pukul 22.00 hingga Senin pukul 06.00 Waktu Setempat.

SAP Work Manager, Cloud Edition

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Up to 12 times per year, Thursday 9:00 p.m. to 11:00 p.m. UTC+3./ Hingga 12 kali per tahun, Kamis pukul 21.00 - 23.00 UTC+3.

SAP Workforce Performance Builder

	Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan
Regular Maintenance Windows/ Jangka Waktu Pemeliharaan Rutin	Weekly, Thursday 4:00 p.m. to Thursday 8:00 p.m. Local Time./ Mingguan, Kamis pukul 16.00 - 20.00 Waktu Setempat.
Major Upgrades/ Peningkatan Besar	Up to 4 times per year from Thursday 4:00 p.m. to Friday 6:00 a.m. Local Time./ Hingga 4 kali per tahun dari Kamis pukul 16.00 hingga Jumat pukul 06.00 Waktu Setempat.