

**SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR SAP CLOUD SERVICES/
PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN UNTUK LAYANAN CLOUD SAP**

**1. DEFINITIONS/
DEFINISI**

- 1.1. **“Credit”** means 2% of: the Monthly Subscription Fees for the applicable Cloud Service or the list price of the monthly consumed Cloud Service for each 1% below the System Availability SLA, not to exceed 100% of the fees paid by the Customer for the relevant Month for the applicable Cloud Service./
“Kredit” berarti 2% dari Imbalan Berlangganan Bulanan untuk Layanan Cloud yang berlaku atau daftar harga Layanan Cloud yang digunakan bulanan untuk masing-masing 1% di bawah SLA Ketersediaan Sistem, tidak melebihi 100% biaya yang dibayarkan Pelanggan untuk Bulan yang relevan untuk Layanan Cloud yang berlaku.
- 1.2. **“Downtime”** means the Total Minutes in the Month during which the production version of the Cloud Service is not available, except for Excluded Downtimes./
“Waktu Henti” berarti Total Menit dalam Bulan selama versi produksi Layanan Cloud tidak tersedia, kecuali untuk Waktu Henti yang Dikecualikan.
- 1.3. **“Excluded Downtime”** means the Total Minutes in the Month attributable to a Maintenance Window; or any Major Upgrade Window for which the Customer has been notified at least five (5) business days in advance; or 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./
“Waktu Henti yang Dikecualikan” berarti Total Menit dalam Bulan yang dapat dikaitkan dengan Jangka Waktu Pemeliharaan; atau setiap Jangka Waktu Pemutakhiran Besar di mana Pelanggan telah diberi tahu setidaknya lima (5) hari kerja sebelumnya; atau ketidaktersediaan yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali SAP yang wajar, seperti peristiwa yang tidak terduga dan tidak dapat diramalkan yang tidak dapat dihindari meskipun perawatan yang wajar telah dilakukan.
- 1.4. **“Maintenance Window”** means the weekly maintenance windows for the Cloud Service identified in <https://support.sap.com/maintenance-windows>. SAP may update the Maintenance Window from time to time in accordance with the Agreement./
“Jangka Waktu Pemeliharaan” berarti jangka waktu pemeliharaan mingguan untuk Layanan Cloud yang dinyatakan dalam <https://support.sap.com/maintenance-windows>. SAP dapat memperbarui Jangka Waktu Pemeliharaan dari waktu ke waktu sesuai dengan Perjanjian.
- 1.5. **“Major Upgrade Window”** means the extended upgrade maintenance windows for the Cloud Service identified in <https://support.sap.com/maintenance-windows>. SAP may update the Major Upgrade Window from time to time in accordance with the Agreement./
“Jangka Waktu Pemutakhiran Besar” berarti jangka waktu pemeliharaan pemutakhiran yang diperpanjang untuk Layanan Cloud yang dinyatakan dalam <https://support.sap.com/maintenance-windows>. SAP dapat memperbarui Jangka Waktu Pemutakhiran Besar dari waktu ke waktu sesuai dengan Perjanjian.
- 1.6. **“Month”** means a calendar month./
“Bulan” berarti bulan kalender.
- 1.7. **“Monthly Subscription Fees”** means the monthly (or 1/12 of the annual fee) subscription fees paid for the applicable Cloud Service which did not meet the System Availability SLA./
“Imbalan Berlangganan Bulanan” berarti imbalan berlangganan bulanan (atau 1/12 dari imbalan tahunan) yang dibayarkan untuk Layanan Cloud yang berlaku yang tidak memenuhi SLA Ketersediaan Sistem.
- 1.8. **“System Availability Percentage”** is calculated and defined as follows:/
“Persentase Ketersediaan Sistem” dihitung dan ditentukan sebagai berikut:
$$\left(\frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime}} \right) * 100$$
- 1.9. **“System Availability SLA”** means a 99.7% System Availability Percentage during each Month for the production version of the Cloud Service./
“SLA Ketersediaan Sistem” berarti 99,7% Persentase Ketersediaan Sistem selama setiap Bulan untuk versi produksi Layanan Cloud.
- 1.10. **“Total Minutes in the Month”** are measured 24 hours at 7 days a week during a Month./
“Total Menit dalam Satu Bulan” adalah waktu 24 jam yang diukur selama 7 hari dalam satu minggu selama satu Bulan.

1.11. "UTC" means Coordinated Universal Time standard being the start time for the applicable Maintenance Window and Major Upgrade Window./

"UTC" berarti standar Waktu Universal Terkoordinasi yang menjadi waktu mulai untuk Jangka Waktu Pemeliharaan dan Jangka Waktu Pemutakhiran Besar yang berlaku.

2. SYSTEM AVAILABILITY SLA AND CREDITS/ SLA KETERSEDIAAN SISTEM DAN KREDIT

2.1. Credit/
Kredit

If SAP fails to meet the System Availability SLA for a particular Month, Customer may claim a Credit, which Customer may apply to a future invoice relating to the Cloud Service that did not meet the System Availability SLA (subject to Sections 2.1.1 and 2.1.2 below)./

Apabila SAP gagal memenuhi SLA Ketersediaan Sistem untuk Bulan tertentu, Pelanggan dapat mengajukan klaim Kredit, yang dapat diberlakukan oleh Pelanggan untuk tagihan mendatang yang terkait dengan Layanan Cloud yang tidak memenuhi SLA Ketersediaan Sistem (tunduk pada Pasal 2.1.1 dan 2.1.2 di bawah).

2.1.1. Claims for a Credit must be made in good faith and through a documented submission of 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 for the Cloud Service./

Klaim untuk Kredit harus dilakukan dengan itikad baik dan melalui pengajuan kasus dukungan terdokumentasi dalam tiga puluh (30) hari kerja setelah akhir Bulan yang relevan di mana SAP tidak memenuhi SLA Ketersediaan Sistem untuk Layanan Cloud tersebut.

2.1.2. Customers who have not subscribed to the Cloud Service directly from SAP must claim the Credit from their applicable SAP partner./

Pelanggan yang belum berlangganan Layanan Cloud secara langsung dari SAP harus mengajukan klaim Kredit dari mitra SAP-nya yang berlaku.

2.2. System Availability Report/
Laporan Ketersediaan Sistem

SAP will provide Customer with a monthly report describing the System Availability Percentage for the Cloud Service either by email following a request to Customer's assigned SAP account manager; through the Cloud Service; or through an online portal made available to Customer, if and when such online portal becomes available./

SAP akan memberikan laporan bulanan kepada Pelanggan yang menjelaskan Persentase Ketersediaan Sistem untuk Layanan Cloud baik melalui email setelah adanya permintaan ke manajer akun SAP Pelanggan yang ditunjuk; melalui Layanan Cloud; atau melalui portal online yang disediakan untuk Pelanggan, apabila dan ketika portal online tersebut telah tersedia.

3. CHANGES TO WINDOWS/ PERUBAHAN JANGKA WAKTU

3.1. If Customer wishes to be notified of changes to Maintenance Windows and Major Upgrade Windows, it must subscribe to receive notifications at <https://support.sap.com/maintenance-windows/>

Apabila Pelanggan ingin menerima pemberitahuan tentang perubahan Jangka Waktu Pemeliharaan dan Jangka Waktu Pemutakhiran Besar, pihaknya harus berlangganan untuk menerima pemberitahuan di <https://support.sap.com/maintenance-windows>.